



**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE PSICOLOGÍA**  
**CÁTEDRA DE SEMINARIO DE TÍTULO**



**PERCEPCIONES DE JUSTICIA PROCEDURAL Y SATISFACCIÓN LABORAL. SU  
ASOCIACIÓN CON NEUROTICISMO Y EXTRAVERSIÓN EN TRABAJADORES DE UN  
HOSPITAL PÚBLICO.**

**ALUMNOS**

**GONZALO CALDERÓN CARMONA**

**FRANCISCO CASTILLO OLIVARES**

**FERNANDO LEÓN GÓMEZ**

**BERNARDA RUZ LORCA**

**PROFESOR GUÍA**

**GUIDO DEMICHELI MONTECINOS**

**SEMINARIO DE TÍTULO PARA OPTAR AL GRADO  
ACADÉMICO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA Y TÍTULO PROFESIONAL DE  
PSICÓLOGO.**

**ABRIL 2015**

**VALPARAÍSO – CHILE**

## INDICE

<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Contexto de la Organización</b>	<b>6</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Cambio organizacional</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Percepciones de Justicia Organizacional</b>	<b>10</b>
<b>2.2.1 Percepciones de justicia Procedural</b>	<b>11</b>
<b>2.3 Satisfacción laboral</b>	<b>12</b>
<b>2.4 Rasgos de personalidad</b>	<b>14</b>
<b>2.4.1 Extraversión</b>	<b>15</b>
<b>2.4.2 Neuroticismo</b>	<b>16</b>
<b>2.4.3 Apertura a la experiencia</b>	<b>17</b>
<b>2.4.4 Amabilidad</b>	<b>18</b>
<b>2.4.5 Responsabilidad</b>	<b>18</b>
<b>III. INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
<b>3.1 Fundamentos de la investigación</b>	<b>19</b>
<b>3.2 Objetivo general</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Objetivos específicos</b>	<b>22</b>
<b>3.4 Hipótesis general</b>	<b>22</b>
<b>3.5 Hipótesis específicas</b>	<b>23</b>
<b>3.6 Método</b>	<b>23</b>
<b>3.6.1 Diseño</b>	<b>23</b>
<b>3.6.2 Participantes</b>	<b>23</b>
<b>3.6.3 Instrumentos y materiales</b>	<b>24</b>

<b>3.6.4 Procedimiento</b>	<b>25</b>
<b>3.7 Requerimientos éticos</b>	<b>26</b>
<b>3.7.1 Consentimiento Informado</b>	<b>26</b>
<b>IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	<b>27</b>
<b>4.1 Análisis de datos</b>	<b>27</b>
<b>4.1.1 Caracterización de la muestra</b>	<b>27</b>
<b>4.1.2 Supuestos de Correlación</b>	<b>28</b>
<b>4.1.2.1 Supuesto de Normalidad</b>	<b>28</b>
<b>4.1.3 Análisis correlacional</b>	<b>29</b>
<b>4.1.3.1 Neuroticismo</b>	<b>29</b>
<b>4.1.3.2 Extraversión</b>	<b>30</b>
<b>4.2 Resultados adicionales de las variables en estudio</b>	<b>32</b>
<b>V. CONCLUSIÓN, DISCUSIÓN Y PROYECCIÓN</b>	<b>35</b>
<b>5.1 Conclusión</b>	<b>35</b>
<b>5.2 Discusión</b>	<b>36</b>
<b>5.3 Proyección</b>	<b>38</b>
<b>5.4 Limitaciones del estudio</b>	<b>38</b>
<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>39</b>
<b>VII. ANEXOS</b>	<b>48</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1: Prueba Kolmogorov- Smirnov de bondad de ajuste para las variables Neuroticismo, Extraversión, Percepción de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral</b>	<b>28</b>
<b>Tabla 2: Correlación entre Nivel de Neuroticismo y Percepciones de Justicia Procedural</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 3: Correlación entre Niveles de Neuroticismo y Satisfacción Laboral</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 4: Correlación entre Niveles de Extraversión y Percepciones de Justicia Procedural</b>	<b>30</b>
<b>Tabla 5: Correlación entre Niveles de Extraversión y Satisfacción Laboral</b>	<b>31</b>

## I. INTRODUCCIÓN

El trabajo ha sido objeto de estudio a lo largo de la historia de varias sociedades, ya que la mayor parte de las personas que las componen deben adecuarse de alguna manera a la exigencia de trabajar, por lo que los individuos pasan gran parte de su tiempo de vigilia trabajando. En el caso de Chile, se presenta una de las jornadas laborales más extensa dentro de la Oede: 2.050 horas al año. Se trata aproximadamente de 11 horas diarias, siendo bastante más el tiempo que se le dedica al trabajo que a la familia. Por ello es importante que el trabajo sea una actividad gratificante para los individuos (Unanue y Gómez, 2014).

A la luz de dicho conocimiento, existe un interés creciente entre los administradores, empleados y el gobierno de Chile, por mejorar la calidad de vida en el trabajo (Fernández y Paravic, 2003). Dentro de los fenómenos más estudiados en este aspecto se encuentra la satisfacción laboral y las percepciones de justicia organizacional (Colquitt, 2001; Kernan y Hanges, 2002; Mladinic e Isla, 2002; Hulin y Judge, 2003; Judge y Kingler, 2008; Arti, Kuldeep y Ekta, 2009; Bakhshi, Kumar y Rani, 2009; Al-Zu'bi, 2010; Metin y Bayhan, 2011; Patlán - Pérez, Martínez y Hernández, 2012).

Siguiendo lo anterior, la existencia de diferencias individuales respecto de las percepciones de justicia organizacional y satisfacción laboral ha sido reconocida y estudiada por diversos autores, llegando al consenso de que la personalidad influye dichas percepciones. Sobre todo los rasgos de personalidad Neuroticismo y Extraversión (Metin y Bayhan, 2011). Según lo planteado por Vos (2006), dichas diferencias suelen manifestarse especialmente en contextos donde una organización pasa por procesos de cambio o reorganización, ya que suelen situar a los individuos en instancias que perciben como inciertas y estresantes.

El cambio organizacional se entiende como la modificación estructural de elementos de una organización que generan un nuevo comportamiento organizacional (Beck, Bruderl y Woywode, 2008; en Zimmermann, 2010). Éste es así reconocido, en reestructuraciones extensas en las instituciones, como estresante para los empleados (Begley, 1998; en Riolli y Savicki, 2006). Según plantean Riolli y Savicki (2006), se han estudiado las respuestas de los empleados ante los cambios referidos a las consolidaciones, fusiones, adquisiciones y reducciones del tamaño de las organizaciones. Los resultados han subrayado los efectos negativos que estos cambios y reestructuraciones pueden tener sobre la organización y los empleados, provocando entre estos últimos preocupación, inseguridad en el trabajo, tensión aumentada e incertidumbre, lo que generaría,

en el caso de una inadecuada gestión del cambio, una disminución en la satisfacción laboral y en el compromiso con la organización, lo que disminuye la intención de permanecer en esta misma.

Es por ello que la gestión de procesos de cambio organizacional plantea aspectos clave que deben ser comprendidos y controlados; en particular, sobre cómo los trabajadores deben percibir las consecuencias del proceso de cambio (Gomes, 2009). Generalmente los cambios son estresantes para los integrantes de las organizaciones, ya que les exige mayor autonomía, flexibilidad, iniciativa, seguridad en sí mismos y capacidad para ajustarse a cambios en las tareas que deban realizar (Rodríguez, Roque y Molerio, 2002).

En este sentido, que un trabajador perciba que es tratado justamente en su trabajo es un factor importante a la hora de implementar un cambio, disminuyendo su resistencia (Vos, 2006). La Justicia Organizacional, se considera uno de los principios básicos que se aplica a individuos e instituciones, siendo un facilitador social que posibilita la interacción entre personas y grupos (Tyler, 2000). El estudio realizado por Kazemi y Törnblom (2008) señala que dentro de las 4 dimensiones de Justicia Organizacional (Justicia Informacional, Justicia Distributiva, Justicia Procedural y Justicia Interpersonal), la Justicia Procedural sería el elemento más relevante, ya que es una percepción de justicia basada en el proceso de toma de decisiones para obtener resultados. Dicho estudio demostró que la Justicia Procedural es un buen predictor de la adaptación de los empleados al cambio organizacional, observando incluso resultados favorables aproximadamente 1 año después de su finalización.

En el año 2013, el Instituto Nacional de Estadísticas, presentó los indicadores claves de desempeño (KPI) que revela que Chile es el país en América Latina con la mayor tasa de rotación laboral un 25%, mientras que un 22% de la fuerza de trabajo dijo estar satisfecha con su actual posición. Asimismo, estos resultados denotan que el 6,41%, correspondiente a 527 trabajadores, de una muestra de 8.210 personas, no se encuentran conformes con sus empleos, generando por lo tanto, la búsqueda de nuevas alternativas de trabajo (INE, 2013).

En relación ello, Cuadra-Peralta y Veloso-Besio (2010) plantean:

“En la actualidad también se tiene en cuenta la naturaleza claramente psicosocial de este proceso, es decir, la interacción del individuo con los factores de su ambiente. De esta manera, se manifiesta que frente a los que defienden que la satisfacción laboral es una cuestión que depende de

la personalidad de los trabajadores, hay autores que postulan que lo que realmente influye en el grado de satisfacción es la interpretación que hace el sujeto de las circunstancias de su ambiente de trabajo, interpretación en la que tienen injerencia tanto los factores personales como los del entorno.”  
(p.17)

Según otras investigaciones (Kernan y Hanges, 2002; Wrenn, 2005; Metin y Bayhan, 2011) se encontraron relaciones significativas entre las Percepciones de Justicia, los Rasgos de la Personalidad y Satisfacción Laboral de los empleados, promoviendo la reflexión en torno a sus relaciones y visibilizándolas en el ámbito laboral, con el fin de aportar evidencia que permita gestionar los cambios de manera adecuada en las organizaciones. Según los primeros autores, existen relaciones significativas entre la Satisfacción Laboral, las Percepciones de Justicia Procedural y los Rasgos de Personalidad (neuroticismo y extraversión) que condicionan dichas percepciones.

La presente investigación busca estudiar las relaciones que existen entre los Rasgos de Personalidad (neuroticismo y extraversión), las Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral en un contexto de cambio organizacional. Esta investigación se llevó a cabo en un Hospital Público de la región de Valparaíso, considerando a los distintos estamentos que lo componen.

En el presente reporte se revisa primero tanto el sustento teórico como empírico para cada una de las variables; luego, se describen los fundamentos, objetivos e hipótesis del estudio, posteriormente, se presenta la propuesta metodológica de la investigación y se define la caracterización de la muestra, el procedimiento, el tipo de estudio, los instrumentos utilizados y el análisis de datos posterior a la aplicación. Finalmente, se exponen las conclusiones y se desarrollan la discusión, implicancias, resultados y relevancia de la investigación.

## **1.1 Contexto de la Organización**

La institución en la que se realizó la evaluación, un Hospital Público de la región de Valparaíso, se encuentra cursando cambios en procesos de reclutamiento y selección en el área de Recursos Humanos. Dicho cambio busca contribuir a orientar una gestión que genere cambios positivos y necesarios en la cultura organizacional de la institución.

En relación al cambio cursado por el Hospital, Hinings (1983, en Stewart, 1998) señala que un cambio planeado se desglosa en cinco etapas, las cuales no deben verse de forma separada o autónoma, sino como un proceso interactivo, ya que en la práctica es poco probable identificar cuando una etapa termina y comienza otra. Para que el cambio sea efectivo se necesita la ocurrencia de estas etapas, aunque sus límites no están demarcados.

La primera etapa es el Diagnóstico, en la cual el propósito es tener una comprensión de la necesidad o problema a solucionar. En el caso del Hospital, en marzo del año 2014 asumió un nuevo Subgerente en el área de Recursos Humanos, quien detectó deficiencias en los procesos de selección y en las definiciones de los perfiles de cargo, lo que lo llevó a elaborar una propuesta que diera solución a estas problemáticas. Anteriormente, la forma en que funcionaba el reclutamiento en el Hospital era mediante la sugerencia de los colaboradores, por lo que se detectó la falta de procesos claros para realizar selección de personal, sobre todo con las personas que eran contratadas para efectuar reemplazos en la institución. Es por ello que el Subgerente de esta área solicitó a un nuevo profesional para apoyar en la redefinición de los perfiles de cargo y en la implementación de los cambios en el proceso de reclutamiento y selección. Por lo tanto, se propuso definir un mecanismo estandarizado para efectos de provisión de cargos vacantes a contrata, con el objetivo de incorporar a las personas más idóneas para cada cargo contemplando 3 aspectos: técnicos, competencias laborales y personales de cada caso; cuidando los principios de transparencia, igualdad de oportunidades y no discriminación.

Luego, sigue la etapa de Identificación de las Resistencias, la cual consta de identificar focos en donde surja la resistencia al cambio planificado. La propuesta emanada desde la Subdirección de Recursos Humanos busca impactar y generar cambios en la cultura de la institución, en la cual predomina lo que Barozet (2006) denomina Intercambio de Favores, que consiste en una forma de reciprocidad entre individuos de un mismo círculo, que permite, mediante vínculos informales, mantener una solidaridad orgánica (interdependencia) entre cercanos, siendo una práctica masiva determinante e indispensable para obtener un trabajo, bienes o servicios. En el Hospital se detectaron focos de resistencias, los cuales se evidencian en algunos trabajadores de niveles jerárquicos altos que manifestaron incomodidad por la restricción de facultades en relación al cambio que se desea efectuar en la institución, lo que sería considerado una amenaza a las relaciones de poder establecidas.

En tercer lugar se encuentra la etapa de Asignación de Responsabilidades, en la cual se busca designar responsables y entregar roles de liderazgo a los individuos que lleven y manejen el proceso



de cambio. El Subdirector del área de Recursos Humanos es el encargado de guiar este cambio en el Hospital, ya que él generó la propuesta de optimización del proceso de reclutamiento y selección, la cual está siendo evaluada en conjunto con la directiva.

Lo que se propone es que el proceso de selección contemple 3 etapas: Análisis curricular, entrevista Psicolaboral y entrevista con el Comité de Selección. Dicho comité estaría conformado por el Subdirector responsable del área, Jefe de la Unidad de Personal, Jefe directo del departamento, Representante gremial y en caso de que el cargo a cubrir requiera una especificidad técnica el comité podrá requerir la presencia de un referente técnico desde el hospital o el Servicio de Salud.

Una vez refinada y aceptada la propuesta se procederá a llevar a cabo la etapa de desarrollo y Ejecución de Estrategia. En ésta, el propósito es asegurar una respuesta efectiva de la organización ante la necesidad o problema y requiere que dicha respuesta tenga el apoyo de los miembros de la institución. Para difundir y transparentar la información, se emitirá un documento oficial que dé cuenta de la propuesta elaborada por la Subgerencia de Recursos Humanos para que los trabajadores tengan conocimiento de los cambios que se realizarán, señalando cómo funcionará el proceso de reclutamiento y selección para reducir la práctica de recepción directa de curriculums de trabajadores hacia sus jefes.

Finalmente, una vez cumplidas las fases anteriores, se procederá a desarrollar la etapa de Supervisión que requiere la fijación de metas, escala de tiempo para lograrlas, establecimiento y aplicación de los medios para evaluar el progreso. Esta etapa se concentra en los factores observables y medibles del cambio, si se ha logrado el cambio planificado y si se ha superado el problema detectado.

Actualmente el Hospital está en una transición entre la tercera y cuarta etapa, por lo que una vez aprobada la propuesta por la directiva se procederá a desarrollar la fase cuatro del modelo de Hinings.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Cambio organizacional

Los altos niveles de competencia, la internacionalización económica y la aparición de nuevas tecnologías son sólo tres de los muchos factores que han presionado el cambio en las organizaciones (López, 2001).

Hoy en día, la supervivencia de las Organizaciones depende en cierta forma de su adaptabilidad a los cambios, su capacidad de responder a las diferentes demandas del entorno y de su flexibilidad para afrontar la incertidumbre, lo cual a su vez, depende de las diferencias a la hora de percibir los hechos por parte de los trabajadores (Contreras y Barbosa, 2013).

Se define el cambio organizacional como la capacidad de adaptación de las organizaciones a las diferentes transformaciones que sufra el medio ambiente externo o interno (Ruiz, Guzmán, De la Rosa, 2008).

Asimismo, se le considera un proceso mediante el cual una organización optimiza el rendimiento, ya que trabaja buscando su estado ideal. El cambio organizacional se produce como una reacción a un medioambiente cambiante, una respuesta a una situación de crisis actual, o se desencadena por la decisión de un líder (Jeaw-mei, Mein-Woei, Mei-Jong, Fu-An, 2011).

Asimismo, Hall (1996) define el cambio organizacional como la modificación y transformación de la organización, de modo que sobreviva mejor en el ambiente.

Al considerar lo anterior, se agrega un elemento a este cambio para que no sea algo fortuito y casual, y comience a ser más estratégico. Esto hace referencia a lo que Robbins y Judge (2009) definieron como cambio planeado, considerando 2 metas: la primera busca mejorar la capacidad de la organización para adaptarse a su ambiente y, la segunda, consiste en tratar de cambiar el comportamiento de los empleados. Además, Lines (2005) define el cambio organizacional como un cambio planeado deliberadamente en la estructura de una organización formal, sistemas, procesos, o el dominio del mercado de productos destinados a mejorar la consecución de uno o más objetivos organizacionales.

Al considerar que la implementación exitosa del cambio organizacional a menudo requiere la aceptación y apoyo de los empleados, es necesario tener en cuenta la forma en cómo éstos individualmente enfrentan el cambio. Por ello, es importante considerar que los directivos y los empleados no enfrentan el cambio de la misma manera. Según Robbins et al. (2009) la preocupación de los directivos puede ser la efectividad de la implementación del cambio, mientras que desde el punto de vista de los empleados, las preocupaciones se enfocan en cómo el cambio favorecerá/perjudicará su puesto de trabajo en la organización.

Por ejemplo, Kernan y Hanges (2002) plantean que en un contexto de cambio organizacional por reducción de personal, los empleados que se mantienen en la organización tienen la oportunidad de expresar sus preocupaciones, y con ello dar forma a los procedimientos que rodean al proceso de cambio mismo; por ello, es de suponer que los empleados que pueden tener esa participación tendrán una mejor oportunidad de garantizar que se sigan los procedimientos justos, mejorando así la percepción de Justicia Procedural (Leventhal, 1980, en Mladinic e Isla, 2002).

## **2.2 Percepciones de Justicia Organizacional**

La importancia del concepto de justicia y equidad en las organizaciones ha sido reconocida por profesionales de diferentes disciplinas (Colquitt, 2001; Metin y Bayhan, 2002; Kernan y Hanges, 2002; Mladinic e Isla, 2002; Isla, 2012). La psicología organizacional ha validado la idea de que la justicia es importante en todos los ambientes organizacionales al observar como ella impacta sobre diferentes aspectos de una organización (Mladinic e Isla, 2002).

La Justicia Organizacional se define como la percepción de justicia que tienen los empleados en el lugar de trabajo, relacionada con las formas de qué tan justamente son tratados en sus puestos de trabajo y los resultados relacionados con éste (Metin y Bayhan, 2011).

El concepto de Justicia Organizacional distingue cuatro dimensiones: Justicia Distributiva (sugiere que todos los individuos deben tener igual oportunidad de obtener una recompensa dada), Justicia Procedural (refiere a los procedimientos que se usan para alcanzar un fin), Justicia Interpersonal (enfatisa lo justo de una relación interpersonal en el curso de un procedimiento organizacional) y Justicia Informativa (refiere a la importancia de cómo se entrega la información en un procedimiento organizacional) (Colquitt, 2001).

### **2.2.1 Percepciones de Justicia Procedural**

Según plantean Kernan y Hanges (2002), la Justicia Organizacional se ve reflejada primeramente en las Percepciones de Justicia Procedural.

El interés por el estudio de la Justicia Procedural se basa en que los procedimientos justos están asociados con una serie de resultados organizacionales relevantes y deseables. La Justicia Procedural ha sido relacionada con la Satisfacción Laboral (Alexander y Ruderman, 1987; en Mladinic e Isla, 2002; Kernan y Hanges, 2002; Metin y Bayhan, 2011), compromiso organizacional (Konovsky, Folger y Cropanzano, 1987; en Mladinic e Isla, 2002), evaluación de supervisores (Alexander y Ruderman, 1987; en Mladinic e Isla, 2002), satisfacción con el pago (Folger y Konovsky, 1989; en Paterson y Härtel, 2002), rotación de personal (Dailey y Kirk, 1992; en Mladinic e Isla, 2002), la calidad del trabajo (Muñoz de Bustillo Llorente y Fernández Macia, 2005) y con el éxito de los programas de reingeniería. (Beugre, 1998; en Mladinic e Isla, 2002).

La Justicia Procedural, concierne a los procesos a través de los cuales las decisiones de la organización son alcanzadas, siendo particularmente probable que suscite respuestas conductuales más allá de las reacciones afectivas y cognitivas en los sujetos (Robbins, Summers, y Miller, 2000; en Seyfettin 2010; Skarlicki y Folger, 1997; en Paterson y Härtel, 2002).

Por otra parte, la Justicia Procedural se define como las percepciones de los sujetos en cuanto a la imparcialidad en los medios para lograr un objetivo determinado, dentro de una organización (Cobb, Wooten y Folger, 1995; en Paterson y Härtel, 2002).

En contextos de cambio, la Justicia Procedural cobra relevancia ya que centra su interés en la percepción de justicia asociada al proceso de cambio mismo (Cobb et. Al. 1995, en Paterson y Härtel, 2002). Así pues, Konovsky y Pugh (1994) demostraron que la Justicia Procedural relaciona positivamente con la confianza en el supervisor, lo cual incide notablemente en la implementación del cambio. Siguiendo este planteamiento, hay tres características del proceso que parecen ser particularmente determinantes de las percepciones de justicia procedural: a) influencia en el establecimiento de normas para las decisiones, b) las oportunidades auténticas de expresar opiniones, c) y los sistemas de recursos. Con respecto a su relación con el cambio organizacional, las teorías de la Justicia Procedural (Kim y Mauborgne, 1993) predicen que la forma en que el proceso de cambio se estructura y se lleva a cabo, influirá en las actitudes mismas hacia el cambio.

Según señalan Colquitt, Conlon, Wesson, Porter y Ng (2001) la Justicia no sólo se refiere a lo que se obtiene, sino también a los medios por los cuales se logra. Por tanto, la Justicia Procedural se considera como la justicia en los medios para lograr un fin. Del mismo modo, la teoría de las sentencias judiciales procedurales de Leventhal se centró en seis criterios que un procedimiento debe cumplir para ser percibido como justo. Estos criterios son: (a) se aplican de manera uniforme a través de las personas y en el tiempo, (b) estar libre de prejuicios (por ejemplo, asegurar que una tercera parte no tiene interés en un acuerdo concreto), (c) asegurarse de que la información precisa es recogida y usada en la toma de decisiones, (d) tener algún mecanismo para corregir las decisiones erróneas o inexactas, (e) ajustarse a las normas personales o predominante de la ética o la moral, y (f) asegurarse de que se han tenido en cuenta las opiniones de los distintos grupos afectados por la decisión. (Colquitt et al., 2001).

### **2.3 Satisfacción laboral**

Según Locke (1976), en el trabajo de Judge y Kingler (2008), la Satisfacción Laboral se define como un estado emocional agradable o positivo resultante de la percepción de un individuo respecto a su trabajo o a las experiencias que ha tenido en éste.

De modo similar, Hulin y Judge (2003), en la investigación de Griffin y Heskett (2005), complementan esta definición, agregando, la Satisfacción Laboral incluye respuestas psicológicas multidimensionales que poseen componentes cognitivos (evaluativos), afectivos (o emocionales) y conductuales. Arti, Kuldeep y Ekta (2009), plantean que el componente afectivo representa los sentimientos evocados por la organización, en general, los afectos positivos (seguridad, alegría) resultan de la información, la retroalimentación y de situaciones que refuercen el autoconcepto. Por otro lado, el componente cognitivo corresponde a las percepciones, opiniones, creencias y expectativas con respecto a la organización.

También, la satisfacción laboral para Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001) es:

El resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios (p.121).

Asimismo, Griffin y Bateman (1986; en Cohen 1997), indican que la Satisfacción Laboral es un constructo global que se alcanza a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el salario, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización.

Por otro lado, existen estudios que han logrado demostrar la relación Satisfacción Laboral-Rasgos de Personalidad (Kernan y Hanges, 2002; Zhai, Willis, O'shea, Zhai y Yang; 2013; Metin y Bayham, 2011). En este último, con una muestra de 218 empleados que trabajaban en compañías de seguros se intentaron demostrar las relaciones entre Rasgos de Personalidad, Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral, a la vez que se propuso un modelo en que las Percepciones de Justicia Procedural generan un efecto mediador entre la relación Satisfacción Laboral - Rasgos de Personalidad. Mediante el análisis de regresión jerárquica se postuló que existe un efecto mediador por parte de la Justicia Procedural en la relación Satisfacción Laboral - Rasgos de personalidad. Los resultados de dicho estudio arrojaron relaciones significativas entre Satisfacción Laboral y Rasgos de Personalidad ( $r=.48$ ;  $p<.01$ ), amabilidad ( $r=.26$ ;  $p<.01$ ), responsabilidad ( $r=.22$ ;  $p<.01$ ), extraversión ( $r=.22$ ;  $p<.01$ ) y neuroticismo ( $r=-.25$ ;  $p<.01$ ).

Por otra parte, Kernan y Hanges (2002) realizaron un estudio en que se probó un modelo de las reacciones de las personas que sobreviven a una reorganización de su lugar de trabajo, que incorporó tres grupos de variables: antecedentes (input del empleado, apoyo a los afectados, implementación y calidad de la comunicación), Justicia (procedural, informacional e interpersonal) y consecuencias (compromiso organizacional, satisfacción laboral, intenciones de rotación y confianza en la gestión). Siguiendo ese planteamiento, consideraron que la reconfiguración de la fuerza de trabajo tiene efectos duraderos no sólo en aquellos individuos que se retiran de la organización, sino que también en el personal sobreviviente (Kozlowski, Chao, Smith, y Hedlund, 1993; en Kernan y Hanges, 2002). Los resultados de su investigación demuestran que existe una correlación significativa entre la Satisfacción Laboral y Justicia Procedural ( $r=.58$ ;  $p<.01$ ), tomando en consideración que los autores del estudio señalan que las correlaciones con valores absolutos mayores a ,15 son significativas teniendo  $p<.05$  y aquellas con valores superiores a ,19 son significativas teniendo  $p<.01$ . Con un N que varía entre 161 y 163. Así mismo, los autores señalan que sus resultados indican que el esfuerzo en la reorganización puede predecir los resultados de los empleados, aunque principalmente a través de la Justicia Procedural, casi 2 años después del anuncio inicial de cambio.

Considerando lo anterior, Heskett, Jones, Loveman, Sasser, y Schlesinger (1994) han tratado de determinar los antecedentes de la satisfacción en el trabajo. Estos autores proponen un modelo llamado la cadena de servicios-beneficio, que establece relaciones entre la rentabilidad, la lealtad al cliente y la satisfacción, lealtad y productividad de los empleados. Según ellos, la relación secuencial en los eslabones de la cadena, es que el beneficio y el crecimiento de una empresa son estimulados principalmente por la lealtad del cliente, lo cual a su vez es un resultado directo de su satisfacción. De igual forma, la satisfacción del cliente está muy condicionada por el valor de los servicios que se le entregan; siguiendo en la secuencia, dicho valor es creado por los empleados satisfechos, leales y productivos. Por último, la satisfacción de los empleados se debe principalmente a los servicios de apoyo de alta calidad por parte de la organización. Lo anterior sugiere que es necesario poner atención en invertir una cantidad considerable de recursos para aumentar la satisfacción de sus empleados (Heskett, Sasser y Schlesinger, 1997). En ese sentido, cabe considerar que los empleados más satisfechos tienen actividades más innovadoras en la mejora continua de la calidad y una mayor participación en la toma de decisiones en las organizaciones (Kivimäki y Kalimo, 1994; en Al-Zu'bi, 2010).

## **2.4 Rasgos de personalidad**

La investigación sobre los Rasgos de Personalidad ha sido diversa (Eysenck, 1959; Catell, 1983, en Cloninger, 2003; Digman, 1990; Goldberg, 1990; Barrick y Mount, 1991; Costa y McCrae, 1992; Salgado, 1997; Soldz y Vaillant, 1999; Furnham, Petrides, Jackson y Cotter, 2002; Romero, Luengo, Gómez – Fraguera y Sobral, 2002; Illies y Judge, 2003; Polaino-Llorente, Cabanyes y Del Pozo, 2003; Wrenn, 2005; Bakker, Van der Zee, Lewig y Dollard, 2006; Simithikrai, 2007; Lounsbury, Moffitt, Gibson, Drost y Stevens, 2008; Smollan, Matheny y Sayers, 2010; Mohammad Awadh y Wan Ismail, 2012; Zhai, Willis, O'shea, Zhai y Yang, 2012, Pueyo y Álvarez, 2013, Schouteten y Van der Vleuten, 2013) y ha entregado variadas explicaciones sobre la influencia que tienen los rasgos en distintos contextos de los individuos.

En primer lugar, un rasgo se define como característica psicológica disposicional, consistente y estable en el tiempo que se utiliza para describir, evaluar y predecir la personalidad de los individuos (Pueyo y Álvarez, 2013). Siguiendo dicho planteamiento, según Polaino-Llorente, Cabanyes y Del Pozo (2003) la personalidad está formada por una jerarquía de rasgos estables y consistentes que determinan, explican y, hasta cierto punto, permiten predecir el comportamiento individual, en la medida en que guían la forma en que cada individuo piensa e interpreta la realidad.

Existen teorías que describen la importancia de los rasgos, dentro de las más empleadas se encuentran la lista de 4.000 rasgos de Allport, los 16 factores de personalidad de Cattell y los 3 factores propuestos por Eysenck, sin embargo lo presentado por Cattell y Allport es complejo de estudiar y lo postulado por Eysenck tiene un alcance limitado. Como resultado la teoría de los cinco factores, formulada por Tupes y Chirstal en 1961, emerge para describir los rasgos básicos que sirven como pilares de la personalidad (Tatenda, 2012). Dichos autores, utilizaron las medidas de rasgos de Cattell, y encontraron 5 factores recurrentes. Posteriormente, Norman (1963; en Tatenda 2012) estudió lo propuesto por Tupes y Chirstal y logró que se hiciera un modelo más reconocido. Luego, Goldberg (1981; en Tatenda 2012) llamó a este modelo de Rasgos de Personalidad “los 5 grandes” (Big Five).

Las investigaciones tanto en Psicología de la Personalidad como Psicología Organizacional convergen en que el modelo de los 5 factores (Big Five) es un marco ampliamente aceptado de la personalidad (Barrick y Stewart, 2002). El modelo incluye las dimensiones: extraversión, amabilidad, responsabilidad, neuroticismo y apertura a la experiencia. (Costa y McCrae, 1992; Digman, 1990; Goldberg, 1990).

Cabe destacar que los factores son dimensiones, no tipos, por lo que las personas varían de forma continua en ellos, con la mayoría de la gente ubicándose entre los extremos. En segundo lugar, los factores son estables durante un periodo de 45 años que se inicia en la edad adulta joven (Soldz y Vaillant, 1999).

Por otra parte, según plantean Judge, Heller y Mount (2002), los cinco grandes rasgos, como conjunto, tienen una significativa relación con la satisfacción laboral, lo cual ha sido confirmado en estudios posteriores (Metin y Bayhan, 2011; Zhai et al.; 2011).

#### **2.4.1 Extraversión**

Cooper (2003) señala que una personalidad extrovertida tiende a ser sociable, asertiva, habladora, y ambiciosa. Asimismo, Smithikrai (2007), plantea que hay una relación positiva entre extroversión y éxito en el trabajo, sobre todo en aquellas labores que requieren el contacto interpersonal.



Además, la extraversión se asocia con una tendencia a ser optimista y a evaluar los problemas positivamente. Los extrovertidos generalmente tienen un temperamento optimista (Watson y Clark, 1992; en Romero, Luengo, Gómez-Fraguela y Sobral, 2002).

Según plantean Costa y McCrae (1992), los extrovertidos están predispuestos a experimentar emociones positivas y la emotividad positiva comúnmente se generaliza con la Satisfacción Laboral, como es demostrado por Connolly y Viswesvaran (2000) en el meta-análisis de relaciones positivas de afectividad- satisfacción laboral.

Por otra parte, Metin y Bayhan (2011), señalan que la extraversión tiene una alta incidencia en cómo es percibida la Justicia Procedural, ya que tienen una correlación significativa ( $r=.3$ ;  $p<.001$ ) con un alfa de Cronbach de ,77. De igual forma, Judge et al. (2002), encontraron una correlación de ,25;  $P<.01$ .

#### **2.4.2 Neuroticismo**

El Neuroticismo refiere al grado en que una persona está ansiosa, irritable, temperamental y de humor cambiante (Tatenda, 2012). Las personas que presentan un alto grado de Neuroticismo tienden a ser habitualmente infelices en su trabajo y reportan altas intenciones de abandonar su puesto de trabajo, pero no necesariamente llegan a concretarlo (Judge, Heller, y Mount, 2002).

En un meta-análisis del modelo de los cinco factores y el liderazgo, Judge et al. (2002) encontraron que el Neuroticismo es consistentemente correlacionado de forma negativa con la emergencia del liderazgo y la eficacia. Considerando lo anterior, los neuróticos tienden a tener evaluaciones negativas y menor nivel de Percepción de Justicia Procedural, lo que a su vez afecta desfavorablemente su nivel de Satisfacción (Brief, Butcher y Roberson, 1995; en Elfenbein, 2008).

En general, las personas que tienen altos niveles de Neuroticismo tienden a conducirse a sí mismas a situaciones que fomentan efectos negativos (Emmons, Diener y Larsen, 1985; en Tatenda, 2012). Por lo tanto, los individuos con alto neuroticismo experimentan niveles disminuidos tanto de Satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral, lo que aumenta aún más su estrés.

El Neuroticismo se ha descrito como la fuente primaria de la afectividad negativa; el vínculo entre la afectividad negativa y la satisfacción laboral fue propuesto en el meta-análisis de Connolly y

Viswesvaran (2000); en Heggstad y Andrew (2012), que mostraron la correlación negativa del Neuroticismo con la Satisfacción laboral. Del mismo modo, Judge et al. (2002), constataron lo señalado por Argyle (1989), encontrando que los individuos neuróticos no pueden manejar bien el estrés y por lo tanto tienden a trabajar de manera ineficiente y sufren de problemas de salud. Esto conduce a una satisfacción laboral más baja.

En relación a ello, el estudio de Metin y Bayhan (2011) señala que el Neuroticismo correlaciona negativamente con la percepción positiva de Justicia Procedural ( $r = -.185$ ;  $p < .001$ ), teniendo que, a mayor Neuroticismo se tiene un descenso en la Percepción Positiva de Justicia Procedural.

### **2.4.3 Apertura a la experiencia**

Según plantean Costa y McCrae (2004), el rasgo de Apertura tiene que ver con la evaluación de la búsqueda proactiva, la apreciación de la experiencia, la tolerancia y la exploración de lo desconocido, por lo que alguien que puntúa alto en apertura sería curioso, creativo, original e imaginativo.

Las personas con alta tendencia a la apertura a la experiencia parecen prosperar en situaciones que requieren flexibilidad y aprender cosas nuevas; están motivadas para aprender nuevas habilidades, son altamente adaptables y lo hacen bien en entornos de formación o entrenamiento (Barrick y Mount, 1991; Furnham, Petrides, Tsaousis, Pappas y Garrod, 2005). Las personas que tienen una alta puntuación en apertura a la experiencia pueden ser de gran aporte para equipos que se enfrenten a situaciones frecuentes de cambio. En la configuración del equipo, los individuos con apertura a la experiencia no sólo dan más sugerencias que otros, sino que además tienden a construir nuevas propuestas basadas en las ideas de los otros miembros. Esto se debe a que los individuos que puntúan alto en la apertura a la experiencia tienen una disposición a considerar ideas poco convencionales, siendo al mismo tiempo versátiles al momento de unir ideas y ofrecer propuestas. Es por ello que si las personas en las que predomina este rasgo participan en equipos que experimentan cambios imprevistos en sus tareas, éstos tenderán a ser más efectivos en su desempeño (Lépine, 2003).

#### **2.4.4 Amabilidad**

Según plantea Cooper (2003), esta dimensión alude a una persona cortés, flexible, confiada, de buen carácter, cooperativa, compasiva, de corazón blando y tolerante. Esto puede ser reflejo de su capacidad para mostrar empatía y dar a la gente el beneficio de la duda. Las personas agradables pueden ser un valioso aporte a sus equipos y pueden ser líderes eficaces porque crean un ambiente justo cuando están en posiciones de liderazgo (Mayer, Nishii, Schneider y Goldstein, 2007)

Las personas amables tienen menos probabilidades de defenderse cuando son tratados injustamente (Skarlicki, Folger y Tesluk, 1999; en Wrenn, 2005).

#### **2.4.5 Responsabilidad**

La responsabilidad es el rasgo de personalidad que predice de manera uniforme qué tan alto rendimiento tendrá una persona a través de una variedad de ocupaciones y puestos de trabajo (Barrick y Mount, 1991). Según plantean Costa y McCrae (2002), la responsabilidad se relaciona con la persistencia, la motivación en la conducta orientada a objetivos, la confiabilidad, la disciplina, la puntualidad, el empeño y el grado de organización de un individuo.

Por otra parte, Organ y Lingl (1995), en la investigación de Judge, Heller y Mount (2002), indicaron que la responsabilidad debe estar relacionada con la Satisfacción Laboral, ya que muestra una tendencia general a implicarse en el trabajo y conduce a una mayor probabilidad de obtener recompensas de trabajo satisfactorias incluyendo tanto formales (salarios, promociones) e informales (el respeto, reconocimiento de los logros personales). Por lo tanto, los individuos con alta responsabilidad propenderían a niveles más altos tanto en la Satisfacción Laboral como en el desempeño laboral, y aumentaría aún más su esfuerzo.

### III. INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Fundamentos de la investigación

La literatura sobre rasgos de personalidad (Neuroticismo y Extraversión), percepción de justicia procedural y satisfacción laboral señala que existe una fuerte relación entre ellos (Kernan y Hanges, 2002; Metin y Bayhan, 2002; Wrenn, 2005; Vos, 2006; Zhai, Willis, O'shea, Zhai y Yang, 2012).

A nivel nacional no existen muchas investigaciones que exploren en profundidad estas relaciones, lo cual abre un campo a estudiar (Isla, 2012; Mladinic e Isla, 2002). Sin embargo, hay investigaciones que resaltan la importancia de la Justicia Organizacional en el desarrollo de una institución (Mendoza, 1999; Mladinic e Isla, 2002; Meza, 2013), en la necesidad de emplear metodologías de selección más justas a la hora de integrar nuevos colaboradores (Didier, 2014) y su influencia en la rotación, ausentismo, conducta cívica y compromiso organizacional (Campos, García, Le Fort, Marchant y Tapia (2011). Respecto a la Satisfacción laboral, el estudio “Zoom al trabajo” de la Universidad Adolfo Ibañez y la consultora Visión Humana (2012) realizado en Chile, señala que los trabajadores de niveles jerárquicos inferiores (trabajos menores, obreros calificados y empleados administrativos) tienen una mala percepción respecto de las empresas nacionales, señalando que consideran que un 75% de estas organizaciones abusa de sus trabajadores, lo cual podría tener incidencia en su satisfacción laboral. Siguiendo lo anterior, según la investigación de Unanue y González (2014) en Chile un 57% de los trabajadores se encuentra insatisfecho con su empleo y un 31% se encuentra con agotamiento laboral, lo que mermaría el desempeño de las personas en las instituciones. Es por ello, que los autores señalan la importancia de expandir las investigaciones e implementar acciones para mejorar la satisfacción laboral de los chilenos.

Al hablar de capital humano, como señalan Barmby, Bryson y Eberth (2012), es indispensable mencionar el nivel de satisfacción alcanzado tanto a nivel social como individual. En este sentido, la satisfacción social tiene relación con el bienestar que alcanza un individuo en sus relaciones interpersonales al interior del trabajo. Por otro lado, la satisfacción individual consiste en que la persona se encuentre bien tanto a nivel físico, psicológico y se sienta cómoda a nivel contextual. Asimismo, el grado de satisfacción de un individuo en cuanto a una situación o contexto va más allá de la simple satisfacción de ciertas clases de necesidades físicas o psicológicas (Newstrom, 2007).

Por otra parte, la Satisfacción Laboral también se ve afectada por diferencias individuales y rasgos personales (Field y Johnson, 1993, en Bakker, Van der Zee, Lewig y Dollard, 2006), los que según Illies y Judge (2003); Staw, Bell, y Clausen (1986, en Metin y Bayhan, 2011); Staw y Cohen-Charash (2005; en Metin y Bayhan, 2011) son estables en el tiempo y útiles para explicar y predecir comportamientos de los individuos hacia el trabajo.

Dentro de ese marco, según las investigaciones de Kernan y Hanges (2002), Judge et al. (2002), Wrenn (2005), Vos (2006), Metin y Bayhan (2011), Tatenda (2012), Zhai et al. (2012), los rasgos Neuroticismo y Extraversión, contemplados en los Big 5, resultan los más significativos a la hora de predecir comportamientos en un entorno laboral. Por ello, considerar la influencia de estos rasgos en la satisfacción, podría reportar mejoras al momento de gestionar un cambio organizacional (Zimmermann, 2010). Por ejemplo, un sujeto con alto nivel de Neuroticismo tenderá a realizar evaluaciones negativas del entorno, por lo tanto, los procedimientos serían percibidos menos justos en ese contexto, lo que afectaría desfavorablemente su nivel de Satisfacción (Emmons, Diener, y Larsen, 1985; en Tatenda, 2012; Staw y Cohen-Charash, 2005; en Metin y Bayhan 2011). Contrariamente a los neuróticos, los extrovertidos tienden a experimentar más emociones positivas y perciben su ambiente de trabajo más favorablemente (Brief et al., 1995; en Elfenbein, 2008). En este sentido, la Extroversión podría desempeñar un papel en la formación de procesos de percepción favorable de los individuos, respecto de la Justicia Procedural (Colquitt, Scott, Judge, y Shaw, 2006; en Metin y Bayhan, 2011). En consecuencia, presentan mayores niveles de satisfacción en el trabajo.

De acuerdo a lo anterior, Vos (2006) plantea que las personas que poseen una alta, Extraversión suelen estar más satisfechos con su trabajo y muestran menos resistencias a los cambios organizacionales que los sujetos neuróticos, destacando la importancia de considerar las respuestas negativas al momento de gestionar un cambio organizacional. Además, señala que el entregar información sobre los procedimientos que serán contemplados en el cambio que se implementará, puede ayudar a minimizar las resistencias.

En un contexto de cambio y reorganización, las organizaciones se readaptan a las demandas del entorno y se producen modificaciones que afectan las características del trabajo que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores (Griffin, 1991). Considerando lo anterior, Mack, Nelson y Quick (1998) señalan que los cambios organizacionales resultan en un incremento de insatisfacción laboral, principalmente como resultado de la incertidumbre que existe en torno al proceso de cambio (en Schouteten y Van der Vlugten, 2013).

En ese sentido, la Justicia Procedural provee un marco para el cambio organizacional, mediante la promoción de la equidad y la transparencia en la resolución de disputas, la toma de decisiones y la asignación de recursos; al mismo tiempo, proporciona una estructura para el desarrollo sostenible de las prácticas y los procedimientos organizacionales (Moe y Kunard, 2012).

Considerando lo anterior, al analizar la modalidad de toma de decisiones en las empresas, la encuesta nacional de empleo, trabajo y salud (2009-2010) realizada en Chile por el Ministerio de Salud, la Dirección del trabajo y el Instituto de Seguridad Laboral, entrega información que permite dar cuenta de carencias respecto de la justicia procedural al momento de decidir, ya que en su gran mayoría, las medidas son tomadas por la organización sin consultar a los trabajadores: en relación a salarios el 39,7% de los trabajadores respondieron que las decisiones son tomadas unilateralmente por los jefes o directivos; en el tema de vacaciones y descanso alcanza a un 39%; en materia de condiciones de seguridad y salud un 38,5%; en las posibilidades de capacitación un 35,9% y en cuanto a los horarios de trabajo, esto ocurre en un 41,8%. A la luz de estos datos, se revela que los trabajadores no perciben justicia en las políticas y procedimientos empleados al momento de tomar decisiones, ya que son mayoritariamente unilaterales. Es por ello que existe la necesidad de incluir la participación de la mayoría de trabajadores para optimizar este aspecto. Tal como señala Folger y Konovsky (1989; en Mladinic e Isla, 2002) los procedimientos considerados como justos son aquellos en que los individuos participan en los procesos que los afectan, lo que no sólo reportaría beneficios a los trabajadores, sino que también a la empresa.

Complementando lo anterior, Isla (2012) señala:

“Las investigaciones en el campo de la Justicia Procedural demuestran que hay una correlación directa, que indica que, a mayor percepción de Justicia Organizacional, hay una mayor motivación del trabajador y eso se traduce en una mayor recurrencia de acciones positivas en la empresa. Por otra parte, una mejor percepción genera una mayor satisfacción con la empresa y eso se traduce en que las acciones negativas como rotación de personal, ausentismo laboral o grados de conectividad se reducen significativamente.” (párr. 4)

La Satisfacción laboral de los empleados no se puede cambiar con facilidad, pero la justicia procedural puede ser desarrollada, facilitando los efectos de la personalidad en la satisfacción laboral a través del fortalecimiento de Percepciones más imparciales de Justicia Procedural de los empleados (Kernan y Hanges, 2002). Dentro de ese marco, se plantea que las organizaciones deberían prestar

más atención a las Percepciones de Justicia Procedural, ya que en la implementación de un cambio, una percepción positiva de la Justicia Procedural puede incidir en que los trabajadores se sientan más satisfechos y, por ende, tengan el rendimiento esperado por la institución y así se implemente mejor el cambio.

Considerando lo anterior, se destaca la importancia de investigar la influencia de los rasgos de personalidad en las Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral, ya que, según lo investigado, condicionan la adaptación ante un cambio organizacional.

### **3.2 Objetivo general**

- Evaluar la existencia de asociación entre Rasgos de Personalidad, Neuroticismo y Extraversión, Satisfacción Laboral y Percepción de Justicia Procedural en funcionarios de un Hospital Público en contexto de cambio organizacional.

### **3.3 Objetivos específicos**

- Evaluar la existencia de asociación entre Neuroticismo y Percepción de Justicia Procedural en contexto de cambio organizacional.

- Evaluar la existencia de asociación entre Neuroticismo y Satisfacción Laboral en contexto de cambio organizacional.

- Evaluar la existencia de asociación entre Extraversión y Percepción de Justicia Procedural en contexto de cambio organizacional.

- Evaluar la existencia de asociación entre Extraversión y Satisfacción Laboral en contexto de cambio organizacional.

### **3.4 Hipótesis general**

- Se espera observar asociación entre Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral asociadas al Neuroticismo y la Extraversión en un contexto de cambio organizacional.

### **3.5 Hipótesis específicas**

- Una percepción más positiva de Justicia Procedural se asociaría a bajos niveles de Neuroticismo.
- Una percepción más positiva de la Satisfacción laboral se asociaría a bajos niveles de Neuroticismo.
- Una percepción más positiva de Justicia Procedural se asociaría a altos niveles de Extraversión.
- Una percepción más positiva de la Satisfacción laboral se asociaría a altos niveles de Extraversión.

### **3.6 Método**

#### **3.6.1 Diseño**

La investigación corresponde a un diseño de tipo no experimental, transversal y correlacional, cuyo propósito es evaluar los niveles de Neuroticismo y Extraversión de los trabajadores de un Hospital Público de Valparaíso y el grado en que estos rasgos se asocian con las Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral. El estudio se efectuó en un momento determinado con el fin de analizar la relación entre las variables mencionadas, empleando una metodología cuantitativa para la recopilación de datos y su posterior análisis.

#### **3.6.2 Participantes**

La muestra es de tipo aleatoria, siendo conformada por 329 participantes sin distinción de sexo ni edad. Dicha muestra se constituye por cuatro estamentos del Hospital: Técnicos, Administrativos, Auxiliares y Profesionales. Se decidió excluir el estamento médico del hospital por dificultades de coordinación y tiempos limitados para responder las escalas de autorreporte. Los participantes fueron contactados de forma presencial, a través del encargado de área previa autorización del Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas. Como criterio de inclusión se consideró que los participantes estén trabajando al menos 6 meses en la institución y ser mayores de 17 años.



A modo de propiciar los elementos necesarios para las pruebas estadísticas, se realizó un análisis de potencia a priori mediante el programa G\*Power versión 3.1.9.2 el cual reporta lo siguiente: tamaño muestral total de 329 participantes, dada una potencia estadística de ,95,  $\alpha$  de error probabilístico de ,05, tamaño de efecto de ,3 según criterios de Cohen, considerado mediano por el mismo programa. Para obtener las muestras representativas de cada estamento se empleó un muestreo estratificado. Esta técnica estadística permite estudiar cómo se comporta una variable en una población mediante el análisis del cambio de dicha variable en las sub-poblaciones o estratos que la conforman. Para que el tamaño de muestra de cada estrato sea proporcional al tamaño de éste dentro de la población original se emplea la técnica de asignación proporcional. Teniendo en cuenta lo anterior y considerando que la población del Hospital es de 2268 personas, dentro de las cuales 22% pertenecen al estamento Profesional, 11% al Administrativo, 38% al Técnico y 14% al Auxiliar, se obtuvo que las muestras por estamento, considerando el tamaño muestral poblacional de 329, son: Profesional N= 81, Administrativo N=41, Técnico N= 146 y Auxiliar N= 61. El estamento Médico del hospital, que corresponde a un 16% de la población, no pudo participar en el estudio debido a la demanda asistencial y las exigencias de los quehaceres hospitalarios.

### **3.6.3 Instrumentos y materiales**

Se utilizaron las escalas de autorreporte de Justicia Organizacional de Colquitt, (2001), la escala General de Satisfacción NTP394 de Pérez Bilbao y Fidalgo (1994) y la traducción del inventario NEO-FFI (neo five – factor inventory) de Cordero, Ramos y Seisdedos (1999).

El cuestionario de Justicia Organizacional de Colquitt, (2001) ha sido validado en Argentina, según plantean Omar, Oggero, Maltaneres y Paris (2003; en Omar, 2006), obteniéndose una consistencia interna mediante índice alfa de Cronbach superiores a ,80. El cuestionario cuenta con formato de escala Likert. Las respuestas van de 1 al 7, siendo el 1 nunca y el 7 siempre; consta de 4 dimensiones de un total de 20 ítems. Los ítems del 1 al 7 corresponden a la dimensión de Justicia Procedural, los siguientes 4 ítems a Justicia Distributiva, los 4 ítems que siguen corresponden a Justicia Interpersonal y por último, los 5 restantes a Justicia Informativa.

La Escala General de Satisfacción NTP394 de Pérez Bilbao y Fidalgo (1994) mide las dimensiones de satisfacción intrínseca y extrínseca, basada en la teoría de los factores higiénicos de Herzberg. La escala está constituida por 15 ítems, los cuales denotan el grado de satisfacción o insatisfacción, con escala de tipo Likert de 7 puntos que va desde muy insatisfecho, hasta muy

satisfecho, asignando un valor de 1 a muy insatisfecho y 7 a muy Satisfecho. La puntuación total de la escala oscila entre 15 y 105, de manera que una mayor puntuación refleja una mayor satisfacción general. La fiabilidad del instrumento ha sido estimada mediante índice alfa de Cronbach obteniéndose una consistencia interna que oscila entre ,85 y ,88.

El inventario NEO-FFI es una versión breve del inventario NEO-PI-R de Costa y McCrae (1978), el cual consta de 240 ítems. El Inventario NEO-FFI está compuesto por los sesenta primeros ítems del NEO-PI-R, tomando doce ítems por factor. La adaptación y validación al español fue realizada por Cordero, Ramos Y Seisdedos (1999). Los ítems de la versión abreviada del NEO-FFI en español son diferentes a los ítems del NEO-FFI en su versión americana. El inventario NEO-FFI permite evaluar los principales factores de personalidad de acuerdo con el modelo de los Big Five: Neuroticismo, Extraversión, Amabilidad, Apertura a la Experiencia y Responsabilidad. Los ítems se responden utilizando una escala Likert. Las respuestas van desde 1 a 5, asignando un valor de 1 a total desacuerdo y 5 a totalmente de acuerdo. La fiabilidad de consistencia interna oscila entre ,86 y ,92 (Costa y McCrae, 1992). Los coeficientes de fiabilidad alfa para las cinco dimensiones son: Apertura (.85), Responsabilidad (.89), Extroversión (.86), amabilidad (.82) y Neuroticismo (.91) (Aluja, Blanch, Solé, Dolcet y Gallart, 2008).

### **3.6.4 Procedimiento**

La recolección de datos de este estudio comenzó con gestiones en la institución hospitalaria hasta su posterior análisis. En primera instancia, se concertó una reunión con el Subdirector de Gestión y Desarrollo de Personas del Hospital. En ésta, se obtuvo la autorización de la aplicación de los instrumentos necesarios para la medición del presente estudio. Para la aplicación de los test se debía cumplir la condición de que esta actividad no interfiriera en las labores del personal, por lo que se debía acordar un lapso de tiempo para que los encuestados pudiesen participar. Para mantener el orden, los cuestionarios serían recepcionados por el encargado de área respectivo. Posterior a esto, se concretó una cita con la Jefa de las Unidades Médicas del Hospital, para conseguir los datos de contacto de todos los encargados de las unidades del Hospital. A continuación, se contactó vía telefónica a cada uno de los encargados de las unidades para explicar el objetivo del estudio y acordar un tiempo específico para entregar los test, los cuales fueron distribuidos y explicados personalmente por uno de los investigadores a la muestra. Los participantes tuvieron un tiempo determinado para responder los cuestionarios, entre 1 a 3 días.

Posteriormente, se presentaron los test a los evaluados, explicando qué es lo que se pretende medir en cada uno de ellos y una breve contextualización del estudio para luego presentar dos copias del consentimiento informado, de las cuales una se entregó a los participantes del estudio y la otra quedó en manos del equipo de investigación. De igual forma, se explicó a los participantes sobre el resguardo de sus datos, ya que son completamente anónimos y su utilidad remite solamente a este estudio. Finalmente, se dejaron los test para que fueran realizados en el tiempo estipulado.

Una vez cumplidas estas etapas, se procedió a la aplicación del instrumento a cada trabajador evaluado, el cual fue entregado en formato impreso. La evaluación se realizó solamente en modalidad presencial y de manera escrita sin excepción alguna. Cada cuestionario precisaba en su encabezado las instrucciones, además cada persona debía indicar su sexo, edad y estamento al cual pertenecían para lograr obtener los datos de la muestra subdividida por área. Una vez completadas las escalas, los participantes entregaron sus hojas de respuesta al respectivo encargado de área.

Luego de recopilados todos los cuestionarios, se procedió a su revisión para comprobar si habían sido respondidos adecuadamente. Del total recolectado, se excluyeron los que resultaron incompletos en sus respuestas. Posteriormente, se procedió a crear una base de datos en un documento Excel, que permitió ordenar las respuestas de cada participante respecto de las 3 pruebas empleadas, para luego llevar a cabo el análisis estadístico.

### **3.7 Requerimientos Éticos**

#### **3.7.1 Consentimiento Informado**

La confirmación se realizó mediante la firma en dos copias (una para el participante y otra para el investigador) en un documento impreso, que explicitó que la información obtenida se mantendrá de forma confidencial y será utilizada en un contexto netamente educativo y de investigación. A su vez, el documento señala que se realizará un informe sobre los resultados obtenidos que podrá entregarse a la organización (ver anexo 9).

## IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 4.1 Análisis de datos

Primero se caracterizará la muestra del estudio. Luego, se describirá la técnica estadística que se decidió emplear en el estudio. A continuación, se realizará un análisis correlacional de las variables en relación a las hipótesis planteadas. Finalmente, se reportarán resultados adicionales a los esperados en las hipótesis.

El proceso de análisis de datos se desarrolló empleando el software estadístico SPSS, para estudiar las correlaciones entre las variables y se realizó una prueba de normalidad a través del test de Kolmogorov-Smirnov de bondad de ajuste para decidir si los datos se analizarían mediante el coeficiente de correlación de Pearson o de Spearman.

#### 4.1.1 Caracterización de la muestra.

La muestra consiste en 329 sujetos que fueran trabajadores activos en un Hospital Público de la V Región. La media de la edad de los participantes fue 40,47 años (DE=11,95 años; moda=30 años; mínimo= 19; máximo=75); 73,3% de los participantes pertenecen al sexo femenino y 26,7% al sexo masculino.

En relación al cargo de los encuestados, éstos pertenecen al estamento profesional (N= 81; 24,6%), administrativo (N=41; 12,5%), estamento técnico (N= 146; 44,4%) y auxiliar (N= 61; 18,5%).

Con respecto a la distribución por sexo a nivel de estamentos se encuentra que, el estamento profesional presenta un (81,5%) de participantes femeninos y un (18,5%) en el masculino, los administrativos un (82,9%) de participantes femeninos y un (17,1%) en el masculino, los técnicos presentan una distribución de un (80,8%) de participantes femeninos y un (19,2%) en el masculino, y por último el estamento auxiliar un (37,7%) de participantes femeninos y un (62,3%) en el masculino.

#### 4.1.2 Supuestos de Correlación

Antes de proceder a analizar los datos, es importante diferenciar si la técnica estadística para estudiar la correlación será coeficiente de correlación de Pearson o Spearman. Para ello se procedió a comprobar el siguiente supuesto básico.

##### 4.1.2.1 Supuesto de Normalidad

Al tener los datos se buscó comprobar, en primer lugar, si existe una distribución normal de los datos que cumpla el principio de normalidad de las pruebas paramétricas. Teniendo en cuenta que las variables empleadas son aleatorias continuas, es decir pueden tomar cualquier valor dentro de un número infinito de alternativas, se realizó un análisis de la distribución de los datos a partir de las combinaciones entre los rasgos Neuroticismo y Extraversión con las Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral a través del test de Kolmogorov-Smirnov de bondad de ajuste, para verificar si dichas distribuciones son normales o no normales. Luego de ejecutar esta prueba se obtuvo que las distribuciones de los datos de las variables no fueron normales, ya que ningún valor señalado es superior a 0,5 lo cual se puede apreciar en el recuadro rojo de la tabla 1.

Tabla1

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov de bondad de ajuste para las variables Nivel de Neuroticismo, Extraversión, Percepción de Justicia Procedural y Satisfacción laboral*

		Nivel de Neuroticismo	Nivel de Extraversión	Justicia Procedural	Satisfacción
N		329	329	329	329
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	15,24	32,42	5,58	70,05
	Desviación típica	6,638	6,000	1,283	15,252
	Absoluta	,091	,056	,239	,056
Diferencias más extremas	Positiva	,091	,032	,134	,029
	Negativa	-,046	-,056	-,239	-,056
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,644	1,020	4,336	1,007
<b>Sig. asintót. (bilateral)</b>		<b>,009</b>	<b>,249</b>	<b>,000</b>	<b>,262</b>

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Considerando lo anterior, dado la no normalidad en la distribución de los datos se decidió emplear el Coeficiente de correlación de Spearman para estudiar las asociaciones entre las variables utilizadas.

### 4.1.3 Análisis correlacional

En este apartado se procederá a analizar los resultados obtenidos en las asociaciones del Neuroticismo con las Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral. Posteriormente se realizará el mismo análisis de las asociaciones entre Extraversión con las Percepciones de Justicia Procedural y Satisfacción Laboral. Para así comprender de una forma más clara los resultados obtenidos.

#### 4.1.3.1 Neuroticismo

Según los resultados obtenidos, los cuales fueron analizados en SPSS se obtuvo que la asociación entre las variables Neuroticismo y Justicia Procedural es significativa y negativa  $r = -.222$ ;  $p = .01$ . Como se aprecia en la tabla 2.

Tabla 2

*Correlación entre Nivel de Neuroticismo y Percepciones de Justicia Procedural*

			Nivel de Neuroticismo	Justicia Procedural
Rho de Spearman	Nivel de neuroticismo	Coeficiente de correlación	1,000	-.222**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	329	329
	Promedio Justicia	Coeficiente de correlación	-.222**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	329	329

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Respecto de la prueba de significación estadística, los datos obtenidos permiten rechazar la hipótesis nula aceptando la hipótesis alternativa, sin embargo la potencia estadística de dicha asociación no es lo suficientemente fuerte, aun así los resultados van en la dirección planteada.

Por otra parte la asociación entre las variables Neuroticismo y Satisfacción Laboral también resulta significativa y negativa  $r = -.316$ ;  $p = .01$ . Como se aprecia en la tabla 3.

Tabla 3

***Correlación entre Nivel de Neuroticismo y Satisfacción Laboral***

		Nivel de	
		Neuroticismo	Satisfacción
Rho de Spearman	Nivel de neuroticismo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	329
Total Satisfacción		Coeficiente de correlación	-,316**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	329

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo a los datos de la tabla 3, la significación estadística obtenida permite rechazar la hipótesis nula, y a la vez aceptar la hipótesis alternativa, sin embargo, cabe señalar que la potencia de dicha asociación es débil, lo cual debería ser considerado antes de afirmar que existe una asociación entre dichas variables.

#### **4.1.3.2 Extraversión**

Según los resultados obtenidos respecto a la Extraversión, los cuales fueron analizados en SPSS se obtuvo que la asociación entre Extraversión y Justicia Procedural es significativa y positiva  $r = ,153$ ;  $p = ,01$ . Como se aprecia en la tabla 4.

Tabla 4

***Correlación entre Nivel de Extraversión y Percepciones de Justicia Procedural***

		Nivel de	
		Extraversión	Justicia Procedural
Rho de Spearman	Nivel de extraversión	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,005
		N	329
Promedio Justicia		Coeficiente de correlación	,153**
		Sig. (bilateral)	,005
		N	329

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Respecto a los datos obtenidos, la prueba de significación estadística permite rechazar la hipótesis nula, por lo tanto, es posible aceptar la hipótesis alternativa, no obstante, se debe considerar que la potencia de dicha asociación no es lo suficientemente fuerte como para inferir que estas variables se asocien de algún modo en particular.

Por otra parte la asociación entre las variables Extraversión y Satisfacción Laboral también resulta significativa y positiva  $r= ,180$ ;  $p=,01$ . Tal como se aprecia en la tabla 5.

Tabla 5

<i>Correlación entre Nivel de Extraversión y Satisfacción Laboral</i>				
		Nivel de		
		Extraversión	Satisfacción	
Rho de Spearman	Nivel de extraversión	Coefficiente de correlación	1,000	,180**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	329	329
	Total Satisfacción	Coefficiente de correlación	,180**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	329	329

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Aun cuando la prueba de significación estadística permite rechazar la hipótesis nula, la potencia de dicha asociación no es lo suficientemente fuerte como para inferir que estas variables se asocien de alguna manera en particular. Aunque los resultados van en la dirección planteada y es posible aceptar la hipótesis alternativa hay que considerar su baja potencia.

Debido a que las asociaciones presentadas en el siguiente estudio obtuvieron una significancia estadísticamente relevante como para aceptar las hipótesis específicas y validar la hipótesis general, rechazando la hipótesis nula, no es posible dar completa certeza de la ocurrencia del fenómeno ya que las potencias de las correlaciones no son fuertes, es decir, hay un efecto que no puede ser detectado la mayoría de las veces que se desee examinar. No obstante, se observa una tendencia de los resultados hacia lo postulado en las diferentes hipótesis.



#### **4.2 Resultados adicionales de las variables en estudio.**

En este apartado se expondrán resultados adicionales a los obtenidos en esta investigación de acuerdo a las hipótesis planteadas. Las variables no contempladas en las hipótesis hacen referencia al Rasgo de Personalidad Amabilidad planteado en los Big 5, la Percepción de Justicia Organizacional General y sus dimensiones que no fueron consideradas en las hipótesis (Percepción de Justicia Distributiva, Informativa e Interpersonal). Se seleccionó la variable Amabilidad ya que Wrenn (2005) señala que se asocia a una percepción más positiva de Justicia Procedural y, por ende, a una alta Satisfacción. Además, se incluyeron los rasgos de personalidad Neuroticismo y Extraversión para analizar su efecto en las demás dimensiones de Justicia Organizacional y finalmente se analizó la relación entre Satisfacción Laboral, Justicia Organizacional total y Amabilidad.

En primera instancia se realizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si las variables cumplían con el supuesto de normalidad (ver tabla 6 en Anexos). Luego del análisis se obtuvo que ninguna de las variables tiene una distribución normal, por lo que se decide emplear el Coeficiente de Correlación de Spearman para estudiar las asociaciones.

Posteriormente se estudió la asociación entre el Neuroticismo y las 3 dimensiones de Justicia Organizacional no consideradas en las hipótesis y también su relación con la Percepción de Justicia Organizacional General (ver tabla 7 en Anexos).

Los resultados indican que el Nivel de Neuroticismo se relaciona significativamente y negativamente con las Percepciones de Justicia Interpersonal, Informativa y Justicia Organizacional general, sin embargo no existe una relación estadísticamente significativa con la Justicia Distributiva. Considerando lo anterior, cabe mencionar que ninguna de estas correlaciones da cuenta de una asociación potente, por lo que no se podría predecir un efecto certero del Neuroticismo sobre la Justicia Organizacional y sus dimensiones.

Luego se analizaron las relaciones entre Nivel de Extraversión y las 3 dimensiones de Justicia Organizacional no consideradas en las hipótesis de la investigación y también su relación con Justicia Organizacional General (ver tabla 8 en Anexos).

Los resultados obtenidos señalan que el Nivel de Extraversión se relaciona positivamente y significativamente con las Percepciones de Justicia Interpersonal, Informativa y Justicia

Organizacional general, no obstante en el caso de Justicia Distributiva no muestra una asociación estadísticamente significativa. Sin embargo, los datos obtenidos evidencian una baja potencia en las correlaciones que se consideraron significativas, por lo que no se puede considerar un predictor del efecto.

Otro de los datos analizados fueron la asociación entre el rasgo de Personalidad Amabilidad respecto de las variables Justicia Organizacional con sus dimensiones y Satisfacción Laboral (ver tabla 9 en Anexos).

De acuerdo a los resultados obtenidos es posible señalar que el Nivel de Amabilidad posee una correlación significativa y positiva con la Percepción de Justicia Interpersonal a diferencia de las otras dimensiones de Justicia Organizacional, lo cual podría indicar que existiría una relación entre una alta amabilidad y una alta percepción de Justicia Interpersonal, sin embargo, no posee una potencia estadística lo suficientemente fuerte como para afirmar certeramente que ese efecto ocurrirá.

Finalmente, se analizó la relación entre las dimensiones de Justicia Organizacional y la Satisfacción Laboral (ver tabla 10 en Anexos).

Según los resultados obtenidos se puede apreciar que existen correlaciones significativas entre la Satisfacción Laboral y todas las dimensiones de Justicia Organizacional, sin embargo cabe destacar que, a diferencia de los otros resultados, existen correlaciones estadísticamente potentes, excepto con la Justicia Interpersonal. Las potencias más altas se dieron entre la Satisfacción Laboral y las dimensiones de Justicia Procedural y Justicia Informacional. Los resultados obtenidos en este análisis replican lo planteado por Kernan y Hanges (2002) quienes señalan que el elemento más importante de la Justicia Organizacional es la dimensión de Justicia Procedural, la cual sería un predictor efectivo de Satisfacción Laboral en contextos de Cambio Organizacional. Además se obtuvo que, según los datos, la Justicia Organizacional General tiene una potencia estadísticamente alta en la asociación con la Satisfacción, lo cual indicaría que estudiar la asociación entre estas variables resulta más efectiva al momento de utilizar todas las dimensiones de Justicia Organizacional que al estudiarlas por separado.

Por otra parte, a pesar de no estar contemplado en este estudio, se decidió realizar los análisis planteados en las hipótesis separando la muestra por sexo, para verificar si existía alguna tendencia vinculada a esta variable (ver tabla 11 a la 18 en Anexos).

Los datos obtenidos en este análisis señalan que sólo se encontraron relaciones significativas para el sexo femenino. No obstante, no es posible afirmar que se manifieste una tendencia, ya que el número total de mujeres supera al número de hombres de la muestra total, además las asociaciones encontradas poseen una baja potencia estadística, por lo que no se puede dar certeza de la ocurrencia del efecto de los Rasgos en la Percepción de Justicia Organizacional y la Satisfacción Laboral.

## V. CONCLUSIÓN, DISCUSIÓN Y PROYECCIÓN

### 5.1 Conclusión

Respecto de los resultados obtenidos es posible concluir que a partir del presente estudio que se ha realizado en un Hospital Público de la región de Valparaíso, se lograron apreciar asociaciones significativas entre las variables, sin embargo, la potencia estadística encontrada en las relaciones no es lo suficientemente fuerte. Pese a ello, existe una tendencia hacia las hipótesis propuestas.

En cuanto a la asociación entre el Nivel de Neuroticismo y la Percepción de Justicia Procedural, Metin y Bayham (2011) señalan que existe una relación significativa entre estas variables, sin embargo la potencia estadística encontrada en su investigación resulta ser débil, por lo que se replican sus resultados en el presente estudio. Por otra parte Wrenn (2005) señala que la relación existente entre el Neuroticismo y la Percepción de Justicia Procedural no es significativa ni estadísticamente potente. Los resultados obtenidos en esta investigación, aunque apoyan lo que señalan Metin y Bayham (2011), reportan una tendencia clara hacia las hipótesis postuladas, por lo tanto no es posible afirmar con certeza la ocurrencia de un efecto del Neuroticismo en la Percepción de Justicia Procedural, por lo que aún es necesario seguir investigando esta asociación.

Respecto de la relación entre el Nivel de Neuroticismo y la Satisfacción Laboral, Tatenda (2012) señala que el Neuroticismo está relacionado positivamente con una baja Percepción de Satisfacción Laboral ( $r = ,19$ ;  $p = ,03$ ). Por otra parte, el autor afirma que hay un efecto del Neuroticismo en la Satisfacción, lo cual es cuestionado por los resultados obtenidos en el presente estudio, ya que se obtuvo que la relación entre dichas variables es significativa pero no posee una potencia estadística fuerte ( $r = -,316$ ;  $p = ,01$ ). Por lo tanto, en el presente estudio, según los datos obtenidos, no se observa un efecto directo entre el Neuroticismo y la Satisfacción Laboral.

Por otra parte, los autores Colquitt, Scott, Judge Y Shaw (2006) y Wrenn (2005) señalan que la relación entre el nivel de Extraversión y las Percepciones de Justicia Procedural es significativa, incluso llegando a señalar que el patrón más fuerte de relación surge entre la Extraversión y la Percepción de Justicia Procedural. Los datos obtenidos en el presente estudio siguen lo planteado por dichos autores, sin embargo no resulta posible afirmar una relación directa entre las variables, debido a que la potencia estadística registrada en los datos no es lo suficientemente fuerte como para garantizar la ocurrencia del efecto buscado.

En cuanto a la relación entre Nivel de Extraversión y Satisfacción Laboral, Metin y Bayhan (2011); Lounsbury, Moffitt, Gibson, Drost y Stevens (2008) señalan que la extraversión posee una correlación significativa con la Satisfacción Laboral. Además, señalan que los rasgos representan las diferencias individuales en las cualidades o recursos particulares a las que se puede recurrir para resolver problemas adaptativos, sobre todo en un contexto de cambio. Los datos obtenidos en la presente investigación concuerdan en lo planteado por estos autores, en cuanto a la significancia de la relación Extraversión-Satisfacción, sin embargo se evidencia una baja potencia en aquella relación, por lo que no se pudo dar cuenta de la ocurrencia del efecto señalado en dicha asociación.

Por lo tanto, considerando las conclusiones descritas, los hallazgos del presente estudio manifiestan una tendencia en la dirección de las hipótesis planteadas y a la vez concuerdan en gran medida con la bibliografía revisada, sin embargo, debido a la baja potencia estadística, no se puede generalizar el efecto encontrado en estas asociaciones. Pese a ello, este estudio abre las puertas a futuras investigaciones en este tema.

## **5.2 Discusión**

Los resultados hallados en la siguiente investigación, incluyendo su posterior análisis, entregan una base para realizar estudios que busquen profundizar los conocimientos sobre los efectos que poseen los Rasgos de Personalidad en las Percepciones de Justicia Procedural y la Satisfacción Laboral. No obstante, se han detectado ciertos focos de mejora para que las futuras investigaciones los consideren en pos de obtener óptimos resultados.

En primer lugar, uno de los desafíos metodológicos de la presente investigación tiene relación con la adaptación a la población chilena de los cuestionarios NEO-FFI y NTP394. Se sugiere realizar un proceso de juicio de expertos para la revisión y corrección de sus ítems. Respecto del cuestionario NEO-FFI es necesario realizar un análisis para encontrar ítems que puedan ser readaptados o eliminados con el fin de mejorar su comprensión al momento de ser administrados y también para evaluar la opción de reducir la cantidad de preguntas, ya que algunos participantes señalaron que el cuestionario era algo extenso. Respecto a las opciones de respuesta que posee este cuestionario, presenta la opción C “Neutral” la cual fue ampliamente seleccionada por los participantes, dejando entrever una posible inseguridad ante respuestas que los pudiesen comprometer, lo cual se debe a la condición impuesta por el Hospital de que la recopilación y recepción de los cuestionarios fuera

realizada por el jefe de área de cada unidad para no retrasar sus labores diarias. Otro factor que pudo influir en la tendencia a esta respuesta podría adjudicarse a una falta de interés en la investigación. Sobre el cuestionario NTP394 se sugiere realizar una revisión del contenido y redacción de los ítems, clarificando las preguntas que puedan resultar ambiguas. Para el caso del cuestionario de Percepción de Justicia Organizacional de Colquitt, el cual al ser en escala Likert presenta el valor 7 “Siempre”, se observó que muchos de los ítems fueron contestados con dicha puntuación, sobre todo aquellos que guardan relación con la Justicia Informacional e Interpersonal, lo cual podría deberse a la inseguridad de verse comprometidos con sus respuestas y, consecuentemente, tener problemas con su jefatura. Incluso, algunos participantes manifestaron expresamente al evaluador que se sentían inseguros al momento de contestar, ya que por la edad u otro factor resultaban rápidamente identificables dentro del grupo.

Considerando estas observaciones, se sugiere para futuros estudios que sean los propios miembros del equipo de investigación quienes recepcionen los cuestionarios de los participantes, con el fin de evitar este tipo de sesgos e inseguridades de los evaluados.

En segundo lugar, en el presente estudio se utilizó una muestra bastante heterogénea, la cual contempló distintas áreas del Hospital. En este sentido, se puede plantear que las percepciones de los integrantes se ven influidas por el área de trabajo en la que se desempeñan, lo cual se puede apreciar en las evaluaciones realizadas en los cuestionarios. Para futuras investigaciones, se sugiere tomar áreas que cumplan funciones similares para que las evaluaciones entregadas por los participantes sean más homogéneas, lo cual podría incidir en los resultados obtenidos. Cabe señalar, que varios de los estudios realizados con estas variables (Kernan y Hanges, 2002; Wrenn, 2005; Zhai, et. Al., 2012), trabajaron con muestras semejantes.

Finalmente, de acuerdo a la bibliografía revisada, se sugiere realizar un análisis post hoc de la potencia estadística de este estudio y efectuar un análisis factorial confirmatorio y además un estudio de regresión lineal, para ver si las potencias han cambiado. En caso de que la potencia se hiciera más fuerte se sugiere estudiar el efecto mediador de las Percepciones de Justicia Procedural en la relación entre los rasgos Neuroticismo- Extraversión y Satisfacción Laboral, ya que los autores Metin y Bayhan (2011) señalan que la Justicia Procedural media parcialmente la relación entre dichos rasgos y la Satisfacción Laboral.

### **5.3 Proyección**

En cuanto a las Percepciones de Justicia Procedural y la Satisfacción Laboral asociadas a los Rasgos de Personalidad Neuroticismo y Extraversión, es importante continuar la investigación de estos constructos por sus posibles implicancias en los procesos de selección de personal, ya que un individuo que percibe que es tratado justamente en dichos procesos y no percibe como amenazante la entrevista y la aplicación de test psicolaborales, tendrá un mayor compromiso al ser contratado y podrá sentirse satisfecho con su trabajo (Wrenn, 2005, Didier, 2014).

También se debe considerar que la Satisfacción Laboral y la Justicia Procedural juegan un papel importante dentro del ámbito del desempeño de los trabajadores, ya que éstas entregan información sobre el grado en el cual están conformes con el trabajo y perciben como más justos los procesos que se llevan a cabo en la organización (Hackman y Oldham, 1980 en Metin et. Al 2011). Por lo tanto, los empleadores deben tener en cuenta que los trabajadores aportan ciertas expectativas a sus trabajos sobre la justicia de las políticas, procedimientos, prácticas relacionadas con el salario, condiciones de trabajo y los resultados de rendimiento. Si se cumplen esas expectativas, tendrán un mayor impacto en el nivel de satisfacción de los empleados hacia su trabajo.

Por ende se invita a que futuras investigaciones profundicen en el tema para comprender más aún la relevancia de estos constructos en el ámbito laboral.

### **5.4 Limitaciones del estudio**

La primera limitación de la investigación se refiere a la demanda asistencial y exigencias propias del quehacer hospitalario, por lo que se excluyó del estudio a los funcionarios pertenecientes a la ley N°19.664, es decir, a los y las profesionales Médicos, Odontólogos y Químico Farmacéuticos. Por esta razón, se realizó el estudio sólo en funcionarios y funcionarias de la ley N°18.834 que abarca a los estamentos Profesional, Técnico, Administrativo y Auxiliar del hospital.

Por último, debido a que las escalas de autorreporte no fueron sometidas a juicio de expertos, llevó a que la forma en cómo estaban redactadas ciertas preguntas generara ambigüedad al leer algunos ítems, lo cual fue señalado por algunos participantes. Como consecuencia, hubo algunos test con respuestas “dobles” las cuales invalidaron la medición, debiendo retirar dichos formularios del análisis final de datos.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al-Zu'bi, H. (2010). A Study of Relationship between Organizational Justice and Job Satisfaction. *International Journal of Business and Management*.

Aluja, A., Blanch, A., Solé, D., Dolcet, J. M & Gallart, S. (2008). Validez convergente y estructural del NEO-PI-R y NEO-FFI, baremos orientativos. *Boletín de psicología*, 92, pp. 7-25.

Arti, B., Kuldeep, K. & Ekta, R. (2009). Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment. *International Journal of Business and Management* 4 (9), pp. 145-154.

Ato, M., & Vallejo, G. (2011). Los efectos de terceras variables en la investigación psicológica. *Anales de psicología*, 550-561.

Argyle, M. (1989): Do happy workers work harder? The effect of job satisfaction on work performance. En Veenhoven, R. (ed.). *How harmful is happiness?*. Rotterdam: universitaire pers. Recuperado en julio 2014 en: <http://www2.eur.nl/fsw/research/veenhoven/Pub1980s/89a-C9-full.pdf>

Bakhshi, A., Kumar, K., & Rani, E. (2009). Organizational Justice Perceptions as Predictor of Job Satisfaction and Organization Commitment. *International Journal of Business and Management*.

Bakker, A., Van der Zee, K., Lewig, K. & Dollard, M (2006). The relationship between the big five Personality factors and burnout: a study among volunteer counselors. *The Journal of social psychology*, 146(1). Pp. 31-50.

Baldwin, S. (2006). Organisational Justice. Institute for employment studies.

Barmby, T., Bryson, A. & Eberth, B. (2012). Human capital, matching job satisfaction. NIESR discussion paper n° 390. National Institute of Economic and Social Research.

Barrick, M.R. & Mount, M.K. (1991). The big five personality dimensions and job performance: A meta-analysis. *Personnel Psychology*, 44, 1–26

Barrick, M.R., Stewart, G.L., Neuberg, M.J. & Mount, M.K. (1998). Relating memberability and personality to work-team processes and team effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 83: 377–391. New York: Taylor & Francis Group. Recuperado en junio 2014 de: <https://books.google.cl/books?isbn=080586220X,9780805862201>.

Bayhan K., P., & Metin C., S. (2011). Managing Job Satisfaction: The Mediating Effect of Procedural Fairness.

Brozet, E. (2006). El valor Histórico del Pituto: Clase media, Integración y Diferenciación social en Chile. *Revista de Sociología*, Universidad de Chile, n°20, pp. 69-66



Begley, T. M. (1998), Coping strategies as predictors of employee distress and turnover after an organizational consolidation: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71: 305–329.

Blejmar, B. (2010). Gestión de cambio organizacional. 7.º Congreso Internacional de Educación.

Campos, M., García, E., Le Fort, J.A., Marchant, L. y Tapia, M. (2011). Percepción de la justicia organizacional y su relación con ausentismo, rotación, mermas, comportamiento cívico y compromiso en la industria del retail en Chile (Memoria grado Magister). Universidad Católica de Chile, Santiago.

Chile. Ministerio de Salud, Ministerio del Trabajo e Instituto de Seguridad Laboral. (2011) Primera Encuesta Nacional de Empleo, Trabajo y Salud. Pp. 67-73; 109-116.

Cloninger, S. (2003). Teorías de la Personalidad. (3ºed.). México. Editorial Pearson Educación.

Cohen, A (1997). Personal and organizational responses to work – nonwork -interface as related to organizational commitment. *Journal of applied social psychology*, 27, 12, pag. 1085-1114.

Colquitt, Jason A. (2001), “On the Dimensionality of Organizational Justice: A Construct Validation of a Measure.”, *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.

Colquitt, J. A., Scott, B. A., Rodell, J. B., Long, D. M., Zapata, C. P., Conlon, D. E., & Wesson, M. J. 2013. Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal Of Applied Psychology*, 98:199-236.

Connolly, J.J. & Viswesvaran, C. (2000). The role of affectivity in job satisfaction: A meta-analysis. *Personality and Individual Differences*, 29, 265–281

Contreras, F. y Barbosa, D. (2013). Del liderazgo transaccional al liderazgo transformacional: implicaciones para el cambio organizacional. *Revista virtual Universidad Católica del Norte*. ISSN-0124-5821. Recuperado de: <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/433>

Cooper, D. (2003). Psychology, risk and safety. *American Society of Professional Safety*, 48, 39 – 46.

Costa, P.T., y McCrae, R.R. (1992). The Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO five-factor Inventory (NEO-FFI) manual. FL: Psychological Assessment Resources, Inc. (adaptación española por Cordero, Ramos y Seisdedos: NEO PI-R Inventario de Personalidad NEO Revisado y NEO-FFI. Inventario NEO reducido de 5 factores. Madrid: TEA, 1999)

Costa, P.T. & McCrae, R.R. (2004). A contemplated revisión of the NEO Five-Factor inventory. *Personality and individual differences*, 36. Pp. 587-596.

Cuadra-Peralta, A. A. & Veloso-Besio, C. B. (2010). Grado de Supervisión como variable moderadora entre Liderazgo y Satisfacción, Motivación y Clima Organizacional. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 18(1), 15-25. Recuperado de [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052010000100003&lng=es&tlng=pt](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052010000100003&lng=es&tlng=pt).

Didier, N. (2014). Selección de Personal en Chile. *Revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y tecnología*. 7(1), 103-113.

Digman, J. M. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440.

Emmons, R.A., Diener, E. & Larsen, R.J. (1985). Choice of situations and congruence.

Elfenbein, H. A. (2008). Emotion in organizations: A review and theoretical integration. En Walsh, J. & Brief, A. (Eds.). *The academy of management, Annals, vol.1*. (pp. 344-346).

Eysenck, H. (1959). *Estudio Científico de la Personalidad*. Buenos Aires. Editorial Paidós

Fernández, B. y Paravic, T. (2003). Satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción. *Rev. Ciencia y Enfermería X (2)*, 57-66.

Furnham, A., Petrides, K.V., Jackson, C.J., & Cotter, T. (2002). Do personality factors predict job satisfaction? *Personality and Individual Differences*, 33, pp 1325-1342.

García-Izquierdo, A. L., Ramos-Villagrasa, P. J., & García-Izquierdo, M. (2009). Los Big Five y el Efecto Moderador de la Resistencia en el Agotamiento Emocional. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 135-147.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H. (2001). *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos* 10ªed. Santiago: McGraw-Hill Interamericana.

Goldberg, L.R. (1990), An alternative “description of personality”: The Big Five factor structure. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59,1216-1229.

Gomes, D.R. (2009). Organizational change and job satisfaction: the mediating role of organizational commitment.

Griffin, R. (1991). Effects of work redesign on employee perceptions, attitudes and behaviors: a long-term investigation. *Academy of management Journal*, 34(2), pp. 425-435. Recuperado en junio 2014 de: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/256449?sid=21105659444923&uid=2482242067&uid=3&uid=60&uid=3737784&uid=2>

Griffin, B. & Heskett, B. (2005). *Counseling for Work Adjustment*. Brown, S. & Lent, R. (Eds.) *Career Development and Counseling: Putting Theory and Research to Work*. Hoboken: John

Wiley & sons. Recuperado en mayo 2014 de: [https://books.google.cl/books?isbn= 1118428846](https://books.google.cl/books?isbn=1118428846), 9781118428849.

Hall, R. (1996). Organizaciones: Estructuras, procesos y resultados. Prentice Hall, (6) 360.

Heggestad, E. & Andrew, A. (2012). Aging, Personality and work attitudes. En Hedge, J. & Borman, W. (Eds.). *The Oxford handbook of work and aging*. (pp. 260-271). Mississippi: Oxford University Press. Recuperado en junio 2014 de: [https://books.google.cl/books?isbn= 019993827X](https://books.google.cl/books?isbn=019993827X), 9780199938278

Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schelsinger, L. A. (1994), Putting the Service Profit Chain to Work, *Harvard Business Review*, 164-174.

Heskett, J. L., Sasser, W. E. Jr., & Schlesinger, L. A. (1997), The Service Profit Chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction, and Value. Recuperado de [http://books.google.cl/books?id=iJXqsrbZ6IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q=increase%20employee%20satisfaction&f=false](http://books.google.cl/books?id=iJXqsrbZ6IC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_summary_r&cad=0#v=onepage&q=increase%20employee%20satisfaction&f=false)

Instituto Nacional de Estadísticas (2013). Series trimestrales desde 2010. Recuperado en junio 2014 de:

[http://www.ine.cl/canales/chile\\_estadistico/mercado\\_del\\_trabajo/nene/series\\_trimestrales\\_2011.php](http://www.ine.cl/canales/chile_estadistico/mercado_del_trabajo/nene/series_trimestrales_2011.php)

Illies, R. & Judge, T.A. (2003). On the heriability of job satisfaction. The mediating rol of Personality. *Journal of applied psychology*, 88(4), 750-759.

Isla, P. (2012). ¿Justicia en las organizaciones?. En Red Exalumnos USM. *Revista Sansanos* [En línea]. 3 julio 2012. [Fecha de consulta: 17 Junio 2014]. Recuperado de:

<http://revista.sansanos.cl/2012/07/%C2%BFjusticia-en-las-organizaciones/>

Jeaw-Mei, C., Mein-Woei, S., Mei-Jong, L., & Fu-An, S. (2011). Organizational Change and Development. *National Academy of Civil Service*, 1-13.

Judge, T., Higgins, C., Thoresen, C. & Barrick, M. (1990). The Big Five personality traits, general mental ability, and career success across the life span. *Person. Psychol.*, 52: 621-652.

Judge, T.A., Heller, D. & Mount, M.K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 530-541. Recuperado en mayo 2014 en: <http://www.apa.org/pubs/databases/psycarticles/sample.aspx>

Judge, T. A., & Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. In M. Eid, & R. Larsen (Eds.), *The Science of Subjective Well-Being* (Ch. 19, pp. 393-413). New York: Guilford Publications

Kazemi, A. & Törnblom, K. (2008). Advances in Justice Conflict Conceptualizations: A New Integrative Framework. En Kals, E. & Maes, J. (eds.). *Justice and Conflicts: Theoretical and Empirical Contributions*. (pp.21-48). New York: Library of Congress.

Kernan, M., & Hanges, P. (2002). Survivor Reactions to Reorganization: Antecedents and Consequences of Procedural, Interpersonal, and Informational Justice. *Journal of Applied Psychology*, 916-928.

Kezar, A. (2001). Theories and Models of Organizational Change. En A. Kezar, *Understanding and Facilitating Organizational Change in the 21st Century: Recent Research and Conceptualizations* (pág. 25). San Francisco.

Kickul, J., Lester, S., & Finkl, J. (2002). Promise breaking during radical organizational change: do justice interventions make a difference? *Journal of Organizational Behavior*, 469-488.

Kim, W. C. & Mauborgne, R. . (1993). Procedural Justice, Attitudes, and Subsidiary Top Management Compliance Whit Multinationals' Corporate Strategic DEcisions. junio 2014, de Academy Of Jorunal Management Sitio web: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/256590?sid=21105658242303&uid=3737784&uid=2&uid=3&uid=2482242067&uid=60>

Kivimäki, M., Ferrie, J. E., Head, J., Shipley, M. J., Vahtera, J., & Marmot, M. G. (2004). Organisational justice and change in justice as predictors of employee health: the Whitehall II study. *J Epidemiol Community Health*, 931-937.

Konovsky, M. & Pugh, S. (1994). Citizenship Behavior and Social Exchange. Mayo 2014, de Academy of Management Journal. Recuperado de: <http://www.jstor.org/discover/10.2307/256704?sid=21105658205413&uid=3737784&uid=2482242067&uid=2&uid=60&uid=3>

Krueger, P., Brazil, K., Lohfeld, L., Edward, H., Lewis, D., & Tjam, E. (2002). Organization specific predictors of job satisfaction: findings from a Canadian multi-site quality of work life cross-sectional survey. *BMC Health Services Research*, 2-6.

Kozlowski, S. W. J., Chao, G. T., Smith, E. M., & Hedlund, J. (1993). Organizational downsizing: Strategies, interventions, and research implications. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 263–332).

LePine, J.A. (2003). Team adaptation and postchange performance: Effects of team composition in terms of members' cognitive ability and personality. *Journal of Applied Psychology*, 88, 27–39.

Lopez, C. (2001, 12 de diciembre). La gestión del cambio [gestiopolis.com] de: <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/29/gescam.htm>

Lounsbury, J., Moffitt, L. Gibson, L., Drost, A. & Stevens, M. (2008). An Investigation of Personality Traits in Relation to Job and Career Satisfaction of Information Technology Professionals . *Journal of Information Technology*. Recuperado en julio 2014 en:

[http://info.ecareerfit.com/eCareerFit/Research%20Papers-eCF%20IT%20Personality\\_Satisfaction%20Final\\_rev2.pdf](http://info.ecareerfit.com/eCareerFit/Research%20Papers-eCF%20IT%20Personality_Satisfaction%20Final_rev2.pdf)

Lines, R. (2005). The Structure and Function of Attitudes Toward Organizational Change. *Human Resource Development Review*.

Mayer, D., Nishii, L., Schneider, B., & Goldstein, H. (2007). The precursors and products of justice climates: Group leader antecedents and employee attitudinal consequences. *Personnel Psychology*, 60, 929–963

Mazzola, J. (2006). Moderating effect of negative affectivity on the job satisfaction-turnover intentions and justice-turnover intentions relationships. Graduate Theses and Dissertations.

McFarlin, D., & Sweeney, P. (1992). Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes. *The Academy of Management Journal*, 626-637.

Mendoza, M. (1999). Actualizaciones en la Justicia Organizacional: Un estudio Exploratorio – Descriptivo (Tesis de grado). Universidad academia de Humanismo Cristiano, Santiago.

Meza, A. (25 Abril 2013). Gestión del Talento: Ir Desde el Favoritismo Hacia la Justicia Organizacional. [Artículo de Blog]. Recuperado en Noviembre 2014 de: <https://recursoshumanosenchile.wordpress.com/2013/04/25/gestion-del-talento-ir-desde-el-favoritismo-hacia-la-justicia-organizacional/>

Mladinic, A. & Isla, P. (2002). Justicia organizacional: entendiendo la equidad en las organizaciones. *Revista Psykhe*, vol.11,nº2,171-179.

Metin Camgoz, S., & Bayhan Karapinar, P. (2011). Managing Job Satisfaction: The Mediating Effect of Procedural Fairness. *International Journal of Business and Social Science*.

Mohammad Awadh, A., & Wan Ismail, W. K. (2012). The Impact of Personality Traits and Employee Work-Related Attitudes on Employee Performance with the Moderating Effect of Organizational Culture: The Case of Saudi Arabia. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 108-127.

Moe, C. & Kunard, L. (2012). Procedural justice for law enforcement agencies: Organizational change through decision making and policy. University of Illinois, Center of public safety and justice.

Muñoz de Bustillo Llorente, R. & Fernandez Macias, E. (2005). 'Job satisfaction as an indicator of the quality of work', *Journal of Socio-Economics*, 34, pp. 656–673.

Mushtaq, A., Shajeel Amjad, M., Bilal, & Mohtsham Saeed, M. (2014). The Moderating Effect of Perceived Alternative Job Opportunities between Organizational Justice and Job

Satisfaction: Evidence from Developing Countries. *East Asian Journal of Business Management*, 5-13.

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo*. 13ª. Edición, Mc Graw Hill. Interamericana De México.

Paterson, J. & Härtel, C. (2002). An Integrated Affective and cognitive model to explain employees' responses to downsizing. En Ashkanasy, N., Zerbe, W. & Härtel, C. (Eds.). *Managing Emotions in the Workplace*. (pp. 25-44). Armonk, New York: M.E. Sharpe.

Patlán-Pérez, J., Martínez T., E., & Hernández H., R. (2012). El clima y la justicia organizacional y su efecto en la satisfacción laboral. *Revista internacional 45astern45ración y finanzas*.

Pérez-Bilbao, J. & Fidalgo, M. (1994). NTP394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. España: Ministerio del trabajo y asuntos sociales.

Polaino-Llorente, A., Cabanyes, T. J., Del Pozo, A. (2003). Fundamentos de psicología de la personalidad [versión para lector digital]. Recuperado de [http://books.google.cl/books?id=d\\_rAkAg-6MEC&printsec=frontcover&dq=isbn:8432134686&hl=es&cd=1&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](http://books.google.cl/books?id=d_rAkAg-6MEC&printsec=frontcover&dq=isbn:8432134686&hl=es&cd=1&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Polaino-Llorente, A., Cabanyes T. J., Del Pozo , A. (2003). Introducción a los principales modelos teóricos de la personalidad. *Fundamentos de psicología de la personalidad*. Madrid: Rialp. Pp. 94–103. ISBN 8432134686. Recuperado de [http://books.google.cl/books?id=d\\_rAkAg-6MEC&printsec=frontcover&dq=isbn:8432134686&hl=es&cd=1&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](http://books.google.cl/books?id=d_rAkAg-6MEC&printsec=frontcover&dq=isbn:8432134686&hl=es&cd=1&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Pueyo, A., & Álvarez, M. S. (2013). Características de personalidad y vulnerabilidad a la victimización sexual. *Revista de intervención psicosocioeducativa en la desadaptación social*, vol. 6 (ed.1). Recuperado de <http://www.webs.ulpgc.es/ipseds/index5.html>

Quirant, A., & Ortega, A. (2006). El cambio organizacional: la importancia del factor humano para lograr el éxito del proceso de cambio. *Revista de Empresa*.

Raineri, A. (2001). Administración del cambio organizacional en empresas chilenas. *Estudios de Administración*.

Raineri, A. (2007). Distribución de satisfacción laboral en diferentes grupos de empleados en Chile: similitud con culturas individualistas. *Estudios de Administración*, 1-42.

Ribbers, I. L. (2009). *Trust, Cynicism, and Organizational Change: The Role of Management*. Tilburg University.

Riulli, L., & Savicki, V. (2006). Impact of Fairness, Leadership, and Coping on Strain, Burnout, and Turnover in Organizational Change. *International Journal of Stress Management*, 351-377.

Robbins, S.P & Judge, T. A. (2009). Comportamiento organizacional, 13ª ed. México, Pearson Educación

Rodríguez, A., Retamal, M., Lizana, J., & Cornejo, F. (2011). Clima y Satisfacción Laboral como Predictores del Desempeño: En una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 219-234.

Rodríguez, R., Roque, Y. & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicología Científica.com*. Recuperado en mayo, 2014, de: <http://www.psicologiacientifica.com/bv/psicologia-83-1-estrés-laboral-consideraciones-sobre-sus-caracteristicas-y-f.html>.

Romero, E., Luengo, M.A., Gómez-Fraguela, A. Y Sobral, J. (2002). La estructura de los rasgos de personalidad en adolescentes: el modelo de los cinco factores y los cinco alternativos. *Psicothema*, 14, 1, pp. 134-143.

Roque Gomes, D. (2009). Organizational change and job satisfaction: the mediating role of organizational commitment. *Exedra*.

Ruiz, R., Guzmán, J. & De la Rosa, J. L. (2008). Dirección empresarial asistida [on line] recuperado en mayo 2014 de <http://books.google.cl/books?isbn=8498217881,9788498217889>

Salgado, J.F. (1997). The five factor model of personality and job performance in the European Community, *Journal of Applied Psychology*, 82, 30-43

Saunders, M. (2011). Trust and strategic change: an organizational justice perspective. *Trust and Human Resource Management*, 268-286.

Schouteten, r. & Van der Vleuten, T. (2013). Organizational change and job satisfaction among voluntary and paid workers in a dutch voluntary organization. *Institute for management research*.

Seyfettin, S. (2012). Work Alienation as a Mediator of the Relationship between Organizational Commitment: Implications for Healthcare Professionals. *International Journal Of Business and Management*. Vol. 5, No.8.

Smithikrai, C. (2007) Personality traits and job success: An investigation in a Thai sample, *International Journal of Selection and Assessment*, 15, 134 – 138. Recuperado en junio 2014 de : [http://www.readcube.com/articles/10.1111%2Fj.1468-2389.2007.00372.x?r3\\_referer=wol&tracking\\_action=preview\\_click&show\\_checkout=1](http://www.readcube.com/articles/10.1111%2Fj.1468-2389.2007.00372.x?r3_referer=wol&tracking_action=preview_click&show_checkout=1)

Smollan, R., Matheny, J., & Sayers, J. (2010). Personality, affect and organizational change: A qualitative study. *Emotions and organizational dynamism*, 85-112.



Soldz, S. & Vaillant, G.E. (1999). The Big Five personality traits and the life course: A 45-year.

Stewart, T. (1998). Intellectual Capital: The New Wealth in Organizations. New York: Doubleday Currency. Recuperado en Marzo 2015 de: [http://www.readcube.com/articles/10.1002%2Fpfi.4140370713?r3\\_referer=wol&tracking\\_action=p\\_review\\_click&show\\_checkout=1&purchase\\_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase\\_site\\_license=LICENSE\\_DENIED\\_NO\\_CUSTOMER](http://www.readcube.com/articles/10.1002%2Fpfi.4140370713?r3_referer=wol&tracking_action=p_review_click&show_checkout=1&purchase_referrer=onlinelibrary.wiley.com&purchase_site_license=LICENSE_DENIED_NO_CUSTOMER)

Tatenda, S.M. (2012) An investigation into the relationship between certain personality traits and job satisfaction. A case of selected bank employees in the 47astern cape province. Tesis, faculty of Management and commerce, university of fort hare.

Tyler, T. R. (2000). Social justice: Outcome and procedure. International Journal of Psychology, 35(2), 117-125.

Unanue, W. & Gómez, M. (2014, 14 de septiembre). Más de la mitad de los chilenos asegura que su trabajo no lo hace feliz. Diario La Tercera, P. 52

Universidad Adolfo Ibáñez & Consultora Visión Humana (2013). Zoom al trabajo, principales resultados de la version 2013. Chile. Recuperado de: [http://issuu.com/visionhumana/docs/estudio\\_chilescopio\\_zoom\\_al\\_trabajo](http://issuu.com/visionhumana/docs/estudio_chilescopio_zoom_al_trabajo)

Usmani, S., & Jamal, S. (2013). Impact of Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, Temporal Justice, Spatial Justice on Job Satisfaction of Banking Employees. Integrative Business & Economics Research.

Vos, J. (2006). The Role of Personality and Emotions in Employee Resistance to Change (Tesis de Máster). Erasmus University Rotterdam. Disponible en: <http://thesis.eur.nl/pub/3770/Thesis%20AOM,%20final%20version.pdf>

Wrenn, K. (2005). The Big Five as predictors of procedural justice perceptions. (Tesis doctoral). Department of Psychology. Georgia institute of technology.

Zimmermann, N. (2010). Dynamics of Drivers of Organizational Change [En Línea]. *Deterministic and Voluntaristic Theories of Organizational Change* (pp. 25-29). Springer Science & Business Media, 2011. Recuperado en junio 2014 de <http://www.books.google.cl/books?isbn=3834968110,9783834968111>

Zhai,Q., Willis, M., O'Shea, B., Zhai, Y., & Yang, Y. (2012). Big Five personality traits, job satisfaction and subjective wellbeing in China. International Journal of Psychology: Journal international de psychologie. Recuperado en julio 2014 de: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/23075216>