



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 1 de 7**

FECHA | jueves, 5 de diciembre de 2018

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
BIBLIOTECA
Ciudad

UNIDAD REGIONAL	Extensión Facatativá
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Sociales, Humanidades Y Ciencias Póliticas
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Psicología

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Acero Mora	Miryam Andrea	1.022.989.926
Avella Ospina	Laura Lizeth	1.019.075.873



MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL

CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 2 de 7

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
González Rodríguez	David Roberto

TÍTULO DEL DOCUMENTO
Factores de Personalidad Identificados en Asesores Comerciales por Medio del Inventario de Discernimiento Personal y la Relación con su Estabilidad Laboral en un Call Center Ubicado en Bogotá

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
Psicologo (a)

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
01/11/2018	119p

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Inventario de discernimiento personal	Personal Discernment Inventory
2. Intermediación laboral	Job intermediation
3. Personalidad	Personality
4. Estabilidad Laboral	Employment stability



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 7

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS

(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

Resumen:

La intermediación laboral en distintos países se ha convertido en el medio para la contratación de personal en empresas usuarias. HumanNet Temporales S.A.S., suministra personal en misión al Call Center Ecommerce Conversion Center, quién cuenta con 15 colaboradores, entre 19 a 26 años, compuesto por mujeres y hombres. Se realiza un estudio de alcance correlacional para determinar si existe o no relación entre los factores de personalidad y la estabilidad laboral, para ello se aplicó el instrumento DISC con el objetivo de identificar los factores de personalidad y se hizo una revisión del tiempo que llevan contratados los colaboradores para conocer su estabilidad laboral.

Los resultados principales arrojan que a partir del coeficiente de correlación de Spearman y el método de Kruskal Wallis no existe relación entre las variables, además se encontró que un 47% de los colaboradores poseen un factor D, lo que sugiere que este es el factor principal entre el equipo de asesores comerciales.

Abstract:

The labour intermediation in different countries has become the best option for hire personnel in user companies. HumanNet Temporales S.A.S., provides personnel on mission to the Call Center Ecommerce Conversion Center, it has 15 employees, between 19 and 26 years old, composed for women and men. A correlational scope study is carried out to determine whether or not there are a relationship between personality factors and job stability, for that reason the DISC instrument was applied to identify personality factors and a review was made of the time employees have hired to know their job stability.

The main results show that from the Spearman's rank correlation coefficient and Kruskal Wallis method there are not exist a correlation between the variables, in addition it was found that 47% of employees have a D factor, which suggests that this is the main factor among the team of commercial advisors.



AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizamos a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre nuestra obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso nuestra obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAr113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 5 de 7**

autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ **NO** X .

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 7

patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



**MACROPROCESO DE APOYO
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL
REPOSITORIO INSTITUCIONAL**

**CÓDIGO: AAAR113
VERSIÓN: 3
VIGENCIA: 2017-11-16
PAGINA: 7 de 7**



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Factores De Personalidad En Asesores Comerciales Por Medio Del DISC y la Relación Con Su Estabilidad Laboral En Un Call Center Ubicado En Bogotá. PDF	texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
Avella Ospina Laura Lizeth	<i>Laura Avella Ospina</i>
Acero Mora Miryam Andrea	<i>Miryam Acero Mora</i>

12.1.50

**FACTORES DE PERSONALIDAD IDENTIFICADOS EN ASESORES COMERCIALES
POR MEDIO DEL INVENTARIO DE DISCERNIMIENTO PERSONAL Y LA
RELACIÓN CON SU ESTABILIDAD LABORAL EN UN CALL CENTER
UBICADO EN BOGOTÁ**



MIRYAM ANDREA ACERO MORA

LAURA LIZETH AVELLA OSPINA

**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES Y CIENCIAS POLÍTICAS
PSICOLOGÍA
FACULTATIVA**

2018

**FACTORES DE PERSONALIDAD IDENTIFICADOS EN ASESORES COMERCIALES
POR MEDIO DEL INVENTARIO DE DISCERNIMIENTO PERSONAL Y LA
RELACIÓN CON SU ESTABILIDAD LABORAL EN UN CALL CENTER
UBICADO EN BOGOTÁ**



MIRYAM ANDREA ACERO MORA

LAURA LIZETH AVELLA OSPINA

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE PSICÓLOGO

ASESOR:

DAVID ROBERTO GONZALEZ RODRÍGUEZ

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES HUMANIDADES Y CIENCIAS POLÍTICAS

PSICOLOGÍA

FACATATIVÁ

2018

Tabla de contenido

	Pág.
Dedicatoria	8
Agradecimientos	9
Resumen	10
Abstract.....	11
Línea De Investigación	12
Introducción.....	14
Justificación	16
Planteamiento Del Problema.....	20
Objetivos.....	24
General	24
Específicos.....	24
Marco Teórico	25
Empresas de servicios temporales (EST) – Intermediación laboral.....	25
Contextualización de HumanNet Temporales SAS.....	30
¿Cómo está estructurada HumanNet Temporales SAS?	31
Call Center.....	32
Personalidad.....	34
<i>Rasgos</i>	36
<i>Factores</i>	37
<i>Modelo De Los Tres Superfactores De Eysenck</i>	39
<i>Modelo De Los Cinco Grandes</i>	42
Inventario de Discernimiento de la personalidad (DISC).....	43
Características de los inventarios de personalidad	47
Estabilidad Laboral	49
Marco Empírico	52
Marco legal	55
Marco Metodológico.....	60
Tipo de Investigación.....	60
Diseño de la Investigación	60

Paradigma de Investigación	61
Hipótesis de Trabajo	63
Participantes.....	63
Criterios de inclusión	63
Instrumento	64
<i>Percepción Externa (Columna +)</i>	68
<i>Comportamiento Bajo Presión (Columna -)</i>	68
<i>Autoimagen (Columna =)</i>	69
Características de los Factores	69
Rasgos por Factor	70
<i>Perfil Estrecho (X)</i>	72
<i>Perfil invalido</i>	73
Lineamientos Éticos.....	74
Fases de la Investigación.....	78
Resultados.....	79
Discusión	90
Personalidad y Estabilidad Laboral.....	91
Variables Intervinientes	92
Conclusiones.....	94
Recomendaciones	97
Glosario	104
Referencias	107

Índice de Tablas

Tabla 1.....	39
Tabla 2.....	40
Tabla 3.....	42
Tabla 4.....	64
Tabla 5.....	71
Tabla 6.....	87
Tabla 7.....	88

Índice de Figuras

Figura 1. Estructura organizacional de HumanNet SAS	32
Figura 2. Criterios de Calificación. Columna (+)	68
Figura 3. Criterios de Calificación. Columna (-).....	68
Figura 4. Criterios de Calificación. Columna (=).....	69
Figura 5. Perfil estrecho	73
Figura 6. Perfil invalido	74
Figura 7. Diagrama de Gantt.....	78
Figura 8. Población	79
Figura 9. Fechas de ingreso.....	80
Figura 10. Rangos de edad.....	80
Figura 11. Duración en meses	81
Figura 12. Formación académica	81
Figura 13. Gráficas colaboradores	83
Figura 14. Factores del DISC.....	84
Figura 15. Gráfica de dispersión	88

Índice de Anexos

ANEXO A 100
ANEXO B 101
ANEXO C 103

Dedicatoria

*Dedicamos este trabajo de grado a nuestros padres quienes, con su apoyo incondicional,
estuvieron presentes en las extenuantes horas de trabajo,
brindándonos su abrigo, comprensión y amor en todo momento.*

*A nuestros amigos quienes, con su paciencia y comprensión, estuvieron presentes en los
momentos de correcciones, sugerencias y comentarios.*

A nuestro asesor quien se mostró dispuesto a cada instante en el transcurso de este proyecto.

*A todos aquellos quienes, a partir de la lectura de este documento,
puedan sentirse inspirados a estudiar e innovar en sus procesos académicos...*

Agradecimientos

Agradecemos de corazón a nuestra alma mater, institución en la cual nos formamos como profesionales y personas con el fin último de aportar a la sociedad en la que crecimos.

A nuestros padres por su persistencia, ayuda y paciencia en este proceso de formación profesional, por estar siempre presentes en este camino, quienes con su dedicación y amor hacen también parte de cada una de las metas que logramos a diario.

A HumanNet Temporales SAS, por abrirnos un espacio en el cual pudimos aportar y generar nuevos conocimientos, por abrirnos las puertas de sus instalaciones y darnos la confianza suficiente para tomar información de las pruebas aplicadas a los colaboradores de ECC.

A nuestro asesor David González, quién con su profesionalismo y compromiso asumió este reto.

A Duvan Cortés, gracias por su paciencia, aportes y cariño en este proceso.

A todos y todas, gracias por estar siempre presentes.

Resumen

La intermediación laboral en distintos países se ha convertido en el medio para la contratación de personal en empresas usuarias. HumanNet Temporales S.A.S., suministra personal en misión al Call Center Ecommerce Conversion Center, quién cuenta con 15 colaboradores, entre 19 a 26 años, compuesto por mujeres y hombres. Se realiza un estudio de alcance correlacional para determinar si existe o no relación entre los factores de personalidad y la estabilidad laboral, para ello se aplicó el instrumento DISC con el objetivo de identificar los factores de personalidad y se hizo una revisión del tiempo que llevan contratados los colaboradores para conocer su estabilidad laboral.

Los resultados principales arrojan que a partir del coeficiente de correlación de Spearman y el método de Kruskal Wallis no existe relación entre las variables, además se encontró que un 47% de los colaboradores poseen un factor D, lo que sugiere que este es el factor principal entre el equipo de asesores comerciales.

Palabras Clave: Inventario de discernimiento personal, Intermediación laboral, Personalidad, Estabilidad Laboral.

Abstract

The labour intermediation in different countries has become the best option for hire personnel in user companies. HumanNet Temporales S.A.S., provides personnel on mission to the Call Center Ecommerce Conversion Center, it has 15 employees, between 19 and 26 years old, composed for women and men. A correlational scope study is carried out to determine whether or not there are a relationship between personality factors and job stability, for that reason the DISC instrument was applied to identify personality factors and a review was made of the time employees have hired to know their job stability.

The main results show that from the Spearman's rank correlation coefficient and Kruskal Wallis method there are not exist a correlation between the variables, in addition it was found that 47% of employees have a D factor, which suggests that this is the main factor among the team of commercial advisors.

Keywords: Personal Discernment Inventory, Job intermediation, Personality, Employment stability.

Línea De Investigación

El desarrollo humano abarca diferentes etapas de la vida (infancia, juventud, adultez y vejez) y con el tiempo la personalidad y los patrones de conducta definen a cada individuo como un ser único que se adapta a las exigencias del medio (Fernández, 2011), además de tener la necesidad de interactuar con otros para su subsistencia (en particular en el lugar de trabajo) por ejemplo, con sus superiores, compañeros, clientes y partes interesadas.

Según lo anterior, Chiavenato (2001) postula que " El hombre moderno pasa la mayor parte del tiempo en organizaciones, de las que depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar su salario, curar sus males y obtener todos los productos y servicios que necesita, etc."(p.15). Es así, que las organizaciones forman un aspecto importante en la sociedad, ya que las personas pasan la mayor parte de su día dentro de ellas, en búsqueda de satisfacer sus necesidades básicas y las de quienes dependen de ellos.

Al mismo tiempo, dentro de las organizaciones es probable que las personas puedan experimentar distintas etapas del ciclo de vida como el inicio de su etapa laboral, promoviendo su progreso y crecimiento personal. Muchos de estos colaboradores, inician un nuevo ciclo cuando ingresan a una organización, cambiando sus hábitos y costumbres. Por esta razón se ha elegido para este estudio la línea de investigación de Desarrollo Humano de la Universidad de Cundinamarca (2016) que plantea lo siguiente: "dichas dimensiones se pueden identificar como psicobiológicas (neurobiológicas, cognitivas, lingüísticas, emocionales, conductuales), psicosocioculturales (intra e intergrupales y de prácticas culturales), sociopolíticas y socioeconómicas". Es decir, el estudio del Desarrollo Humano se aborda desde diferentes perspectivas, aportando desde cada una para el entendimiento de las dinámicas sociales entre las

personas, estudiando las diferencias individuales como la cognición, la emoción, la conducta y determinando cómo estas influyen en los grupos: familiar, académico, personal y laboral.

Introducción

Con las generaciones modernas y los nuevos modelos gerenciales, las organizaciones deben estar en constante transformación para ser competitivas, manteniendo y atrayendo mejores talentos; esto con el fin de permanecer en el mercado y obtener reconocimiento, no obstante, para lograrlo deben invertir en algo más que capital financiero, ya que no se puede dirigir una compañía sin contar con otros aspectos fundamentales como los recursos materiales, técnicos, administrativos y no menos importante el talento humano.

En suma, el centrar la atención en los colaboradores se convierte en una de las estrategias que mayor impacto genera en la organización, ya que un equipo de trabajo eficiente generará un valor agregado que permite el crecimiento de la misma, afectando positivamente el plan estratégico de la compañía. La empresa, además de procurar contar con el mejor talento humano, debe promover unas condiciones básicas de calidad y bienestar que promuevan la estabilidad de quienes hacen parte de ella, pues ello además de afectar directamente su posicionamiento en el mercado, posibilita que los colaboradores puedan crecer y desarrollarse.

Por lo anterior, las ventajas están encaminadas en dos direcciones, por un lado, el colaborador podrá sentirse beneficiado pues en vista de contar con condiciones laborales justas, podrá ser más efectivo en su labor y satisfacer sus necesidades, y para la empresa, que podrá obtener sus ingresos por medio de los índices de producción, tal como lo señala Martín (2015), la estabilidad laboral “garantiza los ingresos del trabajador en forma directa, lo que es medio de satisfacción de necesidades del núcleo familiar, garantiza los ingresos de la empresa, por cuanto un personal capacitado y experto al mismo tiempo” (p.1).

En la Constitución Política de Colombia de 1991 en su artículo 25, se establece que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (p.9). Si bien, la ley dispone esta condición, es importante señalar lo que dice al respecto la Organización Internacional del Trabajo (2015) “Tanto los contratos permanentes como los de duración determinada pueden ser escritos o verbales y formales o informales. Disponer de un contrato escrito no significa necesariamente que una relación de trabajo sea más estable” (p.9). Lo anterior, indica que sin importar el tipo de contrato la frecuencia en la duración de los contratos puede variar y dar lugar a cambios en la estabilidad laboral.

Una de las modalidades de contratación que se está generando actualmente es la intermediación laboral por medio de empresas de servicios temporales, una de ellas es HumanNet Temporales S.A.S., que está encargada de la selección de colaboradores en misión, ubicada en Bogotá, la cual suministra personal a distintos clientes a nivel nacional. Entre los clientes de Human, se encuentra ECC, una de las empresas que más facturación genera mensualmente por la alta demanda en los procesos de selección que solicita de acuerdo al perfil establecido para el cargo de asesor comercial.

Para fines de la investigación se realiza nuevamente la aplicación del DISC, sin tener en cuenta los resultados de la prueba en la fase de selección, ya que se busca identificar los factores de personalidad latentes en cada colaborador en el momento de la aplicación, para así llegar a establecer si estos se relacionan con la estabilidad laboral de los colaboradores.

Justificación

En Colombia, la población económicamente activa es del 64,1%, mientras que la tasa de desempleo es de un 9,2% según las cifras arrojadas por el DANE (2018) en el mes de agosto del presente año “la tasa de desempleo fue 9,2%, la tasa global de participación 64,1% y la tasa de ocupación 58,3%. En el mismo mes del año anterior estas tasas fueron 9,1%, 64,5% y 58,6%, respectivamente”. Considerando que los porcentajes de desempleo, participación y ocupación no tuvieron una variación significativa posterior a un año, se observa que la mayor parte de la población en edad de trabajar se encuentran actualmente realizando alguna actividad laboral.

Pero, aun considerando que una cantidad significativa de personas se encuentren realizando alguna ocupación, es notable que en la actualidad la población está menos vinculada por un contrato laboral, según cifras del DANE (2018):

En el trimestre móvil diciembre 2017-febrero 2018 la población ocupada informal estuvo principalmente compuesta por trabajadores por cuenta propia (independientes, oficios varios, entre otros), los cuales representaron el 61,5% de dicha población en el total de 13 ciudades y áreas metropolitanas. En 23 ciudades y áreas metropolitanas esta proporción fue 63,0%.

El trabajo informal sigue siendo una modalidad de trabajo que impacta negativamente las cifras de estabilidad y legalidad en Colombia, pues de acuerdo con cifras del DANE, más de la mitad de la población prefiere acudir a un trabajo informal, aunque no se garantice estabilidad laboral. Sin embargo, una encuesta arrojó que el 57 % de los colombianos prefiere un contrato laboral con una empresa (El país, 2014), es decir, hacer parte de la nómina directa de la empresa, aunque el hecho de trabajar por medio de una temporal, puede ser el camino para iniciar una vida

laboral estable y posiblemente, ser contratado directamente por la compañía para la cual se encuentra en misión.

El conocer el periodo de tiempo que lleva contratado en la empresa un colaborador, así como su personalidad cobra especial interés en esta investigación porque permitiría a la empresa definir un perfil de selección teniendo en cuenta indicadores psicotécnicos de este estilo que podrían predecir o sugerir que el colaborador podría tener una trayectoria estable en la empresa. A su vez, se puede decir que la novedad del presente estudio consiste en explorar la relación que podrían tener algunos factores de personalidad y la estabilidad laboral en condiciones propias como las de los Call Center.

Este es uno de los sectores a los cuales se vincula la población mencionada anteriormente, debido a que “genera más de 200.000 empleos en Colombia, de acuerdo con cifras entregadas a el empleo.com por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center & BPO” (El empleo, 2018). Este es un rubro que se encuentra en constante crecimiento y por ende tiene un amplio mercado laboral que brinda oportunidades de empleo, puesto que, según las estadísticas, en un periodo de 2010 a 2016 en Colombia los empleos de Call Center aumentaron en 13.8% (El empleo, 2018).

En estudios sobre Call Center en otros países del capitalismo periférico se encontró que predomina la alta rotación en los teleoperadores/as, donde la mayoría de las personas entrevistadas aseguran que no laboran más de seis meses en un mismo Call Center (Escobar, 2012). Lo anterior puede ser una situación preocupante tanto para el colaborador como para la empresa ya que la estabilidad laboral puede verse disminuida y la organización puede incurrir en costos de capacitación en caso tal que esta se lleve a cabo. Por ejemplo, Escobar (2012) señala

que en Chile la contratación masiva de personal femenino juvenil está ligada a las habilidades inherentes a este género, por tanto, tienden a trabajar más mujeres en los centros de llamada, lo cual implica reducciones de costos de capacitación al personal.

Respectivamente, en otros estudios realizados en el sector se muestra que el perfil que predomina en los operadores telefónicos son jóvenes y en mayor medida mujeres, representando un 60-70% de las personas que laboran en este ámbito, además de las posibilidades que se les ofrece en los horarios, ya que generalmente son estudiantes o recién graduados en búsqueda de su primer empleo, por lo que el principal foco de postulantes en estos cargos resultan ser los jóvenes (Farné, 2012).

Una de las empresas que hace parte de la industria de los Call Center es Ecommerce Conversion Center (ECC), la cual y según su actividad económica se encarga de “Actividades de centros de llamadas (Call Center)” (HumanNet Temporales S.AS, 2018). Esta es una compañía que se encuentra en crecimiento desde el año 2015, que solicita constantemente colaboradores, de preferencia jóvenes y que brinda la oportunidad de hacer parte del equipo incluso a aquellas personas sin experiencia laboral, que desean iniciarse en el mercado laboral mediante un empleo formal. Debido a los requisitos por medio de los cuales son contratados en misión los colaboradores de ECC y las políticas internas que este Call Center maneja, es importante precisar que los resultados de este estudio van a caracterizar particularmente a los colaboradores únicamente de esta compañía y bajo las condiciones laborales exclusivamente de esta.

Para ECC, resulta pertinente conocer de manera más profunda a sus colaboradores con el fin de construir con ellos una trayectoria laboral significativa y estable que aportaría tanto al colaborador como a la empresa (disminución de la rotación y costos derivados); por esta razón se

consideró relevante abordar el problema de investigación en este lugar. Es preciso resaltar que la importancia de realizar esta investigación radica en la posibilidad de predecir si de acuerdo con un factor de personalidad se puede determinar o no la estabilidad laboral que pueda tener un colaborador en la empresa cliente, si existen variables intervinientes que puedan afectar el estudio y si a raíz de esto se deben contemplar planes de acción que puedan llegar a mitigar la falta de estabilidad laboral en caso de presentarse.

Planteamiento Del Problema

La mayoría de personas alguna vez han tenido que comunicarse a un Call Center por ayuda, ya sea porque solicitan servicio o presentan queja, se podría decir que la calidad de la llamada puede verse afectada por la habilidad de la persona que responde. Y es que, a decir verdad, no es solo una cuestión de habilidad la que hace una llamada a un Call Center exitosa, la personalidad del colaborador podría inferir en dicho resultado. Para efectos de este escrito, la investigación se orienta hacia un aspecto que podría ser clave para un asesor de Call Center: la personalidad. Es por ello que esta investigación gira entorno a la personalidad de los asesores comerciales de un Call Center, ubicado en la localidad de Chapinero en la ciudad de Bogotá.

El presente estudio se realizará con los colaboradores de la compañía ECC a los que se les aplicó un inventario de personalidad para comprobar si existe relación entre los factores de personalidad y su estabilidad laboral, esta última comprendida como el tiempo de duración que puede tener un colaborador de forma voluntaria en su trabajo, teniendo como base que esta sea superior a un año de acuerdo con la naturaleza del contrato bajo la cual fue vinculado, es preciso aclarar que estos colaboradores están contratados por obra o labor por medio de una temporal, en este caso HumanNet Temporales S.A.S.

Con el fin de cuantificar la variable de personalidad, definida según Salvaggio (2014), como un resultado de distintos aspectos tanto psicológicos como biológicos que caracterizan a una persona, se realizará la aplicación del instrumento: Inventario de discernimiento de personalidad (DISC) el cual, sirve para "comprender nuestras percepciones y comportamientos y comprender más fácilmente a los demás" (GeierLearning International, 2003). Así mismo es relevante considerar que los factores de Dominancia, Influencia, Estabilidad y Conformidad,

DISC por sus iniciales, se componen de diversos rasgos, los cuales, en suma, determinan si un colaborador tiene una orientación hacia la D, I, S o C.

Vale la pena aclarar, que los sujetos con factor D, tienden a esperar resultados inmediatos, así como a asumir su autoridad y manifestar su poder ante los demás, un sujeto I, puede llegar a generar a los lugares a los que llegue, una sensación favorable, participar en los grupos y hablar directamente. Por su parte un colaborador con una S alta, tiene a ser paciente, conservar el orden y orientarse a los detalles, así como un C, quien está ligado a la norma, es analítico y metódico (Disc Classic, 2008).

Inicialmente el inventario DISC, se creó gracias a William Moulton Marston (1893-1947), con el fin de identificar el comportamiento del ser humano normal desde una perspectiva predictiva, obedeciendo a los que se podría catalogar como su “teoría de psicología predictiva”. (Pérez, 2010), Marston, tenía una especial fijación por descifrar el comportamiento humano, a tal nivel que publicó un libro titulado “Emotions Of Normal People (1928)”.

Al crear el DISC, Marston se basó en una compleja metodología matemática la cual incurría en un análisis denso que tomaba bastante tiempo en interpretarse posterior a la aplicación de la prueba, es por esta razón que años más tarde Geier, alivió la carga, reduciendo la metodología matemática a su máxima expresión, haciendo fácil su aplicación e interpretación. (Pérez, 2010).

Por su parte, para lograr la cuantificación de la segunda variable estabilidad laboral de los colaboradores se revisarán las historias laborales, haciendo énfasis en la fecha de ingreso, con el fin de conocer el periodo de tiempo que llevan contratados los colaboradores por medio de la temporal y por ende en misión para el Call Center, de esta manera, se puede tener un antecedente

o seguimiento del tiempo que lleva la persona en la compañía y así, una vez supere su primer año, tiempo establecido por la temporal por medio de un contrato comercial con ECC, se podrá establecer si el colaborador es o no es estable.

Respecto a la variable de estabilidad laboral, se considera que es un asunto relevante en la actualidad; en el caso de que la vinculación de un colaborador se realice a través de una intermediación laboral, su permanencia en la empresa puede obedecer a su voluntad, tal como lo señala Vargas (2015) la estabilidad laboral, sugiere por regla general una dependencia directa al tiempo, por tanto la suspensión depende única y exclusivamente de la voluntad del colaborador; en contraste, se disolvería debido a causales específicas que dependería del empleador.

Finalmente, no existen aún o al menos no se encuentran publicadas investigaciones que relacionen directamente las variables presentadas en este estudio, debido a que no se abordan los constructos personalidad y estabilidad laboral. Sin embargo, sí se han encontrado estudios acerca de la personalidad, los cuales se relacionan con otras variables diferentes de las que se están utilizando: “Factores de la personalidad y su relación con el bienestar subjetivo y psicológico” (Olivera y Simkin, 2016),” Factores de personalidad predictores de la disposición para la venta. Un estudio exploratorio con postulantes laborales” (Blum, Lozzia, Abal, Picón y Attorresi, 2009) y “La personalidad como factor clave en la empleabilidad de los individuos” (Casquete de Prado, 2014). Sin embargo, se encontró una investigación que hace alusión a los “Rasgos de personalidad y su relación con la inestabilidad laboral como estresor psicosocial” (Mendoza, S.F), pero esta es abordada desde el campo clínico y laboral.

Teniendo en cuenta lo mencionado se busca dar respuesta a la siguiente pregunta: ¿Existe relación entre los factores de personalidad identificados en los asesores comerciales por medio del DISC y su estabilidad laboral en un Call Center ubicado en Bogotá?

Objetivos

General

Establecer si existe relación entre los factores de personalidad y la estabilidad laboral entre los colaboradores de un Call Center ubicado en Bogotá.

Específicos

Establecer los rasgos de personalidad correspondientes a cada factor DISC en los asesores comerciales.

Determinar si por medio de un procedimiento estadístico es posible relacionar los factores de personalidad con la estabilidad laboral.

Proponer herramientas que permitan promover la estabilidad laboral entre los colaboradores.

Marco Teórico

Acudir a una entidad externa para administrar el personal se ha convertido en una de las herramientas esenciales en las empresas actualmente, debido a que se puede disminuir el tiempo y optimizar los procesos administrativos que se requieren. Sin embargo, algunos empleadores en Colombia pueden tener diferentes maneras de vincular el personal en condiciones desfavorables, bajo modalidades atípicas, ya sea en condiciones de poca temporalidad, pagos de salarios menor, o a través de terceros que a su vez vinculan trabajadores en condiciones precarias para ponerlos a su servicio (Clavijo, 2017).

En Colombia también existe la modalidad de empleo típico, que comprende la tercerización laboral autorizada legalmente, donde un tercero reconoce al trabajador las prestaciones laborales establecidas por la ley. Son las Empresas de Servicios temporales las que están autorizadas de realizar esta actividad en Colombia (Clavijo, 2017). Vale la pena destacar que, en distintos países, aunque el rubro de las temporales sea el mismo, se puede nombrar de diferente forma, por ejemplo, en España se habla de ETT empresas de trabajo temporal, por su parte en Chile se habla de EST empresas de servicios transitorios, mientras que, en Colombia, aunque también se use la misma sigla que en Chile está hace referencia a Empresas de Servicios Temporales. Para comprender este sector se entrará en detalle en el siguiente apartado.

Empresas de servicios temporales (EST) – Intermediación laboral

Para abordar el tema de empresas de servicios temporales, primero es necesario establecer una diferencia entre lo que podría confundirse como tercerización e intermediación laboral.

Existe una diferencia establecida por *Ámbito jurídico* (2018), donde se aclara la tercerización laboral de la intermediación laboral. La primera, obedece a una relación de naturaleza civil, donde se pueden suministrar bienes o servicios por medio de la contratación de un tercero para que lo ejecute autónomamente, mientras que en la segunda se refiere a enviar personal en misión para que realice algún trabajo temporal bien sea a empresas o a instituciones para que realicen alguna labor en particular.

Monroy, Urazan y Barros (2012) concuerdan con la definición de intermediación laboral, señalando lo siguiente: “Es aquella, que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la Empresa de Servicios Temporales” (p.141). Estas personas naturales, son quienes ejecutan la obra labor en la empresa cliente, su administración y gestión están ligadas a la temporal, pues esta es empleadora directa de los colaboradores.

Un concepto similar es realizado por *Sánchez* (2015) quién menciona “son aquellas que prestan el servicio de personal en misión, el cual las empresas usuarias solicitan, con el fin de apoyar labores puntuales por temporadas altas, picos de producción, picos de ventas, entre otras”. (p.11).

Las empresas de servicios temporales (EST) son las encargadas de enviar trabajadores en misión para colaborar temporalmente a empresas o instituciones en el desarrollo de sus actividades, siendo solamente las EST las que podrán realizar esta actividad según el artículo 71 de la Ley 50 de 1990 y el Decreto 4369 de 2006, hoy incorporado en el decreto único reglamentario 1072 de 2015 (*Ámbito Jurídico*, 2018). Por consiguiente, es importante resaltar

que esta actividad no está permitida para ninguna persona natural o jurídica que no esté acreditada como empresa de servicios temporales, tal como lo estipula la Ley.

Para comprender la dinámica de las empresas de servicios temporales en Colombia es importante conocer su origen; se dio a mediados de los años sesenta bajo la premisa de suministrar empleados de manera temporal a una empresa usuaria, esto bajo una total libertad de empresa, sin perder la obligación inicial de empleador (Blanco, 2007). También las organizaciones de diversos países se han visto beneficiadas en el transcurso del tiempo por esta nueva modalidad de trabajo, como en los Estados Unidos en la época de la segunda post-guerra, donde comenzaron a resolver una demanda: la de empleados temporales que no representarían responsabilidades laborales a la empresa a la que se prestaba el servicio (Arenas, Piedrahíta y Plata 2007).

Así como en Estados Unidos, diferentes países cuentan con un mayor número de Empresas de Servicios Temporales, los principales son Japón, Reino Unido y Alemania, representando el 54% de todos los países del mundo (Monroy, Urazan y Barros,2012). Lo anterior, refleja que las Empresas de Servicios Temporales están en constante crecimiento.

A su vez, en países como Bolivia, Ecuador y Venezuela esta modalidad está prohibida (Clavijo, 2017). Lo anterior y sin dejar a un lado el contexto colombiano donde cada vez se regulan más a las empresas temporales, se hacen evidentes las falencias que este modelo de negocio podría representar para los colaboradores en misión; según Munera (2018) “Tener un contrato indefinido o, por el contrario, uno temporal puede marcar la diferencia entre poder alquilar una vivienda, pedir un crédito o emanciparse”.

Así también, existe una brecha salarial que algunas temporales permiten, los colaboradores en misión, aunque realicen las mismas funciones de quienes están contratados directamente por la empresa, experimentan diferencias en sus salarios y en algunas condiciones extralegales de las cuales gozan solo aquellos quienes están con contrato en la compañía (Munera, 2018).

En Colombia, en algunos casos se considera deficiente esta modalidad de contratación en medio de las cuales algunas temporales violan lo que la OIT (2015), establece como trabajo decente “trabajo productivo con remuneración justa, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para el trabajador y su familia”, por tanto, en la medida que a un trabajador se le pudieran garantizar unas medidas de trabajo estable, se podría cerrar las brechas y percepciones fallidas de algunas empresas de no contratar con empresas del medio Temporal.

Es importante destacar que, pese a las falencias de esta modalidad de contratación, las empresas de servicios temporales generan el 5,4% de los empleos formales que hay en Colombia, es decir que unos 500.000 trabajadores están contratados con ellas (El Heraldo, 2017) Además hay 62.000 entre agencias de empleo privadas y empresas de servicios temporales con un total de 150.000 sucursales a nivel mundial que emplean a 762.000 personas, como personal de planta (Monroy, Urazan y Barros, 2012).

Según ACOSSET (2015), gremio encargado de fomentar la utilización y desarrollo de las Empresas de Servicios Temporales en Colombia, se estima que existen alrededor de 616 empresas de servicios temporales en Colombia, de las cuales están legalmente aprobadas 243 por parte del Ministerio de trabajo. HumanNet Temporales S.A.S., hace parte de este conteo.

Cabe destacar que Arenas Piedrahíta y Plata (2007) mencionaban que en las empresas de servicios temporales no había una vinculación directa entre la persona que realizaba la labor y

quién la recibía, siendo un tipo de vinculación indirecta, donde existe una vinculación laboral formal, pero el trabajador se vincula con una empresa especializada (Arenas, Piedrahíta y Plata 2007). Lo que estaría en oposición con la aclaración que hace *Ámbito Jurídico* (2018) al respecto “En la intermediación laboral, la contratación de trabajadores en misión es directa y no indirecta, ni precaria. Es el mecanismo previsto por la ley para la formalización del trabajo flexible”, en otras palabras, bajo esta modalidad los trabajadores en misión de las EST son contratados directamente por estas con contrato laboral como cualquier otro empleado en el país de acuerdo con la ley 50 de 1990.

Respecto a los contratos laborales en las empresas de servicios temporales se encuentra que de acuerdo con lo mencionado por la Organización Internacional del Trabajo (2015) “El empleo temporal, conforme al cual se contrata a los trabajadores por un período específico, comprende los contratos de duración determinada, los contratos basados en proyectos o en tareas y el trabajo ocasional”. Es así, como la duración estimada del contrato dependerá de la necesidad de la empresa usuaria y de las condiciones que establezca.

Cabe destacar que en la actualidad una de las tendencias de las EST es el programa de felicidad laboral, que involucra dos aspectos esenciales, por una parte, está la referente a salarios, remuneraciones y recompensas, la otra orientada a las personas, sus relaciones con los demás y el impacto positivo del trabajo en su vida. De ahí que, en una consulta realizada a algunas empresas de servicios temporales, se descubrió que dentro de las metas de los candidatos al conseguir un empleo no solo era primordial el salario, también estaban los beneficios, la oportunidad de aprendizaje, el crecimiento profesional, un ambiente de trabajo con políticas de felicidad laboral, trabajo flexible y contribuciones a la responsabilidad empresarial (Revista ACOSET, 2016). Lo anterior refleja la preocupación que las empresas de servicios temporales

les dan a los programas que están encaminados en la calidad de vida de los colaboradores, teniendo en cuenta que existen otros factores importantes en las organizaciones aparte del salario.

En el proceso de búsqueda de los candidatos este tipo de empresas también le dan trascendencia al tema de la innovación en las pruebas, sobre todo las que miden competencias, entre las que se encuentra la prueba DISC “basada en los criterios de Dominancia, Influencia, Solidez y Control revelan rasgos comportamentales de los candidatos, cómo interactúan con otros, los principales obstáculos y habilidades para el logro de metas y, finalmente, el ajuste al cargo” (Revista ACOSET, 2016).

Para concluir, se ha encontrado que existen diversos aspectos del fenómeno que están a favor y en contra de la intermediación laboral. Se ha evidenciado que en algunos países esta modalidad está en constante crecimiento y regulación, no obstante, en otros países latinoamericanos como se mencionó, esta práctica es prohibida pues viola los derechos de los trabajadores. En Colombia esto no es una excepción, pues esta actividad está regulada mediante diferentes leyes y normatividad laboral que ampara los derechos de los colaboradores.

Contextualización de HumanNet Temporales SAS.

Es una empresa de origen chileno que se constituye en Colombia el 15 de abril del año 2014, está compuesta por un equipo multidisciplinario de Consultores profesionales con una sólida y vasta experiencia en las áreas de Recursos Humanos, Gestión Comercial, Administración, Áreas Operacionales y Logística. Están presentes en Chile y Colombia en forma directa, y en Perú, Panamá y Ecuador a través de aliados estratégicos, siendo conformada por cerca de 800 personas (HumanNet Temporales S.A.S., 2014).

HumanNet Temporales S.A.S. (2014) tiene como visión ser “Ser la mejor alternativa del mercado para la prestación de servicios externos, reconocida por sus clientes por su alta calidad en la entrega de valor a su gestión interna y de negocios, a través de una plataforma de Recursos Humanos” y dentro de su misión esta “Ofrecer y brindar servicios de externalización de procesos y funciones, en todo el espectro del quehacer organizacional y empresarial, actuando como una plataforma anexa para sus clientes, e integrándose armónicamente con sus procesos humanos, comerciales, administrativos, operacionales y tecnológicos”.

Dentro de la filosofía de HumanNet S.A.S. (2014) también se hace énfasis en la importancia de las personas, tanto en los colaboradores como en los clientes: “desde su fundación en HumanNet hemos creído que el foco debe estar puesto en las personas. Aspiramos a llevar esto a la práctica en nuestra propia organización y que también nuestros clientes lo apliquen”.

¿Cómo está estructurada HumanNet Temporales SAS?



Figura 1. Estructura organizacional de HumanNet SAS

Call Center

En Colombia, la inclusión de los centros de llamado “Contact Center o Call Center”, han tenido un proceso de crecimiento desde hace más de quince años, cuando diversos inversionistas extranjeros, atraídos por la creciente economía, empezaron a llegar a Colombia (Revista Portafolio, 2016). Es por esto, que la industria de los Call Center, debido a su gran expansión, está tomando notable fuerza y se han vuelto más confiables entre nuevos empresarios quienes se aprovechan de estas ventajas para incursionar en el medio.

Según Ana Karina Quessep, directora Ejecutiva de la Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (Revista Portafolio, 2017). Establece que “Esta industria ha registrado, además, un crecimiento promedio anual de 30 por ciento durante los últimos quince años, una tendencia positiva que no muchas industrias se pueden dar el lujo de registrar”. Por tanto, esta tendencia positiva al crecimiento, podría sugerir que Colombia, se está abriendo camino a incursionar en nuevas modalidades de servicio a distancia, donde un teléfono, se convierte en una herramienta fundamental para su desarrollo.

Por su parte y según la definición de Capdehourat (2006) “un call center consiste en un complejo sistema, tanto desde el punto de vista tecnológico, como en lo que refiere a la

interacción humana” (p.1). Lo que abre las puertas a una nueva modalidad de servicio, donde no se tiene en frente al asesor, pero si se recibe una atención a distancia.

Un Call Center, constituye un lugar específico de trabajo, donde las personas están recibiendo llamadas constantemente, en las cuales brindan asesoría ante algún producto y/o servicio por medio de una línea *in bond* o por el contrario, están realizando llamadas a posibles clientes, para ofrecer tanto un producto tangible, como intangible, lo cual se conoce como línea *out bond* (Farné, 2012). Esta telenegociación, permite que el asesor ponga en práctica sus competencias, demostrando así sus habilidades persuasivas en torno a la prestación de un servicio para el cual fue contratado.

Trabajar atendiendo una línea *in bond*, permite entregar información o asesoría con respecto a algún producto o servicio, promoviendo así el consumo y permanencia del usuario que se contacta.

Por su parte la línea *out bond*, permite al asesor contactar a un cliente o usuario por medio de una llamada, permitiendo así que el asesor deje ver sus habilidades persuasivas, use un tono de voz que permita el enganche con quien está al otro lado de la línea y permita el abordaje de este cliente, el cual se conoce como cliente en frío, pues es una persona a la cual no se le ha de entregado el producto o servicio prestado por la compañía (Micheli, 2007).

Los Call Center o centro de atención de llamadas, surgieron a partir de la necesidad de prestar un servicio oportuno e inmediato al cliente a través de un teléfono y el apoyo de la internet; esta industria, surge alrededor de los años setentas gracias a la necesidad de muchas empresas de prestar atención de forma masiva y mantener contacto continuo con sus proveedores y clientes (Micheli, 2007).

El cargo de asesor comercial en un Centro de llamadas, abarca constantemente a la población joven, como lo señalan Castaño y Álvarez (2017) “Esta nueva modalidad de trabajo atrae constantemente a la población más joven, que tiene una gran habilidad para el manejo operativo de las nuevas tecnologías”. (p.1225), Así mismo, muchos centros de llamadas, más allá de buscar personas experimentadas en el medio de contact center, buscan jóvenes hábiles en el manejo de nuevas tecnologías a quienes poder desarrollar.

Por lo anterior, los asesores comerciales del Call Center ECC, son jóvenes, quienes manifiestan vivir una de sus primeras experiencias laborales con una modalidad de contratación, siendo beneficiados particularmente con la capacidad en tiempo para estudiar y flexibilidad horaria, contando también con un salario, seguridad social e incluso algunas actividades de recreación. Todo ello, responde a que la calidad de vida laboral está estrechamente relacionada con las condiciones de trabajo (Prevención Integral, 2014), sin embargo, los jóvenes traen consigo una serie de atributos que hacen parte de sus rasgos de personalidad, los cuales se ponen en juego a la hora de desempeñar su trabajo y establecerse en el mismo.

Personalidad

En la literatura se pueden encontrar diferentes definiciones relativas a la personalidad, ya que es un tema que ha generado curiosidad a lo largo del tiempo. El concepto se puede remontar desde los griegos quienes " se interesaron por personificar diferentes papeles en el drama de dicha cultura, para lo que las personas utilizaban máscaras que cubrían sus rostros" (Montaño, Palacios y Gantiva, 2009, p.82). Según lo anterior, los autores hacen referencia al hecho de representar una persona diferente, mostrando distintas personalidades, pero siendo los mismos, lo que conduce a estudiar la personalidad en sí misma.

Teóricos como Gordon Allport (1985) aportaron al estudio de la personalidad brindando una definición propia: "Personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característicos " (p.47). Entonces se entiende que la personalidad es una suma de elementos o rasgos que determinan las características propias de cada individuo, produciendo que este actúe de la manera en que lo hace.

La personalidad según Salvaggio (2014), "Es el resultado de la articulación dinámica de los aspectos psicológicos (...) y biológicos característicos de cada persona y que le distinguen de las demás". Por tanto, no será posible encontrar en el mundo dos personas que piensen o actúen exactamente igual; podría decirse que, aunque sean estas muy cercanas y en ocasiones sus pensamientos o actitudes puedan ser similares, siempre existirá un aspecto diferenciador en el actuar.

En el Manual de Psicología de la Personalidad, Chico (2015) define a la personalidad como "un conjunto de características, como son: sentimientos, emociones y pensamientos ligados al comportamiento, es decir, estamos haciendo referencia a los pensamientos, sentimientos, actitudes, hábitos y la conducta de cada individuo" (p.19). De acuerdo con esta perspectiva, el concepto que postula Salvaggio es similar al de este autor, ya que este último concibe la personalidad desde las características internas de un individuo, que son finalmente las que conducen a una persona a actuar de cierta manera y se diferencie de las demás.

Para hablar de personalidad, es necesario tener en cuenta que ésta se compone por rasgos, los cuales se entienden como patrones conductuales relativamente estables con el paso del tiempo (Simkin y Cermesoni, 2014). Entonces son los rasgos de personalidad los que

direccionan el comportamiento, por ejemplo, se puede decir que una persona es sumisa, expresiva, emocional, tranquila, etc. Cabe resaltar la definición que hace Cloninger (2003) "Un rasgo de la personalidad es una característica que distingue a una persona de otra y que ocasiona que una persona se comporte de manera más o menos consecuente"(p.4). Pero para comprender un poco más el concepto, es preciso hablar desde diferentes posturas y explicar en qué consiste como se mostrará a continuación.

Rasgos

Un rasgo es un carácter distintivo de algo (Salvaggio, 2014), por tanto, es lo que distingue a una persona de otra, la hace única y permite que actúe de la manera en que lo hace según el contexto en que se encuentre, su presencia o ausencia se pueden establecer determinando su poca, media o alta frecuencia. Es por esto, que se miden de manera cuantitativa.

Dichas mediciones permiten o describen el tipo de personalidad de algún sujeto, la manera en que varía y los aspectos que pueden hacer que esta se modifique con el paso del tiempo debido a experiencias previas e incluso factores biológicos.

Según Salvaggio (2014), "Se definen como un atributo funcional relativamente persistente que inclina al individuo, a ejecutar cierto tipo de respuestas o hacia cierta clase de situaciones", por esta razón, todas las personas poseen un sin fin de características diferenciadoras, que pueden ser identificadas en el diario vivir, a bordo de situaciones diversas que permitan su expresión.

Autores como Simkin y Cermesoni (2014), establecen que Allport en su estudio:

Construyó una lista con más de 16.000 palabras que definían los rasgos de las personas clasificándolos en tres niveles: los rasgos cardinales (los que dominan y

moldean a una persona: como la autoconfianza), los rasgos centrales (elementos que conforman al comportamiento en general: por ejemplo, la honestidad) y los rasgos periféricos (características que se observan sólo en determinadas circunstancias: es el caso del altruismo). (p. 7)

De acuerdo con lo anterior y la gran cantidad de rasgos establecidos, surge la necesidad de hablar de factores de personalidad, pues son amplios y logran abarcar también de manera cuantitativa cada elemento.

Factores

La personalidad, está compuesta de factores que pueden ser evaluados en alguna escala por medio de cuestionarios que posibilitan la forma en que estos se evidencian; de esta manera es que "dichos factores de la personalidad constituyen la estructura personal responsable del estilo subjetivo con el que cada persona se conduce" (Polaino-Lorente, Cabanyes y Del Pozo, 2003, P. 226).

Algunos autores como Raymond Cattell proponen distintas formas de categorizar los factores de personalidad. Cloninger (2003) en su libro "Teorías de la Personalidad" hace una descripción sistemática de la personalidad estableciendo que:

Una taxonomía de las diferencias individuales, es esencial antes de que se pueda empezar de manera sensible la investigación de las causas de la personalidad. La descripción requiere medición, por lo que Cattell y sus colegas desarrollaron muchos tests de personalidad. (p. 235)

De esta manera surge el 16PF, el cual se fundamenta en el análisis factorial, fue creado

alrededor de los años 40, pasando por más de cinco versiones de actualización como la que se encuentra actualmente. Este " produce 16 puntuaciones de rasgos como audacia social, dominancia, vigilancia, estabilidad emocional y conciencia de las reglas, (...) que con el paso de los años se han ido perfeccionando" (Anastasi y Urbina, 1998, p.363).

Según el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos (S.F), establecen que Aluja y Blanch mencionan que "esta quinta edición del 16PF presenta buenas propiedades psicométricas, donde ha mejorado sensiblemente su validez y fiabilidad respecto a versiones anteriores".

De acuerdo con Amador, Forns y Kirchner (2006):

La quinta edición del 16PF continúa midiendo los mismos dieciséis factores primarios de personalidad identificados por Cattell en la década de los cuarentas. Los factores primarios se siguen denominando con letras, de la A a la Q4, aunque la denominación de los factores se adapta más al contenido de los ítems que conforman el factor. El cuestionario consta de 185 elementos, con tres alternativas de respuesta y puede aplicarse a adolescentes y adultos.

Para entender los factores primarios a los cuales hace referencia el test, es pertinente presentarlos de la siguiente manera:

Tabla 1.

Escala Primaria 16 PF, Cattell (1957)

Escala Primaria	
A	Afabilidad
B	Razonamiento
C	Estabilidad
E	Dominancia
F	Animación
G	Atención a las normas
H	Atrevimiento
I	Sensibilidad
L	Vigilancia
M	Abstracción
N	Privacidad
O	Aprensión
Q1	Apertura al cambio
Q2	Autosuficiencia
Q3	Perfeccionismo
Q4	Tensión

Esta prueba, puede usarse en selección de personal, pues suele diferenciar perfiles profesionales tales como pilotos, policías, docentes o vendedores, entre otros, así como para el estudio de otros factores como el “potencial de liderazgo” (Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, S.F).

Modelo De Los Tres Superfactores De Eysenck

La Teoría planteada por Hans Eysenck (1981) "demuestra el fundamento psicofisiológico de la personalidad y establece tres factores importantes que se relacionan con el comportamiento social: extraversión, neurosis y psicosis". Esta teoría ha permitido predecir el comportamiento en

cualquier contexto, teniendo en cuenta los tres rasgos fundamentales, que a diferencia del modelo de los cinco grandes es más simplificado.

"Este autor sugiere que existen tres rasgos fundamentales (relevantes) que no se relacionan entre sí (ortogonales): extraversión, neurosis y psicosis. Tales rasgos, que se pueden medir y describir en un continuo, tienen bases biológicas y muchas implicaciones del comportamiento" (Furnham, 2001, p.166). Esto se puede observar en detalle en la Tabla 2.

Por ejemplo, en el caso de las personas extrovertidas se realizaron investigaciones de laboratorio para probar la teoría y se halló lo siguiente " los extrovertidos se comportan de formas más sociables que los introvertidos debido a que necesitan más estimulación social para excitarse" (Cloninger, 2003, p.260).

Tabla 2

Tres súper factores, Eysenck (1970)

Factores Primarios	Factores Secundarios			
Psicoticismo	Agresividad	Orientación a logros	Búsqueda de sensaciones	Masculinidad
	Firmeza	Manipulación	Dogmatismo	
Extraversión	Actividad	Asunción de riesgos	Expresividad	Falta de Responsabilidad
	Sociabilidad	Impulsividad	Falta de Reflexión	
Neuroticismo	Baja Autoestima	Ansiedad	Falta de autonomía	Culpabilidad
	Infelicidad	Obsesión	Hipocondría	

Fuente: Basado en Eysenck 1970.

El estudio anterior abre un panorama que puede facilitar los procesos en las organizaciones, ya que en su libro "Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones " Furnham (2001) describe las diferencias de los individuos extravertidos e introvertidos en relación con sus dinámicas laborales. "Los extravertidos buscan la diversión en sus rutinas de trabajo; los introvertidos sienten menos necesidad por lo novedoso" (p.166).

Por otra parte, Polaino-Lorente, Cabanyes y Del Pozo (2003), establecen que Eysenck propone un abordaje global en torno a lo que refiere al estudio de la personalidad, con el fin de responder no solo a lo que un sujeto es y que lo hace diferente, sino que también aborda la perspectiva de porque el sujeto es y actúa de la manera en que lo hace.

Para explicar eso, establece jerarquías entre lo que es personalidad y conducta, las cuales, al relacionarse y repetirse, pueden llegar a formar los hábitos,

Aquellos hábitos que tienden a darse juntos y, por tanto, muestran covariación, representan los rasgos (...). En el esquema propuesto por Eysenck, varios rasgos se agrupan en un nivel superior de organización estructural formando los llamados superfactores. De esta forma, Eysenck y su equipo proponen el modelo de los tres factores, desde el cual intentan dar respuesta a la constitución de las personas.

(Polaino-Lorente, Cabanyes y Del Pozo, 2003, p.209)

Para concluir, se puede decir que el estudio de la personalidad ha sido abordado desde diferentes puntos de vista, sin embargo, no se ha llegado a un consenso de lo que es realmente la personalidad, debido a que todos los modelos dan un aporte y articulan su estructura componiéndola de dimensiones, factores y rasgos.

Modelo De Los Cinco Grandes

“La teoría de los cinco grandes, puede ser considerada como una taxonomía o sistema clasificatorio de aquellos rasgos de personalidad que establecen las diferencias individuales entre sujetos” (Polaino-Lorente, Cabanyes y Del Pozo, 2003, p. 236), de esta manera, pueden existir categorías entre las cuales se puedan asignar a las personas según su estilo de personalidad, la forma en que actúan o como se relacionan, partiendo del hecho de que "estos rasgos explican una gran cantidad de varianza del comportamiento humano achacable a la personalidad, y esto es válido para la práctica totalidad de las culturas estudiadas" (Alcover de la Hera, Martínez, Rodríguez y Domínguez, 2004, p.207).

De acuerdo con Digman, Costa y McCrea, se establece que los cinco grandes, están compuestos de la siguiente manera, “Apertura a la experiencia, responsabilidad, extraversión, amabilidad y neuroticismo” (Roth y Pinto, 2010). Según la literatura, estas categorías pueden encontrarse con distintos nombres, como se ve en la tabla 3.

Estas dimensiones cuentan con "rasgos bipolares" es decir "tienen dos polos extremos en los que pocas personas puntúan, encontrándose la mayoría de la población en los puntos intermedios de cada dimensión" (Alcover de la Hera et al, 2004, p.207). Lo anterior se ve ejemplificado en la siguiente tabla, que muestra las cinco dimensiones de la personalidad:

Tabla 3

Cinco Grandes, McCrae y Costa (1985)

Cinco Grandes		
Tímido	Extraversión	Sociable
Cooperativo	Conformidad	Independiente

Responsable	Consciencia	Irresponsable
Relajado	Estabilidad	Tensa
Abierto	Apertura	Cerrado

Fuente: Basado en Alcover de la Hera et al, 2004.

Según Alcover de la Hera et al. (2004), en el centro de la Tabla encontramos los cinco grandes, mientras que en los costados izquierdo- derecho se sitúan los polos que indican un rasgo opuesto. Primero la extraversión, que en un polo sitúa al individuo sociable y asertivo, en el contrario timidez y no asertividad, seguido esta la conformidad que refiere la inclinación a la adaptación a los otros, en un polo conductas de confianza en los demás y en el opuesto las personas independientes y frías. La dimensión de consciencia expresa el nivel de confiabilidad y responsabilidad, en un polo orientación al logro y en el opuesto, comportamientos irresponsables, en el cuarto lugar la estabilidad emocional refleja la disposición a soportar tensión, por un lado, las personas se muestran despreocupadas y por el otro, conductas de nerviosismo. Finalmente, la apertura a la experiencia habla del gusto por las situaciones novedosas, por el contrario, encontramos individuos cerrados ante lo novedoso.

Inventario de Discernimiento de la personalidad (DISC)

En la literatura, autores como Watson y Klassen (2004) afirman que "El primero que desarrolló el modelo DISC fue el Dr. William Moulton Marston, de la Universidad de Harvard, famoso por su obra The Lie Detector en 1938 y por su importante contribución en el área"(p.8). Sin embargo, a través del tiempo el modelo sufre modificaciones, para que su aplicación e interpretación sean más sencillos, respecto a ello la PDA International (2014) manifiesta:

A fines de la década de los sesentas el Dr. John Geier, de la Universidad de Minnesota, realiza estudios sobre las bases del instrumento de Marston/Clarke y, con el propósito de simplificar el proceso matemático que llevaba desde el formulario hasta el resultado, realizó varias modificaciones. Sus estudios se focalizaron en simplificar el proceso matemático, es así que nace el instrumento que hoy se conoce como DISC. (p.11)

Es entonces como a partir del trabajo de Marston, Geier construye el instrumento DISC, el cual es modificado e impactado, no sólo en el formulario de aplicación, sino también en la modalidad de su respuesta y la reducción en el tiempo de su administración (PDA International, 2014). También cabe resaltar que para comprender el modelo es preciso comprender el significado de sus siglas- DISC-, estas son descritas como cuatro estilos de comportamiento en Psigma Corp (2018) "Dominancia, Influencia, Estabilidad, Conformidad", aunque no siempre han sido denominadas de esa manera como se verá más adelante. Así que, ya teniendo claro lo que indica cada letra es importante especificar a qué se refieren, para ello GeierLearning International (2003) define lo siguiente, "DISC es un lenguaje universal o comunicación que guía su comportamiento". Así como las letras, DISC representan cuatro factores de personalidad. Cada factor refleja una percepción y respuesta diferente:

- a. "Cómo vamos y respondemos a las situaciones de la vida",
- b. La respuesta continua a las nuevas experiencias nos desarrolla a lo largo del tiempo,
- c. Los diferentes factores de personalidad varían según nuestras percepciones y respuestas según cada persona y cada situación.

En un estudio de Pérez (2010), se encuentran los hallazgos que señalan el inicio de lo que parece ser el postulado de los cuatro factores de personalidad, que finalmente serían parte del legado que dejó William Marston, -cuyos trabajos devienen de la década de los veinte- Él consideraba que el temor y el amor eran dos emociones básicas importantes, inclinado por el psicoanálisis, pero estas emociones se encontraban en constante conflicto "desencadenando tensiones sexuales que se resolvían en actitudes de dominación, inducción, sumisión o conformidad (el modelo DISC)" (p.162).

Otras investigaciones sostienen que Marston tenía diversos planteamientos, que relacionaban el comportamiento con la percepción del entorno en el que se encontraban las personas, por ejemplo, Watson y Klassen (2004) manifestaban que él:

Consideraba que el comportamiento de las personas se regía sobre dos ejes en los que las actuaciones tendían a ser activas o pasivas, dependiendo de que la percepción individual del entorno fuera favorable o antagonista. Si se colocan los ejes en los ángulos correctos, se forman cuatro cuadrantes que describen un patrón de comportamiento.

- a. La dominancia provoca actividad en un entorno antagonista.
- b. La influencia provoca actividad en un entorno favorable.
- c. La estabilidad provoca pasividad en un entorno favorable.
- d. La conformidad provoca pasividad en un entorno antagonista. (p.9)

Del mismo modo, se puede hacer una comparación de lo que señalan autores como Watson y Klassen (2014), quienes anteriormente explicaron como la colocación adecuada de los dos ejes

forma los cuatro cuadrantes que describen un patrón de comportamiento, claro está dependiendo de la percepción del entorno, de igual manera la descripción que hace la PDA International de los cuatro ejes del DISC- 1. Dominancia, 2. Influencia, 3. Estabilidad y 4. Conformidad -hace referencia a lo que mide cada eje de acuerdo al tipo de respuestas que se pueden obtener según la percepción del ambiente, a continuación, se mencionara cada una:

- a. La respuesta Proactiva en un ambiente percibido como antagónico o desfavorable
- b. La respuesta Proactiva en un ambiente percibido como favorable
- c. La respuesta Pasiva en un ambiente percibido como favorable
- d. La respuesta Pasiva en un ambiente percibido como antagónico o desfavorable.

(p.11)

En definitiva, el DISC ha sido aplicado por más de 30 años en el ámbito personal y de los negocios, además que la teoría detrás del test está basado en investigaciones de Marston, convirtiéndose en un instrumento de evaluación del comportamiento utilizado a nivel internacional, confiable y validado (Perfil DISC, 2018). El instrumento DISC deviene de un proceso en el cual ha sufrido modificaciones, en sus inicios Marston estaba inclinado por la teoría del psicoanálisis para sustentar el instrumento, pero con el pasar de los años autores como Geier realizaron variaciones con el fin de simplificar el proceso de administración de la prueba.

Para comprender el Inventario de Discernimiento personal (DISC), es indispensable aclarar y entender la forma en que se aplica e interpretan sus datos. Es así que según el cuadernillo de aplicación de Thomas International Ltd. (2009), en el módulo 3, en su apartado de Origen del Análisis de perfil personal (PPA) con la que cuenta HumanNet Temporales S.A.S., se aplica y

ejemplifica en detalle el inventario mencionado como se muestra a continuación:

Características de los inventarios de personalidad

Los Inventarios de personalidad a diferencia de otras pruebas " no tienen respuestas acertadas o equivocadas" (Muchinsky, 2002, p.108). En consecuencia, estas son útiles para la predicción del comportamiento en un determinado contexto, y reflejan características de la personalidad que son poco observables, como postula Aiken (2003), en su libro "Tests Psicológicos y Evaluación", "Los inventarios de personalidad constan de reactivos que atañen a las características personales, los pensamientos, sentimientos o a la conducta, (...) en un inventario de personalidad los individuos marcan los reactivos que juzgan descriptivos de sí mismos" (p.387).

Es importante tener en cuenta la forma de calificación de esta clase de inventarios, dado que los resultados se posicionarán en una escala predeterminada, conformada por preguntas similares que señalan elementos como la introversión, la autoridad, entre otros. Los cuales se califican según determinada clave, de manera que la respuesta, dependiendo del elemento, puntuará un resultado más alto o bajo en la escala correspondiente (Muchinsky, 2002).

Así mismo, de acuerdo con el autor, se puede afirmar que "Los inventarios de personalidad y las técnicas proyectivas en ocasiones han contribuido a tomar decisiones acertadas de selección" (Aiken, 2003, p. 336). Esto teniendo en cuenta que los inventarios se acercan a lo que se espera en un candidato y lo que se obtiene, pues "Los resultados de estas escalas se utilizan luego para predecir el éxito en el puesto "(Muchinsky, 2002, p.109). Sin embargo, desde la creación de los inventarios ha existido controversia ya que según lo planteado por Aiken (2003):

Al igual que con cualquier medida de lápiz y papel de las características y comportamientos humanos, un problema relacionado con los inventarios de personalidad tiene que ver con su validez (...) un instrumento psicométrico no puede proporcionar resultados validos a menos que sea respondido de manera consistente y honesta. (p.387)

En cuanto al instrumento DISC, se analiza la validez de constructo, que “incluye la planificación y ejecución de determinados estudios de investigación orientados a comprobar empíricamente que un test mide realmente el constructo o rasgo que pretendemos” (Morales, 2009, p.61), concibiendo que un constructo es una idea o un concepto elaborado para explicar el comportamiento humano, como en este caso lo es la personalidad. En una investigación del DISC se encontró que la escala D mide el constructo de dominación, esta se encuentra teóricamente relacionada con otros constructos, a modo de ejemplo, alguien que es muy dominante puede ser calificado por sus compañeros como más agresivo, por consiguiente el dominio y las calificaciones de agresividad de los pares son teóricamente vinculados, por tanto sí la medida de dominación tiene alta validez debería correlacionarse con las calificaciones de agresividad (Disc Classic, 2008).

En conclusión, se puede decir que la validez en los inventarios de personalidad como el DISC se ha ido trabajando en el tiempo, haciéndose evidente la necesidad de investigar más al respecto, sin embargo, hay que resaltar que este tipo de pruebas han sido de utilidad en contextos clínicos, educativos y sobre todo en el contexto laboral, al realizar los procesos de selección de personal y estudiar las relaciones interpersonales, teniendo en cuenta que las personas pueden permanecer la mayor parte del tiempo en su lugar de trabajo, siendo importante hablar de la estabilidad laboral.

Estabilidad Laboral

La estabilidad laboral como lo especifica Martín (2015) “tiende a otorgar un carácter permanente a la relación de trabajo, donde la desunión del vínculo laboral depende únicamente de la voluntad del trabajador y solo por excepción del empleador o de las causas que hagan imposible su continuación”(p.12), por lo que se entiende que la estabilidad laboral depende finalmente de la decisión del colaborador, aunque se puede dar la culminación del contrato por parte del empleador, cuyas causas de terminación se especifican en el artículo 61 al artículo 64 del código sustantivo del trabajo.

Otros autores como Anker, Chernyshev, Egger, Mehran Y Ritter (2003) consideran la estabilidad laboral en función del empleador, tomada en términos de tiempo “se puede definir la estabilidad del empleo como la probabilidad de que no se dé por concluida su relación laboral a iniciativa del empleador dentro de cierto período (un año, por ejemplo)” (p.175). Esta definición va encaminada al contrato laboral que celebre el colaborador, así como la decisión del empleador de dar continuación al mismo.

El tema de la estabilidad laboral no solamente se da en las empresas, también en el aspecto social podría tener implicaciones, debido a que la ausencia de estabilidad laboral ha acarreado problemas relevantes que han alterado el orden social, tales como: el desempleo, elevados índices de pobreza en la población, carencia de mecanismos de seguridad social (por la disminución del empleo estable) un alto índice delictivo, entre otras graves consecuencias (Silva, 2016). Esta situación ha impactado negativamente a la sociedad, ya que las personas al no contar con empleo estable no pueden suplir sus necesidades y las de sus familias, lo que puede traer secuelas psicológicas por estar desempleado, no contar con un sistema de seguridad social o

llevarlos a cometer actos ilegales, por eso es importante considerar que las condiciones que le ofrecen las organizaciones a sus colaboradores sean justas y dignas.

Las expectativas que el colaborador tiene de su empleo hacen que dispongan de su tiempo, conocimiento, habilidades, aptitudes y experiencia en pro de la empresa con el fin de lograr los objetivos, por tanto, se puede decir que la estabilidad laboral implica que el empleador deberá respetar a sus colaboradores, brindando un trato digno y humano (Valdizón, 2015). De acuerdo con lo anterior, sí el colaborador aporta en el funcionamiento de la empresa, es importante que esta procure su bienestar y protección, evitando despidos ilegales o injustificados, lo que puede llevar a preocupación por los ingresos para el sustento de su familia, ya que esta situación puede implicar una serie de dificultades que involucran más que el factor económico, un tema psicológico, el cual según Buendía (2010) podría acarrear “pérdida de autoestima de sentimientos de inseguridad y de fracaso, de una experiencia de degradación social de vergüenza o sentimientos de culpa” (p.29).

Tras estas consecuencias psicológicas, ser inestable laboralmente podría afectar también las relaciones con sus grupos cercanos y redes de apoyo, ocasionando que se excluya de eventos sociales, pues al no tener una fuente de ingreso permanente y no aportar económicamente acarrearía en distorsiones al autoconcepto (Buendía, 2010). El impacto del desempleo puede traer repercusiones graves para la persona siempre que esta no lo sepa manejar, tales como depresión, dependencia económica y psicológica.

Se puede concluir que “Gracias al derecho al trabajo y a la estabilidad que dé él se desprende, las personas permiten satisfacer sus necesidades fundamentales, obtener un mínimo de seguridad y vivir bajo condiciones de bienestar acordes a la dignidad humana” (Cerquera,

2018, p.87), esto dependiendo de las condiciones de cada colaborador y de la naturaleza del contrato por la que fue acogido. Sin embargo, hay que tener presente que pese a que en la Constitución Política de Colombia de 1991 se establece que el trabajo es un derecho, la estabilidad laboral va a depender de la voluntad del colaborador para continuar en su empleo o para que se lleve a cabo la desvinculación laboral.

Marco Empírico

Según una investigación realizada por Martínez (2014), las empresas están en la búsqueda constante de mantener las relaciones interpersonales y un óptimo clima laboral, sin embargo, las personas que carecen de estas cualidades no serán productivas en ellas. En consecuencia, se puede deducir que el tener dificultades en habilidades sociales o de empatía con el equipo de trabajo, puede ocasionar que se vea afectado el futuro del colaborador en la compañía, lo que puede estar estrechamente relacionado con la personalidad de cada uno de los miembros.

En ciertos empleos es importante contar con habilidades sociales para cumplir con la misión del cargo, como es el caso de los asesores de Call Center, sin embargo, no es el único factor relevante, también la duración que tienen las personas en su empleo puede ser determinante, como se observó en un estudio realizado en Argentina por Del Bono (2005), el cual encontró que los colaboradores tienen posiciones aproximadas en considerar que el trabajo en las empresas de Contact-Center, a pesar de reflejar una oportunidad de empleo, es por un periodo temporal, reflejando situaciones de escasa estabilidad laboral e incertidumbre. Mientras que en un estudio realizado en el 2012 en Bogotá –Colombia, acerca de la realidad del empleo de los Call Centers, se observa una opinión más favorable según las siguientes cifras:

En general, se puede afirmar que los teleoperadores perciben su trabajo como poco estable. Las mujeres son las más optimistas porque 52% consideran que su trabajo es seguro del punto de vista laboral. En cambio, los hombres que comparten la misma opinión son el 48.7% del total de los encuestados. (Farné, 2012)

Según lo anterior, se puede evidenciar que las posturas respecto a la estabilidad laboral difieren de acuerdo con los sexos, puesto que se demuestra que el trabajo en los Call Center “parece marcar ya una tendencia en relación al tipo de empleo que genera: puestos de trabajo

baratos, ocupados por estudiantes jóvenes y por mujeres” (Del Bono, 2005, p.23). De modo similar en Ecommerce Conversion Center también se observa que el 73% del equipo de colaboradores está compuesto por mujeres jóvenes entre las edades de 19 y 26 años, además que un 66.6% representa estudiantes universitarios y tecnólogos (HumanNet. Temporales S.A.S, 2018).

De acuerdo con las estadísticas de estabilidad laboral se encontró que tres cuartas partes de los trabajadores del mundo no tienen un empleo estable de tiempo indefinido, según un nuevo informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (Dinero, 2015). Entonces la estabilidad laboral, de acuerdo con las estadísticas, estaría medida en términos de tiempo, según el tipo de contratación realizado, en la mayoría de los casos los contratos en los Call Center son por Obra o Labor, lo que produce que una vez culminada la labor se dé por finalizado el contrato.

En otro estudio llevado a cabo por Robbins (2004) respecto a los aspectos que pueden contribuir a una elevada estabilidad laboral, que finalmente son los que incrementan el deseo del trabajador por permanecer en la empresa una mayor cantidad de tiempo, se encontró lo siguiente:

- a. Antigüedad: mientras más tiempo lleva una persona laborando para una empresa, menor es la posibilidad que renuncie.
- b. El proceso de selección de personal le da un sustento solido a este aspecto, pues se debe elegir a una persona cuyos valores concuerden con los de la empresa, para que pueda adaptarse rápidamente.
- c. Actitudes y desenvolvimiento positivo: los gerentes deben mantenerse alerta en el comportamiento de los trabajadores principalmente porque a través de ello reflejan su satisfacción y se mantienen más estables en su empleo. (p.27)

En síntesis, se encuentran pocas investigaciones que hablen acerca de la personalidad y la estabilidad laboral, aunque los estudios concuerdan con las dificultades que se pueden presentar a causa de la falta de estabilidad laboral y como la personalidad para afrontar las contingencias juegan un papel fundamental con la percepción de su empleo.

Marco legal

En la Constitución Política de Colombia de 1991 en el Artículo No. 25 se menciona que “El trabajo es un derecho y una obligación social y goza, en todas sus modalidades, de la especial protección del Estado. Toda persona tiene derecho a un trabajo en condiciones dignas y justas” (p.9). Teniendo en cuenta lo anterior, al ser la Constitución Política ley de leyes ninguna puede estar por encima de ella, lo que establece que en Colombia el derecho al trabajo decente es de obligatorio cumplimiento y es el Estado el que debe velar porque esto sea una realidad.

Del mismo modo, la Ley 100 de 1993 también refiere que para conseguir una calidad de vida optima hay derechos a los que no se puede renunciar y que el estado debe proteger, esto se explica en el Artículo No.1 *del Sistema de seguridad social integral*, que tiene como finalidad “garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”. Además, es importante recordar su objetivo “Garantizar las prestaciones económicas y de salud a quienes tienen una relación laboral o capacidad económica suficiente para afiliarse al sistema”. Por tanto, se debe garantizar que todas las personas cuenten con un sistema de seguridad social para estar protegidas al momento de una vinculación laboral.

Una manera de vincularse laboralmente puede darse por medio de una empresa de servicios temporales, que según lo estipula la Ley 50 de 1990 en el Artículo No. 71 es “aquella que contrata la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales”. De acuerdo con lo anterior, las

empresas de servicios temporales cumplen su función como intermediarias entre la empresa cliente y el colaborador, lo cual se señala en el decreto 2025 de 2011 en el Artículo 1:

Para los efectos de los incisos 1° y 3° del artículo 63 de la Ley 1429 de 2010, cuando se hace mención a intermediación laboral, se entenderá como el envío de trabajadores en misión para prestar servicios a empresas o instituciones.

Aquellas empresas que tengan un objetivo diferente y no estén debidamente autorizadas por el Ministerio de la Protección Social no podrán realizar esta actividad; esto está debidamente establecido en el artículo 63 de la Ley 1429 de 2010:

El personal requerido en toda institución y/o empresa pública y/o privada para el desarrollo de las actividades misionales permanentes no podrá estar vinculado a través de Cooperativas de Servicio de Trabajo Asociado que hagan intermediación laboral, o bajo ninguna otra modalidad de vinculación que afecte los derechos constitucionales, legales y prestacionales' consagrados en las normas laborales vigentes. (p.26)

Para hablar de vinculación laboral, es preciso definir que es un contrato de trabajo estipulado en el Código Sustantivo del Trabajo en el Artículo No. 22 (2008) como: "Contrato de trabajo es aquel por el cual una persona natural se obliga a prestar un servicio personal a otra persona, natural o jurídica, bajo la continuada dependencia o subordinación de la segunda y mediante remuneración"(p.9). Sin embargo, es preciso señalar los tres elementos esenciales para que se celebre un contrato de trabajo, estipulados en el Artículo No. 23 del Código Sustantivo del Trabajo (2008):

a. La actividad personal del trabajador, es decir, realizada por sí mismo,

- b. La continuada subordinación o dependencia del trabajador respecto del empleador, que faculta a éste para exigirle el cumplimiento de órdenes, en cualquier momento, en cuanto al modo, tiempo o cantidad de trabajo, e imponerle reglamentos, la cual debe mantenerse por todo el tiempo de duración del contrato,
- c. Un salario como retribución del servicio. (p.10)

Estos elementos son los que hacen posible que se dé un contrato de trabajo, aunque, hay que tener en cuenta que hay diferentes tipos de contrato, uno de ellos es el contrato por obra o labor, este cobija a los trabajadores en misión de las empresas de servicios temporales en el código sustantivo del trabajo en todo lo relacionado con la normatividad laboral (Art.75, 2008, p.27), y se establece que estos trabajadores de acuerdo al Artículo 79. De la ley 50 de 1990:

Tendrán derecho a un salario ordinario equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que desempeñen la misma actividad, aplicando para el efecto las escalas de antigüedad vigentes en la empresa. Igualmente, tendrán derecho a gozar de los beneficios que el usuario tenga establecidos para sus trabajadores en el lugar de trabajo, en materia de transporte, alimentación y recreación. (p.19)

Es preciso señalar que las personas que realizan una actividad en una empresa usuaria son denominados trabajadores en misión, según lo estipula el artículo 74. de la Ley 50 de 1990 "Aquellos que la empresa de servicios temporales envía a las dependencias de sus usuarios a cumplir la tarea o servicio contratado por estos"(p.14). No por esta razón se puede considerar que estos colaboradores sean menos importantes que aquellos con un tipo de contratación directa con una empresa usuaria, es decir ambas partes se benefician de un contrato laboral.

Así las cosas, tanto los trabajadores en misión, como los trabajadores que están directamente contratados por la empresa, deberían gozar de las mismas condiciones y privilegios que la empresa usuaria ofrece, se deben incluir en todos los programas que la entidad implemente y deben recibir las mismas capacitaciones que su cargo requiera. Como consecuencia, el Decreto 1072 de 2015 precisa que, “El empleador o contratante debe establecer por escrito una política de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) (...), con alcance sobre todos sus centros de trabajo y todos sus trabajadores, independiente de su forma de contratación o vinculación” (p.98).

En el caso del personal en misión el tipo de contrato que se utiliza es por Obra o labor, debido a que en este no se fija una fecha de finalización, ya que una vez el trabajador culmine la actividad o la actividad finalice, se da por terminado el contrato, como se especifica en el Código Sustantivo del trabajo (2008) en el Artículo 45. "El contrato de trabajo puede celebrarse por tiempo determinado, por el tiempo que dure la realización de una obra o labor determinada, por tiempo indefinido o para ejecutar un trabajo ocasional, accidental o transitorio" (p.14).

Este tipo de contratación, como se mencionaba anteriormente cobija a los trabajadores en misión de las EST. Para que se de esta relación, en la intermediación laboral, se envían los trabajadores en misión a la empresa cliente, donde la empresa de servicios temporales toma el papel de intermediaria. En Colombia, la intermediación laboral tiene “una legislación particular y solo se puede prestar por EST debidamente constituidas, que son verdaderos empleadores directos de sus trabajadores en misión, con el fin de garantizar los derechos laborales y prestacionales de los trabajadores misionales” (Ámbito jurídico, 2018).

Esta figura legal no debe confundirse con la tercerización laboral que en el decreto 583, se especifica su misión en el Artículo 2.2.3.2.1. Definiciones “Se entiende como tercerización laboral los procesos que un beneficiario desarrolla para obtener bienes o servicios de un proveedor, siempre y cuando cumplan con las normas laborales vigentes” (p.3). Por consiguiente, en la tercerización se habla de un beneficiario, que puede ser la persona natural o jurídica que se beneficia directa o indirectamente de un bien o un servicio, y un proveedor que es quien provee ese bien o servicio por cuenta propia. Teniendo esto claro, en la tercerización laboral no se envían trabajadores en misión a realizar una actividad a la empresa cliente, solo están autorizadas las empresas de servicios temporales constituidas, lo cual está regulado por la ley 50 de 1990, garantizándoles a los trabajadores en misión un contrato laboral con condiciones justas.

Marco Metodológico

Tipo de Investigación

Esta investigación obedece a un tipo de estudio cuantitativo, ya que como lo mencionan Hernández, Fernández y Baptista (2010) “los estudios cuantitativos plantean relaciones entre variables con la finalidad de arribar a proposiciones precisas y hacer recomendaciones específicas” (p.19). Para este estudio se tomaron las variables personalidad y estabilidad laboral, con el fin de identificar los factores de personalidad en los asesores comerciales del Call Center ECC y la relación con su estabilidad laboral, para lograr esto, se recolectaron los datos mediante la utilización de un inventario de personalidad, en este caso el DISC, asimismo se hizo una revisión de sus historias laborales para conocer sus trayectorias, teniendo en cuenta que la estabilidad será entendida como la duración de un trabajador en la compañía.

Ahora bien, en el call center ECC se busca que los colaboradores sean estables laboralmente, con una formación que les permita desarrollar sus habilidades y características de personalidad para ajustarse al cargo, de ahí la razón por la cual se realiza este estudio, estableciendo si existe correlación entre las variables personalidad y estabilidad laboral. Para lograr esto y cuantificar en primera medida la personalidad, se aplicó al universo de colaboradores el DISC que evalúa cuatro factores de personalidad: Dominancia, Influencia, Estabilidad y Conformidad (Thomas International Ltd., 2009).

Diseño de la Investigación

Un estudio de alcance correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2010), tiene como objetivo, identificar si existe o no relación, algún grado de asociación entre dos o más

variables, categorías o conceptos en un contexto en particular. Por medio de este estudio, se puede identificar cómo se relaciona la variable de estabilidad laboral, con los factores de personalidad descritos en los colaboradores mediante la aplicación del inventario de discernimiento personal. Siendo la personalidad la variable independiente (X), mientras que la estabilidad laboral es la variable dependiente (Y).

En consecuencia, se abordará la estabilidad laboral que se encuentra cuantificada en términos de tiempo de duración voluntaria de un colaborador en la empresa ECC, quien debe superar mínimo un año continuo laborando en la entidad de acuerdo con la obra o labor bajo la cual fue contratado. Esta definición se obtiene de acuerdo con los criterios en la negociación entre HumanNet Temporales y ECC, previo contrato comercial entre las empresas.

Según lo mencionado anteriormente, se establece que además de tener un alcance correlacional, se ajusta a un diseño transversal. Hernández, Fernández y Baptista (2010), establecen que el estudio debe obedecer a una única aplicación de una prueba. En este caso el DISC, el cual fue aplicado el 02 de febrero de 2018, datos con los cuales se realiza el análisis y emparejamiento con la información obtenida en las historias laborales de los colaboradores con respecto a su estabilidad laboral.

Paradigma de Investigación

El paradigma Positivista, establece que “todas las “cosas” o fenómenos que estudian las ciencias eran medibles” (Hernández, Fernández y Baptista ,2010), por lo tanto, todo conocimiento debe partir de hechos comprobables y reales, bien sea por medio de la aplicación de algún instrumento que garantice su veracidad o algún hecho o acto que compruebe el tema en cuestión.

En este orden de ideas, el positivismo establece que todos los fenómenos que estudia la ciencia son medibles y se parte de la premisa de la comprobación. Por tanto, para fines del presente estudio las variables a evaluar se cuantifican por medio de la aplicación de un instrumento estandarizado y de procesos estadísticos, con el objetivo de comprobar sí existe relación entre los factores personalidad y la estabilidad laboral de un colaborador de un Call Center en Bogotá.

Enfoque

Para este estudio se utilizó el enfoque cuantitativo el cual “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.4), dicho de otra manera, debido a que por medio de la medición numérica y el análisis estadístico de los datos, se obtienen resultados concretos, es decir, puntuaciones exactas, son estas quienes establecerán por medio de sus procedimientos si lo que se pretende comprobar es verídico o no.

Por su parte y como mencionan los mismos autores, cada paso dado bajo la luz de un enfoque cuantitativo, debe ser secuencial y probatorio, por tanto, se ajusta y responde lo que se pretende medir, en términos de confirmar si existe o no una correlación. Por medio de la aplicación de una fórmula matemática y un análisis estadístico tal como el coeficiente de correlación de Spearman, el cual al estar establecido o parametrizado en la literatura como una formula universal para medir la correlación entre dos variables, no da lugar a brincar o eludir pasos.

Hipótesis de Trabajo

Los factores de personalidad identificados en los asesores comerciales por medio del inventario de discernimiento personal se relacionan con su estabilidad laboral en un Call center ubicado en Bogotá.

Participantes

En este estudio se tomó una muestra seleccionada por conveniencia no Probabilística. Los participantes hacen parte del equipo de colaboradores de un Call Center ubicado en Bogotá, compuesto por 20 colaboradores, de los cuales 15 son asesores comerciales y se encuentran contratados como personal en misión y los 5 restantes, hacen parte del área administrativa y están contratados directamente por la empresa Ecommerce Conversion Center. Para este estudio, se tomaron únicamente los colaboradores en misión.

Con el fin de identificar los factores de personalidad de los asesores y la relación con su estabilidad laboral, se cumplen los siguientes criterios: Colaboradores activos en la actualidad quienes en promedio llevan 14 meses trabajando en la compañía, sus edades se encuentran entre 19 y 26 años, están divididos entre 11 mujeres y 4 hombres y se les ha aplicado el inventario de Discernimiento personal el 02 de febrero.

Criterios de inclusión

Todos los trabajadores activos en el cargo el día de la aplicación de la prueba, indiferente a la fecha de ingreso, el género y la edad.

Instrumento

La elección del DISC se realizó con base a la adaptación cultural al contexto latinoamericano, en este caso Chile (debido a que la casa matriz de HumanNet se encuentra ubicada en este país y se tiene autorización del Thomas International para su utilización), asimismo se tuvieron en cuenta aspectos como la confiabilidad, en el Disc Classic (2008) se habla de la capacidad de la herramienta para producir las mismas mediciones en un periodo de tiempo establecido, los coeficientes superiores a 70 se consideran aceptables, y los coeficientes superiores a 80 se consideran muy buenos, esto se prueba haciendo que las mismas personas completen dos veces el cuestionario, con un intervalo de tiempo adecuado entre las dos mediciones (test-retest). Luego se comparan los resultados para determinar la relación que tienen entre sí, si el estilo DISC de una persona no ha cambiado, una herramienta estable debería producir resultados que son bastante similares entre dos administraciones diferentes.

Las cuatro escalas de Disc Classic han sido evaluadas por su fiabilidad test-retest durante períodos de tiempo variables y se encontraron los siguientes coeficientes en la versión inglesa y en ingles americano:

Tabla 4

Fiabilidad del Test-retest

1 Semana	5-7 Meses	1 Año (10-14 Meses)
Participantes=142	Participantes=174	Participantes=138
D: .89	D: .84	D: .79
i: .87	i: .82	i: .80
S: .89	S: .77	S: .76
C: .89	C: .73	C: .71

Fuente: Basado en el DiSCClassic (2008)

Para evaluar la fiabilidad interna del instrumento, se realizó la aplicación de la versión más reciente del DISC a una muestra de 412 personas en Chile, que arrojó un coeficiente alfa de Cronbach para cada factor: D (79), I (76), S (74), C (76), donde coeficientes por encima de 70 se consideran aceptables, y los coeficientes superiores a 80 se consideran buenos y finalmente los superiores a 90 con una consistencia interna excepcional. Mientras que en la versión en inglés estadounidense del Disc Classic se ha demostrado una consistencia interna de buena a excelente, para esto se tomó una muestra de 812 participantes en 1996 que arrojó los siguientes puntajes en alfa; D:92, I:87, S: 88 y C: 85. De lo anterior, se puede señalar que el instrumento DISC cuenta con una fiabilidad interna sobresaliente en cada una de sus escalas, siendo la escala D la que tiene una mayor consistencia interna (Disc Classic, 2008).

Para establecer la confiabilidad y validez de esta prueba como evaluación psicológica se ha sometido a rigurosas pruebas científicas y auditorias por el Comité Permanente Europeo de Pruebas y Pruebas de la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos, además está registrada en la Sociedad Británica de Psicología (BPS) (Thomas International Ltda., 2009). Esto garantiza la ausencia de errores de medida y proporciona estabilidad en las puntuaciones en determinados periodos de tiempos, además se asegura que cada grupo de cuatro adjetivos evalúen los rasgos que obedecen a cada factor de personalidad que se está midiendo, es por tal razón que aplicar esta prueba en el ámbito organizacional podría proporcionar una correcta medición de rasgos y factores de personalidad de los colaboradores.

Por su parte, el DISC es un instrumento de elección forzada que se caracteriza por contar con ítems ipsativos (que ofrecen dos opciones de respuesta), donde se les solicita a los participantes que seleccionen un adjetivo que crean que los describe más y uno que los describa menos, eligiendo así dos adjetivos de un bloque de cuatro repitiendo este proceso 24 veces en la

columna (+) y 24 veces en la columna (-), proporcionando un total de 48 opciones del total de 96 palabras en toda la prueba (Thomas International Ltda., 2009).

Es importante establecer entonces los beneficios que ofrece esta prueba, según Escamilla (2018):

- a. Determina los estilos comportamentales de los colaboradores facilitando la identificación de patrones de interacción, adaptación y ejecución de tareas.
- b. Permite potencializar el desempeño del colaborador porque establece lo que realmente es, lo que sabe hacer y lo que le gusta hacer.
- c. Una de las mayores ventajas del modelo, es que no rotula al colaborador. Pues al interior de la empresa se generan distintos espacios en los que el colaborador puede mostrarse en distintas facetas.

Esta prueba aborda al individuo de manera integral, teniendo en cuenta sus habilidades y competencias, los posibles aspectos que tiene por mejorar sin encasillarlo en alguna categoría en particular y no se limita a un único espacio de tiempo, pues considera que un colaborador puede cambiar o adaptar su estilo de personalidad según el contexto en que se encuentre.

Ciertamente hay otros instrumentos para medir los rasgos de personalidad, entre los que se encuentra el Cuestionario Factorial de Personalidad 16PF-5, que es un instrumento de medida de personalidad tanto para adolescentes como para adultos, cuyo objetivo es determinar dieciséis rasgos de primer orden y cinco dimensiones globales de personalidad, estas dimensiones resumen la relación entre los rasgos primarios y amplían el panorama de la personalidad, lo cual

se ajusta con el modelo de los Big Five (Consejo General De Colegios Oficiales De Psicólogos, S.F).

Sin embargo, existen falencias en el 16PF5, como la eliminación de la opción de corrección manual, con lo que no se puede saber que ítems pertenecen a los rasgos de primer orden o su combinación para formar las cinco dimensiones globales de personalidad. El automatizar el proceso provoca pérdida de información valiosa para el evaluador, como el conocer los ítems que conforman cada factor, lo que puede impedir el análisis profundo de los resultados más allá de los resultados electrónicos (Consejo General De Colegios Oficiales De Psicólogos, S. F). Lo anterior sugiere que, pese a que la automatización del proceso facilite el mismo, también se omiten aspectos importantes en el momento de la interpretación de la prueba.

Por otra parte, el DISC permite una panorámica del estilo de conducta del individuo que contribuye a la predicción de futuras tendencias de comportamiento, esto mediante la evaluación de cuatro factores-dominancia, influencia, estabilidad y conformidad-, en cambio de analizar 16 o más como lo hace el 16PF-5, por ende, estas características constituyen una ventaja comparativa del DISC frente a otras pruebas, ya que una batería de test puede tomar horas en completarlo, mientras que el DISC con solo 24 preguntas no toma más de 10 minutos en contestarlo (Thomas International Ltda., 2009).

Para comprender el Inventario de Discernimiento personal (DISC), es indispensable aclarar y entender la forma en que se aplica e interpretan sus datos. Según el cuadernillo de aplicación de Thomas International Ltd. (2009), en el módulo 3, en su apartado de Origen del Análisis de perfil personal (PPA) con la que cuenta HumanNet Temporales S.A.S., A continuación se detallan las tres graficas que arroja esta prueba.

Percepción Externa (Columna +)

La gráfica de percepción externa, refleja la manera en la que la persona quiere ser vista por los demás. Esta es la “mascara” que las personas usan para tener éxito. Los orígenes de esta imagen, obedecen a experiencias vividas a lo largo de la vida. Al llegar a la edad adulta, la mayoría de las personas han decidido cómo deben actuar para conseguir lo que quieren en la vida y ese comportamiento se convierte en su percepción externa.

D			
I			
S			
C			

Figura 2. Criterios de Calificación. Columna (+)

Comportamiento Bajo Presión (Columna -)

Este es el comportamiento básico de la persona, lo que realmente es. Es un producto de lo que ha heredado a lo largo de su vida, este comportamiento se manifiesta en momentos que pueden implicar presión o tensión y donde no es fácil mantener la máscara.

D			
I			
S			
C			

Figura 3. Criterios de Calificación. Columna (-)

Autoimagen (Columna =)

Representa la diferencia entre las imágenes de percepción externa y comportamiento bajo presión, por tanto, refleja la manera en que la persona se percibe a sí misma. Se trata de una gráfica resumida, ya que combina dos formas diferentes de percibirse a sí mismo.

Como se evidencia, cada letra tiene una puntuación distinta, esto representa el grado en el cual se encuentra presente el factor al momento de evaluar al candidato. Es así, que determinar a que obedecen estos factores toma relevancia para comprender su aplicación.

	+	-	=
D			
I			
S			
C			

Figura 4. Criterios de Calificación. Columna (=)

Características de los Factores

Para obtener los rasgos de personalidad, de acuerdo al Thomas International Ltd. (2009), en el módulo 3, se especifica que los factores predominantes, son los que se encuentran en la puntuación más alta por encima de la línea media en el plano cartesiano, específicamente en la gráfica de autoimagen, pues esta puntuación, es la que define el factor prevalente en el candidato y por tanto es la que refleja los rasgos de personalidad con los que cuenta el colaborador al momento de aplicar la prueba.

Según lo anterior, el factor D cuenta con un valor máximo de 20, seguido de la I con un máximo de 17, la S con un valor máximo de 19 y por último el factor C con un máximo de 15. A

continuación, se especifican las características con las que cuenta un candidato de acuerdo al factor puntuado más alto, como se explica en el Thomas International Ltd. (2009):

- a. Dominancia (D). A los individuos de alta dominancia les gustan los desafíos. Tal vez sean considerados irresponsables. Siempre están listos para la competencia. Cuando algo esté en juego, se saca a la luz lo mejor que hay en él.
- b. Influencia (I). Los individuos de alta influencia son extrovertidos, persuasivos y sociales. Normalmente son optimistas y consiguen ver el lado bueno de cualquier situación. Ellos se interesan principalmente por las personas, por sus problemas y por sus actividades.
- c. Estabilidad (S). Los individuos de alta estabilidad son generalmente amables, relajados, contentos y tranquilos. Son controlados e inexpresivos. Ya que no son explosivos, pueden esconder quejas y guardar rencor.
- d. Conformidad (C). Los individuos de alta conformidad son normalmente pacíficos, adaptándose a cualquier situación para evitar antagonismos. Ya que son sensibles y buscan el reconocimiento, pueden molestarse fácilmente. Básicamente, son humildes, leales y no son agresivos, haciendo todo lo que se espera de ellos de la mejor manera posible. (p.6)

Rasgos por Factor

Como se mencionó en apartados anteriores, los factores, están compuestos por rasgos que los conforman, de esta manera, se muestran a continuación los rasgos principales para cada factor. Estos están divididos por la línea media o línea Central, la cual permite diferenciar, como en un plano cartesiano, puntuaciones altas de bajas.

Tabla 5

Listado de rasgos por factor

Dominancia	Influencia	Estabilidad	Conformidad
Agresivo Asertivo Brusco Competitivo Osado Decisor Exigente Directo Dominante Impulsivo Egocéntrico Vigoroso Cuestionador Autoritario Seguro Cómodo Emprendedor Aventurero	Afable Carismático Cautivante Comunicativo Seguro Efusivo Amigable Generoso Influyente Relacionista Optimista Participativo Persuasivo Sereno Positivo Promotor Motivador Solidario Crédulo Verbal	Flexible Amable Prudente Sosegado Buen Oyente Gentil Indulgente Metódico Inexpresivo Pasivo Paciente Persistente Controlado Buen Temperamento Estable Detallista	Preciso Adaptable Cuidadoso Cauteloso Complaciente Conservador Convencional Diplomático Disciplinado Evasivo Lógico Mente Abierta Muy Dependiente Perfeccionista Exacto Muy Sensible Sistemático Preocupado
Flexible Conservador Temeroso Vacilante Humilde Intimidado Poca Decisión Servil Comedido Modesto Condescendiente Pacífico Cauteloso Tímido Sin Pretensiones Discreto Inseguro	Distante Agradable Factivo Irritante Lógico Introverso Prevenido Pesimista Curioso Quieto Reflexivo Reservado Retraído Inhibido Serio Desconfiado Tímido	Activo Alerta Ansioso Expresivo Inconforme Enérgico Crítico Agitado Impaciente Impetuoso Impulsivo Dinámico Inquieto Autocritico	Descuidado Desafiante Valiente Firme Inamovible Independiente Determinado Persistente Rebelde Rígido Sarcástico Moralista Obstinado Terco Insensible Poco Convencional

Tomando como referencia la línea media, se puede decir que a partir de esta se establece si hay un factor presente o ausente, sin embargo, en algunos casos las gráficas se hayan muy cercanos a la línea media, por ende, no muestran una tendencia entre factores, proporcionando así un tamaño de gráfica reducido y casi paralelo a la línea central, esto se conoce como perfil estrecho.

Perfil Estrecho (X)

En este perfil, se identifica en las gráficas que se encuentran entre la línea punteada tanto de la parte superior como de la parte inferior, con respecto a la línea media.

Cuando esto sucede, no será posible hacer una interpretación de la gráfica, pues sugiere que el candidato no ha entendido la instrucción de la prueba o tal vez esté intentando agradar; también es probable que no haya entendido las palabras que se encuentran en el cuestionario, por tanto se sugiere aplicar nuevamente el cuestionario (Thomas International Ltd. 2009).

Como en la Figura 5, no se logra hacer una interpretación, existen también otros casos en los que esto ocurre. De acuerdo con lo anterior y como se observa en la Figura 6 los resultados tanto de percepción externa, comportamiento bajo presión y autoimagen, no tienen ningún factor en común, pareciendo así, como si cada gráfica fuera de una persona distinta, en este caso se invalida el perfil.

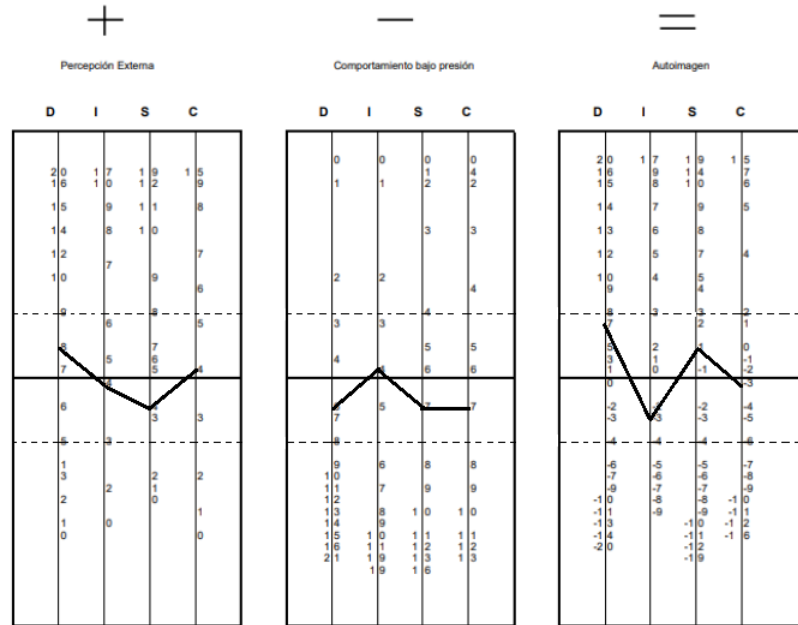


Figura 5. Perfil estrecho

Perfil invalido

De acuerdo al Thomas International Ltd. (2009), un perfil, se puede considerar inválido, en casos en los que los cuatro factores se inviertan en por lo menos dos gráficos, el individuo puede haber modificado las respuestas, conscientemente o no. Si esto sucede, se debe indagar al candidato respecto a la comprensión de la instrucción, a la comprensión de los adjetivos en la hoja de respuestas y sus significados. En este caso, estos resultados no pueden utilizarse como parte de su proceso de selección.

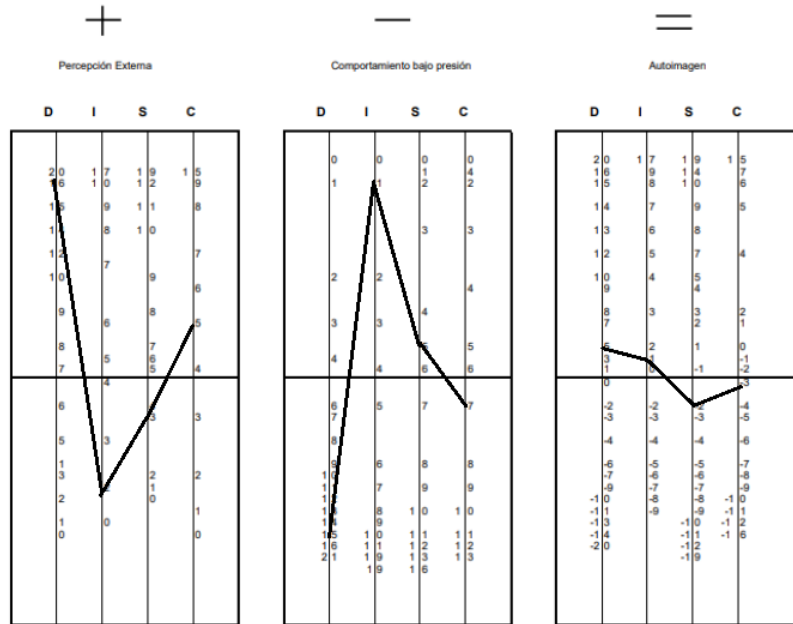


Figura 6. Perfil invalido

Es importante entonces resaltar que toda personalidad contiene por lo menos algún grado de los cuatro factores, aunque algunos sean más altos que otros. La manera particular en que se combinan los cuatro factores y el efecto que tiene uno sobre el otro forman un patrón de comportamiento. De acuerdo con lo anterior, existen veinte descripciones e interpretaciones según los patrones de las gráficas, cinco para cada factor D, I, S, y C. (Thomas International Ltd. 2009)

Lineamientos Éticos

Desde el inicio de esta investigación se consideraron aspecto éticos y legales, tomando como base lo estipulado en la Ley 1090 de 2006, por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones; según lo establecido en el Artículo 2°. De los principios generales. En el numeral No. 5.

Confidencialidad. "Los psicólogos tienen una obligación básica respecto a la confidencialidad de la información obtenida de las personas en el desarrollo de su trabajo como psicólogos", teniendo en cuenta lo anterior al manejar los datos de los participantes, la información quedara salvaguardada, según lo estipulado por la misma Ley en el Artículo 10. que menciona "Mantener en sitio cerrado y con la debida custodia las historias clínicas y demás documentos confidenciales".

De acuerdo con lo anterior, las historias laborales y los resultados de las pruebas, se hayan consignadas en el archivo de HumanNet Temporales S.A.S. en custodia bajo llave, según previa autorización de cada colaborador en un formato de Habeas Data (Anexo 4). Se aclara a los participantes que la información se utilizará con fines de la investigación, y una vez esta se concluya se les hará retroalimentación de los resultados, acerca de cuál es su factor de personalidad predominante y sus rasgos de personalidad.

También es importante considerar que en la Ley 1090 de 2006 se hace una especificación de los lineamientos éticos de la Investigación con participantes humanos, en el Artículo 2° numeral No. 9. "El psicólogo aborda la investigación respetando la dignidad y el bienestar de las personas que participan y con pleno conocimiento de las normas legales y de los estándares profesionales que regulan la conducta de la investigación con participantes humanos". De acuerdo con lo anterior, se puede decir que este es un aspecto fundamental en el estudio, porque hace parte integral del ejercer profesional del psicólogo, sobre todo cuando se hace la aplicación de una herramienta para medir algún aspecto de la conducta humana, en este caso para conocer los factores y rasgos de la personalidad y la información de sus hojas de vida.

Se consideraron los aspectos éticos de los instrumentos, en este caso el inventario de discernimiento personal (DISC), donde se tuvo en cuenta para una adecuada aplicación de la prueba la licencia del Thomas International desde HumanNet Chile, así como el manejo prudente de los resultados y las implicaciones éticas, tal como se manifiesta en la Ley 1090 de 2006 en el Artículo 2°, numeral No.8 Evaluación de técnicas:

En el desarrollo, publicación y utilización de los instrumentos de evaluación, los psicólogos se esforzarán por promover el bienestar y los mejores intereses del cliente. Evitarán el uso indebido de los resultados de la evaluación. Respetarán el derecho de los usuarios de conocer los resultados, las interpretaciones hechas y las bases de sus conclusiones y recomendaciones. Se esforzarán por mantener la seguridad de las pruebas y de otras técnicas de evaluación dentro de los límites de los mandatos legales (Pág.2).

En esta investigación se ha elegido la prueba DISC debido a que “aplica para procesos de selección, evaluación, promoción, diagnóstico y desarrollo, entre otros. Porque a partir de esta se identifica el comportamiento natural que tiene un individuo y así establecer las prácticas, interacciones y contextos que lo favorecen” (Escamilla, 2018). Es entonces como se convierte en una herramienta útil para las organizaciones, permitiendo una evaluación global de los colaboradores, considerando que el proceso de selección y promoción son trascendentales en este estudio, ya que además de identificar el comportamiento, sirve para promover a un colaborador de acuerdo con sus habilidades y aptitudes.

Es importante resaltar que, al ser un estudio de alcance transversal, la aplicación del instrumento se realiza una sola vez. Este, cuenta con una duración aproximada de 10 minutos en

su aplicación pues únicamente tiene 24 preguntas y en su resolución no ocasiona traumatismos o pérdidas de tiempo importantes para la organización, aspectos que se tuvieron presente al momento de elegir el instrumento.

En conclusión, el Código Deontológico que hace parte de la Ley 1090 de septiembre 6 de 2006 es esencialmente un manual de obligaciones y deberes que tienen los psicólogos en Colombia, que los orienta en el ejercicio de la profesión y sienta las bases para tratar la información de los consultantes, respetando sobre todo la dignidad de los participantes en los casos de investigación.

Fases de la Investigación

N°	Fases Descripción	Tiempo en semanas		Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Agosto			
		Inicio	Final	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Planteamiento del problema, con el objetivo de delimitar el estudio y los alcances de este, en procura de precisión y objetividad.	08/01/2018	13/01/2018	█																							
2	Marco Teórico. Para la creación de éste, se requiere revisión bibliográfica en diversas bases de datos, revistas indexadas y diversas fuentes que proporcionen información relevante y relacionada con el estudio en cuestión.	15/01/2018	04/08/2018		█	█										█	█	█	█					█	█		
3	Aplicación de la prueba DISC, por medio de la cual se pide a los candidatos que elijan un adjetivo de los cuatro que se presentan, que los haga sentir identificados y uno que no los haga sentir identificados, deben marcar con una X la casilla.	02/02/2018	02/02/2018					█																			
4	Análisis e interpretación del DISC, ésta se puntúa en el formato calificador y se identifica el factor con mayor presencia en el grafico compuesto (=).	05/02/2018	16/02/2018					█	█																		
5	Revisión de las fechas de ingreso de los colaboradores al Call Center y digitalización de los datos recogidos del archivo interno de la temporal.	19/02/2018	23/02/2018							█																	
6	Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman con el fin de identificar si existe correlación entre las variables.	13/08/2018	24/08/2018																					█	█		
7	Propuesta de recomendaciones a partir de los resultados evidenciados en la investigación, con el fin de apoyar futuras investigaciones.	27/08/2018	31/08/2018																								█

Figura 7. Diagrama de Gantt

Resultados

A continuación, se hará un análisis detallado de las características de los colaboradores evaluados por medio del DISC, quienes componen la población total del Call Center ECC. Como se observa en la Figura 8. el 73% del equipo está compuesto por mujeres, dejando un restante de 27% el cual está compuesto por hombres.

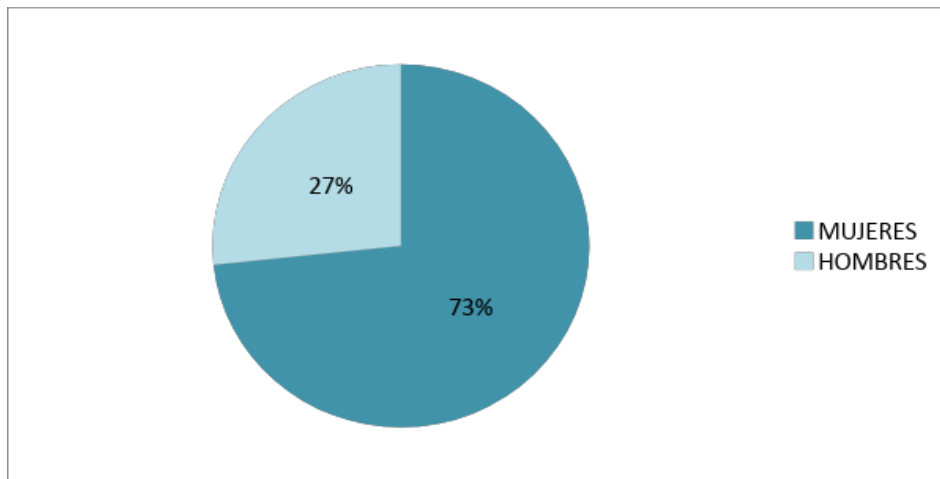


Figura 8. Población

En la siguiente figura se observa que tanto en hombres como mujeres los rangos de edad están entre los 19 años hasta los 26 años.

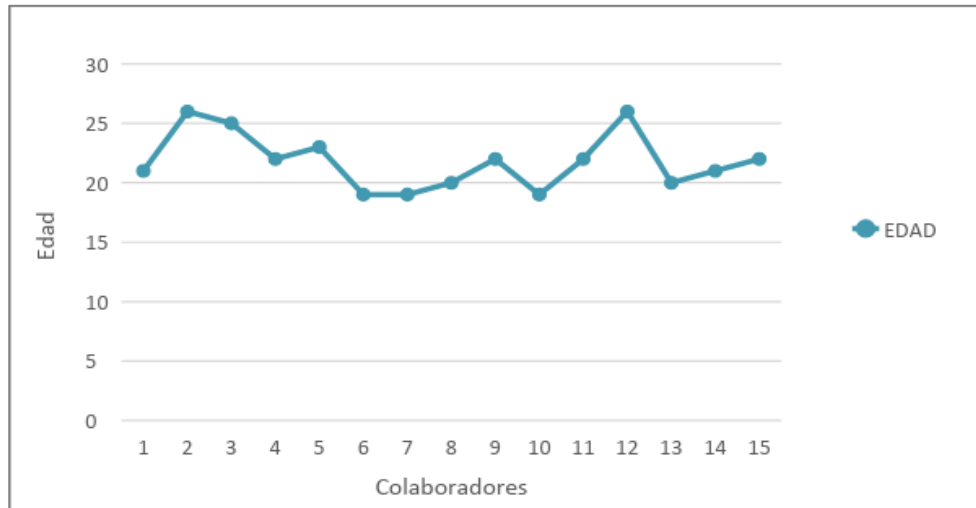


Figura 9. Rangos de edad

En la Figura 10. Se establecen las fechas de ingreso de los colaboradores, los más antiguos quienes ingresaron a partir de febrero de 2016 y los que a la fecha de aplicación del instrumento continúan laborando.

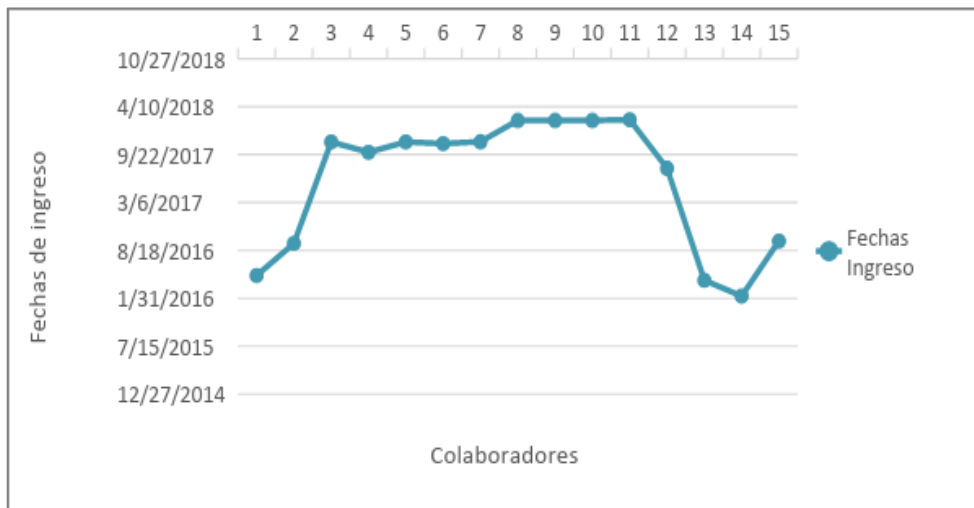


Figura 10. Fechas de ingreso

A continuación, se mostrarán los periodos de tiempo en meses que llevan laborando los colaboradores en ECC.

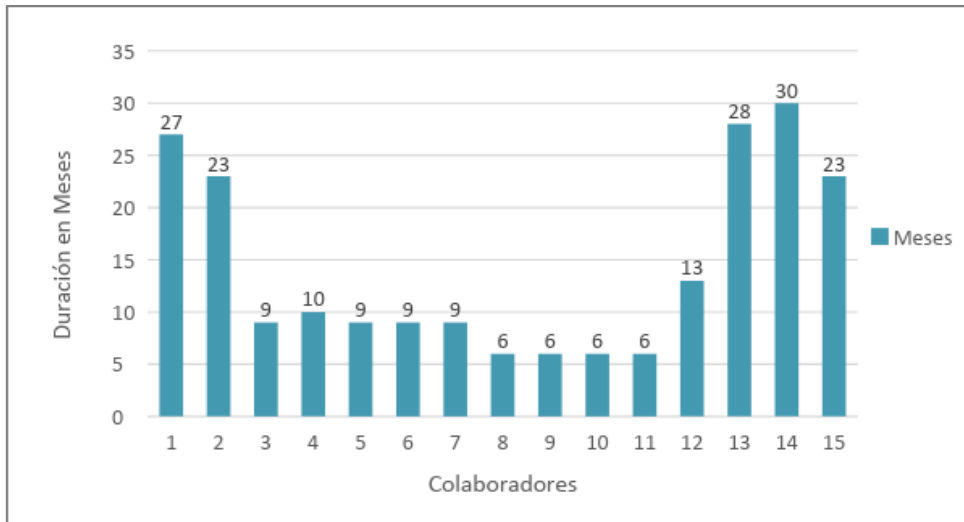


Figura 11. Duración en meses

Por su parte la Figura 12. contiene información sobre la cantidad de colaboradores que han culminado su formación académica o que se encuentran estudiando actualmente.

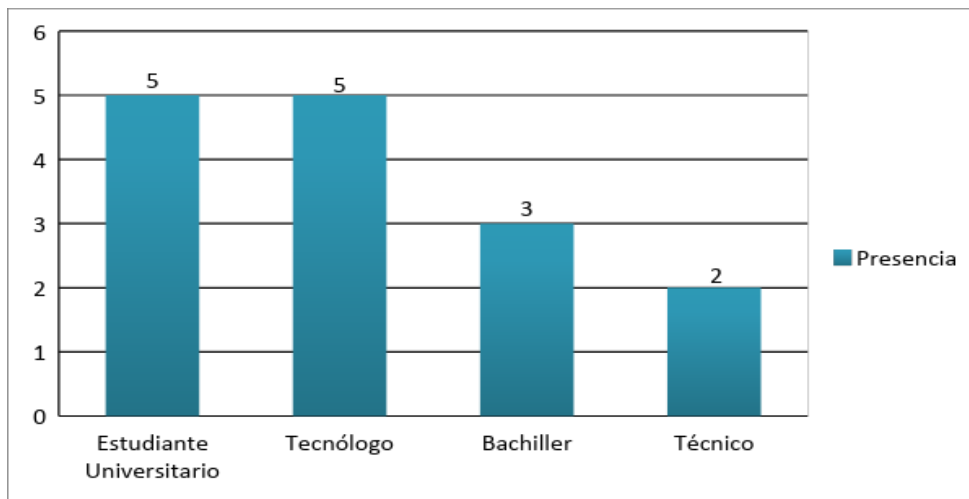
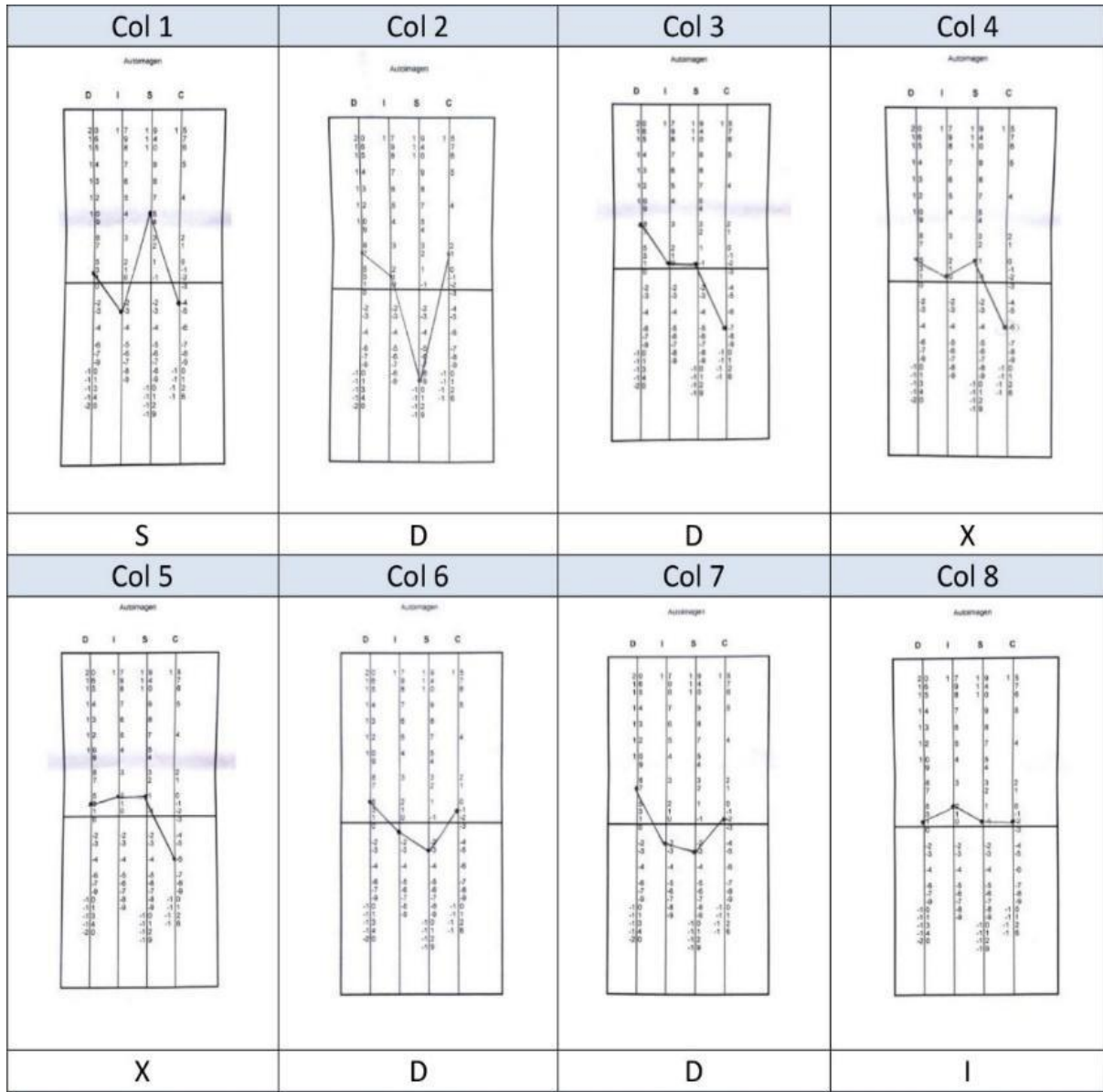


Figura 12. Formación académica

En la siguiente figura, se representan en las gráficas la puntuación más alta de acuerdo con el factor de personalidad de cada colaborador, aquellos representados con una X indican que su perfil es estrecho.



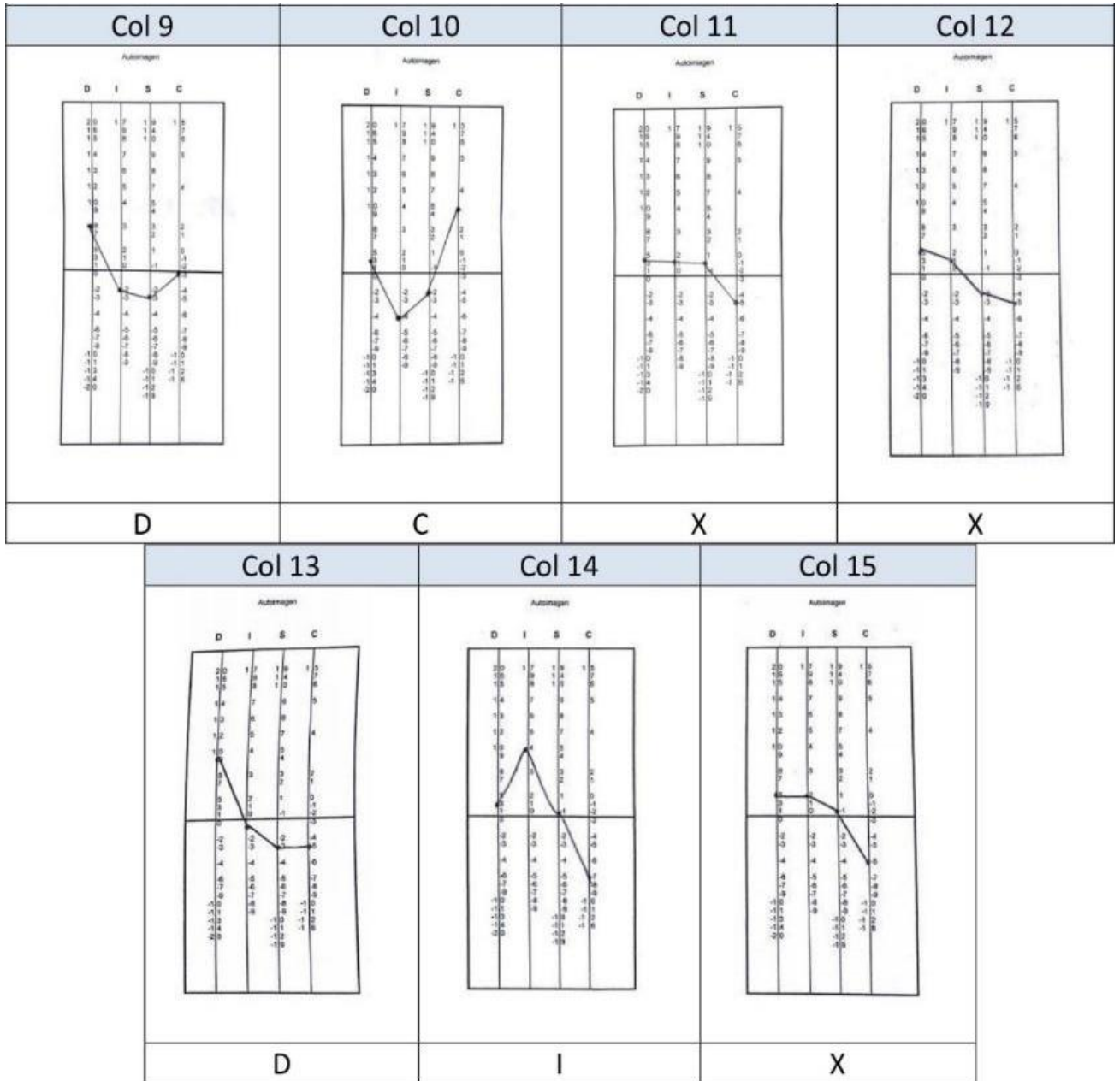


Figura 13. Gráficas colaboradores

Con el objetivo de evidenciar en estos jóvenes el factor que se presenta con más frecuencia, se muestra en la Figura 14 la cantidad de colaboradores que puntúan más alto en un determinado factor.

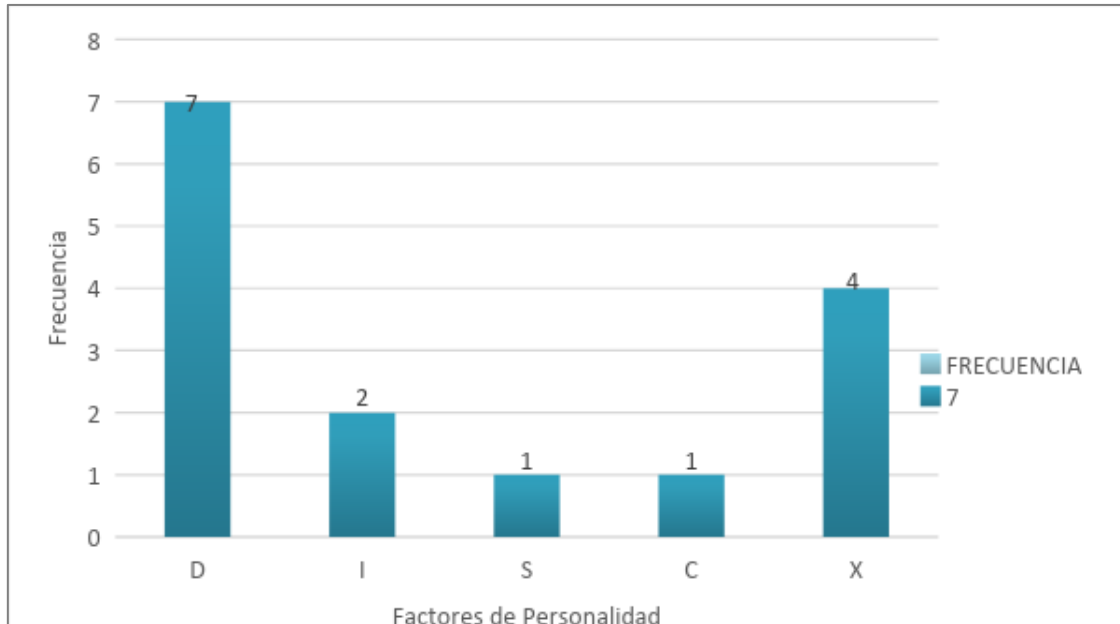


Figura 14. Factores del DISC

Se encontró que un 47% de los colaboradores poseen un factor D, lo que indica que, en promedio, la mitad de la población en ECC poseen los siguientes rasgos de personalidad: una tendencia a la iniciativa propia y la capacidad de seguir adelante cuando las cosas se ponen difíciles ajustándose a circunstancias adversas, aun cuando no tengan supervisión de un tercero. Además, son personas aparentemente competitivas lo que favorece el cumplimiento de las metas, el afrontar retos y enfocarse en sus tareas.

Las personas con una alta influencia (factor I) tienen un mejor desempeño en medio del contacto social, el 13% de los colaboradores cuentan con este factor de personalidad, lo que provoca que en las situaciones en las que interactúan individualmente con otras personas tiendan a ser extrovertidas, persuasivas y seguras de sí mismas, lo que les proporciona confianza al momento de establecer contacto con un nuevo cliente. El hecho de ser persuasivas, también les

aporta herramientas para el cierre de negocios y convencer a los demás del producto o servicio que se está ofreciendo.

Un 6% de los participantes cuentan con un Factor S (Estabilidad), quienes se caracterizan por ser personas aparentemente amables, lo cual puede ser favorecedor al momento de atender un cliente, pueden mostrarse prudentes garantizando el manejo adecuado de la información, además tienden a ser pacientes y controlados lo que les permite actuar asertivamente en momentos de tensión, el poseer una tendencia a ser de buen temperamento y detallistas, les permite enfocarse en sus tareas y no perder el control.

Por otra parte, el 6% de los colaboradores tienen el Factor de conformidad (C), siendo personas con una tendencia a la disciplina y organización, lo que les hace ser cuidadosos al desempeñar su trabajo, el ser probablemente perfeccionistas hace que eviten hasta el mínimo error, lo que provoca que tiendan a ser exactos, lo que puede llegar a ser beneficioso al ejercer una actividad como un informe, aunque, puede provocar que se muestren preocupados por cumplir una tarea.

El 27% de los colaboradores tienen un perfil estrecho (X), lo que indica que se pueden sentir presionados, ya sea por falta de objetivos claros o porque se sientan frustrados en alguna situación de su vida, en la cual crean que pueden dar más de lo que están dando, que conduce a sugerir que dependiendo de la percepción del entorno se obtendrá una respuesta favorable o desfavorable, lo que explica que el comportamiento de estas personas puede ir ligado a la situación, requiriendo ayuda externa para superar su situación de tensión.

De aquí en adelante, se hará una descripción de las puntuaciones obtenidas por medio de la aplicación del DISC, el cual, en su calificación, arroja tres gráficas en las que se miden tres

componentes: a) percepción externa; b) trabajo bajo presión; c) autoimagen. Esta última, conocida como el compuesto, sobre la cual se realizó la interpretación de los datos resumiendo las dos primeras gráficas, con el fin de obtener las puntuaciones de la variable independiente X que hace referencia a la puntuación más alta en cada factor en la gráfica de autoimagen. De igual manera para conseguir los resultados de la variable dependiente Y estabilidad laboral, se tomó el tiempo en meses que llevan trabajando los colaboradores.

Para ello, se tuvieron en cuenta las diferentes técnicas no paramétricas de correlación, con el objeto de elegir la más apropiada para el presente estudio. Debido a lo mencionado por Badii, Guillen, Serrato y Aguilar (2014) “El coeficiente de correlación fluctúa de -1 indicando una correlación negativa perfecta de 100%, hasta +1 que a su vez indica una correlación de 100% pero en este caso positiva” (p.31), en otras palabras, cuando una correlación es negativa, mientras una variable aumenta la otra disminuye, y a su vez cuando la correlación es positiva una variable aumenta, la otra también lo hará.

Según el postulado anterior, se identificó que no existe una correlación entre las variables de personalidad determinada por medio de cada factor DISC y la estabilidad laboral (tiempo), resultado que fue obtenido a través del coeficiente de correlación de Spearman por medio del programa estadístico SPSS. A continuación, se mostrará una tabla con los coeficientes obtenidos con un nivel de significancia de 0,05:

Tabla 6

Correlación de Spearman

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones			Tiempo
Rho de Spearman	D	Coefficiente de correlación	.061
		Sig. (bilateral)	.829
	I	Coefficiente de correlación	.189
		Sig. (bilateral)	.499
	S	Coefficiente de correlación	.059
		Sig. (bilateral)	.834
	C	Coefficiente de correlación	-.398
		Sig. (bilateral)	.142

Por otra parte, se evidencia en la siguiente grafica otro elemento que comprueba la inexistencia de la correlación entre las variables X y Y, donde se representa la dispersión de los datos, los cuales al estar separados unos de otros, no permiten que se establezca una línea de tendencia, por tanto, no se observa correlación entre la estabilidad laboral y la personalidad.

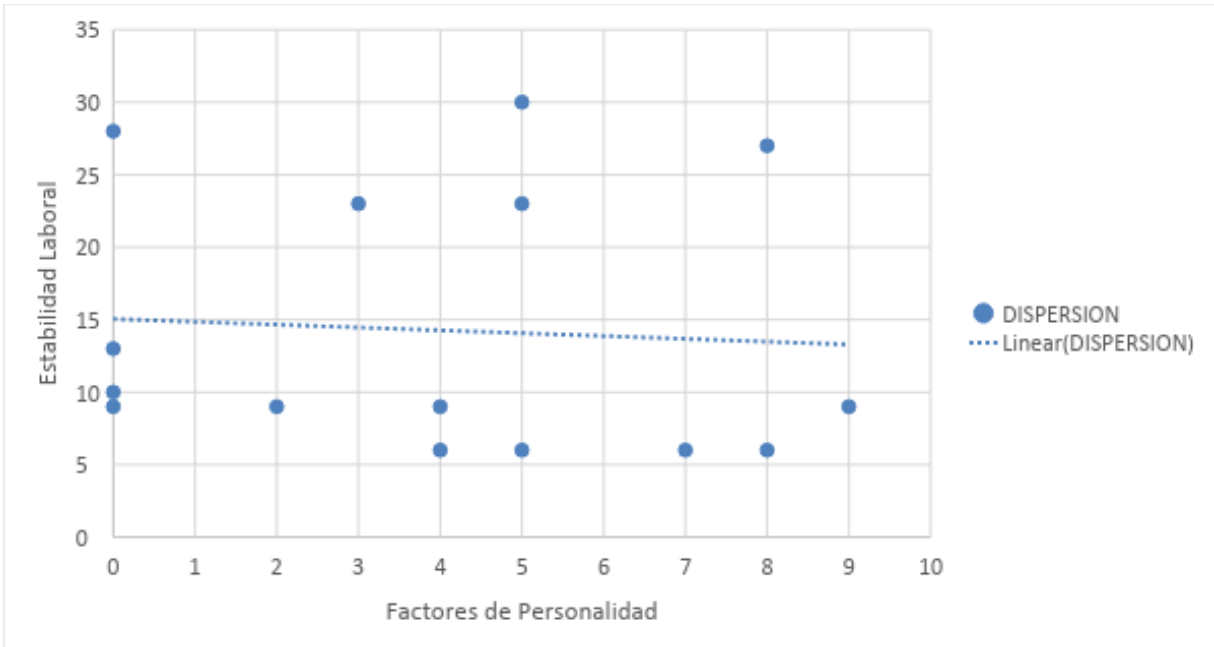


Figura 15. Gráfica de dispersión

Se aplicó el método no paramétrico Kruskal Wallis, debido a que “es más potente que un contraste no paramétrico semejante, como el contraste de la mediana” (Universidad Complutense de Madrid, 2013, p.20), permitiendo obtener datos confiables como se muestra a continuación:

Tabla 7

Prueba Kruskal-Wallis

Resumen de prueba de hipótesis				
	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
5	La distribución de Tiempo es la misma entre las categorías de Categoría.	Prueba de Kruskal-Wallis para muestras independientes	,553	Retener la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significación es de ,05.

Un resultado de 0,553 indica que se acepta la hipótesis nula, porque no se observa correlación entre los factores de personalidad y la estabilidad laboral.

De acuerdo con los datos representados, se rechaza la hipótesis de trabajo, ya que se observa una notable ausencia de relación entre las variables, por lo que se puede decir que, pese a identificar los factores de personalidad y los rasgos que lo componen por medio del instrumento DISC, no es posible realizar una aseveración con relación a la estabilidad laboral, pues como se muestra en la gráfica de dispersión, no existe una tendencia de correlación entre una variable y la otra.

Discusión

Identificar el factor de personalidad característico de cada colaborador con el objetivo de determinar si existe correlación con la estabilidad laboral, a simple vista, da cuenta de una posible correlación entre las variables a estudiar, pues ambas cuentan con características comunes las cuales se relacionan con el hecho de poder ser evaluadas en un mismo contexto, con una misma población y en un mismo espacio de tiempo.

Los resultados de esta investigación rechazan la hipótesis propuesta. Se niega que los factores de personalidad identificados por medio del inventario de discernimiento personal se relacionen con la estabilidad laboral en un Call Center ubicado en Bogotá. En investigaciones encontradas, Escobar (2012) menciona que las personas no duran trabajando más de seis meses en un mismo Call Center, lo que lleva a considerar que la estabilidad laboral en este sector está disminuyendo, no obstante, no se han hallado investigaciones que relacionen la personalidad como factor predisponente para la estabilidad laboral.

En vista de la ausencia de correlación entre las variables se establece que los factores de personalidad con los que cuente un colaborador no afectan o interfieren en el tiempo que este dure en una organización, por tanto, si un colaborador es estable o no, puede deberse a unas variables intervinientes, las cuales se abordarán en otro apartado.

En lo que se refiere a la personalidad, y de acuerdo con los resultados obtenidos por medio del DISC, en donde se observa que 7 de los colaboradores evaluados tienen un estilo de personalidad dominante, 2 influyente, 1 estable y 1 de conformidad, los cuales, en suma, son un acumulativo de rasgos que como explica Simkin y Cermesoni (2014), son los que componen la personalidad y determinan unos patrones que tienden a ser estables con el paso del tiempo. Dan

cuenta en particular que independientemente a los factores y los rasgos de personalidad con los que cuente un colaborador, este podría ser estable de acuerdo con la expectativa subjetiva que tenga de su trabajo (Castellanos, 2013), lo anterior vislumbra que la permanencia de un colaborador en una empresa está ligada a la percepción que tenga del mismo y no a los factores de personalidad con los cuales cuente.

Unas de las posibles causas que produjeron la notable ausencia de correlación entre las variables, pueden estar mediadas en términos de que muchos jóvenes están viviendo sus primeras experiencias laborales, “desconociendo la naturaleza de los puestos disponibles, y su afinidad por ellos, por lo que intentan buscar el empleo que se adapte de mejor forma a sus capacidades y expectativas” (Busso, 2014, p.6). Por esta razón, es posible que decidan renunciar, intentando así encontrar un nuevo trabajo, afectando la estabilidad laboral del Call Center. Por lo anterior, los factores de personalidad si bien describen al sujeto, no están directamente relacionados con su estabilidad laboral en la compañía.

Personalidad y Estabilidad Laboral

No se encontraron estudios que traten los temas de personalidad establecida en términos de factores altos y la estabilidad laboral entendida como la duración dada en meses de los colaboradores contratados por ECC. Es así que se demuestra que no existe relación entre un aspecto y el otro, sin embargo, se logra hacer distinción entre las características de cada colaborador y las posibles particularidades que estos puedan tener y aportar al rol que cada uno desempeña en el ejercicio de su labor.

Existen estudios que hablan de estabilidad en la personalidad, quienes determinan que, de acuerdo con la edad, la personalidad tiende a ser más estable, es decir, entre mayor sea la edad de la muestra, habrá más estabilidad en su personalidad con el paso de los años (Viruela, 2016).

De igual forma, se encuentran estudios que hablan de personalidad como factor clave en la empleabilidad (Prado, 2014), estas variables, están medidas por el modelo de los cinco grandes donde se establecen los factores de extroversión, neuroticismo, amabilidad, responsabilidad y apertura. Los resultados arrojan que por cada factor existe una correlación, de esta manera si una persona es extrovertida, “es un predictor válido de desempeño laboral”, por su parte “el neuroticismo no es un rasgo de la personalidad que tenga una gran correlación con el desempeño en el trabajo”, también la amabilidad “no revela poder explicativo de la empleabilidad”, a su vez en el rasgo de responsabilidad “es lógica la consecuencia de su gran influencia en la empleabilidad del individuo” y finalmente la apertura “es la menos significativa de los cinco grandes rasgos de la personalidad”.

Variables Intervinientes

En la presente investigación una de las expectativas que se tenían contempladas estaba la comprobación de la existencia de una correlación entre las variables. Sin embargo, la identificación de variables intervinientes en el estudio puede estar mediada por las carreras que se encuentran estudiando los colaboradores actualmente, el número de hijos que tenga un colaborador, las condiciones económicas de su hogar, inadecuadas relaciones interpersonales, entre otras. Variables que no se tuvieron en cuenta, pues no hacen parte del objeto de estudio de este documento.

Profundizando en estas variables y con respecto a los programas académicos que cursan algunos colaboradores, se podría sugerir que si estas no se relacionan con áreas afines a la asesoría comercial podría convertirse en un riesgo, ya que estos jóvenes podrían buscar trabajo en su disciplina.

Con respecto al número de hijos que tenga un colaborador o las condiciones económicas de su hogar, acarrearía que el colaborador bien encuentre una mejor oportunidad laboral que le permita mejorar sus ingresos económicos o pueda renunciar para estar al cuidado de sus hijos.

Por su parte, Inadecuadas relaciones interpersonales puede ser otra variable que afecte la estabilidad laboral de los colaboradores, puesto que de acuerdo con Montes (2016), en el trabajo la comunicación constante con las personas es indispensable ya que constituyen un papel crítico en una empresa. De esta manera, la percepción que tienen los colaboradores de su empleo y de sus compañeros de trabajo, también puede afectar la estabilidad laboral, puesto que si es una percepción desfavorable, esto podría incurrir en deserción laboral.

Finalmente, la identificación de estas variables intervinientes puede servir como aporte para futuras investigaciones, así como también, realizar un nuevo estudio en una población de Call Center más amplia, aplicando en ella otro instrumento con el fin de demostrar las diferentes causas que provocan que se dé la ausencia de estabilidad laboral.

Conclusiones

En el transcurso de la investigación se observó a través del instrumento utilizado que el factor principal entre los asesores comerciales es D con un 47% y se expresó que los rasgos de personalidad característicos de los colaboradores con este factor de personalidad tienden a ser críticos, curiosos, arriesgados y con objetivos claros, ajustándose a lo establecido en el descriptor de cargo que le fue diseñado a la empresa cliente ECC de acuerdo con sus requerimientos en el personal. No obstante, cabe señalar que las puntuaciones obtenidas de los otros factores también guardan estrecha relación con las características buscadas por la empresa, por ejemplo, un asesor con un factor influyente tiende a ser persuasivo para lograr una venta, lo cual puede ser benéfico para él y para la empresa.

Se obtuvo un 13% de la población con Factor I, que de igual manera cuentan con rasgos de personalidad que favorecen el trato con las personas, mientras que el Factor C se presentó con un 6%, siendo estos más enfocados en sus tareas y preocupados, al contrario de los colaboradores con Factor S que son más pasivos y relajados, pero que también hacen parte del 6% de la población. De lo anterior, se deduce que todos los factores de personalidad y rasgos que lo componen son trascendentales para desempeñar el cargo de asesor comercial, sin embargo, se encontró que un 27% presentan un perfil estrecho, es decir, aunque cada colaborador tiene un puntaje para cada factor DISC, estos son bajos, lo que genera que la gráfica tienda a estar entre la línea punteada y así, no presentar una prevalencia por algún factor.

Ya habiendo identificando los factores y rasgos de personalidad de los colaboradores, y revisando las historias laborales de los mismos, se realizan dos procedimientos estadísticos para establecer si existe relación con la estabilidad laboral; en primer lugar el coeficiente de

correlación de Spearman el cual cuenta con una significancia de ≤ 0.05 , y de acuerdo a los datos obtenidos por medio de SPSS por cada factor y el cual arroja valores con una significancia de 0.829 para el factor D, 0.499 para el factor I, 0.834 para S y 0.142 para C, se logró determinar que no hay relación entre las variables a estudiar, pues todos los puntajes son mayores ($>$) al establecido en el coeficiente de correlación.

En segundo lugar, al utilizar el procedimiento de Prueba de Kruskal-Wallis, también con una significancia de ≤ 0.05 , se obtuvo un valor de 0.553, lo que quiere decir que se acepta la hipótesis nula, de esta manera, se rechaza la posibilidad de encontrar correlación entre las variables.

Con esta investigación se pudo demostrar como los factores de personalidad no tienen relación con la estabilidad laboral en los asesores comerciales de un Call Center ubicado en la Ciudad de Bogotá.

El conocer los factores de personalidad de los colaboradores permitiría aportar herramientas para desarrollar sus habilidades, con lo cual se cumple uno de los objetivos específicos, que está encaminado a promover la estabilidad laboral, pues este es un aspecto que genera un impacto psicológico en el sentido en que puede traer repercusiones graves para una persona siempre y cuando esta no lo sepa manejar, como depresión, dependencia económica y afectación en sus relaciones interpersonales.

Se encontró que una opción factible para quienes buscan iniciar su vida laboral son las empresas de servicios temporales, ya que ofertan cargos que brindan las garantías contractuales establecidas por la ley a todos aquellos que, a pesar de no tener estudios formales, buscan una oportunidad en el mercado laboral o para los que ya cuentan con una trayectoria. Es preciso

aclarar, que tanto para las personas que no han adquirido experiencia como para las que sí han tenido una trascendencia en el ámbito laboral, trabajar por medio de una temporal, es una de las opciones más probables que tienen de mantenerse vigentes en el mundo laboral

Por lo anterior, ECC hace parte de una de las empresas del sector de Call Center que contrata su personal por medio de una temporal. Siendo este un rubro asequible y apto para casi todo tipo de candidatos o perfiles, pues de acuerdo con Farné (2012), en muchos Call Centers, por lo menos el 61.5% de los asesores son jóvenes bachilleres, así como el 70% de la población que los componen, tienden a ser mujeres, tal como se evidencia en la población estudiada.

Recomendaciones

Es inevitable mencionar algunos aspectos que pueden llegar a ser revisados en futuras investigaciones, que pueden aportar y ser de ayuda a los siguientes interesados en estudiar temas de personalidad o estabilidad laboral; por lo tanto, se deja planteado lo siguiente:

- a) En vista de la posibilidad de obtener puntuaciones que demuestran perfil estrecho en varios colaboradores, es pertinente realizar nuevamente la aplicación del instrumento. Se debe tener en cuenta que en ocasiones los colaboradores pueden no comprender la prueba o encontrarse en una situación que les genere incertidumbre, es por eso que al aplicar nuevamente el instrumento, se reduce el porcentaje de duda ante esta situación.
- b) Otra recomendación orientada también al uso del instrumento DISC, se basa en la frecuencia de su aplicación la cual podría realizarse cada vez que el colaborador cumpla un año, con el fin de orientarlo en su desarrollo personal, puesto que el hecho de que logren identificar en ellos mismos sus rasgos de personalidad, podría convertirse en una oportunidad de mejora con referencia a sus estilos de comunicación con los demás, mejorando de esta manera sus relaciones asesor-cliente, asesor-asesor.
- c) Una vez identificados los factores de personalidad en los colaboradores, se pueden delegar tareas que favorezcan sus factores predominantes con el fin de orientarlos en la búsqueda de los objetivos empresariales de acuerdo con sus fortalezas y oportunidades de mejora; así, se genera un gana-gana, uno en búsqueda de formar al colaborador y otro en términos de aumento de la productividad en la compañía.

- d) Este inventario de personalidad ofrece la posibilidad de medir, entre otros tantos, el factor de Influencia, el cual no es más que la suma de rasgos orientados especialmente a las comunicaciones con el otro, su capacidad para persuadirlo e influir en él, en general, se espera que un asesor comercial tenga una I alta. Identificados previamente los factores de cada colaborador, se propone implementar en la compañía planes de formación orientados a promover los rasgos de un factor I, de esta manera se favorece nuevamente tanto al colaborador como a la compañía.
- e) Incluir en el plan estratégico de la compañía, planes de formación en los cuales a cada colaborador se le realice un acompañamiento psicológico y se le retroalimente con el fin de orientarlo al cumplimiento de los objetivos de acuerdo con su propia personalidad. Así mismo, se pueden entregar estrategias y herramientas acordes a su perfil con el fin de guiar al empleado en pro de un autoconocimiento centrado en sus fortalezas y por tanto incrementar sus ventas.
- f) Se recomienda extender la presente investigación a otras empresas del sector de Call Center con el fin de lograr comparaciones respecto a los resultados, esto debido a las posibles similitudes entre la población. En suma, medir la personalidad y la relación de esta con la estabilidad laboral en otras empresas del sector.
- g) Promover al interior del Call Center espacios de comunicación con los asesores comerciales en los que se establezcan a partir de sus propias experiencias estrategias que optimicen su estabilidad laboral en vista de las posibles implicaciones psicológicas que esto puede traer.
- h) Para futuras investigaciones, se sugiere ampliar la muestra y abordar las variables desde otro tipo de estudio como, exploratorio, descriptivo, comparativo o explicativo, así como también

aplicar un instrumento de medición de personalidad que permita evidenciar si existe o no
correlación con la estabilidad laboral.

ANEXO A

Bogotá D.C, Diciembre 11 de 2017



Señoritas
Andrea Acero Mora
Laura Avella Ospina
Facatativá

AUTORIZACIÓN

Por medio del presente documento declaro que las estudiantes Laura Avella Ospina identificada con C.C 1.019'075.873 de Bogotá y Andrea Acero Mora identificada con C.C 1.022'989.926 de Bogotá, están autorizadas para realizar su proyecto de tesis tomando la información que requieran de la empresa HumanNet Temporales SAS, así como información de resultados de pruebas de los colaboradores en misión para el Call Center Ecommerce Conversion Center.

Todo lo anterior, únicamente con fines académicos y bajo responsabilidad de las anteriormente mencionadas estudiantes.

Cordialmente,



Sandra Milena Diaz Obando
Country Manager
C.c. 66'866.920 Restrepo Valle

ANEXO B



AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LOS PARTICIPANTES EN EL PROCESO DE SELECCIÓN ADELANTADO POR HUMANNET TEMPORALES S.A.S

Humannet Temporales S.A.S con Nit 900753958-6 informa que en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013, solicita la autorización para el tratamiento (recolectar, almacenar, usar y circular a terceros) de los datos personales del participante en el proceso de selección de personal adelantado por La sociedad.

Los datos que serán tratados por **Humannet Temporales S.A.S** serán los siguientes: nombre, apellidos, fecha de nacimiento, tipo y número de documento de identidad, dirección del domicilio, correo electrónico, teléfono fijo, teléfono celular, ciudad de residencia, experiencia laboral, referencias familiares y personales. Así mismo, son susceptibles de Tratamiento, la hoja de vida, los resultados de los exámenes de salud de ingreso, de las pruebas Psicológicas y de las entrevistas, y cualquier información asociada al proceso de selección.

Los anteriores datos personales de los que **Humannet Temporales S.A.S** es responsable, podrán ser utilizados por ésta para los siguientes fines:

- a) Evaluar su idoneidad, atendiendo las características de la vacante que se requiera contratar.
- b) Entregar los datos a terceros encargados de los procesos de selección.
- c) Conservar los datos personales para eventuales futuros procesos de selección de personal.

1. AUTORIZACIÓN PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN PERSONAL

Autorizo a la Sociedad **Humannet Temporales S.A.S** y sus portales y servicios a realizar el tratamiento de mis datos personales y sensibles, actividad que incluye la recolección, almacenamiento, actualización, uso, circulación, transmisión, transferencia y supresión, para los siguientes fines:

- a. Para que **Humannet Temporales S.A.S** pueda dar cumplimiento a todas y cada una de las obligaciones y para que ejerza los derechos que se derivan de su calidad de empresa prestadora de servicios, y en general, de las actividades propias de su objeto social principal y conexos, las cuales pueden ser prestadas directamente o con el apoyo de terceros con quienes se compartirá mi información personal, siempre que requieran de mis datos personales para los fines relacionados con el objeto contratado.
- b. Para actividades de mercadeo y/o promoción de otros servicios propios del objeto social de **Humannet Temporales S.A.S** o de terceros con quienes **Humannet Temporales S.A.S** haya celebrado alianzas comerciales o desarrollado productos relacionados con el ejercicio de sus actividades comerciales, conforme a las normas que regulan estas materias, las cuales pueden ser adelantadas directamente por **Humannet Temporales S.A.S** o con el apoyo de terceros encargados con quienes se compartirá mi información personal.
- c. Para compartir mis datos personales, con autoridades nacionales o extranjeras cuando la solicitud se base en razones legales, procesales, para mi propia conveniencia o para colaborar con gobiernos extranjeros que requieran la información, fundamentados en causas legítimas tales como lo son temas legales o de carácter tributario.



d. Autorizo que mis datos personales estén disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva para mí y para los terceros autorizados y, solamente cuando el acceso sea técnicamente controlable.

e. Autorizo que mi información personal sea conservada el tiempo que **Humannet Temporales S.A.S** tenga establecido dentro de sus procedimientos.

2. DECLARACIONES DEL TITULAR, Declaro:

a. Toda la información suministrada por mí a **Humannet Temporales S.A.S** es verdadera.

b. Conozco los derechos y las condiciones para el tratamiento de datos, incluyendo de manera enunciativa: cuando el acceso sea técnicamente controlable.

c. Conocer íntegramente y de forma gratuita mis datos personales, así como actualizarlos y rectificarlos frente a **Humannet Temporales S.A.S** o los encargados del tratamiento.

d. Conocer el uso que se le ha dado a mis datos personales, previa solicitud a **Humannet Temporales S.A.S**

e. Solicitar prueba de la autorización otorgada a **Humannet Temporales S.A.S** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el tratamiento, de conformidad con la ley. Ley de Protección de Datos Personales

f. Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales. Al respecto, entiendo que la revocatoria y/o supresión procederá cuando la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) haya determinado que en el tratamiento, **Humannet Temporales S.A.S** o el encargado han incurrido en conductas contrarias a esta ley y a la Constitución Política.

g. Para efectos de ejercer mis derechos a conocer, actualizar, rectificar y suprimir información, revocar la autorización, entre otros, podré acudir a **Humannet Temporales S.A.S** como responsable del tratamiento de manera gratuita Carrera 13 90-20 Of. 204 de la ciudad de Bogotá D.C., concertando cita previa al correo electrónico sdiaz@human-net.cl o al teléfono +57 (1) 3003740 en Bogotá.

h. Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio quejas por infracciones a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012.


i. He sido informado acerca de la no obligatoriedad de las respuestas a las preguntas que me sean hechas, cuando éstas versen sobre datos sensibles, tales como origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas o filosóficas, pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos, datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos o sobre los datos de los niños, niñas y adolescentes.

Firma: _____

Nombre: _____

Cédula: _____

ANEXO C

		Fecha: 2018-03-03
DESCRIPTOR DE CARGO		
I. INFORMACIÓN DEL CARGO		
NOMBRE DEL CARGO	ASESOR COMERCIAL	
CARGO AL QUE REPORTA	JEFE DE OPERACIONES	
II. EMPRESA		
EMPRESA SOLICITANTE	ECOMMERCE CONVERSION CENTER	
CARÁCTER DE LA SOLICITUD (Urgente, Prioridad, 72 hrs. 10 días)	PRIORIDAD 5 DÍAS HABLES	
III. MISIÓN DEL CARGO		
Dar apoyo integral en torno a ventas y asesoría comercial a los distintos proyectos y clientes que maneje la compañía, proporcionando excelente servicio basados en las políticas y procedimientos corporativos.		
IV. DESCRIPCIÓN DEL CARGO		
DESCRIPCIÓN	Asesor Comercial telefonico con habilidades comerciales, para ofrecer y asesorar por medio de call center productos tangibles por medio de plataforma ecommerce. Excelentes capacidades para abordar clientes en frio, cerrar negociaciones. Manejo de bases de datos, excel, correo electronico.	
FUNCIONES ESPECIFICAS	Venta, asesoría, negociación y cierre. Manejo de distintas campañas. Manejo de diferentes estilos de clientes, seguimiento a ventas, abordaje de clientes en frio, manejo de objeciones, quejas y reclamos	
HABILIDADES REQUERIDAS	Persuasivo, Influyente, Positivo, Prudente, Paciente, Agresivo comercialmente, Preciso, Decisivo, De buen temperamento, Amigable, Comunicativo, Relacionista, Directo, Buen Oyente (escucha activa), Diplomático.	
REQUISITOS ESPECIFICOS	EDUCACIÓN Niveles <input checked="" type="checkbox"/> Bachillerato <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Tecnólogo <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Especialización	EXPERIENCIA Tiempo <input checked="" type="checkbox"/> Menor a 1 año <input type="checkbox"/> 1 a 2 años <input type="checkbox"/> 2 a 5 años <input type="checkbox"/> 5 a 8 años
	CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS *Conocimiento en paquete de Office (Excel, Word y Power Point). *Manejo en correo electronico. *Manejo y conocimientos en redes sociales.	
V. CONDICIONES GENERALES		
HORARIO	L-V __ L-S __	
LUGAR DONDE DESEMPEÑARÁ LA LABOR	Bogotá	
REMUNERACIÓN	SALARIO	\$781.242
	COMISIONES	N/A
	AUXILIOS	Transporte - de ley
	BENEFICIOS	N/A
	HORAS EXTRAS	Si las realiza
	OTROS	N/A
CONTRATO	TIPO	N/A
	TÉRMINO	Obra labor
OBSERVACIONES		

Glosario

Contexto de trabajo: Condiciones o características del trabajo que pueden cambiar las demandas del ocupante; incluye las relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo físico y las características estructurales del puesto.

Diferencias individuales: Diferencias entre dos o más personas.

Diseño de investigación: Proporciona la estructura total o arquitectura del estudio de investigación; permite a los investigadores realizar investigación científica sobre un fenómeno de interés.

Estabilidad emocional: Demuestra poco sus emociones; muestra la misma respuesta emocional en varias situaciones.

Experiencia: Participación directa en observación de eventos y actividades que sirve de base al conocimiento.

Habilidades: Acciones practicadas, tales como botar un balón de basquetball, usar el teclado de una computadora o convencer a alguien de comprar algo.

Logro: Faceta de la conciencia que consiste en el trabajo duro, la persistencia y el deseo de hacer un buen trabajo.

Medición: Asignar números a los objetos o a las características individuales de acuerdo con ciertas reglas.

Métodos cuantitativos: Se apoyan en pruebas, escalas, cuestionarios y medidas fisiológicas y producen resultados numéricos.

Modelo de los cinco factores (M5F): Taxonomía de cinco factores de personalidad que consta de conciencia, extroversión, aceptabilidad, estabilidad emocional y apertura a la experiencia.

Motivación: Se relaciona con las condiciones responsables de las variaciones en intensidad, calidad y dirección de la conducta.

Organización: Grupo de personas que unen fuerzas para lograr una meta común y que siguen una serie de procedimientos para desarrollar productos y servicios.

Personalidad: Características conductuales y emocionales del individuo, por lo general estables en el tiempo y en variedad de circunstancias; forma habitual en que responde un individuo.

Predictor: La prueba elegida o desarrollada para evaluar los atributos (capacidades) identificados como importantes para el desempeño exitoso del puesto.

Productividad: Relación entre la efectividad (salida) y el costo para lograr ese nivel de efectividad (entrada).

Prueba de lápiz-papel: Una de las formas más comunes de pruebas en la industria que no requiere manipulación de otros objetos que no sean los instrumentos usados para responder.

Test: Procedimiento objetivo y estandarizado para medir un constructo psicológico usando una muestra de conducta.

Validez: Precisión de las inferencias realizadas basándose en datos de pruebas o del desempeño; se dirige a determinar si una medida representa precisa y completamente lo que se quiere medir.

Referencias

- ACOSET. (2015). *Empresas de Servicios Temporales en Bogotá*. Recuperado de <http://acaset.org/>
- Aiken, L. (2003). *Tests Psicológicos y evaluación*. México: Pearson Educación.
- Alcover de la Hera, C., Martínez, D., Rodríguez, F. y Domínguez, R. (2004). *Introducción a la Psicología del trabajo*. España: McGraw-Hill.
- Allport, G. (1985). *La personalidad: su configuración y desarrollo*. Barcelona, España: Herder.
- Amador, J., Forns, M. y Kirchner, T. (2006). *Cuestionarios de personalidad de Cattell* (Documento de trabajo). Universidad de Barcelona, Barcelona, España. Recuperado de <http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/346/1/143.pdf>
- Ámbito Jurídico. (2018). *Tercerización e intermediación laboral: ¿en qué consisten? ¿cómo se diferencian?* .Recuperado de <https://www.ambitojuridico.com/noticias/analisis/constitucional-y-derechos-humanos/tercerizacion-e-intermediacion-laboral-en-que>
- Anastasi, A. y Urbina, S. (1998). *Test Psicológicos*. México: Pearson Educación.
- Anker, R., Chernyshev, I., Egger, P., Mehran, F. Y Ritter, J. (2003). La medición del trabajo decente con indicadores estadísticos. *Revista Internacional del Trabajo*, 2 (122), 161-196. Recuperado de http://guia.oitinterfor.org/sites/default/files/experiencias/La_medicion_del_TD_con_indicadores_estadisticos.pdf

Arenas, G., Piedrahíta, C. y Plata, J. (2007). Marco jurídico de las cooperativas de trabajo asociado. *Revista opinión pública*, 6 (11), 33-45. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ojum/v6n11/v6n11a2.pdf>

Badii, M., Guillen, A., Serrato, O. y Aguilar, J. (2014). Correlación No-Paramétrica y su Aplicación en la Investigaciones Científica Non-Parametric Correlation and Its Application in Scientific Research. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 9 (2), 31-40. Recuperado de <http://www.spentamexico.org/v9-n2/A5.9%282%2931-40.pdf>

Blanco, O. (2007). Las empresas de servicios temporales en Colombia. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, (5), 231-237. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=429640260011>

Blum, D., Lozzia, G., Abal, F., Picón, J. y Attorresi, H. (2009). Factores de personalidad predictores de la disposición para la venta. Un estudio exploratorio con postulantes laborales. *Anuario de Investigaciones* 16, 117-125. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=369139945011>

Buendía, J. (2010). *El impacto psicológico del desempleo*. Murcia, España: Universidad de Murcia.

Busso, M. (2014). *La inestabilidad del empleo de los jóvenes: Entre la persistencia y la discontinuidad*. VIII Jornadas de Sociología de la UNLP. Ensenada, Argentina. Recuperado de http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/trab_eventos/ev.4449/ev.4449.pdf

- Capdehourat, G. (2006). *Análisis y Diseño de Call Centers*. Evaluación de Performance de Redes de Telecomunicaciones. Recuperado de http://iie.fing.edu.uy/~gcapde/trabajos/perfo/trabajo_perfo.pdf
- Casquete de Prado, C. (2014). *La personalidad como factor clave en la empleabilidad de los individuos*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/rest/bitstreams/677/retrieve>
- Castaño-Ravagli, M. y Álvarez-Giraldo, C. (2017). El trabajo: concepciones de jóvenes que laboran en Call Centers en una ciudad intermedia colombiana. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15 (2), 1223-1236. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rlcs/v15n2/v15n2a30.pdf>
- Cerquera, S. (2018). *El principio de estabilidad laboral en Colombia: La tensión entre los derechos sociales laborales vs las políticas neoliberales de flexibilización*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia. Recuperado de <http://bdigital.unal.edu.co/61930/1/530018202018.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración De Recursos Humanos. Quinta Edición*. Colombia: McGraw-Hill
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill
- Chico, E. (2015). *Manual de psicología de la personalidad*. Recuperado de <https://www.editorial-club-universitario.es/pdf/8018.pdf>

Clavijo, E. (2017). Empleo atípico en Colombia. Guía de acción sindical. Recuperado de

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-lima/documents/genericdocument/wcms_561222.pdf

Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. México: PEARSON EDUCACIÓN

Código Sustantivo del Trabajo. (2008). *Artículo 22*. Colombia: Editorial Atenea Ltda.

Código Sustantivo del Trabajo. (2008). *Artículo 23*. Colombia: Editorial Atenea Ltda.

Código Sustantivo del Trabajo. (2008). *Artículo 45*. Colombia: Editorial Atenea Ltda.

Código Sustantivo del Trabajo. (2008). *Artículo 75*. Colombia: Editorial Atenea Ltda.

Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. (S. F). *Evaluación del test 16-PF*.

Recuperado de <http://www.cop.es/uploads/pdf/16pf5.pdf>

Constitución Política de Colombia. (1991). *Artículo No. 25*. Recuperado de

<http://www.corteconstitucional.gov.co/inicio/Constitucion%20politica%20de%20Colombia.pdf>

DANE. (2018). *Empleo Informal y Seguridad Social*. Recuperado de

<http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/salud/informalidad-y-seguridad-social>

DANE. (2018). *Gran encuesta integrada de hogares (GEIH) Mercado laboral*. Recuperado de

<https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/mercado-laboral/empleo-y-desempleo>

Decreto 1072. (2015). *Artículo 2.2.4.6.5*. Política de seguridad y salud en el trabajo (SST).

Recuperado de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DUR+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Abril+de+2017.pdf/1f52e341-4def-8d9c-1bee-6e693df5f2d9>

Decreto 2025. (2011). *Artículo 1*. Recuperado de

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=43032>

Decreto 583. (2016). *Artículo 2.2.3.2.1. Definiciones*. Recuperado de

<http://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/50711/DECRETO+583+DEL+08+DE+ABRIL+DE+2016.pdf>

Del Bono, A. (2005). *Call centers, estrategias de flexibilidad y nuevas experiencias laborales*.

En J. J. Castillo (comp.) El trabajo recobrado: una valoración sobre el trabajo realmente existente, de su condición, problemas y esperanzas. Buenos Aires: Miño y Dávila Editores.

Dinero. (2015). *Por qué el 75% de los trabajadores del mundo no tienen empleo estable*.

Recuperado de <https://www.dinero.com/pais/articulo/estabilidad-laboral-trabajadores-mundo/208740>

DiSCClassic. (2008). *ValidationReport*. Recuperado de

<https://www.discprofile.com/DiscProfile/media/PDFs-Other/Research%20Reports%20and%20White%20Papers/DiSCClassicValidationResearchReport.pdf>

El empleo. (2005). *Influencia de la personalidad en el trabajo*. Recuperado de

<http://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/influencia-de-la-personalidad-en-el-trabajo-2576>

El empleo. (2018). *Los 'call center', una relación directa con el empleo en Colombia*.

Recuperado de <http://www.eempleo.com/co/noticias/investigacion-laboral/los-call-center-una-relacion-directa-con-el-empleo-en-colombia-5580>

El Heraldo. (2017). *Empresas temporales, con el 5,4% del empleo formal*. Recuperado de

<https://www.elheraldo.co/economia/empresas-temporales-con-el-54-del-empleo-formal-413919>

El País. (2014). *57 % de colombianos prefiere trabajo fijo antes que temporal*. Recuperado de

<https://www.elpais.com.co/economia/57-de-colombianos-prefiere-trabajo-fijo-antes-que-temporal.html>

Escamilla, L. (2018). *Las evaluaciones de personalidad conductual en las empresas*. Recuperado

de <http://www.capitalhumano.com.co/imprimir/6770>

Escobar, A. (2012). Las fábricas de la charla en Chile: apuntes preliminares sobre la materialidad

y la subjetividad del trabajo en los call centers. *Horizontes Antropológicos*, 19 (39), 19-40.

Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ha/v19n39/v19n39a02.pdf>

Eysenck, H. (1970). *The structure of human Personality*. London: Methuen

Eysenck, H. (1981). *A Model of Personality*. Recuperado de

<http://www.springer.com/la/book/9783642677854>

Farné, S. (2012). *La realidad del empleo en la industria de los Call Centres en Colombia*.

Recuperado de <https://www.uexternado.edu.co/wp-content/uploads/2017/01/Cuaderno13.pdf>

Fernández, E. (2011). Identidad y personalidad: o como sabemos que somos diferentes de los demás. *Revista Digital de Medicina Psicosomática y Psicoterapia*. 2(4), 1-18. Recuperado de http://www.psicociencias.com/pdf_noticias/Identidad_y_personalidad.pdf

Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University Press México.

Geier Learning International. (2003). *What is DISC*. Maple Grove, EU.: Geier Learning International. Recuperado de <http://www.geierlearning.com/disc.html>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Hern%C3%A1ndez-Sampieri-R.-Fern%C3%A1ndez-Collado-C.-y-Baptista-Lucio-P.-2003.-Metodolog%C3%ADa-de-la-investigaci%C3%B3n.-M%C3%A9xico-McGraw-Hill-PDF.-Descarga-en-1%C3%ADnea.pdf>

HumanNet Temporales S.A.S. (2014). Quiénes Somos. Recuperado de <http://www.human-net.cl/quienes-somos>

HumanNet Temporales S.A.S. (2018). Historias laborales de los colaboradores. Archivo de HumanNet Temporales S.A.S.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial. Introducción a la psicología industrial y organizacional (Glosario)*. México: McGraw-Hill.

Ley 100. (1993). *Artículo No.1 Sistema de seguridad social integral*. Recuperado de

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

Ley 1090. (2006). *Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de Psicología, se dicta*

el Código Deontológico y Bioético y otras disposiciones. Recuperado de

<http://www.sociedadescientificas.com/userfiles/file/LEYES/1090%2006.pdf>

Ley 1429. (2010). *Artículo 63 "Por la cual se expide la ley de formalización y generación de empleo"*. Recuperado de

<http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley142929122010.pdf>

Ley 50 de 1990. (1990). *Artículo 74*. Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=281>

Ley 50 de 1990. (1990). *Artículo 79*. Recuperado de

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=281>

Martín, M. (2015). *Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería. Estudio realizado en el hospital Nacional de Chimaltenango, Guatemala*.

(Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado

de <http://studylib.es/doc/7356028/influencia-de-la-estabilidad-laboral-en-el->

[desempe%C3%B1o-del-...](http://studylib.es/doc/7356028/influencia-de-la-estabilidad-laboral-en-el-desempe%C3%B1o-del-...)

Martínez, F. (2014). *Las Relaciones Interpersonales En La Empresa*. (Artículo De Reflexión Con Fines De Grado). Universidad San Buenaventura, Cartagena, Colombia.

Mendoza, A. (S.F.). *Rasgos de personalidad y su relación con la inestabilidad laboral como estresor psicosocial*. (Tesis de Pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz,

Bolivia. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos-pdf5/rasgos-personalidad-y-su-relacion-a-inestabilidad-laborala-como-estresor-psicosocial/rasgos-personalidad-y-su-relacion-a-inestabilidad-laborala-como-estresor-psicosocial.shtml>

Micheli, J. (2007). Los call centers y los nuevos trabajos del siglo XXI. *CONfines*. 3(5), 49-58.

Recuperado de <http://confines.mty.itesm.mx/articulos5/MicheliJ.pdf>

Monroy, C., Urazan, L. y Barros, D. (2012). *Factibilidad y viabilidad de la creación de una empresa de servicios temporales E.S.T.* (Trabajo de Grado). Universidad EAN, Bogotá, Colombia. Recuperado de

Colombia. Recuperado de

<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/1663/MonroyClaudia2012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Montaño, M., Palacios, J. y Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psychologia. Avances de la disciplina*, 3(2) ,81-107.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/2972/297225531007.pdf>

Montes, F. (2016). *Relaciones interpersonales en el trabajo*. Visión Industrial. Recuperado de

<http://www.visionindustrial.com.mx/industria/capital-humano/relaciones-interpersonales-en-el-trabajo>

Morales, P. (2009). *Análisis de ítems en las pruebas objetivas*. Madrid, España: Universidad Pontificia Comillas.

Muchinsky, M. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: International Thomson Editores.

Munera, I. (2018). *Las desventajas de ser un trabajador temporal: menos salario y menor*

protección al término del contrato. Recuperado de

<http://www.elmundo.es/economia/2018/01/15/5a5b9bca46163f87448b45b3.html>

Olivera, M. y Simkin, H. (2016). Factores de la personalidad y su relación con el bienestar

subjetivo y psicológico. *HOLOGRAMATICA* 6 (5), 77-96. Recuperado de

http://www.cienciared.com.ar/ra/usr/3/1669/holo25_v1_p77_96.pdf

Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Las formas atípicas de empleo*. Ginebra, Suiza:

Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de

http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@travail/documents/meetingdocument/wcms_338262.pdf

PDA International. (2014). *Resumen de las investigaciones*. Recuperado de

<http://www.pdainternational.net/es/images/PDA%20Research%20Summary%20ES.pdf>

Pérez, F. (2010). William Moulton Marston: polígrafos, cómics y psicología de la normalidad.

Revista de historia de la psicología, 31(2-3), 151-166. Recuperado de

https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:wocr_POLYb0J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3330225.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=co

Perfil DISC. (2018). *¿Qué es DISC?*. Recuperado de [http://www.perfildisc.com/acerca-de-](http://www.perfildisc.com/acerca-de-disc/que-es-disc)

[disc/que-es-disc](http://www.perfildisc.com/acerca-de-disc/que-es-disc)

Polaino-Lorente, A., Cabanyes, J. y Del Pozo, A. (2003). *Fundamentos de psicología de la*

personalidad. Madrid, España: Ediciones Rialp, S.A.

- Prado, C. (2014). *La personalidad como factor clave en la empleabilidad de los individuos*. (Tesis de Pregrado). Universidad Pontificia Comillas, Madrid, España. Recuperado de <https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/266/TFG000105.pdf?sequence=1>
- Prevención integral. (2014). *Calidad de vida laboral. Trabajo, salud y vida*. Recuperado de <https://www.prevencionintegral.com/comunidad/blog/psicoprevencioncom/2014/07/06/calidad-vida-laboral-trabajo-salud-vida>
- Psigma Corp (2018). *Kompe DISC*. Bogotá, Colombia.: Psigma Corp. Recuperado de <http://www.psigmacorp.com/kompedisc>
- Revista ACOSSET. (2016). *La reinención del proceso de selección*. Bogotá: Legis. Recuperado de <http://www.acoset.org/images/revista/Rev%20Acoset%2016.compressed.pdf>
- Revista Portafolio. (2016). *La profesionalización de los contact centers*. Recuperado de <http://www.portafolio.co/evolucion-contact-centers-colombia-revista-portafolio-497791>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: McGraw Hill.
- Roth, E. y Pinto, B. (2010). Síndrome de Burnout, Personalidad y Satisfacción Laboral en Enfermeras de la Ciudad de La Paz. *Redalyc*, 8(2), 62-100. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/4615/461545466004/>
- Salvaggio, D. (2014). *La personalidad*. Recuperado de <http://dspace.uces.edu.ar:8180/dspace/bitstream/handle/123456789/2410/La%20personalidad.pdf?sequence=1>

Sánchez, D. (2015). *La importancia de la experiencia al cliente en las est (empresas de servicios temporales): estrategias para la generación de valor, el crecimiento de sus ventas y la consecución de sus objetivos*. (Tesis de Posgrado). Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/6594/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20ESPECIALIZACION%20MERCADEO%20DE%20SERVICIOS%20UMNG%202015%20-%20DIEGO%20SANCHEZ..pdf>

Silva, M. (2016). *Estabilidad Laboral “Impacto Socio Económico Binacional entre Ecuador y Colombia”*. Retos de las relaciones de trabajo y de la seguridad social en el Siglo XXI. 65-70. Recuperado de <https://docplayer.es/49269282-Estabilidad-laboral-impacto-socio-economico-binacional-entre-ecuador-y-colombia.html>

Simkin, H. y Cermesoni, D. (2014). Factores de la personalidad, espiritualidad y su relación con la calidad de vida. *CALIDAD DE VIDA Y SALUD* 7(1), 4-12. Recuperado de <http://revistacdvs.uflo.edu.ar/index.php/CdVUFLO/article/view/100/114>

Thomas International Ltd. (2009). *Lectura de Perfil*. Módulo 4.

Thomas International Ltd. (2009). *Origen del Análisis del perfil personal (PPA)*. Módulo 3.

Thomas International Venezuela. (S. F.). *Estilo de Comportamiento*. Recuperado de <https://www.thomasinternational.net/es-ES/>

Universidad Complutense de Madrid. (2013). Capítulo 12 “*Contrastes no paramétricos*”. Recuperado de <https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-noparam.pdf>

Universidad de Cundinamarca. (2016). Líneas de Investigación para Psicología.

- Valdizón, K. (2015). *"Estudio De Los Factores Que Conllevan A La Estabilidad Laboral Del Personal Que Trabaja En La Distribuidora San Pablo, San Pedro Carchá, A.V."* (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco, Alta Verapaz. Recuperado de <http://studylib.es/doc/6427967/estudio-de-los-factores-que-conllevan-a-la-estabilidad-la...>
- Vargas, E. (2015). *Estabilidad laboral de funcionarios públicos nombrados en provisionalidad*. (Tesis de posgrado). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. Recuperado de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13948/ESTABILIDAD%20LABORAL%20DE%20FUNCIONARIOS%20P%20DABLICOS%20NOMBRADOS%20EN%20PROVISIONALIDAD.pdf;jsessionid=5C2CFDA6C4461F3094754A87C7FF53BF?sequence=2>
- Viruela, A. (2016). *Personalidad En La Adolescencia: Estabilidad Y Cambio, A Nivel Poblacional*. (Trabajo final de máster). Universitat Jaume I. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/61494503.pdf>
- Watson, R. y Klassen, P. (2004). *Style Insights – DISC Manual de Validación*. Recuperado de http://www.ttisuccessinsights.es/uploads/descargas/validacin_style_insights_disc.pdf