

aac 3420

ESTE LIBRO NO PUEDE SER
LLEVADO FUERA DEL RECINTO DE
LA BIBLIOTECA.

ESTUDIO COMPARATIVO DE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD DE DOS
GRUPOS DE VENEDORES DE SEGUROS DE VIDA MEDIDOS A TRAVES
DEL 16 PF DE CATTELL

TESIS
PS 981
221

Trabajo de investigación presentado

por:

Carlos José LEAL ZAMORA

Alfredo Daniel TORRES PEREZ

a la

Escuela de Psicología

como un requisito parcial para obtener

el título de

Licenciado en Psicología



Universidad Católica Andrés Bello

Caracas

Septiembre 1981

- A mis padres, quienes en los momentos -
realmente difíciles han sido mi apoyo-
y guía.
- A todas aquellas personas que de una u -
otra forma han contribuido a la reali-
zación de esta investigación.

Carlos

A mi padre, quien ha sido para mí estímulo de lucha y superación en la vida.

A mi madre.

A mis hermanos.

Alfredo

RECONOCIMIENTO

Queremos expresar el más sincero agradecimiento a las -
siguientes personas:

- A los vendedores de seguros de vida, quienes en una -
forma desinteresada accedieron a servir de sujetos en esta -
investigación.

- A la profesora Concepción G. de Calzadilla, tutora -
de este trabajo, por la orientación brindada.

- En la empresa la Confederación del Canadá Venezola -
na C.A., a la Lic. Marina Díaz, por su apoyo incondicional -
a nuestro trabajo.

- Finalmente, en la empresa Orinoco C.A. de Seguros, -
a la Lic. Hayde Bauce, al Sr. Eugenio Martínez, al Sr. Jorge
Mejías y al Sr. Luis Cerezo por la colaboración prestada.

INDICE GENERAL

	<u>Págs.</u>
RESUMEN	i
INTRODUCCION	1
DEFINICION DE VARIABLES	21
PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS	22
METODOLOGIA	
Diseño	28
Muestra	28
Instrumentos	32
Procedimiento	44
RESULTADOS	48
DISCUSION	73
LIMITACIONES	77
CONCLUSIONES	80
BIBLIOGRAFIA	83

INDICE DE TABLAS

- TABLA 1.- Medidas estadísticas de los 10 Ss del grupo E y de los 10 Ss del grupo NE comparados a través del 16 PF.
- 2.- Perfil del 16 PF en el grupo de Ss E y NE en comparación con las normas venezolanas.
- 3.- Grado de instrucción de los Ss del grupo E y del grupo NE.
- 4.- Estado civil de los Ss del grupo E y del grupo NE.
- 5.- Edad promedio de los Ss del grupo E y del grupo NE.
- 6.- Tiempo promedio trabajando en la empresa de los Ss del grupo E y del grupo NE.

INDICE DE GRAFICOS

- Fig. 1.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "A".
- Fig. 2.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "B".
- Fig. 3.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "C".
- Fig. 4.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "E".
- Fig. 5.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "F".
- Fig. 6.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "G".
- Fig. 7.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "H".
- Fig. 8.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "I".
- Fig. 9.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "L".
- Fig. 10.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "M".
- Fig. 11.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "N".

- Fig. 12.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "Q".
- Fig. 13.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "Q1".
- Fig. 14.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "Q2".
- Fig. 15.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "Q3".
- Fig. 16.- Puntuaciones obtenidas por los Ss E y NE en el -
factor "Q4".

INDICE DE ANEXOS

- ANEXO A.- Instructivo enviado a los vendedores.
- B.- Instrumento de medición empleado.
- C.- Hoja de respuesta del 16 PF.
- D.- Puntuación bruta, media y desviación típica - de los 10 Ss del grupo E.
- E.- Puntuación bruta, media y desviación típica - de los 10 Ss del grupo NE.
- F.- Distribución de las puntuaciones brutas obtenidas por los Ss E en el 16 PF.
- G.- Distribución de las puntuaciones brutas obtenidas por los Ss NE en el 16 PF.

RESUMEN

Esta investigación pretendió explorar los rasgos de personalidad que diferencian a los vendedores de seguros de vida "estrellas" o eficientes de los "no estrellas" o ineficientes. Para ello se escogieron dos compañías de seguros que operan en el mercado venezolano, con un total de 279 agentes, de los cuales se obtuvo la muestra del presente estudio.

La muestra quedó conformada por 20 Ss: 10 vendedores estrellas, cuya producción en pólizas vendidas sobrepasaba los Bs 100.000 anuales, y 10 vendedores no estrellas cuya producción oscilaba entre Bs 10.000 y 30.000 anuales. Todos los Ss eran del sexo masculino, profesionales de la venta de seguros de vida, agentes exclusivos de su compañía, y tenían un período mínimo de permanencia en la empresa de tres años.

A estos grupos se les aplicó el 16 PF de Cattell, obteniéndose lo siguiente: los vendedores estrellas se caracterizaron por tender más hacia los polos de la SOCIABILIDAD (Factor A), la SURGENCIA (Factor F) y la PARMIA (Factor H).

INTRODUCCION

Hombres y mujeres ventajosamente empleados gastan casi la mitad de sus horas de vigilia en el mundo del trabajo; los desempleados de nuestra sociedad tienen un interés obvio de lo que sucede en la industria. Por tanto, la industria como lugar para estudiar la conducta es atractiva sencillamente porque la conducta tiene ahí gran relación con el bienestar de nuestra sociedad.

El psicólogo ocupado en la conducta industrial está muy interesado en crear circunstancias óptimas para la utilización de los recursos humanos en la industria. Está interesado en los problemas enormemente complejos de la productividad humana y de la ejecución del trabajo, del aprendizaje humano y de la adquisición de destrezas, de la motivación y de los efectos de diferentes incentivos y circunstancias ambientales en la utilización de las capacidades humanas, de la seguridad física y de la salud mental, y de la interacción entre las necesidades y objetivos de la industria y las necesidades de los empleados respecto al desarrollo completo y crecimiento de sus personalidades.

La psicología industrial es en pocas palabras la aplicación o la extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que-

operan en el contexto de los negocios y la industria.

Entre las aplicaciones de otros campos a los cuales ha echado mano la psicología industrial para su uso en forma práctica en la selección de personal, encontramos que la teoría de rasgo y carrera, proveniente del área de la psicología vocacional, suministra valiosos elementos de análisis que han generado un gran número de investigaciones, cuyos resultados han brindado importantes aportes para una mejor adecuación entre el hombre y su puesto de trabajo, en el cual se espera que desarrolle plenamente sus capacidades laborales.

La idea de que los rasgos de la personalidad diferencian a las personas que ejercen diversas ocupaciones, ha sido defendida por mucho tiempo, con lo cual se ha estimulado la investigación. El fundamento lógico que sustenta a la teoría de los rasgos de personalidad y la carrera es simple. Se supone que debido a las diferencias de papeles, que las ocupaciones imponen a las personas, variaran las características del ideal personal de los miembros de diversas ocupaciones. Al mismo tiempo, quizás reconociendo que la mayoría de la gente no tiene una formación rígida cuando ingresa a una ocupación, se supone que la exposición a las actividades y al clima de una ocupación dada ejerce influencia en el comportamiento y en la personalidad del individuo. En consecuencia, la teoría del factor caracterís

tico tiene como finalidad la identificación de los distintos atributos personales propios de los miembros en cada una de las carreras.

Osipow (1976) en su obra "Teorías sobre la elección de carreras" menciona una crítica a este enfoque por parte de Super y Bachrach (1957), en la cual estos autores señalan que es vano buscar los rasgos de personalidad de los distintos grupos ocupacionales, pues entre ellos se presenta mucha superposición y además porque la ocupación tolera un rango muy amplio de diferencias entre sus miembros.

Super y Bohn, Jr. (1973) en el libro "Psicología Ocupacional", parecen mostrar una cierta variación en la postura ante este enfoque, ya que dicen:

"El estudio de las variables de la personalidad, tales como intereses, valores y necesidades ha mostrado que hay relación entre estas variables y las ocupaciones. Es decir, los individuos con cierta clase de intereses, valores y necesidades es muy probable que elijan una clase de trabajo y no otro. Estas relaciones reflejan consistencia en la conducta y sugieren la validez teórica de los mismos elementos de la personalidad, así como su aplicación a la clasificación ocupacional..."

Guion (1969) en su obra "Tests para selección de personal" menciona que estudios realizados con el test de intereses de Strong con un grupo de agentes de seguros industria-

les llevaron a Ferguson (1958, 1960) a elaborar la hipótesis de que al predecir el éxito en el desempeño de una tarea aumenta la importancia del interés y disminuye la de la aptitud, cuanto mayor es el intervalo transcurrido.

Esta investigación mencionada cuadra dentro de lo señalado por Super y Bohn, Jr. (1973) en el sentido de que los intereses juegan un papel importante como variable de personalidad, en el desempeño y elección de ciertas ocupaciones:

"...Siendo el interés una de las manifestaciones de la motivación, se podría formular la hipótesis de que este predeciría tanto el grado de éxito como el campo de elección. Se ha encontrado que este es el caso de unas cuantas ocupaciones tales como la venta de seguros de vida, en donde quienes encuentran más congénito el trabajo tienden a vender más seguros..."

Sin embargo, Super et al (1973) sostienen que la relación entre los rasgos de personalidad y la carrera escogida no es una simple relación lineal:

"...Durante algún tiempo se ha reconocido que una ocupación puede acomodar a una amplia gama de tipos de personalidad y que cualquier persona puede encajar en una amplia variedad de trabajos. Hay pruebas que relacionan algunos rasgos y algunas ocupaciones (por ejemplo, los vendedores ciertamente son, por lo general, más agresivos que la población general), pero ahora se sabe que la asociación de individuos con los puestos no es un proceso directo y sencillo. En muchas ocupaciones, existe más latitud en cual papel específico -

puede representar una persona. Todavía hay -
 más latitud respecto a como desempeña una per-
 sona el papel que elige..." (Super y Bohn, Jr.
 1973).

En el área de la psicología industrial la relación -
 existente entre la personalidad y la ocupación ha sido in -
 vestigada a través de los cuestionarios o inventarios de -
 personalidad.

En opinión de algunos autores, el uso de instrumentos -
 de medición de la personalidad en el área industrial es ne -
 cesario ya que:

"...Aun poseyendo la inteligencia, las aptitu -
 des y los conocimientos necesarios para llevar
 a cabo una labor determinada, una persona pue -
 de revelar su ineptitud ante los hechos de la -
 realidad por carecer de ciertas característi -
 cas personales, tan importantes como las cua -
 lidades apuntadas para alcanzar el éxito en el
 trabajo..." (Zerilli, 1973, pág. 310).

La utilidad de los cuestionarios de personalidad pue -
 de evidenciarse en el momento de detectar empleados proble -
 mas:

"...Puesto que es muy esencial la adaptación -
 emocional para una conducta cooperadora y para
 la moral, estos cuestionarios o escalas son a -
 menudo muy útiles para detectar empleados que
 originan problemas..." (Maier, 1973, pág. 276).

Lo más importante en las investigaciones desarrolladas

dentro del área industrial, es el conseguir predictores de éxito en el desempeño de los empleados en sus respectivos cargos, de manera tal, que se permita obtener una adecuada colocación de los individuos en aquellos puestos en los que podrán desempeñarse productivamente. Los cuestionarios de personalidad juegan un importante papel dentro de esta concepción y han sido defendidos en esta perspectiva:

"...Los autores tienen la opinión de que la 'personalidad' contribuye en alto grado a determinar el éxito en el trabajo de muchos individuos..." (Blum y Naylor, 1976, pág. 166).

En los estudios de Ghiselli y Barthol (1953), en los cuales fueron revisados 113 estudios sobre la validez de los inventarios de personalidad en la selección de empleados, estos investigadores llegaron a la conclusión de que en ciertas circunstancias, las calificaciones de los inventarios se correlacionan con la eficiencia en una amplia variedad de puestos. Uno de los hallazgos de estos investigadores, indica que los coeficientes de correlación más altos encontrados son los relacionados con las ocupaciones de vendedores y empleados de venta, siendo dichos coeficientes de .36 para ambas actividades. Debe mencionarse también que los autores reconocieron el valor potencial de las pruebas de personalidad en la industria y la necesidad de que se aumenten y mejoren las investigaciones dentro de esta área.

La finalidad que los tests de personalidad se proponen, cuando menos en la selección de personal, no es medir esa entidad compleja y difícilmente traducible a factores objetivos, denominada personalidad, sino valorar aquellos rasgos, atributos o características de la personalidad que, sobre la base de la experiencia hasta ahora adquirida, diferencian las personas más aptas de las menos aptas para determinados tipos de trabajo.

A pesar del amplio uso de los cuestionarios de personalidad en la industria, estos no han logrado ser tan efectivos como se esperaba en el proceso de selección y clasificación de personal, y aun cuando los estudios de Ghiselli y Barthol indican que los inventarios de personalidad se correlacionan moderadamente con la eficiencia en una amplia variedad de ocupaciones, los coeficientes obtenidos son relativamente bajos, si se los compara con los obtenidos con otros tipos de instrumentos tales como los tests de aptitudes para diversas ocupaciones.

Lo anterior nos indica que las pruebas de personalidad en la industria adolecen de ciertas fallas que pueden ser atribuidas a múltiples causas que introducen una variación distorsionante en los resultados obtenidos por estos instrumentos. En opinión de Zerilli (1973):

"Las razones de esta circunstancia se pueden-

encontrar esencialmente en los siguientes hechos:

- 1) No se ha llegado todavía a una exacta y satisfactoria definición de los factores que concurren a la constitución de la personalidad.
- 2) No siempre está claro cómo y hasta qué punto influyen en el triunfo o el fracaso los diversos factores de la personalidad; y en todo caso, no es posible establecer con certeza la existencia de relaciones o circunstancias de esta naturaleza.
- 3) La personalidad en sí misma es un concepto oscuro y evasivo, y por tanto más difícil de medir y valorar que las demás características humanas. En efecto, existen por lo menos una cincuentena de definiciones de lo que es la personalidad, naturalmente distintas unas de otras".

Pero no es solamente el objeto a ser medido uno de los factores que influye en los resultados obtenidos con los inventarios de personalidad, sino que es el individuo mismo que emite sus respuestas ante los estímulos provenientes del test, una variable que afecta la validez del resultado obtenido. Las diferencias que existen en los modos o hábitos de respuesta de los individuos, provocan distorsiones en todo tipo de exámenes.

En los cuestionarios de personalidad se han identificado ciertas variables de carácter actitudinal que pueden influir en forma sistemática sobre las puntuaciones obtenidas, siendo las más importantes las siguientes: 1) Un esfuerzo deliberado por engañar al examinador, o falseamiento

absoluto; 2) Un deseo de ofrecer una imagen idealizada de uno mismo, en lugar de una autoestimación realista, y -
3) Intenciones que, aun siendo "honradas", son inexactas, - porque el individuo carece de la capacidad de introspección necesaria. Debido a las distorsiones provocadas por estas - variables, las medidas de la personalidad pueden llegar a - convertirse en algo carente de sentido.

Por otra parte, encontramos que las pruebas psicológicas en la industria han recibido severas críticas basadas - en razones morales y sociales (Guion, 1969). Las críticas - insinúan que los tests de personalidad pueden crear problemas sociales tales como: 1) Impedir el progreso, protegiendo lo mundano; 2) Fomentar el conformismo, y 3) En opinión de Gross (1962), producir una raza de embusteros.

Gross (1962) sostiene que los tests de personalidad se aplican con la finalidad de conseguir el "americano cabal". En los procesos de selección se penaliza según este autor - a cualquier persona que confiesa su interés por la cultura o que manifieste dudas con respecto a un problema social o político, pues ya no forma parte del "suave engranaje industrial". También afirma que el individuo "bien adaptado" según un cuestionario de personalidad, es un simple partidario del status quo, al que sólo contratan los empresarios - que admiran más la estabilidad que la innovación y el progreso. La insistencia en lo seguro y estable, según algunos

autores (Gross, 1962; Whyte, 1962), tiene que llevar forzadamente al conformismo y a la masificación. También constituye un punto de partida para estimular al hombre a engañar para de esta forma alcanzar un determinado cargo o bien para mantenerse en el que se encuentra empleado.

Una de las críticas más severas y en la que la gran mayoría de los autores parecen estar de acuerdo (Guion, 1969; Cronbach, 1972; Dunnette, 1972; Maier, 1973; Zerilli, 1973; Anastasi, 1974; Blum y Naylor, 1976; Fleishman, 1976), es en el problema de la violación de la integridad individual. Nadie dice que se está violando su intimidad mientras las preguntas se refieran a temas que generalmente no tienen carácter personal. Pero la cuestión se plantea en cuanto las preguntas versan sobre asuntos que el sujeto por un mecanismo de defensa, o por mera reticencia, prefiere no compartir. En nuestra sociedad no se permite apoderarse de las posesiones materiales de un individuo, que se niegue a compartirlas; entonces ¿con que derecho podemos exigirle a una persona que busca empleo que nos haga partícipes de sus pensamientos privados?. Este aspecto es realmente uno de los puntos más discutidos y tanto es así que en los Estados Unidos el movimiento en pro de los derechos civiles ha situado a las pruebas industriales en una posición precaria. El punto crucial en los debates es la cuestión de si las pruebas psicológicas pueden ser de naturaleza discriminatoria. En los Estados Unidos las leyes tienen cláusulas-

que evalúan la contratación, el despido o los ascensos de empleados, de acuerdo con el hecho de si incluyen o no intentos de discriminación.

Una vez visto el uso de los tests en la industria, junto con sus ventajas y desventajas, se desarrollará un aspecto que es de importancia en el momento de evaluar a los vendedores y es el referente al criterio de volumen de ventas como uno de los medios de distribución del salario.

Para Tiffin y McCornick (1970) la productividad es un medio adecuado de distribución de salarios cuando se aplica a determinados empleos:

"...Para algunos empleos, el volumen de trabajo que los individuos producen es un índice adecuado de su rendimiento en el trabajo. La posible utilidad de tal criterio depende naturalmente en gran parte de la documentación relativa a las cantidades individuales de trabajo que se tengan a mano. Sobre todo, esto es necesario en relación con individuos consagrados a trabajos de tipo 'productivo', pero también se puede aplicar este concepto a personas que desempeñan otra clase de oficio, tales como el de ventas y en algunos trabajos de oficina..." (Tiffin y McCornick, 1970, pág. 34).

Las medidas objetivas observables o contabilizables de la conducta en el trabajo pueden agruparse en dos categorías: datos de producción y datos de personal. Los datos de producción incluyen medidas directas, tales como número de-

unidades producidas o valor monetario de las ventas y medidas indirectas como tiempo requerido para el aprendizaje o comisiones devengadas. La medida más simple de la cantidad de producción es un simple recuento de los resultados del trabajo. La producción puede medirse en términos de la asignación de trabajo y en el caso de los productores de seguros de vida, sería por el volumen de seguros vendidos.

Si conceptualmente, la variable fundamental es la contribución del individuo a la producción, el usar la cantidad producida como criterio plantea bastantes problemas. Las medidas de producción están con demasiada frecuencia contaminadas por influencias que nada tienen que ver con la capacidad del individuo.

La influencia de las variables externas que contaminan los datos de producción pueden reducirse por manipulación estadística. Así, por ejemplo, en seguros de vida las comisiones del primer año, usadas a menudo como criterio, están influenciadas por dos factores contaminantes al menos: la localización geográfica y el volumen de deuda (el monto de la lista de cobros entregados al nuevo agente cuando empieza a trabajar). Guion (1969) dice que Nicholson (1958) resolvió este problema de la forma siguiente: 1) dividiendo al país (U.S.A.) en cuatro regiones de producción; 2) estableciendo la distribución de frecuencias correspondientes a las comisiones de cobro (una medida del volumen de deuda-

en cada región); 3) dividiendo estas distribuciones en cuartiles, y 4) transformando, para cada cuartil de cada región, las comisiones del primer año en puntuaciones típicas de acuerdo con un sistema cuya media era de 50 y la desviación típica de 10. El valor resultante fue una medida de la eficacia relativa de cada agente como productor, sin tener en cuenta la localidad o el volumen de deuda.

Debe considerarse que el cometido de un vendedor consiste en vender ciertas cosas y en tener contentos a sus clientes. La eficacia en el terreno de las ventas implica, por tanto dos conceptos, cantidad y calidad. La cantidad, o producción, se suele considerar en términos de volumen, bien en número total de ventas realizadas, bien en valor monetario total de lo vendido. El concepto de calidad es escurridizo; a veces está relacionado con la conciencia social de la empresa. Implica entre otras cosas, estimaciones acerca de los recursos del consumidor o de la importancia relativa de su necesidad. También implica la habilidad por parte del vendedor para crear necesidades o detectar y explotar las ya existentes. Operativamente la calidad del vendedor se refleja en variables tales como índices bajos de devoluciones en un almacén o de rescisiones en las operaciones de seguros.

El volumen de ventas durante el primer año es según Guion (1969) un criterio frecuentemente empleado en el área

de seguros, Ahora bien, al finalizar este primer año, los agentes de seguros están todavía en pleno período de adiestramiento. Esto posee dos tipos de implicaciones: 1) generalmente las cifras de producción suelen ser bastante más homogéneas de lo que habrán de ser en el futuro, con lo cual los coeficientes de validez quedan reducidos y 2) tienen que producirse todavía cambios en la ordenación, debido a las diferencias individuales en cuanto a la rapidez de aprendizaje. Estas consideraciones han llevado a estimar la eficacia de los vendedores a través de criterios compuestos. El caso más corriente es la dicotomía éxito-fracaso, frecuentemente empleado con agentes de seguros, en el que el éxito se define como la permanencia de un individuo en el empleo y una producción superior a la cantidad asignada previamente.

Una vez dada la perspectiva psicológica e industrial al tema, conviene concretar las características que permiten diferenciar el campo de las ventas de otros campos de trabajo y para ello se requiere un esquema de clasificación.

El esquema general de clasificación propuesto por Roe (1956) es muy significativo desde el punto de vista psicológico. En este, las ocupaciones se clasifican atendiendo al campo (que psicológicamente corresponda a los factores de intereses) y al nivel. Los campos importantes en ventas-

incluyen "contactos comerciales", una categoría orientada hacia las relaciones personales y caracterizada por intereses gregarios y persuasivos, y el campo de "organización" - en el que los intereses recaen más bien sobre procesos y sistemas comerciales, cálculos y detalles y actividades administrativas. Los agentes de seguros forman parte del campo de contactos comerciales.

Otra de las formas de clasificar las tareas de ventas - consiste en distribuirlas entre las siete secciones de un continuo de ventas "creadoras". En un extremo figuran los vendedores que crean un mercado para el producto: sin ellos no habría mercado. En el otro los que capitalizan sobre los mercados existentes. En esta categoría (séptima), es decir, puestos que requieren la venta creadora de "intangibles" como seguros, servicios de publicidad o educación, este tipo de venta suele ser más difícil que la venta de mercancías materiales porque el producto es menos susceptible de demostración inmediata (Guion, 1969).

Para Holland (1973) el área de la venta posee ciertas características que le ubican en lo que el llama "ambiente-emprendedor", en el cual se fomenta o promueve la persuasión y la competencia y el logro, así como la manipulación de otros para conseguir metas personales u organizacionales; se recompensa la manifestación de valores emprendedores y de metas tales como dinero, poder y estatus. En este-

ambiente la gente está más animada a ver el mundo en términos de poder, estatus y responsabilidad, y en forma estereotipada y simple.

Según la Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones, emitida por la Oficina Internacional del trabajo (Ginebra, 1970), el agente de seguros está incluido en el gran grupo cuatro y específicamente en la categoría 4.41.20 cuyas responsabilidades laborales son:

"Vende pólizas de seguros de vida, de accidentes, de renta vitalicia, contra incendios, siniestros marítimos y otras clases de seguros; prepara listas de los posibles clientes, consultando anuarios y otras fuentes de información; entrevista a los posibles clientes, determina la clase de seguro que necesitan y trata de venderles las pólizas adecuadas, explicándoles los riesgos que cubren, el importe de las primas y las prestaciones; toma disposiciones para que se efectúe el reconocimiento médico y se cumplan otras estipulaciones de la póliza. Puede cobrar el importe de las primas y llevar un registro de los pagos. Puede participar en la investigación de las reclamaciones de pago. Puede ser designado de acuerdo con la clase de seguro que venda".

En el área de las ventas, las pruebas de personalidad han sido empleadas con fines de investigación de manera tal de lograr identificar aquellos rasgos de personalidad que caracterizan a los individuos que desempeñan las actividades comerciales del campo de las ventas, con el objeto de aligerar el proceso de selección de personal.

En un estudio destinado a valorar el uso de algunas pruebas en la selección de vendedores de seguros de vida, Steward (1934) elaboró un inventario y examen compuesto, en el que se incluía: 1) la forma breve del Otis; 2) una forma modificada del inventario de Benreuter; 3) un examen de conocimientos; 4) un inventario de intereses vocacionales en cuanto a venta; 5) un inventario de ilustraciones sobre rasgos de personalidad; 6) una sección de historia personal, y 7) un formulario de calificaciones. Steward ponderó esos instrumentos y logró predecir con éxito la producción en ventas en un estudio que comprendía diez grandes compañías de los Angeles, siendo lo más significativo el hecho de que los Ss que obtenían altos puntajes en este sistema valorativo, eran los que conseguían mayor volumen de ventas.

Schultz (1936) utilizando la revisión del test A-S de Beckman y el test de introversión-extroversión de Root, pudo discriminar entre los productores mejores y peores de 259 agentes de seguros de vida, usando como puntuaciones aceptables las que se extienden desde el centil 20 al 90. De la muestra seleccionada que obtuvo puntuaciones aceptables en las pruebas, se encontró que del 20 % de los Ss con mayor producción, el 68 % se encontraba en la zona de puntuación aceptable, mientras que del 20 % de producción inferior era el 47 % el que tenía puntuaciones aceptables.

Roe (1972) cita en su obra "Psicología de las profesiones", los estudios realizados por Wills y Bard (1936) y luego por Schultz (1936), en los que se encontró que los vendedores que lograban mayor éxito en las ventas, obtenían mayor número de puntuaciones normales en el test de Benreuter que aquellos que no lograban triunfar en su trabajo.

Rosenstein (1944) da cuenta de que el inventario de personalidad de Benreuter es útil en la selección de vendedores, señalando que hay cuatro factores que son valiosos en el proceso de selección: extroversión, dominancia, confianza en sí mismo e independencia social o autosuficiencia.

En un estudio realizado por Lewis (1947) con el fin de investigar algunas de las características de personalidad de los vendedores de seguros de vida, se les aplicó el MMPI a 50 vendedores de seguros de vida varones, y al comparar los con los grupos normativos encontró que estos eran significativamente más depresivos, psicópatas, femeninos, paranoides e hipomaniacos.

Hedber y Baxter (1957) empleando una de las subescalas del Examen Temperamental de Guilford-Zimmerman, con el fin de verificar cuan adecuado es este inventario de personalidad como predictor cuando se correlaciona con el criterio dicotómico de producción elevada versus producción baja en-

ventas, encontrando que las puntuaciones del test no correlacionaban con el criterio, y no existían tampoco diferencias significativas entre las puntuaciones medias de los grupos criteriales. Las desviaciones típicas, sin embargo, diferían considerablemente, siendo mucho mayor la correspondiente a los Ss de producción baja.

En el estudio realizado por Harrel (1960) con una muestra de 21 vendedores de petróleo a intermediarios, observó que la confianza en sí mismo, la estabilidad, la dominancia y la agresividad estaban relacionadas con las cifras de producción. Este estudio coincide con los realizados por Minner (1962), que aplicó a una muestra de 21 vendedores de petróleo a intermediarios el test de Ordenación de Figuras de Tomkins-Horn, obteniendo que los vendedores de mayor éxito quedaron definidos como personas que necesitan la estimación, el auxilio y la atención de los demás, son seguros de sí mismos y de buen humor. Por otra parte, los vendedores poco afortunados se caracterizaban por dar respuestas que indicaban: 1) una tendencia a evitar las manifestaciones de agresividad propias o ajenas; 2) un comportamiento intrapunitivo en las situaciones frustrantes, y 3) una tendencia a soportar mal las distracciones o interrupciones del trabajo.

En una investigación llevada a cabo por Barros Freire (1970) en Brasil, con una muestra de 30 vendedores masculi-

nos, a los que se les administró el 16 PF de Cattell, se encontró que como grupo, los vendedores obtenían altos puntajes en los factores A (Sociable), E (Dominancia), F (Surgencia) y H (Aventurado).

El "Handbook for the sixteen personality factor ques - tionary" (1970) reporta que la actividad de venta, presen - ta uno de los más claros perfiles de personalidad, destacando que las personas que se dedican a esta profesión requie - ren de mucho contacto humano, y por lo tanto, sus perfiles - en general suelen mostrar una elevación en los factores A - (Sociabilidad), E (Dominancia), F (Surgencia) y H (Aventu - rado).

En síntesis, a través de las investigaciones señaladas anteriormente, puede llegarse a la conclusión de que los - vendedores como grupo poseen características de personali - dad definidas y por otro lado, que la personalidad del in - dividuo es una variable importante que se encuentra inter - actuando en el volumen de ventas, el cual es considerado como criterio de éxito en el área de las ventas.

Por tanto, la presente investigación tiene como objetivo, contribuir a determinar cuáles son los rasgos de perso - nalidad que diferencian a los vendedores de producción ele - vada de los vendedores de producción baja en el área de los seguros de vida.

DEFINICION DE VARIABLES

1.- Personalidad:

Definida a través de la medición de 16 rasgos-fuentes-primarios del 16 PF de Cattell.

2.- Volumen de ventas:

Definido como el valor monetario promedio, expresado - en bolívares, del total de pólizas vendidas por los productores de seguros de vida en el período de tiempo comprendido entre los años 1978 y 1980.

Tipos de volúmenes de ventas:

2.1. Producción por encima de Bs 100.000 anual en pólizas de seguros de vida.

2.2. Producción que oscila entre Bs 10.000 y 30.000 - al año en pólizas de seguros de vida.



PLANTEAMIENTO DE HIPOTESIS

1. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad RETRAIDO - SOCIABLE (Factor A).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

- Hi: Los vendedores estrellas son más sociables que los vendedores no estrellas (Factor A).

$$\bar{X} E > \bar{X} NE$$

2. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad MENOS INTELIGENTE - MAS INTELIGENTE (Factor B).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

- Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad MENOS INTELIGENTE - MAS INTELIGENTE (Factor B).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

3. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad INESTABILIDAD EMOCIONAL - ESTABILIDAD EMOCIONAL (Factor C).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad INESTABILIDAD EMOCIONAL - ESTABILIDAD EMOCIONAL (Factor C).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

4. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad SUMISION - DOMINANCIA (Factor E).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas son más dominantes que los vendedores no estrellas (Factor E).

$$\bar{X} E > \bar{X} NE$$

5. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad INSURGENCIA - SURGENCIA (Factor F).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas son más surgentes que los vendedores no estrellas (Factor F).

$$\bar{X} E > \bar{X} NE$$

6. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad SUPERYO DEBIL - SUPERYO FUERTE (Factor G).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad SUPERYO DEBIL - SUPERYO FUERTE (factor G).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

7. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad TIMIDO - AVENTURADO (Factor H).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas son más aventurados que los vendedores no estrellas (Factor H).

$$\bar{X} E > \bar{X} NE$$

8. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad RACIONAL - EMOCIONAL (Factor I).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad RACIONAL - EMOCIONAL (Factor I).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

9. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vende-

dores no estrellas en el rasgo de personalidad CONFIA
BLE - SOSPECHOSO (Factor L).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedo-
 res no estrellas en el rasgo de personalidad CONFIA
BLE - SOSPECHOSO (Factor L).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

10. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vende-
 dores no estrellas en el rasgo de personalidad -
CONVENCIONAL - EXCENTRICO (Factor M).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedo-
 res no estrellas en el rasgo de personalidad CON-
VENCIONAL - EXCENTRICO (Factor M).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

11. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vende-
 dores no estrellas en el rasgo de personalidad -
SIMPLE - SOFISTICADO (Factor N).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedo-
 res no estrellas en el rasgo de personalidad SIM-
PLE - SOFISTICADO (Factor N).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

12. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad - CONFIADO - INSEGURO (Factor 0).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

- Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad CONFIADO - INSEGURO (Factor 0).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

13. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad RUTINARIO - INNOVADOR (Factor Q1).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

- Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad RUTINARIO - INNOVADOR (Factor Q1).

$$\bar{X} E \neq \bar{X} NE$$

14. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad DEPENDIENTE - AUTOSUFICIENTE (Factor Q2).

$$\bar{X} E = \bar{X} NE$$

- Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad DEPENDIENTE - AUTOSUFICIENTE (Factor Q2).

$$\bar{X}_E \neq \bar{X}_{NE}$$

15. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad - DESCONTROLADO - CONTROLADO (Factor Q3).

$$\bar{X}_E = \bar{X}_{NE}$$

- Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad DESCONTROLADO - CONTROLADO (Factor Q3).

$$\bar{X}_E \neq \bar{X}_{NE}$$

16. Ho: Los vendedores estrellas no difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad - ESTABLE - TENSO (Factor Q4).

$$\bar{X}_E = \bar{X}_{NE}$$

- Hi: Los vendedores estrellas difieren de los vendedores no estrellas en el rasgo de personalidad ESTABLE - TENSO (Factor Q4).

$$\bar{X}_E \neq \bar{X}_{NE}$$

METODOLOGIA

1.- Diseño:

En la presente investigación el diseño empleado es del tipo ex-post-facto, ya que las variables independientes (rasgos de personalidad medidos por el 16 PF de Cattell) están dadas, ejerciendo su influencia sobre la variable dependiente (volumen de ventas expresado en bolívares).

"...ex-post-facto es investigación empírica - sistemática en la que el científico no tiene control directo de variables independientes - porque sus manifestaciones ya han ocurrido - o porque son inherentemente no manipulables.- Se hacen inferencias acerca de relaciones entre variables, sin intervención directa, partiendo de variación concomitante de variables independiente y dependiente..." (Kerlinger, - 1976).

2.- Muestra:

La muestra se obtuvo de dos compañías de seguros de vida que tienen su sede central en Caracas, D.F., con agencias en el interior del país. La población estaba conformada por 279 Ss, seleccionándose de la misma dos muestras, de forma intencional, según criterios previamente estable -

cidos, formandose los dos grupos a comparar:

1. Vendedores estrellas, que se denominó grupo E.
2. Vendedores no estrellas, que se denominó grupo NE.

El grupo E, integrado por diez Ss, los cuales se caracterizaron por tener un volumen de ventas anual en primas de seguros de vida, superior a Bs 100.000. El grupo NE, compuesto por diez Ss, cuyo volumen de ventas anual en primas de seguros de vida, oscilaba entre Bs 10.000 y 30.000.

Los sujetos seleccionados para ambos grupos se emparejaron en las variables siguientes:

1) Sexo

Debido a que las compañías estudiadas contaban con una población predominantemente masculina, y debido por otra parte, a que la variable sexo es considerada como una importante variable moderadora en los estudios de personalidad (Tyler, 1978), sólo se incluyeron Ss del sexo masculino en el estudio.

2) Tiempo de permanencia en la empresa

Se seleccionaron Ss con un mínimo de tres años en la compañía, con el objeto de controlar el factor expe -

riencia.

3) Area de trabajo

Se emplearon Ss cuyo ramo de ventas fuera exclusivamente seguros de vida, ya que este es un puesto que requiere la venta creadora de intangibles, por ser el producto menos susceptible de demostración inmediata (McMurray, 1961).

4) Profesión

Se escogieron vendedores profesionales de seguros de vida, entendiéndose como tales, aquellos Ss que derivan su sustento de la venta de seguros de vida y que ejercen dicha actividad en una forma continua y sostenida a lo largo del tiempo (definición de profesión establecida por la Organización Internacional del Trabajo, 1981).

5) Categoría de los productores

Los Ss eran vendedores exclusivos de sus respectivas compañías de seguros, eliminando de esta forma, a los corredores de seguros que trabajan para más de una compañía.

6) Volumen de ventas

Los ingresos de los Ss fueron determinados para ambos grupos de acuerdo a las ventas obtenidas durante el período comprendido entre los años 1979 y 1980 inclusive, siendo el requisito, el que sus volúmenes de ventas - fuesen constantes dentro de los límites previamente establecidos (grupo E, superior a Bs 100.000 anual; grupo NE, - entre Bs 10.000 y 30.000 anual) para cada uno de los tres - años tomados en consideración.

7) Región geográfica

Se seleccionaron los Ss no sólo del área metropolitana de Caracas, D.F., sino también de otras regiones del país, tomando en cuenta que para cada agencia se obtuvo su correspondiente vendedor (es) estrella (s), así como también su opuesto, es decir, el vendedor no estrella. De esta forma se igualaron los Ss en lo referente a la región geográfica en la cual se desenvuelven laboralmente.

3.- Instrumentos:

Los instrumentos utilizados fueron los siguientes:

1. Un instructivo en el cual se le pidió a los Ss su colaboración para fines de investigación, con esto se pretendió evitar despertar suspicacias por parte de los productores de seguros, ya que el instrumento de medición les llegó a través del servicio de correo de las empresas. Por otra parte, la hoja contiene una sección en su parte final, en la cual se le piden datos de identificación del productor, así como también otras informaciones que permitiesen analizar la posible influencia de variables extrañas que pudiesen estar actuando de manera indirecta en los resultados.

2. Para la apreciación de la personalidad se utilizó el cuestionario 16 PF de Raymond B. Cattell, formato A, edición 1967. Este test proporciona medidas relativas sobre 16 rasgos de personalidad, los cuales son esencialmente independientes: todo item en el test contribuye al puntaje sobre uno y sólo un factor, lo que implica que ningún grado de dependencia fue introducido en el nivel de construcción de la escala.

Cattell, al factorizar nuevamente las correlaciones de los factores primarios, pudo identificar ocho nuevos facto-

res de orden superior o de segundo orden, siendo los más -
utilizados a un nivel práctico los cuatro primeros:

- QI (Intraversión vs. Extraversión)
- QII (Baja ansiedad vs. Alta ansiedad)
- QIII (Mente emocionalmente tierna vs. Equilibrio firme)
- QIV (Sumisión vs. Independencia)

El test consta de un cuadernillo y un protocolo de res-
puestas, con 187 items, de los cuales 184 contribuyen a la
marcación de los factores, más tres items "amortiguadores"-
ubicados, dos al comienzo con la finalidad de asegurar si -
los Ss han comprendido las instrucciones, y uno al final -
con el propósito de chequear la actitud de los mismos ante-
la prueba. Cada item presenta tres alternativas de respues-
ta: a, b y c, debiendo ser seleccionada solamente una de -
ellas por los Ss. La mayoría de las preguntas están referi-
das a disposiciones motivacionales hacia un tema que no ne-
cesariamente involucre al rasgo en cuestión.

Algunas de las preguntas modelos que se les formulan a
los Ss son ejemplificadas a continuación:

1. Me gusta ver juegos entre equipos deportivos:
(a) sí, (b) en ocasiones, (c) no.
2. Prefiero a la gente que es: (a) reservada, -
(b) término medio, (c) hace amigos rápidamente.

Existen dos formas de corrección, a través de computadora y en forma manual por plantillas, siendo esta última - la utilizada por los Es. El puntaje total para cada factor se registra en la columna del margen derecho del protocolo de respuestas, marcando dos puntos para las respuestas correctas, un punto para las intermedias y cero puntos para las incorrectas.

La administración del test puede ser hecha en forma individual (autoadministrada) y colectiva, siendo este respondido en un intervalo de tiempo de 30 a 45 minutos.

A continuación se definen cualitativamente los 16 rasgos primarios de la personalidad:

Factor A (Retraído versus Sociable):

El individuo que recibe una calificación baja (1, 2 o 3), tiene la tendencia a ser estirado, frío, distante, afectadamente superior. Le gusta trabajar solo o en compañía de personas que él considere intelectuales. Le agradan las cosas materiales y la discusión cuando se exponen puntos de vista diferentes. Es persona precisa y rígida en la manera de hacer las cosas y con relación a la generalidad de las gentes. Algunas veces puede ser crítico, obstruccionista, acaparador y excluyente.

El empleado que recibe un alto puntaje (7, 8 o 9) en este factor A, tiene la tendencia a ser de buen genio, fácil de tratar, cooperador, amable y adaptable. Le gustan las ocupaciones que tienen que ver con las gentes y poco con las cosas materiales. Tiene la tendencia a formar o integrarse en grupos activos y es generoso en las relaciones personales. Es menos temeroso de las críticas y ligeramente menos responsable y preciso en sus obligaciones y en su trabajo.

Factor B (Menos inteligente versus Más inteligente):

El individuo que obtiene una baja calificación (1, 2 o 3) en este factor tiende a ser lento o despacioso en sus actos, en su percepción y en su actividad mental. Es de poca energía y demorado para aprender. Tiene poco gusto y poca capacidad para las formas altas de los conocimientos y tiende a ser en cierta forma rústico y burdo.

El empleado que recibe una calificación alta (7, 8 o 9) en este factor posee aptitud para percibir y comprender las cosas con rapidez, es inteligente y aprende pronto. Generalmente es persona culta y de carácter y poseedora de una actividad mental rápida. Es brillante.

Factor C (Inestabilidad emocional versus Estabilidad emocional):

El empleado que obtiene un puntaje bajo (1, 2 o 3) tiende a ser emocionalmente inmaduro, débil para tolerar las frustraciones, evasivo, de nervios fatigados, que fácilmente se enoja con las cosas y la gente. Generalmente es insatisfecho y poseedor de varios síntomas neuróticos, tales como fobias, perturbaciones del sueño o problemas psicómaticos.

El que obtiene un puntaje alto (7, 8 o 9) en este factor, tiende a ser maduro desde el punto de vista emocional, calmado, flemático, realista en cuanto a la vida y sus posibilidades, poseedor de una gran fuerza moral. Generalmente posee explicaciones completas o una filosofía íntegra sobre la vida. Es capaz de mantener una moral alta en un grupo.

Factor E (Sumisión versus Dominancia):

El empleado cuyo puntaje es bajo (1, 2 o 3) tiende a ser un seguidor de los demás, a depender de otras personas, a ir con el grupo, a someterse. Generalmente es de corazón suave, es tierno y expresivo, pero se disgusta con facilidad.

El que obtiene una alta calificación (7, 8 o 9) en este factor tiende a ser progresista, seguro de sí mismo, positivo, agresivo, valiente en su manera de enfrentar las situaciones. Algunas veces puede llegar a ser solemne y estricto.

Factor F (Insurgencia versus Surgencia):

Un bajo puntaje (1, 2 o 3) en este factor F indica que el individuo posee la tendencia a ser taciturno, reticente, introspectivo. A veces es incommunicativo, melancólico, lánguido y suave.

El empleado que obtiene alta calificación (7, 8 o 9) en este factor es alegre, charlatán, franco, enérgico. Con frecuencia se le elige como líder o dirigente de grupos.

Factor G (Superyó débil versus Superyó fuerte):

El empleado que obtiene una calificación baja (1, 2 o 3) tiene la tendencia a ser caprichoso, irresoluto, inconstante, renunciador. A veces es indolente y falto de normas interiores de conducta.

Un puntaje alto (7, 8 o 9) indica que se trata de un individuo de carácter fuerte, responsable, decidido, enérgico, bien organizado. Generalmente es muy consciente y emo -

cionalmente maduro. Tiene un gran respeto por los principios morales y prefiere a la gente eficiente a cualesquiera otros compañeros.

Factor H (Tímido versus Aventurado):

El empleado que obtiene una calificación baja (1, 2 o 3) tiene la tendencia a ser tímido, cauteloso, fugitivo. Generalmente tiene complejos de inferioridad. Tiene la tendencia a expresarse con lentitud, prefiere uno a dos amigos íntimos y no muchos y no es capaz de mantenerse en contacto con todo lo que está sucediendo a su alrededor.

El empleado que obtiene un puntaje alto (7, 8 o 9) tiene la tendencia a ser sociable, dinámico, espontáneo, arriesgado. Es poseedor de respuestas emocionales en abundancia. Se entiende fácilmente con la gente en todas las circunstancias y soporta situaciones emocionales sin fatigarse. Tiene la inclinación a ser sentimental y a tener siempre interés en el sexo opuesto.

Factor I (Racional versus Emocional):

El empleado que recibe una baja calificación (1, 2 o 3) en este factor posee la inclinación a ser práctico, masculino, lógico. A veces duro y cínico. Tiene aptitudes para mantener a un grupo operando sobre bases prácticas y realistas.

Una alta calificación (7, 8 o 9) indica que el individuo tiene la tendencia a ser muy tierno, imaginativo, artístico, soñador. Algunas veces es exigente y poco práctico. - Le chocan las personas ordinarias y los trabajos pesados. - Tiene la tendencia a alterar la moral de los grupos de trabajo con comentarios negativos.

Factor L (Confiable versus Sospechoso):

El empleado que obtiene una calificación baja (1, 2 o 3) posee la tendencia a estar libre de celos y envidias, es respetuoso de los demás y muy bueno para trabajar en grupo.

El empleado que recibe un puntaje alto (7, 8 o 9) tiene la tendencia a ser poco fiable. Está con frecuencia muy interesado en sí mismo. Es presumido y piensa demasiado en su vida interior y mental. Generalmente no le importan los demás.

Factor M (Convencional versus Excéntrico):

El empleado que obtiene un bajo puntaje (1, 2 o 3) - tiende a ser práctico y ansioso de hacer las cosas como deben hacerse. Se preocupa por todo y es capaz de mantener la cabeza en su puesto en momentos críticos. Es bastante correcto.

Quien obtiene una calificación alta (7, 8 o 9) tiene - la tendencia a ser poco convencional, a no importarle la de más gente y a ser bohemio. A veces hace escenas emocionales y llega a tener cierto grado de irresponsabilidad.

Factor N (Simple versus Sofisticado):

El empleado que obtiene una calificación baja (1, 2 o 3) tiene la tendencia a ser demasiado sencillo, poco estilizado, muy simple. Es ingenuo, no es brillante, se satisface fácilmente. A veces es crudo y vulgar.

El que obtiene una alta calificación (7, 8 o 9) tiene la tendencia a ser cuidadoso, experimentado, mundano, desafiante. Es terco y analítico. Es intelectualmente amanerado y poco inclinado a encontrar solución a las situaciones.

Factor O (Confiado versus Inseguro):

La persona que ha recibido un puntaje bajo (1, 2 o 3) - en este factor, posee la tendencia a ser plácido, de nervios inalterables, muy confiado en sí mismo y en sus habilidades para manejar situaciones y personas. Afronta con tranquilidad las situaciones y se siente siempre seguro de sí mismo.

Quien recibe una alta calificación (7, 8 o 9) posee la tendencia a padecer depresiones, a estar preocupado, a evitar a la gente. Generalmente vive muy preocupado de los cambios de su estado de ánimo. Está inclinado a tener sentimientos de ansiedad. No se siente aceptado por los grupos ni con espíritu para participar en ellos.

Factor Q1 (Rutinario versus Innovador):

El empleado que obtiene bajas calificaciones (1, 2 o 3) tiende a ser demasiado moderado, tradicionalista, conservador. No le gustan las situaciones nuevas y se opone a cualquier cambio. No es imaginativo y se encuentra siempre demasiado satisfecho de sí mismo y de las cosas y situaciones que lo rodean.

El individuo que obtiene puntajes altos (7, 8 o 9) se interesa en cuestiones intelectuales. Con frecuencia resulta defendiendo ideas nuevas. Siempre está bien informado y le gusta experimentar. No tiene tendencia a moralizar y es tolerante con las cosas que no están bien del todo.

Factor Q2 (Dependiente versus Autosuficiente):

Quien recibe una baja calificación (1, 2 o 3) prefiere trabajar dependiendo de alguien. No le gusta tomar decisio-

nes sino junto con otras personas. Le agrada mucho la aprobación de los demás y de la sociedad. Goza de que le admiren. No es individuo muy resuelto y es indeciso.

El empleado que recibe un puntaje alto (7, 8 o 9), está acostumbrado a hacer las cosas como le parece que deben hacerse. Es independiente, toma decisiones personales y actúa por sí mismo. Sin embargo, no es necesariamente un individuo dominante en cuanto a sus relaciones con los demás.

Factor Q3 (Descontrolado versus Controlado):

El que recibe un bajo puntaje (1, 2 o 3) tiende a ser poco controlado y de un carácter disparejo. No es demasiado respetuoso con los demás. Es explosivo y poco cuidadoso.

El empleado que recibe una alta calificación (7, 8 o 9) tiene la tendencia a poseer un gran control sobre sí mismo, a dominar sus emociones. Tiende a ser muy considerado con los demás y muy cuidadoso. Sin embargo, algunas veces es demasiado obstinado. Un verdadero líder tiene un alto puntaje en este factor.

Factor Q4 (Estable versus Tenso):

El empleado que obtiene un puntaje bajo (1, 2 o 3) posee una buena estabilidad emocional. Está, por consiguiente

libre de tensiones emocionales, de impaciencia, de nerviosismo.

El empleado que obtiene una calificación alta (7, 8 o 9) tiende a ser excitable, desasosegado, irritable, impaciente. Con frecuencia se siente demasiado fatigado, pero es incapaz de permanecer inactivo. No tiene una buena visión de grupo.

4.- Procedimiento:

El paso inicial de la investigación consistió en realizar un análisis de las compañías aseguradoras que operan en el país, para lo cual fué necesario obtener dicha información en la Cámara Nacional de Aseguradoras, donde se revisaron las estadísticas de las empresas de seguros activas en Venezuela desde el año 1973 hasta 1979, debido a que eran las únicas estadísticas actualizadas que poseían.

Luego se seleccionaron varias empresas cuyo campo comercial fuese exclusivamente el seguro de vida, ya que muchas de las compañías tienen su área de trabajo en ramos generales y de vida. Una vez obtenida la lista de las empresas del ramo de vida, se seleccionaron a su vez varias compañías en base a los siguientes criterios: antigüedad, cobertura a nivel nacional y el prestigio de la empresa en el medio venezolano.

Después de esta selección, se procedió a visitar a las compañías escogidas, encontrando que de estas, sólo la Confederación del Canadá Venezolana C.A. mostró interés en prestar su colaboración para la realización de la investigación. Sin embargo, la muestra que estaba en capacidad de brindar de acuerdo a los requisitos establecidos por los Es, no era lo suficientemente amplia como para permitir su estudio, de allí que se optó por contactar con otra compañía-

de seguros, Seguros Orinoco C.A., que si bién su área no era exclusivamente en vida, cumplía con los criterios de antigüedad, cobertura nacional y prestigio, además de que contaba con un departamento de producción en vida bastante activo económicamente, y por otra parte, porque mostró interés en colaborar con los Es en el proyecto.

Luego de haber establecido los contactos con las empresas aseguradoras y que estas proporcionaran la muestra, que en conjunto sumaba un total de 279 Ss, se procedió a hacer una primera depuración de la misma, eliminando aquellos productores que tuviesen menos de tres años en la empresa, que trabajasen en calidad de corredores de seguros y que pertenecieran al sexo femenino.

Para la conformación de los dos grupos a comparar (vendedores estrellas y no estrellas) se agruparon las ventas de los productores en el período 1978-1980 en una distribución de frecuencias, con el objeto de seleccionar aquellos agentes que se ubicaran en los cuartiles superior e inferior de la distribución. Sin embargo, al analizar los datos se pudo observar el hecho de que muchos de los productores habían realizado ventas anuales inferiores a Bs 4.000, lo cual era un indicio de que no derivaban su sustento exclusivamente de la venta de seguros de vida, y por consiguiente, no podían catalogarse como profesionales del ramo, tal como lo define la Organización Internacional del Trabajo (1981).

Debido a esta situación, se rechazó el criterio estadístico de selección de los vendedores, sustituyendolo por otro empírico, el cual resultó de las conversaciones sostenidas por los Es con ejecutivos de ambas empresas, los cuales coincidieron en catalogar a un vendedor estrella como aquel cuyas ventas anuales superan los Bs 100.000, y como no estrella, aquel vendedor cuya venta anual oscila entre Bs 10.000 y 30.000.

Al aplicar este nuevo criterio, la muestra quedó reducida a 40 Ss distribuidos en nueve agencias, con predominancia de vendedores no estrellas sobre los vendedores estrellas. Estas agencias están ubicadas en los siguientes estados del país: Aragua, Bolívar, Carabobo, Distrito Federal, Lara, Mérida, Sucre, Yaracuy y Zulia. Por último se procedió a igualar a los Ss en relación al área geográfica, es decir, que por cada vendedor estrella de cada agencia, debía corresponderle su opuesto, un vendedor no estrella, quedando así la muestra reducida a 20 Ss, y las agencias a un número de cinco.

La distribución final de los vendedores por agencia quedó constituida de la siguiente forma:

Agencia

Nº de vendedores

Barquisimeto

6

Agencia	Nº de vendedores
Caracas	4
Maracaibo	4
Mérida	4
Valencia	2

RESULTADOS

Las medidas de los rasgos de personalidad contemplados por el 16 PF de Cattell fueron analizadas en base a la obtención de diferencias de medias a través de la prueba estadística t.

Comprobación de hipótesis:

1. Se acepta la hipótesis alternativa (H_i).

Existen diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad-RETRAIDO - SOCIABLE (Factor A), revelándose el grupo E como más sociable.

2. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad MENOS INTELIGENTE - MAS INTELIGENTE (Factor B).

3. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad INESTABILIDAD EMOCIONAL - ESTABILIDAD EMOCIONAL (Factor C).

4. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad SUMISION - DOMINANCIA (Factor E).

5. Se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Existen diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad-INSURGENCIA - SURGENCIA (Factor F), revelándose el grupo E como más surgente.

6. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad SUPERYO DEBIL - SUPERYO FUERTE (Factor G).

7. Se acepta la hipótesis alternativa (H_1).

Existen diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad-TIMIDO - AVENTURADO (Factor H), revelándose el grupo E como más aventurado.

8. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad RACIONAL - EMOCIONAL (Factor I).

9. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad CON - FIABLE - SOSPECHOSO (Factor L).

10. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad CON - VENCIONAL - EXCENTRICO (Factor M).

11. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad SIM - PLE - SOFISTICADO (Factor N).

12. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad CON - FIADO - INSEGURO (Factor O).

13. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad RUTI - NARIO - INNOVADOR (Factor Q1).

14. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad DEPENDIENTE - AUTOSUFICIENTE (Factor Q2).

15. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad DESCONTROLADO - CONTROLADO (Factor Q3).

16. Se acepta la hipótesis nula (H_0).

No hay diferencias significativas entre las medias del grupo E y el grupo NE en el rasgo de personalidad ESTABLE - TENSO (Factor Q4).

TABLA 1

MEDIDAS ESTADISTICAS DE LOS 10 Ss DEL GRUPO ESTRELLA Y DE LOS 10 Ss DEL GRUPO NO ESTRELLA
COMPARADOS A TRAVES DEL 16 PF.

FACTORES			ESTRELLAS		NO ESTRELLAS		t
			\bar{X}	S	\bar{X}	S	
A	Retraído (-)	- Sociable (+)	12	2.2	10.1	2.1	1.8445 °
B	Menos inteligente (-)	- Más inteligente (+)	7.4	2.2	7.2	2.4	0.1112
C	Inestab. emocional (-)	- Estabilidad emoc. (+)	12.8	2.9	12.5	3.1	0.1450
E	Sumisión (-)	- Dominancia (+)	12.5	3.5	12.1	4.5	0.1113
F	Insurgencia (-)	- Surgencia (+)	17.4	1.74	13.4	4.20	1.7777 °
G	Superyó débil (-)	- Superyó fuerte (+)	15	2.7	15.3	3.7	0.1499
H	Tímido (-)	- Aventurado (+)	19.4	4.6	13	2.9	1.8237 °
I	Racional (-)	- Emocional (+)	10.4	4.7	10.3	3.4	0.0269
L	Confiante (-)	- Sospechoso (+)	11.4	3	11.1	3.4	0.1315
M	Convencional (-)	- Excéntrico (+)	11	4.6	10.9	4	0.0243
N	Simple (-)	- Sofisticado (+)	10.9	2.5	10.7	2	0.1747
O	Confiado (-)	- Inseguro (+)	10.4	3	10.2	3.4	0.0886
Q1	Rutinario (-)	- Innovador (+)	8.4	1.9	8.2	3.20	0.1344
Q2	Dependiente (-)	- Autosuficiente (+)	11	3.8	10.8	3.20	0.0738
Q3	Descontrolado (-)	- Controlado (+)	12.9	4.1	12.7	3.4	0.0640
Q4	Estable (-)	- Tenso (+)	11.5	4	11.6	3.3	-0.3322

° Diferencias significativas al 0.10

TABLA 2

PERFIL DEL 16 PF EN EL GRUPO DE Ss E Y NE EN COMPARACION CON LAS NORMAS VENEZOLANAS

Factor	Media Aritmet.		Puntaje Sten		Puntuación Baja	PUNTAJACION STEN										Puntuación Alta
	E	NE	E	NE		0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
A	12	10.1	6	5	Retraído						Sociable
B	7.4	7.2	7	7	Menos Inteligente						Más Inteligente
C	12.8	12.5	4	4	Inestabilidad Emocional	Estabilidad Emocional					
E	12.5	12.1	6	6	Sumisión	Dominancia					
F	17.4	13.4	6	5	Insurgencia	Surgencia					
G	15	15.3	7	7	Superyo' debil	Superyo' fuerte					
H	19.4	13	8	5	Tímido	Aventurado					
I	10.4	10.3	6	6	Racional	Emocional					
L	11.4	11.1	6	6	Confiable	Sospechoso					
M	11	10.9	5	5	Convencional	Excéntrico					
N	10.9	10.7	6	6	Simple	Sofisticado					
O	10.4	10.2	5	5	Confiado	Inseguro					
Q1	8.4	8.2	5	5	Rutinario	Innovador					
Q2	11	10.8	7	7	Dependiente	Autosuficiente					
Q3	12.9	12.7	5	5	Descontrolado	Controlado					
Q4	11.5	11.6	6	6	Estable	Tenso					

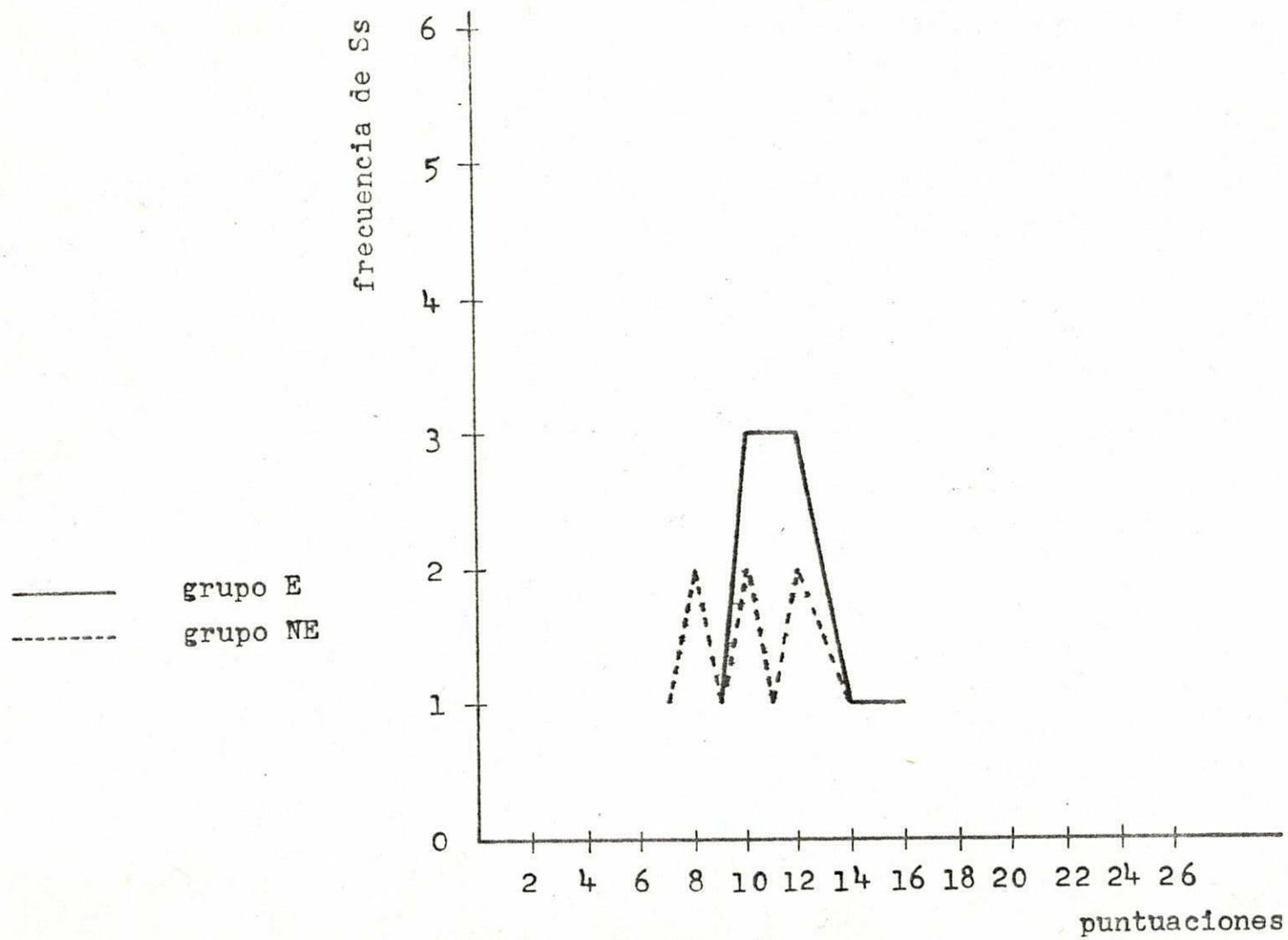


Fig.1 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "A"

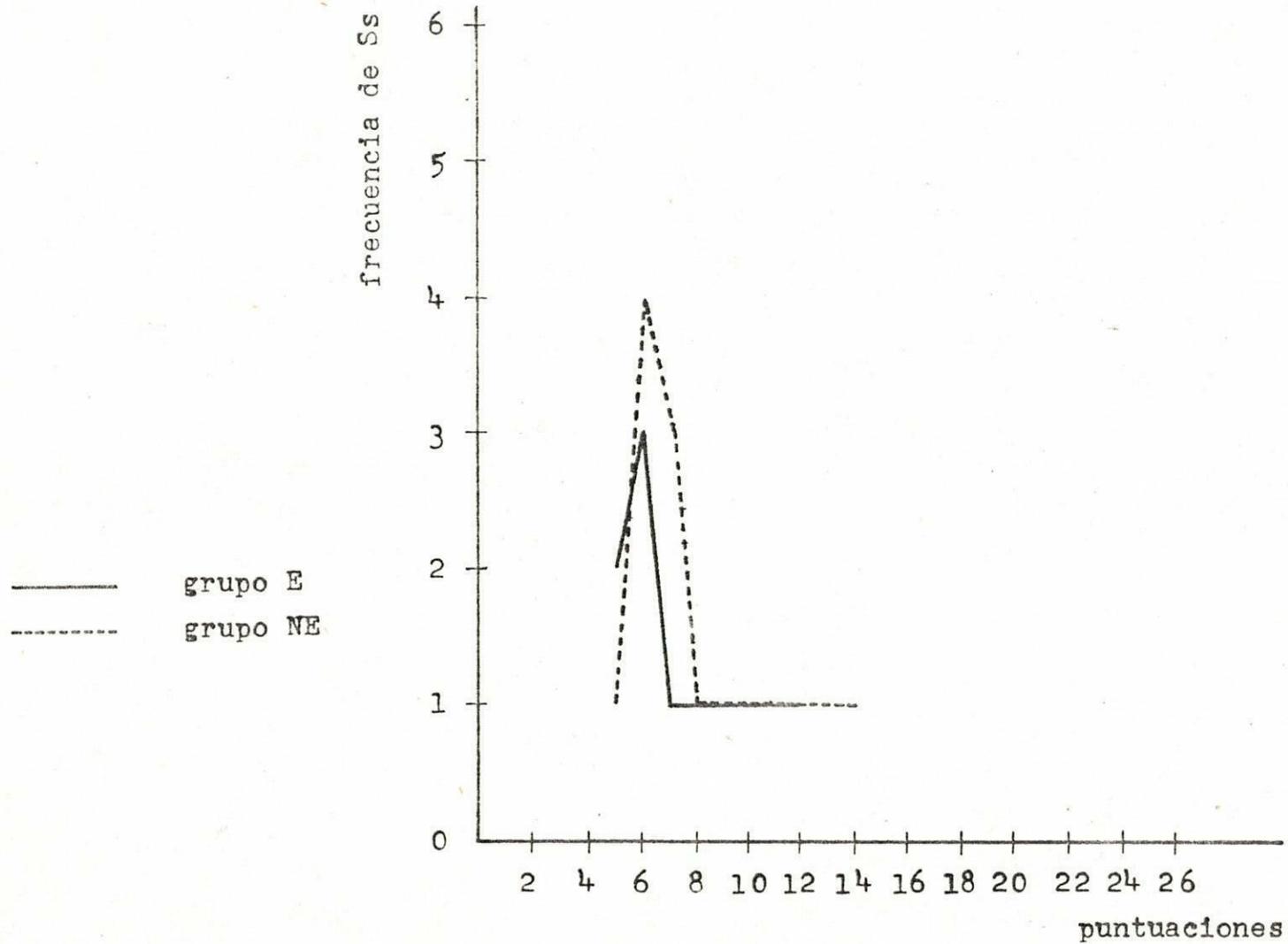


Fig. 2 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "B"

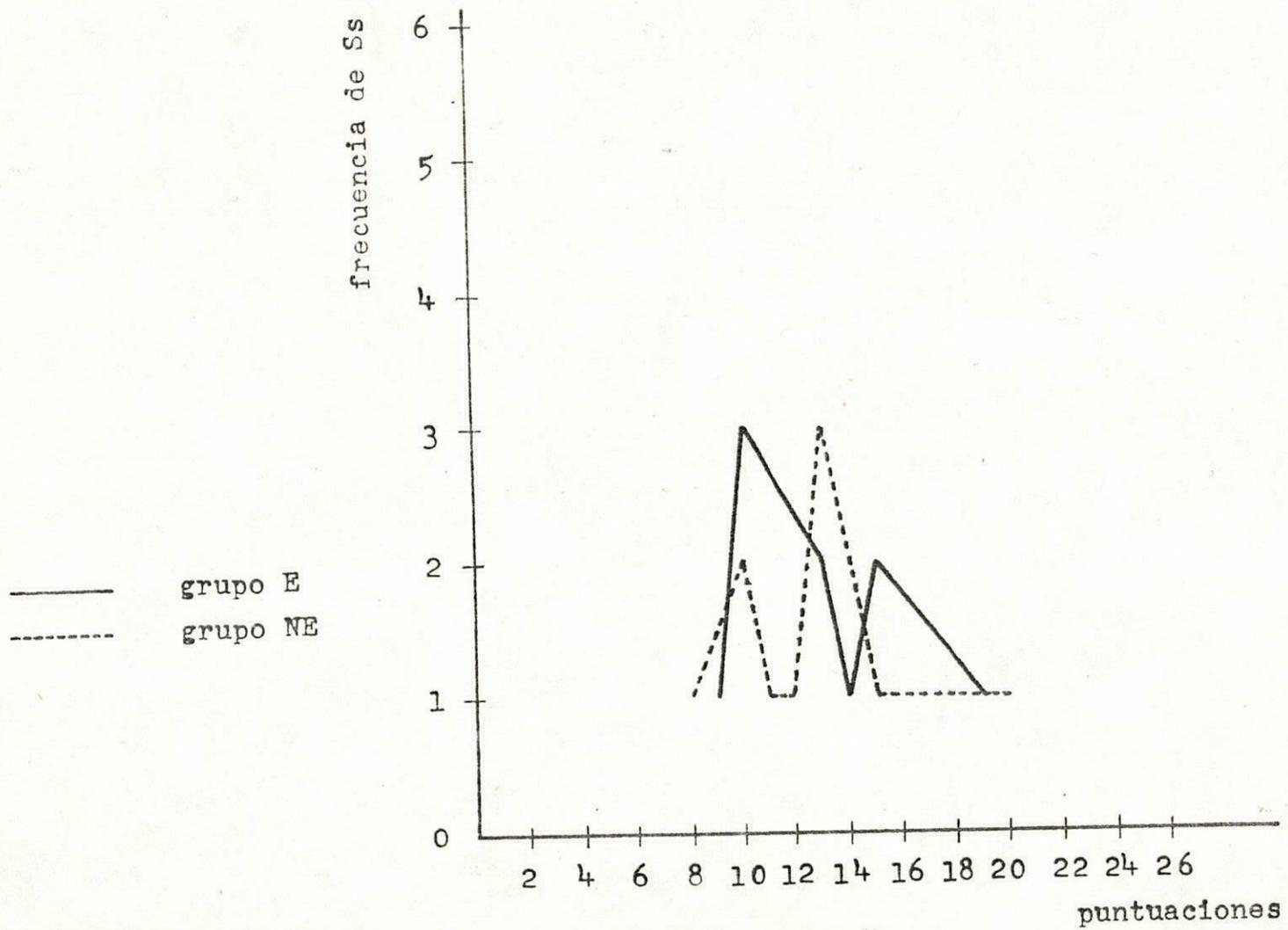


Fig. 3 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "C"

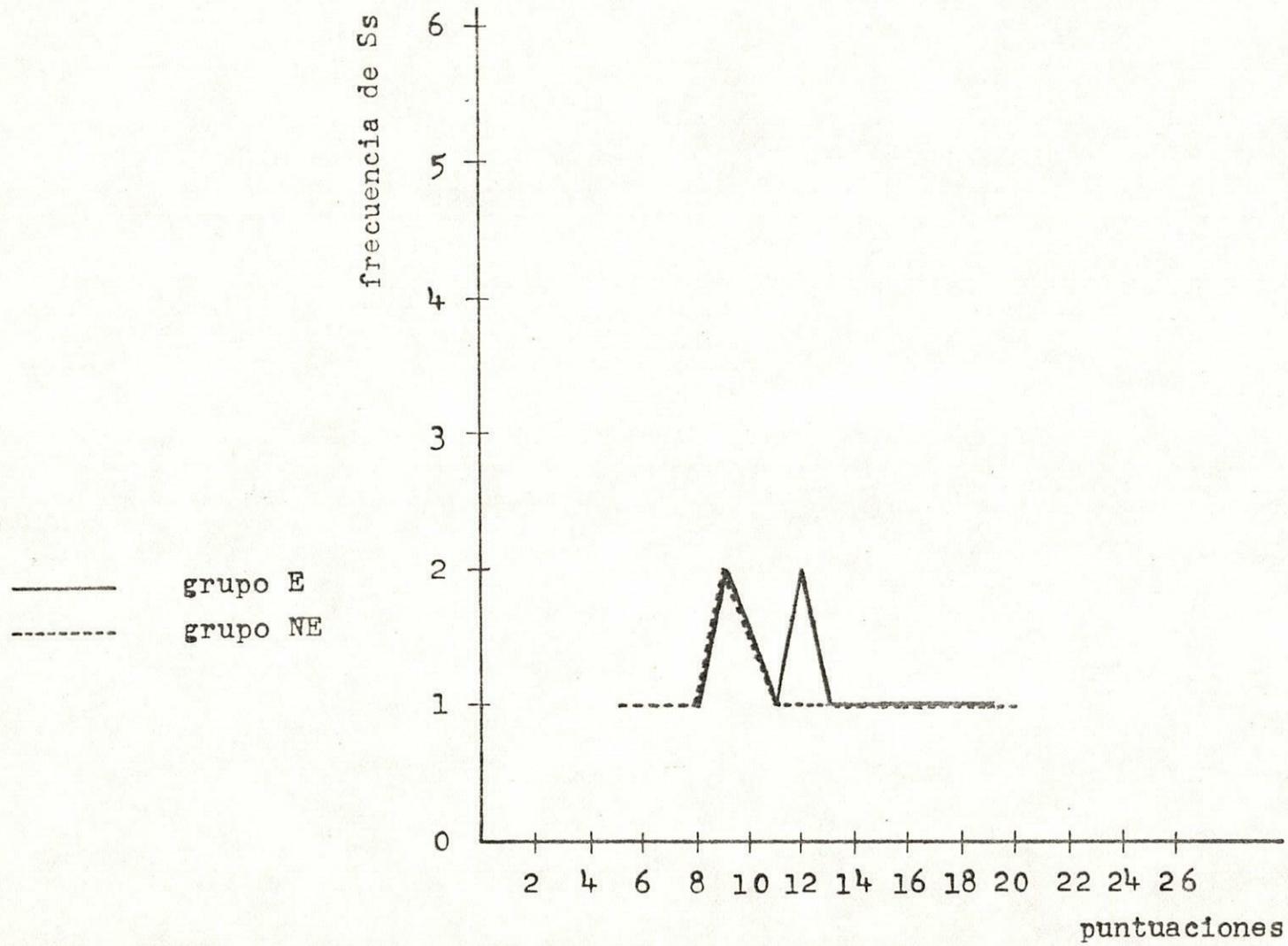


Fig. 4 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "E"

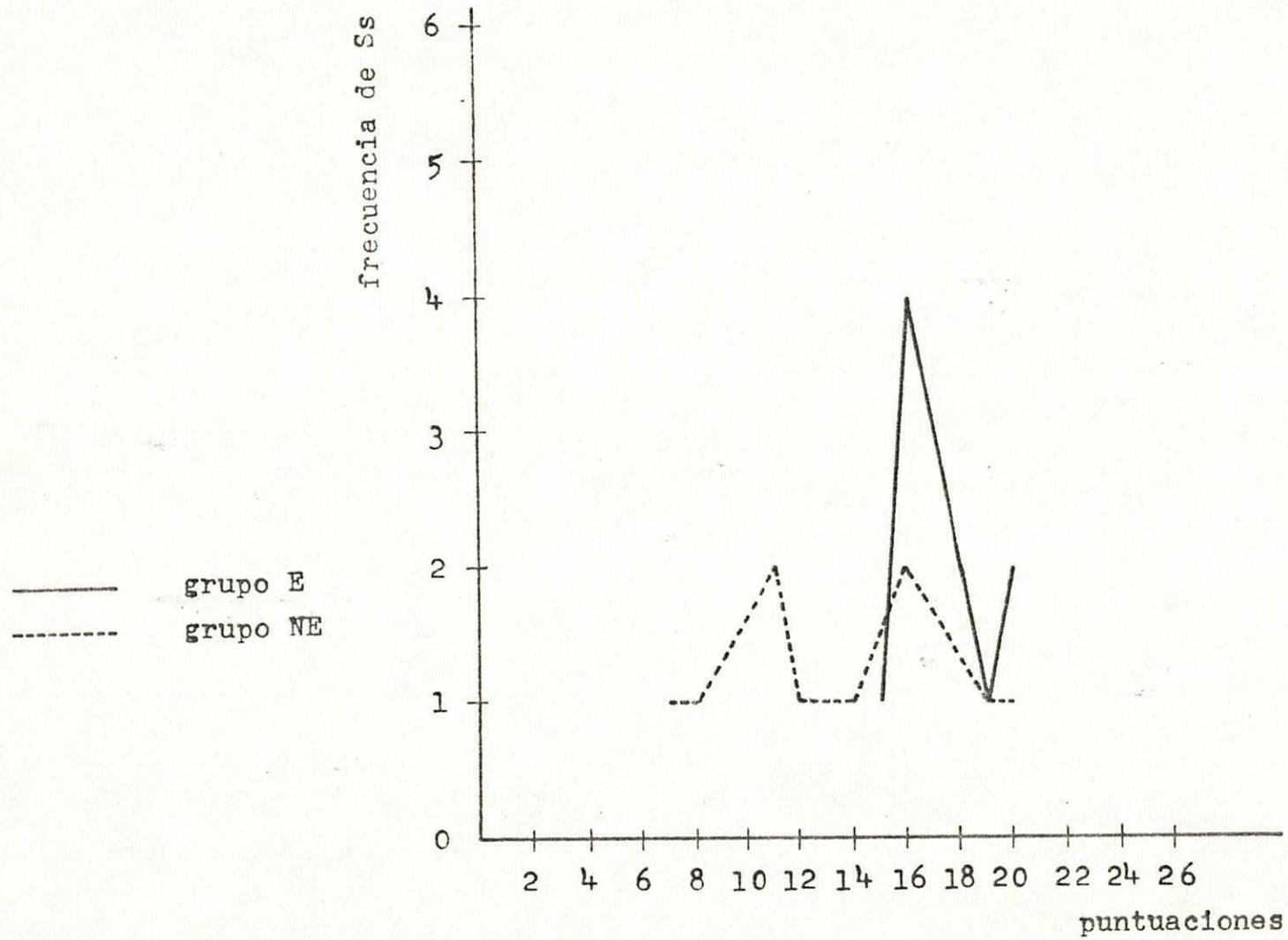


Fig. 5 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "F"

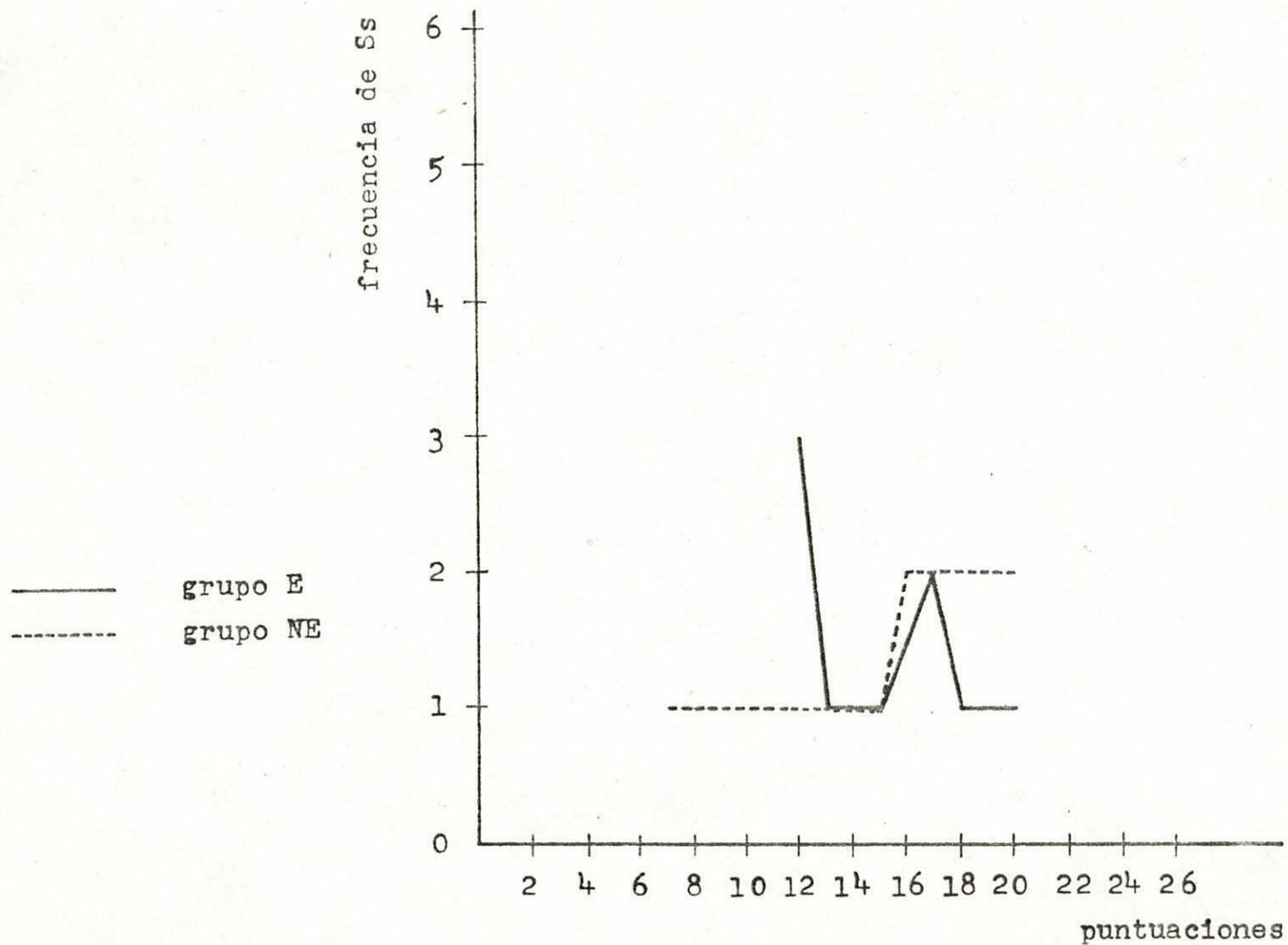


Fig. 6 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "G"

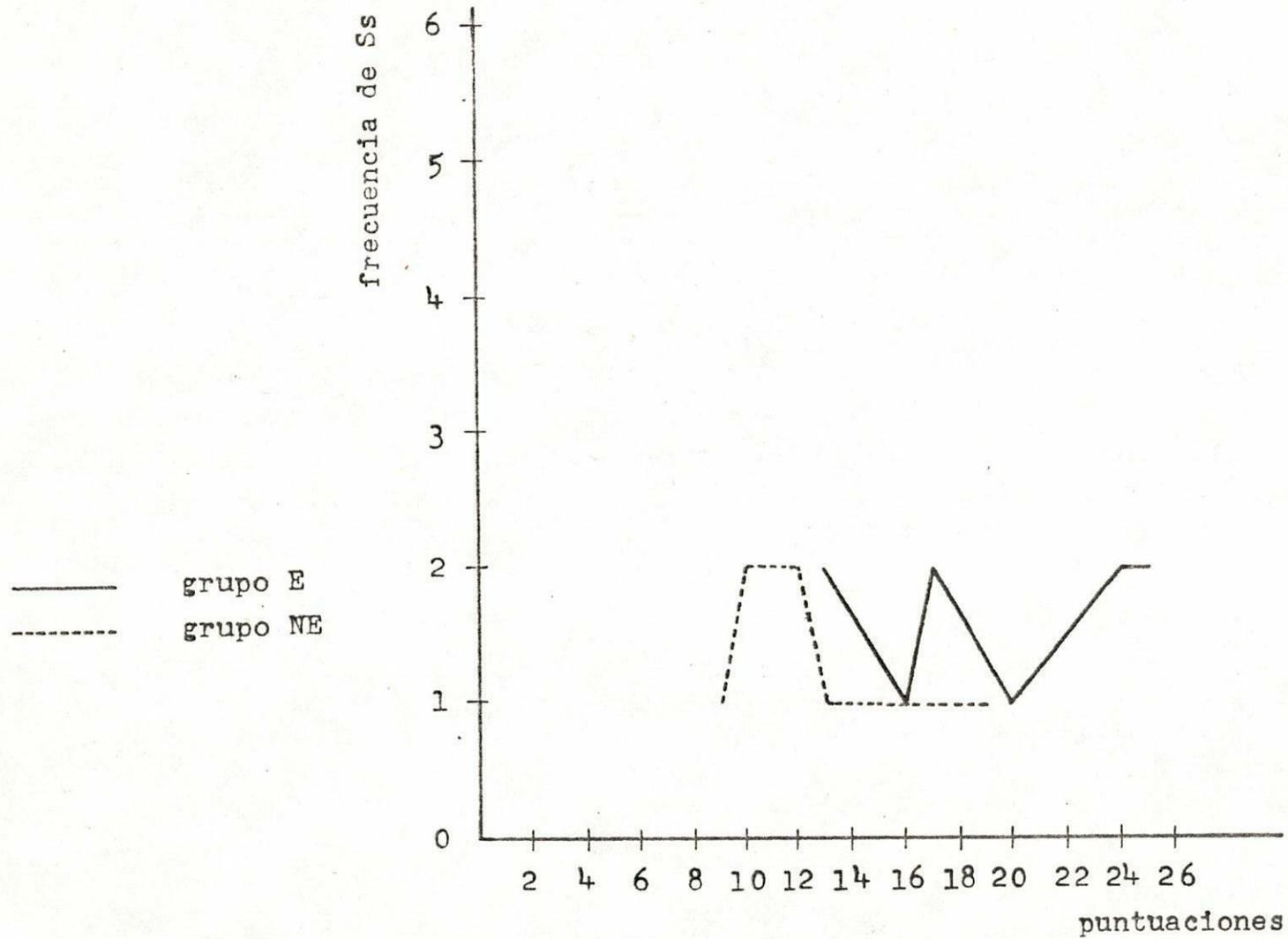


Fig. 7 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "H"

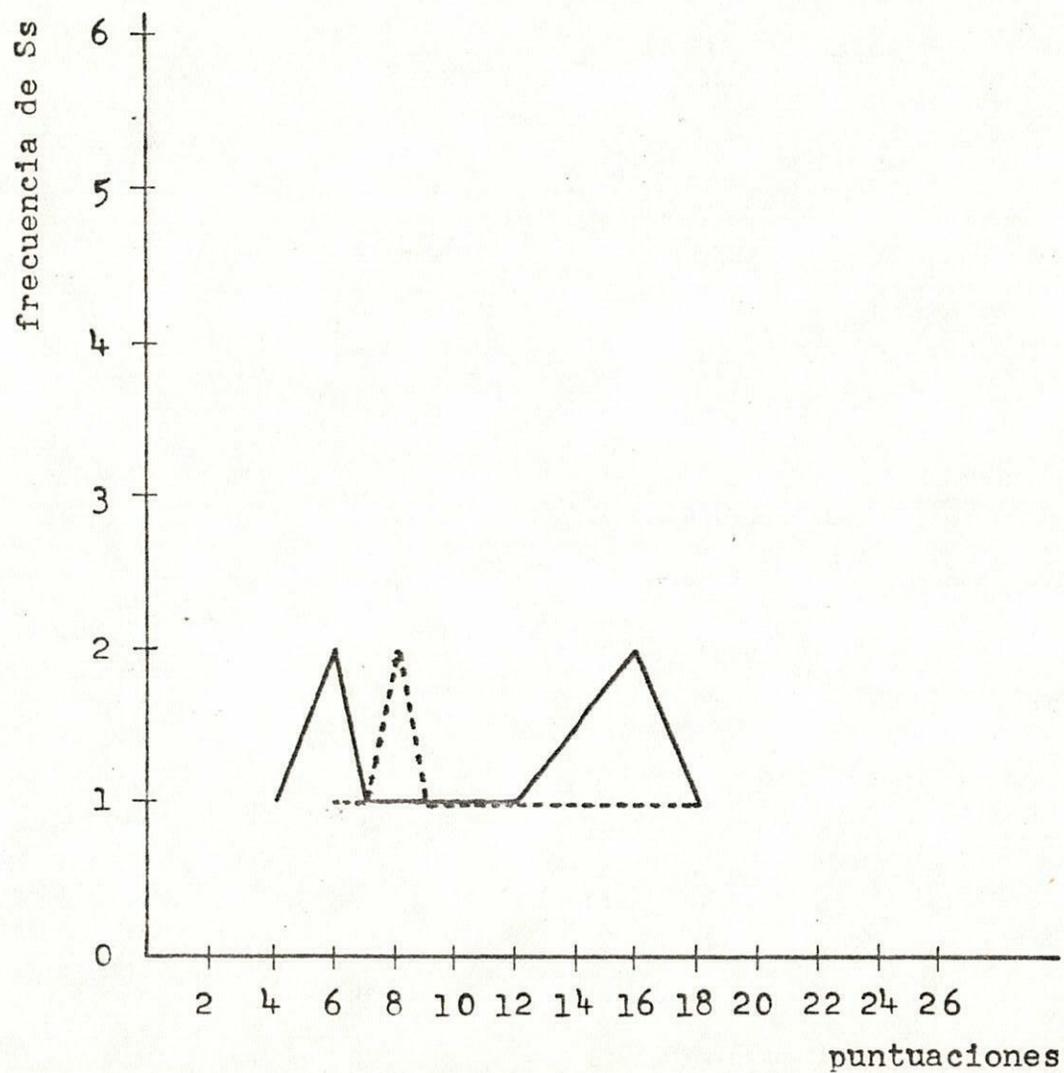


Fig. 8 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "I"

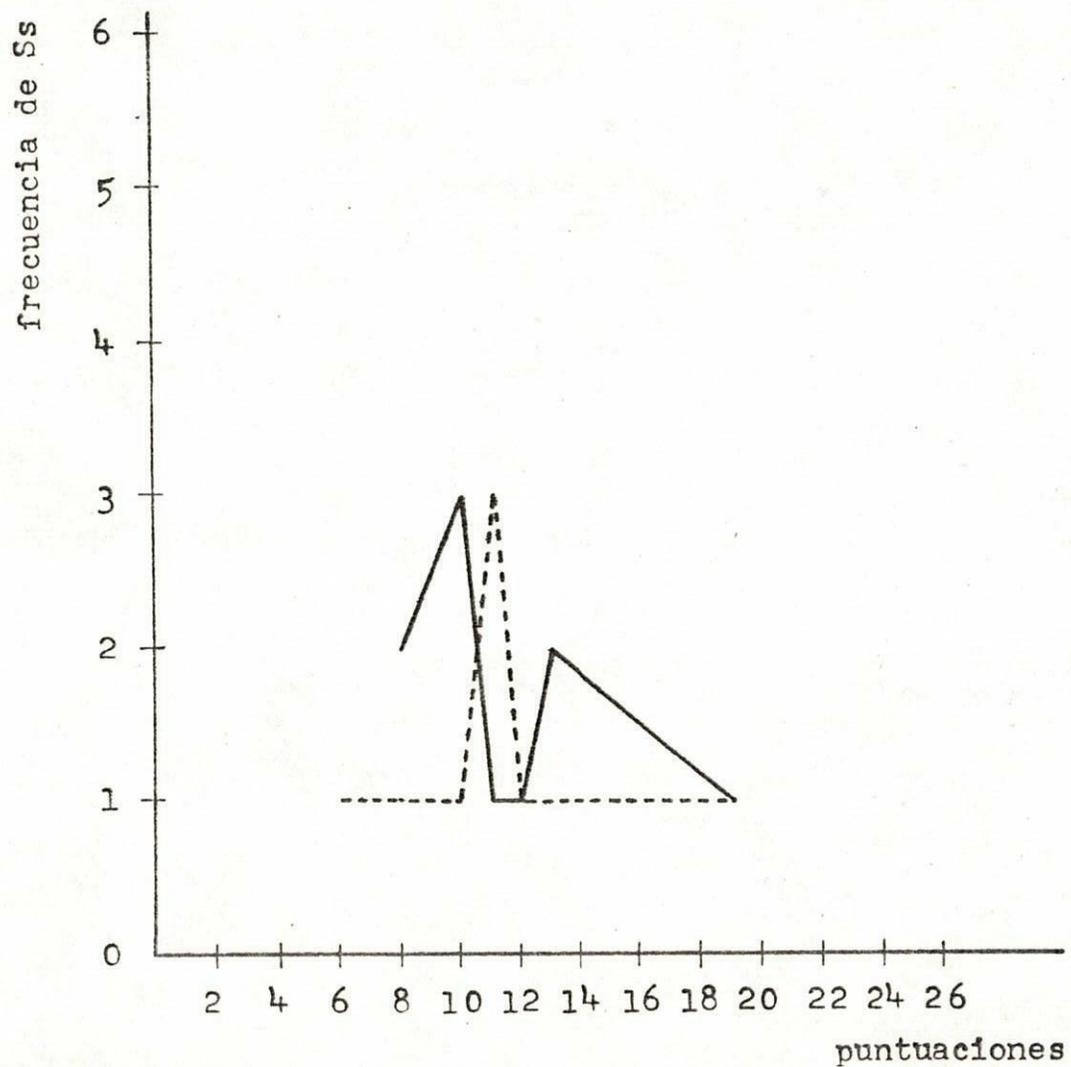


Fig. 9 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "L"

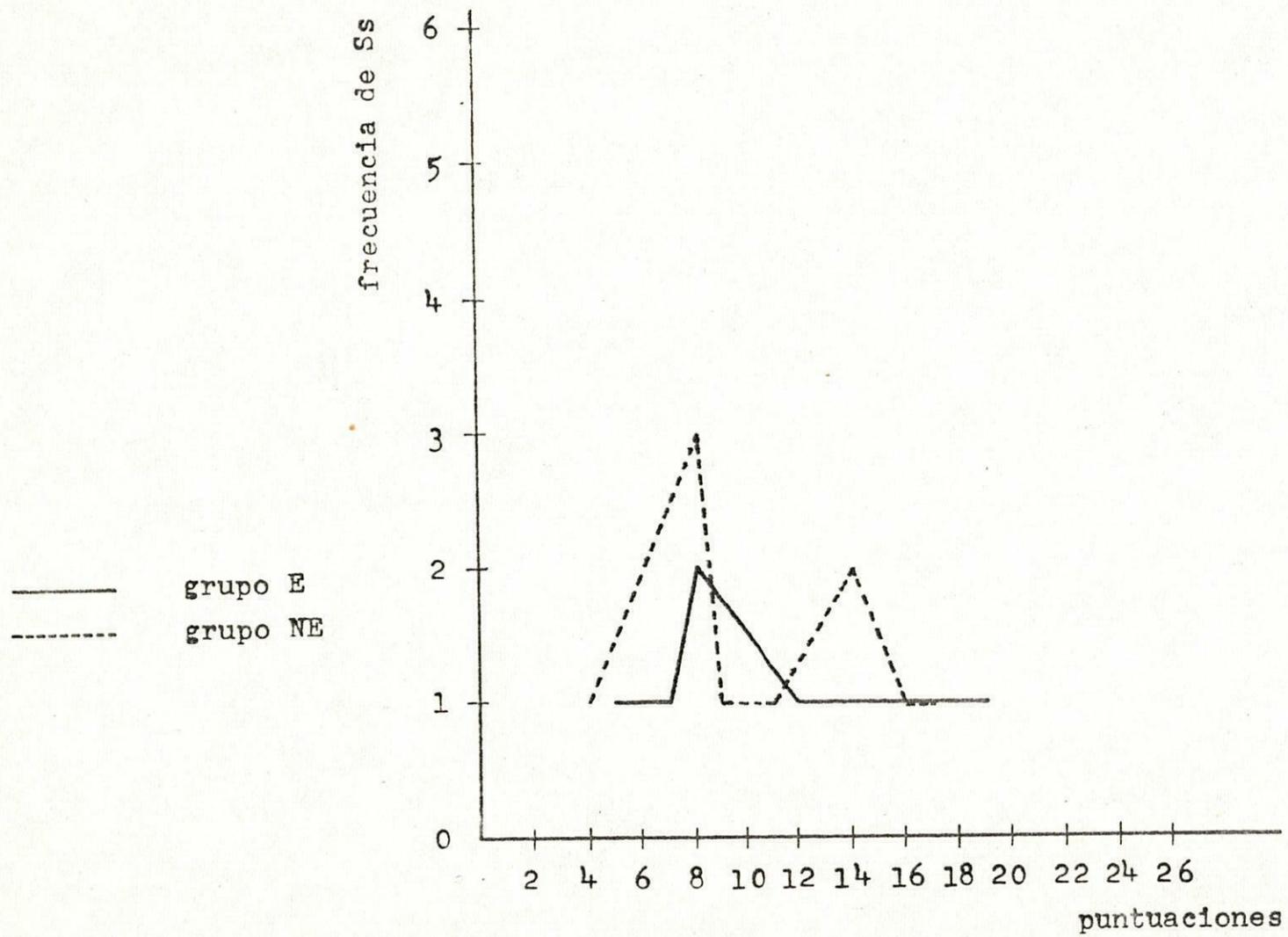


Fig. 10: PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "M"

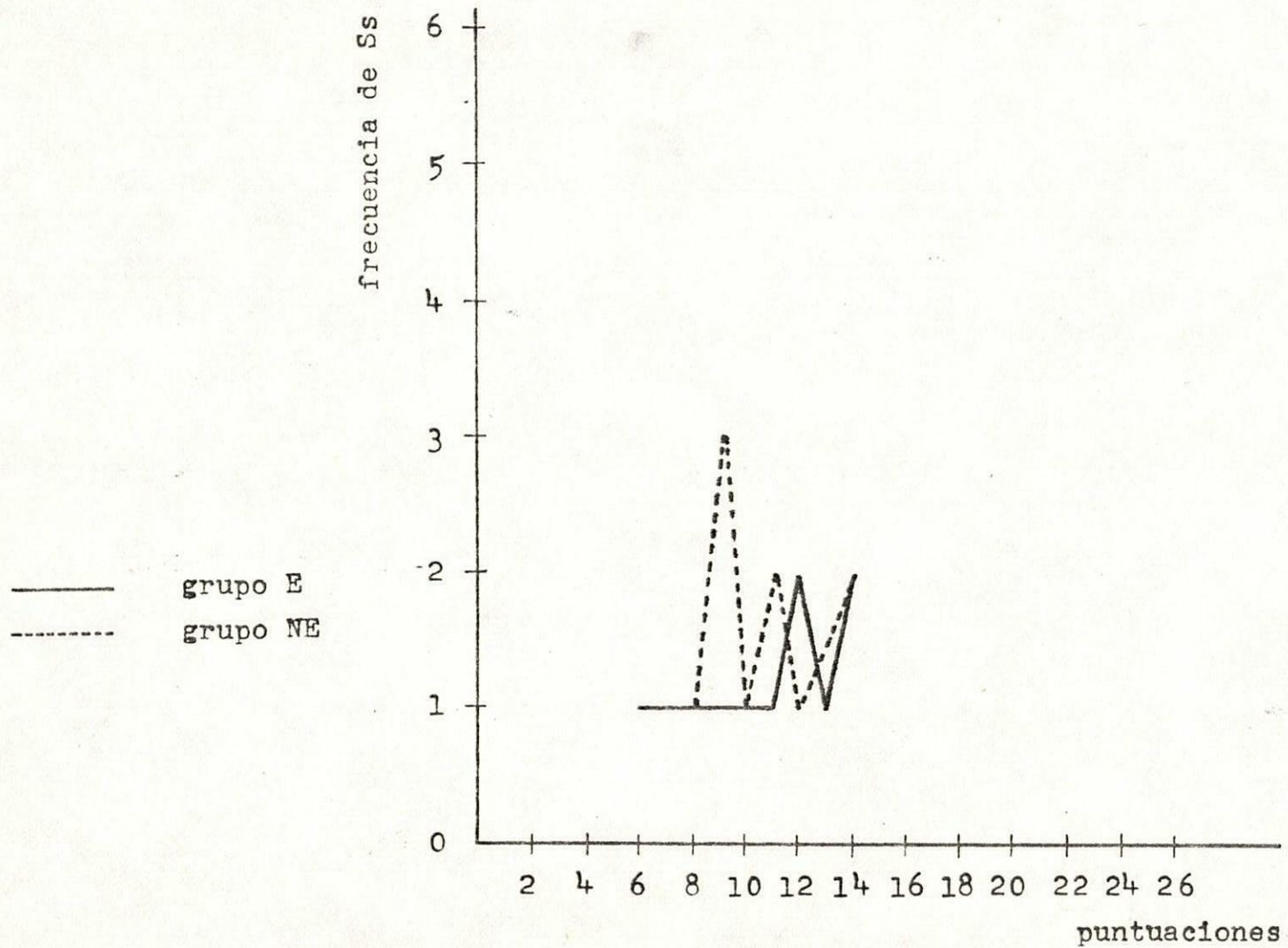


Fig. 11 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "N"

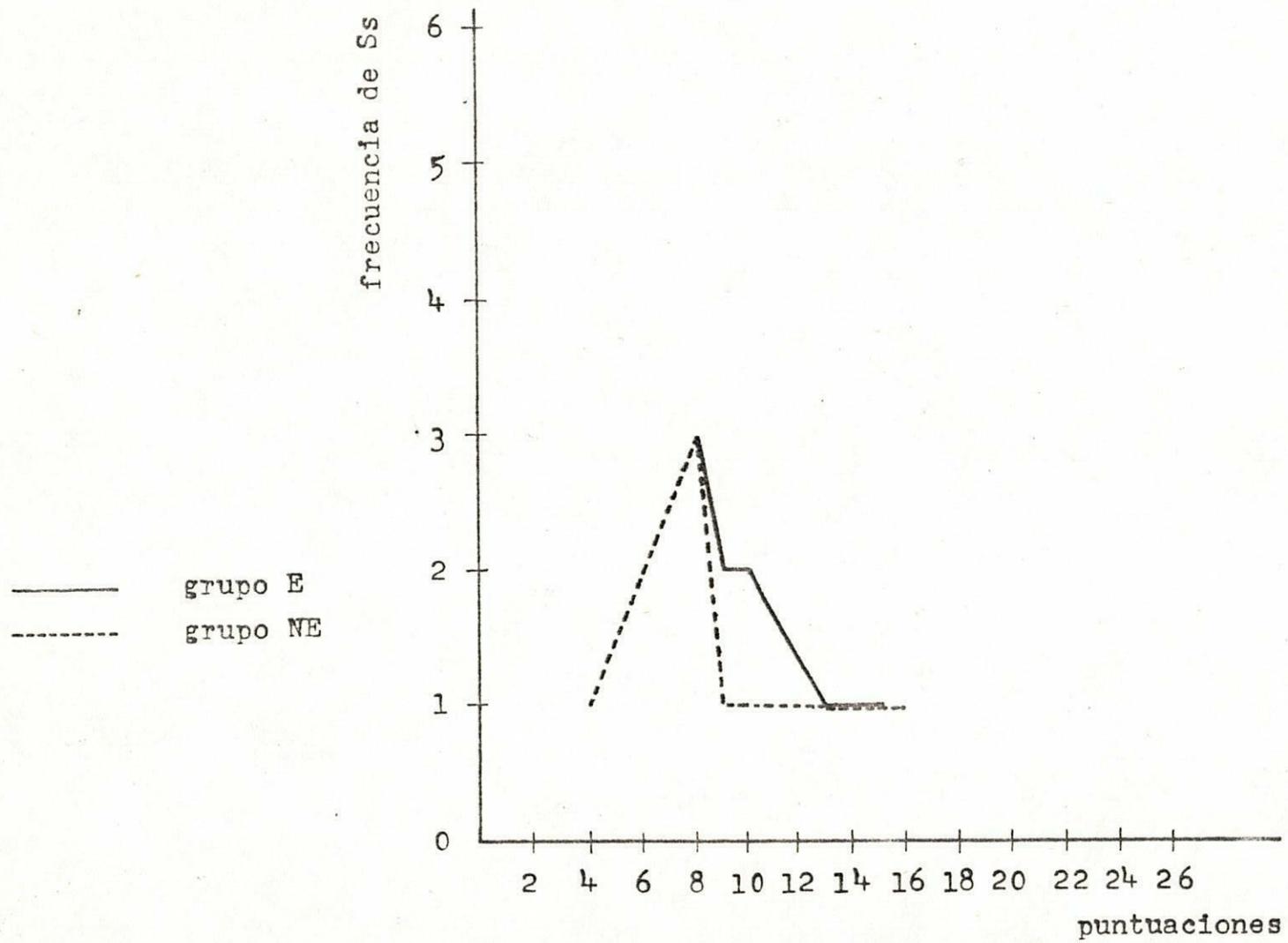


Fig. 12 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "O"

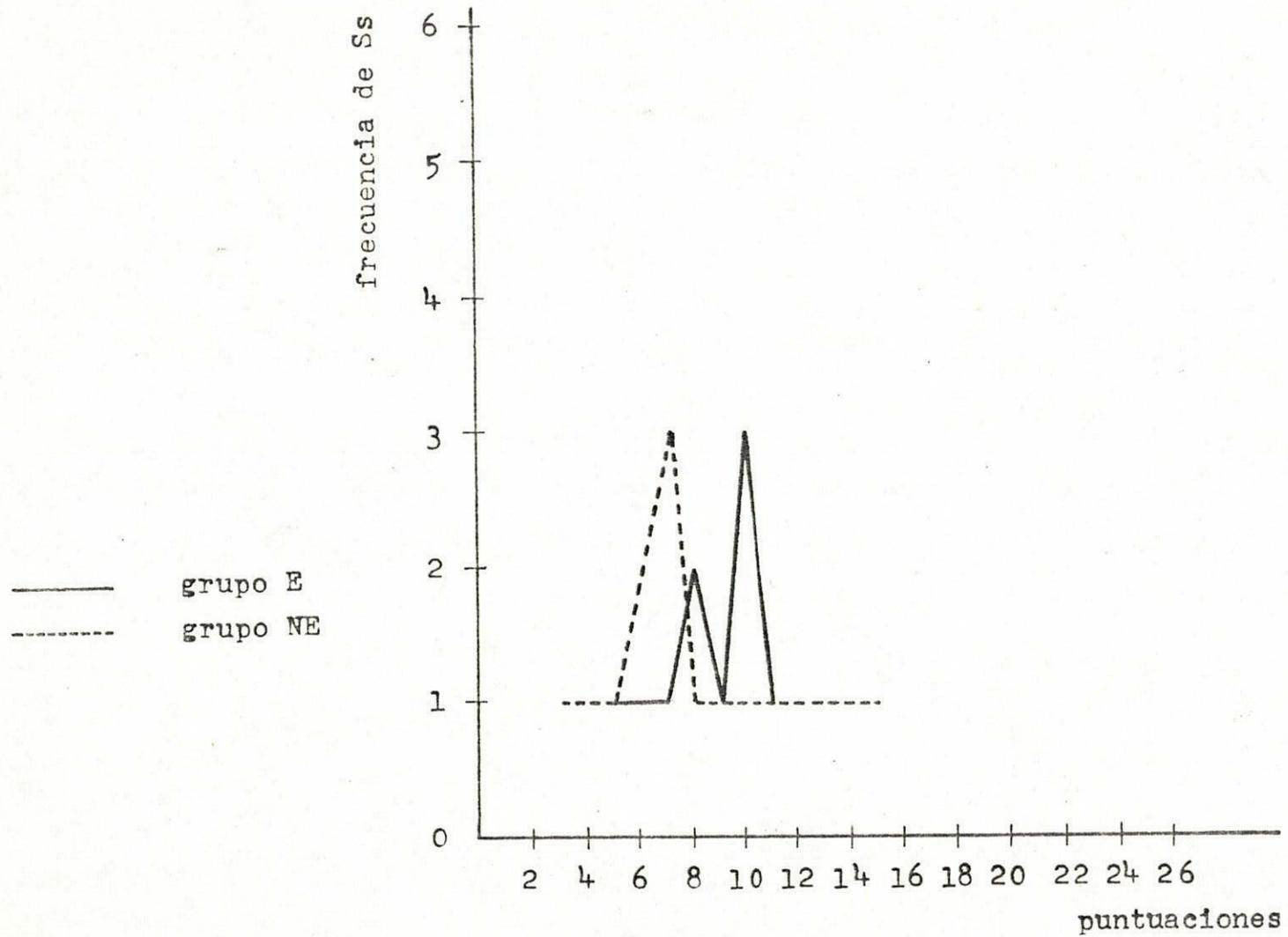


Fig. 13: PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "Q1"

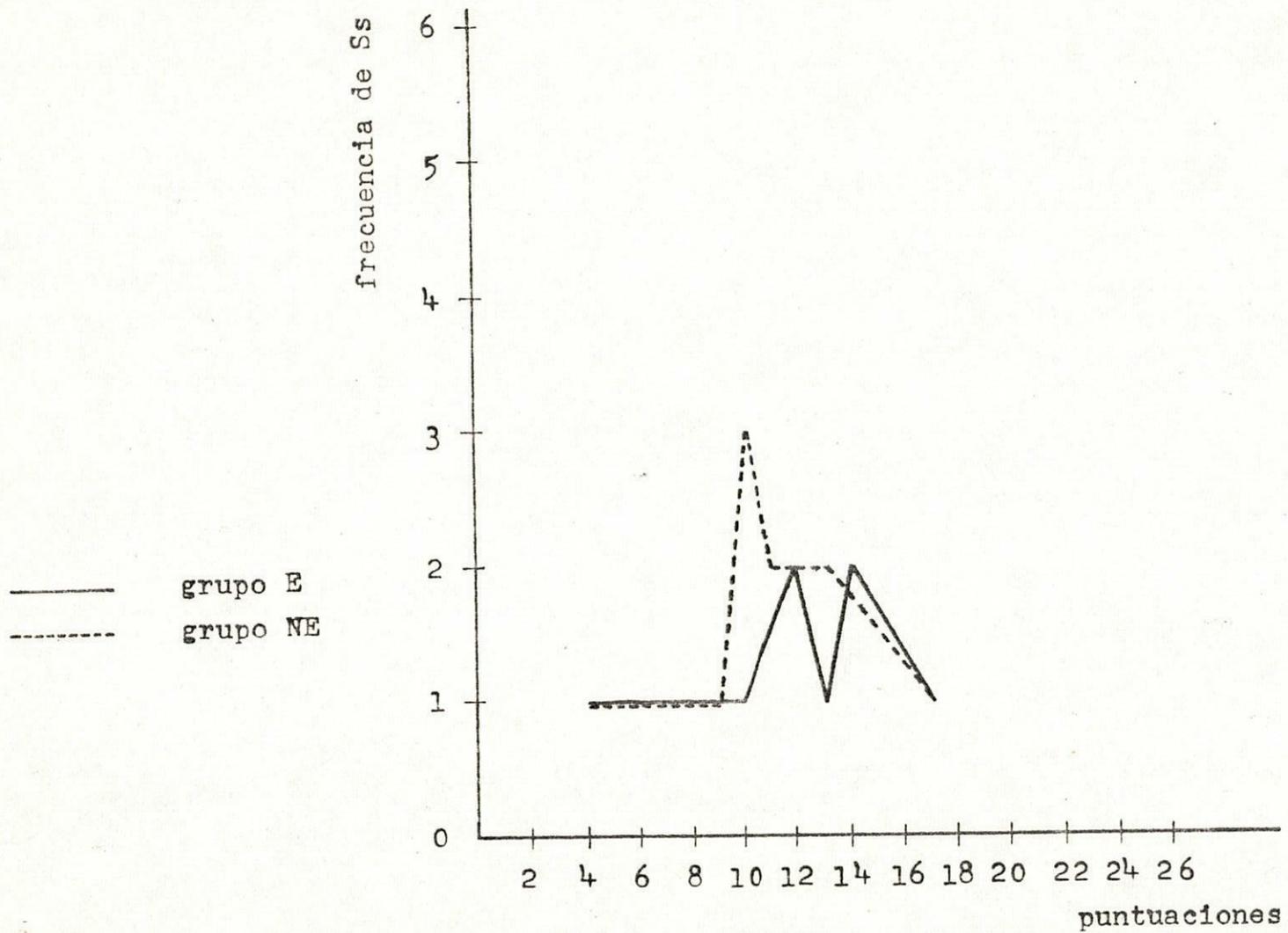


Fig.14 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "Q2"

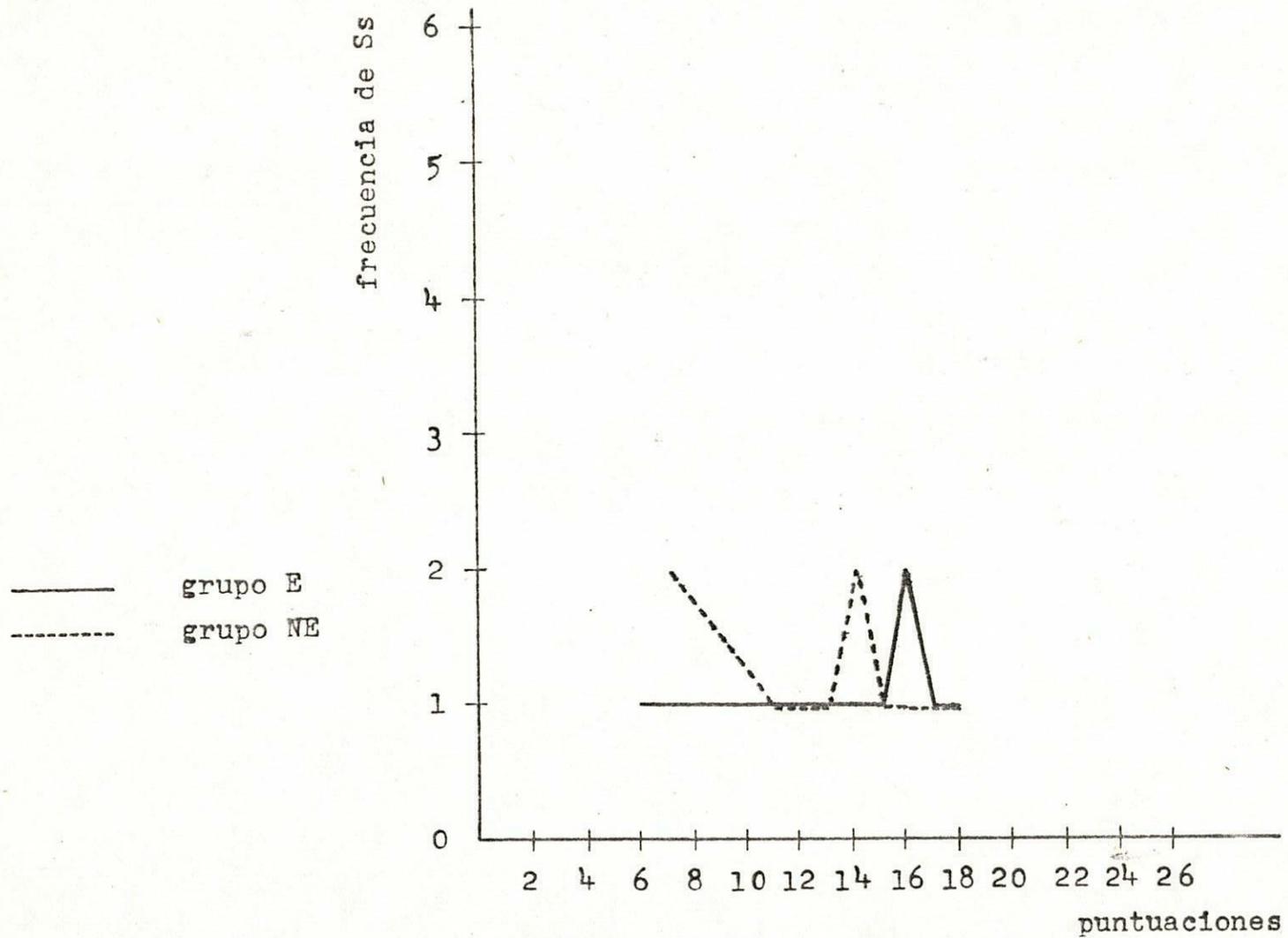


Fig.15 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "Q3"

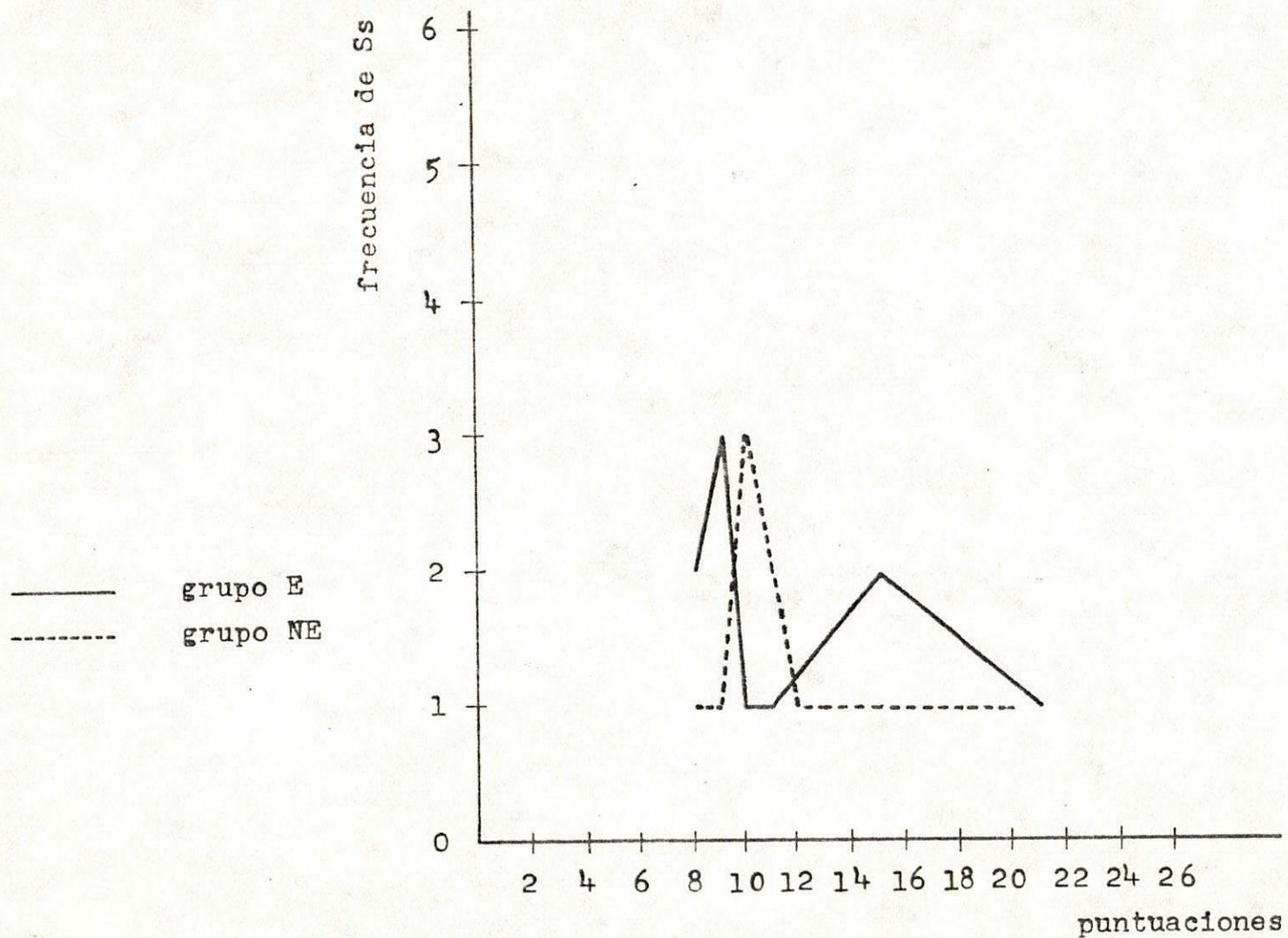


Fig.16 : PUNTUACIONES OBTENIDAS POR LOS Ss E Y NE EN EL FACTOR "Q4"

El cuestionario enviado junto con el instrumento de medición permitió obtener una serie de datos para el establecimiento de comparaciones suplementarias entre el grupo E y el grupo NE.

En la tabla 3 se evidencia que no hay diferencias marcadas entre los grupos E y NE en cuanto al grado de instrucción, observándose que hay un S del grupo E cuyo grado de instrucción es de primaria.

En la tabla 4 se observa que tanto en el grupo E como en el NE, la gran mayoría de los Ss están casados.

La tabla 5 muestra la edad promedio de los Ss del grupo E y del NE, evidenciando que la edad promedio del primero es mayor que la del grupo NE.

La tabla 6 revela que hay diferencias en el tiempo promedio de permanencia en la empresa entre ambos grupos, sin embargo, la diferencia no es notable.

TABLA 3

GRADO DE INSTRUCCION DE LOS Ss DEL GRUPO E Y DEL GRUPO NE

GRADO DE INSTRUCCION	GRUPO E	GRUPO NE
PRIMARIA	1	-
SECUNDARIA	7	8
SUPERIOR	2	2

TABLA 4

ESTADO CIVIL DE LOS Ss DEL GRUPO E Y DEL GRUPO NE

ESTADO CIVIL	GRUPO E	GRUPO NE
SOLTERO	1	2
CASADO	9	8
VIUDO	-	-
DIVORCIADO	-	-

TABLA 5

EDAD PROMEDIO DE LOS Es DEL GRUPO E Y DEL GRUPO NE

EDAD PROMEDIO (años)	
GRUPO E	GRUPO NE
42.4	37.7

TABLA 6

TIEMPO PROMEDIO TRABAJANDO EN LA EMPRESA
DE LOS Es DEL GRUPO E Y DEL GRUPO NE

TIEMPO PROMEDIO TRABAJANDO EN LA EMPRESA	
GRUPO E	GRUPO NE
7.2 años	6.8 años

DISCUSION

La presente investigación encontró que existen diferencias significativas en el perfil de personalidad de los vendedores de seguros de vida estrellas y no estrellas, con respecto a tres rasgos: factor A, factor F y factor H.

En relación al factor A (Retraído vs. Sociable), la puntuación sten se ubica en el área promedio para ambos grupos; sin embargo, estadísticamente se comprueba la hipótesis de que los vendedores estrellas son significativamente más sociables (tendencia a ser de buen genio, fácil de tratar, cooperador, amable y adaptable).

Este resultado concuerda con las investigaciones llevadas a cabo por Barros Freire (1970) con personal de ventas brasileño, en el sentido de que los vendedores muestran una elevación en el factor A.

Asimismo, coincide con lo señalado en el "Handbook for sixteen personality factor questionnaire" (1970), donde se dice que las personas que se dedican a la profesión de vendedor requieren de mucho contacto humano y que sus perfiles evidencian elevación en el factor A.

Por otra parte, este resultado no se contradice con el-

estudio de Minner (1962), el cual encontró que los vendedores de mayor éxito muestran buen genio y necesitan la atención y estima de los demás.

En lo que respecta al factor F (Insurgencia vs. Surgencia), la puntuación sten de ambos grupos se ubica dentro del promedio en el perfil; sin embargo, las diferencias halladas resultaron significativas, comprobándose la hipótesis de que los vendedores estrellas son significativamente más surgentes (alegre, charlatán, franco, enérgico).

Este resultado coincide con los hallazgos de Barros Freire (1970) y con el perfil característico de los vendedores reportado por el "Handbook for sixteen personality factor questionnaire" (1970). Además, en las investigaciones revisadas no se encontraron estudios que contradigan este resultado.

En relación con el factor H (Tímido vs. Aventurado) se encontraron diferencias significativas, resultando la puntuación sten del grupo E ubicada hacia el polo Aventurado, y la puntuación sten del grupo NE ubicada en la media del perfil. Se pudo deducir entonces, que el grupo E tiende a ser más aventurado (dinámico, espontáneo, arriesgado, con tendencia a ser sociable, se entiende fácilmente con la gente en todas las circunstancias).

Este resultado concuerda con los resultados de Barros-Freire (1970) en el Brasil y con los reportados por el "Handbook for sixteen personality factor questionnaire" (1970) en cuanto al perfil característico de los vendedores.

En cuanto al factor E (Sumisión vs. Dominancia), los resultados obtenidos indican que no hay diferencias significativas en las puntuaciones sten del grupo E y las del grupo NE, ubicándose las puntuaciones sten de ambos grupos en el perfil promedio.

Por lo tanto, no se confirmó la hipótesis de que los vendedores estrellas son más dominantes (progresista, seguro de sí mismo, positivo, agresivo, valiente en su manera de afrontar las situaciones).

Este resultado contradice la opinión de Super y Bohn, jr. (1973) en el sentido de que los vendedores son más agresivos que la población general. No apoya la opinión de Rosenstein (1944) de que el factor Dominancia es valioso en la selección de vendedores. Y finalmente, no concuerda con los hallazgos de Barros F. (1970) y con los reportados por el "Handbook for sixteen personality factor questionnaire" (1970) en cuanto a que los vendedores suelen mostrar una elevación en el factor E.

La media de edad del grupo E era mayor que la del grupo NE, no encontrándose en las investigaciones revisadas es tudios que apoyen o contradigan este hecho.

LIMITACIONES

La presente investigación adolece de ciertas limitaciones, referidas principalmente al instrumento de medición, al diseño y a la muestra.

En cuanto al instrumento de medición utilizado, el 16 PF de Cattell, se puede anotar lo siguiente: los cuestionarios de personalidad desarrollados hasta el presente, son susceptibles de ser falseados, con la consiguiente distorsión en sus resultados, bien sea en forma consciente o inconsciente, en el sentido de que los individuos pueden mostrar una imagen de sí mismos que no corresponda con la realidad, quizás por conveniencia social o por carecer de una adecuada capacidad de introspección.

Por otra parte, el 16 PF de Cattell ha recibido una serie de críticas. Las más importantes son las siguientes:

- Los datos obtenidos por medio del análisis factorial, método por el cual Cattell extrajo los rasgos, son más pertinentes para las categorías del clasificador que para la conducta del clasificado;

- Los rasgos son más bien categorías descriptivas que entidades fundamentales;

- Los rasgos identificados por medio del análisis factorial reflejan simplemente las correlaciones entre las medidas particulares.

Otra de las críticas que se le hace al 16 PF, es que las descripciones dadas a los rasgos ponen énfasis en la escala con puntuaciones extremas, existiendo la duda de que una puntuación media signifique la ausencia, o simplemente que la persona no posee el rasgo en grado extremo.

Algunos autores señalan que los factores identificados a través del análisis factorial pueden reflejar, en parte, la influencia de los estereotipos sociales y otros errores-constantés de juicio, más que la organización de los rasgos de los individuos. También existen dudas respecto a la homogeneidad factorial de los elementos que constituyen cada escala del 16 PF y sobre la independencia factorial de cada escala.

Respecto al diseño ex-post-facto empleado en la presente investigación, tiene tres debilidades principales: -
1) la incapacidad para manipular variables independientes;
2) la falta de poder de distribución al azar de los Ss a los grupos, y 3) el riesgo de interpretaciones inapropiadas.

En la investigación ex-post-facto no es posible el con

trol directo de variables, no se puede usar manipulación experimental ni asignación al azar, lo cual da cabida a que las relaciones halladas puedan estar afectadas por variables correlacionadas a las variables estudiadas.

El peligro de interpretaciones inapropiadas y erróneas en la investigación ex-post-facto se debe en parte a la plausibilidad de muchas explicaciones de acontecimientos complejos.

Estas limitaciones traen como consecuencia que en las interpretaciones de las hipótesis comprobadas, no exista la seguridad de que se siga una relación lineal causa-efecto.

Por último, el hecho de que la muestra empleada este compuesta por un número reducido de Ss, provenientes tan sólo de dos compañías de seguros que operan en nuestro medio, puede afectar la capacidad de generalización de los resultados obtenidos, de allí que la representatividad de la muestra sea un elemento que debe ser considerado como un factor limitante de gran importancia en el presente estudio.

CONCLUSIONES

En la presente investigación se encontraron ciertas - características de personalidad, medidas a través del 16 PF de Cattell, en las que se diferenciaban los vendedores de - seguros estrellas de los no estrellas. Estas son:

- Sociabilidad (Factor A)
- Surgencia (Factor F)
- Aventurado (Factor H)

Por otra parte, el instructivo enviado a los vendedo - res reveló que el grupo E resultó tener una media de edad - más alta que la de los vendedores del grupo NE.

Otro de los hallazgos de esta investigación fué el en - contrar que las agencias que poseen tanto vendedores estre - llas como no estrellas, son aquellas donde hay un alto movi - miento económico y que se ubican en zonas de desarrollo in - dustrial.

Sin embargo, las limitaciones previamente señaladas, - indican que no es posible hacer conclusiones absolutas ni - tampoco generalizar los resultados obtenidos a la población de vendedores de seguros de vida del medio venezolano.

Esta investigación pretendió aportar indicios que permitan sustentar la idea de que la personalidad es una variable que influye en el volumen de ventas. En ningún momento intentó dar una demostración concluyente. La demostración es una cuestión deductiva, y los métodos experimentales de investigación no son métodos de demostración. Son métodos controlados de hacer que la evidencia influya en la probable verdad o falsedad de proposiciones que se relacionan. La interpretación del análisis de los datos de este estudio no es una demostración en el sentido lógico de la palabra.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se recomienda:

1. Partiendo del supuesto de que la personalidad es una variable importante en el área de la venta de seguros de vida, se deben probar otros instrumentos de medición de la personalidad, con la finalidad de aceptar o rechazar las hipótesis aquí comprobadas.

2. Que de ser posible, el presente estudio sea replicado tomando en consideración las mismas variables, pero aumentando el número de compañías estudiadas y el número de ss que compongan la muestra.

3. Estimular la investigación de las diferentes variables psicológicas que están presentes en el área de la ven-

ta en el medio venezolano, de forma tal de determinar hasta que punto las investigaciones y resultados obtenidos en otras partes del exterior se adaptan a las características de la población de vendedores venezolanos.

4. Realizar nuevas investigaciones con el mismo instrumento de medición (16 PF) con vendedores de otros renglones comerciales con la finalidad de aportar evidencias destinadas a determinar si sus perfiles de personalidad se asemejan a los perfiles de los vendedores de seguros de vida.

BIBLIOGRAFIA

- ALLPORT, G. W. ¿Que es la personalidad?. Editorial Siglo - Veinte, Buenos Aires, 1976.
- AMON, J. Estadística para psicólogos. Ediciones Pirámide, Madrid, 1978.
- ANASTASI, A. Tests psicológicos. Editorial Aguilar, España, 1974.
- BARROS, F. The personality profile of advertising salesmen as measured by the 16 personality factor test. Graduation thesis, Pontifical Catholic University of São Paulo, Brazil, 1970.
- BLUM, M. y NAYLOR, J. Psicología industrial. Editorial Trillas, México, 1976.
- CAMPBELL, D. y STANLEY, J. Diseños experimentales y cuasi-experimentales en la investigación social. Editorial Amorrortu, Buenos Aires, 1973.
- CATTELL, R. B. El análisis científico de la personalidad. Editorial Fontanella, Barcelona, 1972.
- Handbook of modern personality theory. Hemisphere Publishing Corp., U.S.A., 1977.
- ; EBER, H. W. y TAKSUOKA, M. M. Handbook for sixteen personality factor questionnaire. Copyright by Institute for Personality and Ability Testing, U.S.A., 1970.
- Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones. Edición revisada, Oficina Internacional del Trabajo, Ginebra, 1970.

- COFER, C. y APPLEY, M. Psicología de la motivación. Editorial Trillas, México, 1971.
- CRITES, J. O. Psicología vocacional. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1974.
- CRONBACH, L. J. Fundamentos de la exploración psicológica. (2da. ed.) Editorial Biblioteca Nueva, Madrid, 1972.
- DUNNETTE, M. A. y KIRCHNER, W. K. Psicología industrial. - Editorial Trillas, México, 1972.
- GHISELLI, E. y BARTHOL, R. The validity of personality inventories in the selection of employees. Journal of Applied Psychology, 1953, 37, 18-20.
- GOTTFREDSON, L. S. Construct validity of Holland's occupational typology in terms of prestige, census, department of labor, and other classification systems. Journal of Applied Psychology, 1980, vol. 65, Nº 6, 697 - 714.
- GUIÓN, R. M. Tests para selección de personal. Ediciones RIALP, S.A., Madrid, 1969.
- HALL, C. S. y LINDZEY, C. S. La teoría factorial de la personalidad. Editorial Paidós, Buenos Aires, 1974.
- HARREL, T. W. The relation of test scores to sales criteria. Personnel Psychol., 1960, 13, 65-69.
- HEDBERG, R. y BAXTER, B. A second look at personality test validation. Personnel Psychol., 1957, 10, 157-160.
- KERLINGER, F. N. Investigación del comportamiento, técnicas y metodología. Editorial Interamericana, México, - 1975.

- KORMAN, A. K. Psicología de la industria y de las organizaciones. Ediciones Marova, Madrid, 1978.
- KREYSZIG, E. Introducción a la estadística matemática. Editorial Limusa, S.A., México, 1976.
- KRUG, S. E. The 16 PF in Latin America. Copyright by Institute for Personality and Ability Testing, U.S.A., 1971.
- LAWSHE, C. H. Pruebas psicotécnicas en la selección de personal. Ediciones RIALP, S.A., Madrid, 1972.
- LEWIS, J. A. Kuder Preference Record and MMPI scores for two occupational groups. J. Consult Psychol., 1947, 11, 194-201.
- MAGEE, J. H. El seguro de vida. Editorial Uteha, México, 1964.
- MAIER, N. R. Psicología industrial. (5ta. ed.) Ediciones RIALP, Madrid, 1973.
- MAZZAOUI, G. El productor de seguros en la actividad aseguradora venezolana. Biblioteca Técnica Seguros C.A., Caracas, 1973.
- MCGUIGAN, F. J. Psicología experimental. Editorial Trillas, México, 1972.
- MINNER, J. B. Personality and ability factors in sales performance. J. Appl. Psychol., 1962, 46, 6-13.
- OSIPOW, S. H. Teorías sobre la elección de carreras. Editorial Trillas, México, 1976.
- PERVIN, L. A. Personalidad, teoría, diagnóstico e investigación. (2da. ed.) Editorial Española Desclée de Brouwer, Bilbao, 1979.

- RIVAS G., E. Estadística general. (2da. ed.) Ediciones de la Biblioteca de la U.C.V., Caracas, 1968.
- ROSENSTEIN, J. L. The scientific selection of salesmen. - McGraw Hill, New York, 1944.
- SCHULTZ, R. S. Standardized tests and statistical procedures in selection of life insurance sales personnel. Journal of Applied Psychology, 1936, 20, 553-566.
- STAGNER, R. Psicología de la personalidad. Editorial Trillas, México, 1974.
- STEWART, V. The use and value of special tests in the selection of life underwrites. 1116 east eight st., Los Angeles, Calif., 1934.
- SUPER, D. E. y BOHN Jr., M. J. Psicología ocupacional. Compañía Editorial Continental, S.A., México, 1972.
- TIFFIN, J. y McCORNICK, E. J. Psicología industrial. (7a. imp.) Editorial Diana, México, 1970.
- TYLER, L. E. Psicología de las diferencias humanas. (3ra. ed.) Ediciones Marova, Madrid, 1978.
- VON HALLER, B. Psicología industrial. Ediciones Martínez Roca, Barcelona, 1973.
- WOESSNER, P. Selección y adiestramiento de vendedores. Herrero Hermanos sucesores, S.A., México, 1968.
- ZERILLI, A. Reclutamiento, selección y acogida del personal. Ediciones Deusto, Bilbao, 1973.

ANEXO A

EL PRESENTE INSTRUCTIVO tiene como finalidad el que - usted nos preste su colaboración para una investigación que estamos realizando. Somos estudiantes de psicología de la - universidad Católica "Andres Bello" y tratamos de verificar la posibilidad de emplear el cuestionario que le enviamos - adjunto, en forma experimental, en el medio venezolano.

Usted fué seleccionado al azar de entre un gran grupo- de vendedores de seguros de vida a nivel nacional.

Es por demás decirle que sus datos seran tratados con- fidencialmente y que sólo seran empleados por nosotros en - nuestra investigación, por ello le pedimos que al llenar el cuestionario sea lo más sincero y preciso posible.

Le pedimos envíe sus respuestas y el cuestionario a la mayor brevedad posible.

FAVOR LLENAR LOS SIGUIENTES DATOS:

Nombre y apellido: _____

Edad: _____

Fecha de nacimiento: _____

Grado de instrucción: _____

Estado civil: _____

Tiempo trabajando en la empresa: _____

Empresa para la cual trabaja: _____

Gracias



T.M.

INSTRUCCIONES

DENTRO DE ESTE CUADERNILLO hay cierto número de preguntas. Con ellas queremos saber sus actitudes y sus intereses. No hay respuestas "buenas" ni "malas" porque cada quien tiene el derecho de poseer sus propios puntos de vista. Para que podamos obtener la mayor cantidad de información de sus resultados, usted deberá tratar de responder exacta y sinceramente.

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

Primero, usted debe contestar las preguntas de ensayo que están aquí abajo. Si tiene algún problema con ellas por favor dígallo. En este cuaderno usted sólo va a leer las preguntas; todas las contestaciones las hará en la hoja de respuestas, asegurándose de que el número que tienen ambas sea el mismo.

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

EJEMPLOS:

1. Me gusta ver juegos entre equipos deportivos: (a) sí, (b) en ocasiones, (c) no.
2. Prefiero a la gente que es: (a) reservada, (b) término medio o a medias, (c) hace amigos rápidamente.
3. El dinero no trae la felicidad: (a) sí, (cierto), (b) término medio, (c) no (falso).
4. Mujer es a niña como gato es a: (a) gatito, (b) perro, (c) niño.

En este último ejemplo hay una respuesta correcta: gatito. En el cuaderno hay solamente unas cuantas preguntas como esta.

Pregunte ahora si es que tiene alguna duda sobre lo que tiene que hacer. Dentro de un momento el examinador le dirá que dé vuelta a esta hoja y empiece a contestar este cuestionario.

Al estar contestando recuerde estos cuatro puntos.

1. Dé únicamente respuestas veraces sobre sí mismo. Le será más beneficioso responder lo que en realidad piensa.
2. Tiene usted todo el tiempo que necesite, sin embargo, trate de contestar tan rápido como le sea posible. Dé la primera respuesta que le venga a la mente y no se detenga mucho con una pregunta.
3. Conteste todas las preguntas. No brinque ninguna.
4. Usted deberá marcar las respuestas (a) o (c) casi siempre. Marque la respuesta (b), indeciso ó término medio, solo cuando le sea absolutamente necesario, porque ni la respuesta (a) ni la respuesta (c) son adecuadas para usted.

NO DE VUELTA A LA HOJA SINO HASTA QUE SE LE INDIQUE.

1. Entiendo perfectamente las instrucciones de esta prueba.
a. sí, b. indeciso, c. no.
2. Estoy dispuesto a contestar cada pregunta tan sinceramente como me sea posible.
a. sí, b. indeciso, c. no.
3. Preferiría tener una casa:
a. en un barrio sociable,
b. término medio,
c. solitaria en lo profundo de un bosque.
4. Puedo encontrar energía suficiente para enfrentarme a mis dificultades.
a. siempre,
b. por lo general,
c. raras veces.
5. Los animales salvajes me ponen un poco nervioso aún cuando se encuentren en fuertes jaulas.
a. sí (cierto), b. indeciso, c. no (falso).
6. Evito criticar a la gente y a sus ideas.
a. sí, b. a veces, c. no.
7. Hago observaciones agudas y sarcásticas a la gente que creo que se las merece.
a. por lo general,
b. algunas veces,
c. nunca.
8. Prefiero la música semiclásica a las tonadas populares.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
9. Si viera peleando a dos niños de mi vecino:
a. dejaría que se las arreglaran entre ellos mismos,
b. indeciso,
c. razonaría con ellos.
10. En los eventos sociales:
a. destaco con facilidad,
b. indeciso,
c. prefiero quedarme tranquilamente en un segundo plano.
11. Sería más interesante ser:
a. un ingeniero constructor,
b. indeciso,
c. escritor de dramas.
12. Prefiero detenerme en la calle para observar a un artista pintando, que ponerme a escuchar una pelea entre varias personas.
a. sí, b. indeciso, c. no.
13. Generalmente puedo tolerar a la gente vanidosa aún cuando se jacten o se muestren muy engreidas.
a. sí, b. término medio, c. no.
14. Cuando un hombre no es honrado casi siempre se le nota en la cara.
a. sí, b. término medio, c. no.
15. Sería muy bueno que las vacaciones fueran más largas y que *todos tuviesen* que tomarlas.
a. de acuerdo,
b. indeciso,
c. en desacuerdo.
16. Prefiero arriesgarme en un empleo donde las ganancias sean grandes aunque variables, y no en uno con salario fijo y pequeño.
a. sí, b. indeciso, c. no.
17. Hablo de mis sentimientos:
a. solamente si es necesario,
b. término medio,
c. fácilmente, cada vez que tengo oportunidad.
18. En ocasiones tengo un vago sentimiento de peligro o un repentino temor. por razones que no entiendo.
a. sí, b. intermedio, c. no.
19. Cuando se me critica equivocadamente por algo que yo NO hice:
a. no me siento culpable,
b. término medio,
c. me siento no obstante un poco culpable.
20. El dinero puede comprar casi todo.
a. sí, b. indeciso, c. no.
21. Mis decisiones están guiadas principalmente por:
a. mis sentimientos,
b. mis sentimientos y mi razón por igual,
c. mi razón.
22. La mayoría de la gente sería más feliz si viviera más ligada a sus semejantes e hiciera las mismas cosas que ellos.
a. sí, b. indeciso, c. no.
23. Cuando me miro en el espejo, algunas veces confundo cual es mi derecha y cual mi izquierda.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
24. Cuando estoy conversando me gusta:
a. decir las cosas tal y como se me ocurren,
b. término medio,
c. ordenar bien mis pensamientos primero.
25. Cuando algo me pone realmente furioso me doy cuenta de que me calmo rápidamente.
a. sí, b. término medio, c. no.

26. Con las mismas horas de trabajo e idéntica paga preferiría la vida de:
a. un carpintero o cocinero,
b. indeciso,
c. mesero en un buen restaurante.
27. He sido elegido para:
a. solo unos cuantos cargos,
b. varios,
c. muchos cargos.
28. "Pala" es a "cavar" como "cuchillo" es a:
a. afilado, b. cortar, c. punta.
29. A veces no puedo dormir porque una idea se mantiene rondando en mi mente.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
30. Casi siempre logro las metas que me propongo en mi vida personal.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
31. Una ley anticuada debería cambiarse:
a. solamente después de considerable discusión,
b. término medio,
c. rápidamente.
32. No estoy a gusto cuando trabajo en un proyecto que requiere acciones rápidas que afecten a otros.
a. cierto, b. término medio, c. falso.
33. La mayoría de la gente que conozco me considera un conversador divertido.
a. sí, b. indeciso, c. no.
34. Cuando veo gente desaliñada y descuidada:
a. simplemente la acepto,
b. término medio,
c. me disgusta y molesta.
35. Me avergüenzo un poquito cuando de repente me convierto en el foco de atención de un grupo de gente.
a. sí, b. término medio, c. no.
36. Me da gusto siempre el unirme a grupos grandes, por ejemplo, a fiestas, bailes o reuniones públicas.
a. sí, b. término medio, c. no.
37. En la escuela preferí (o prefiero):
a. la música,
b. indeciso,
c. la artesanía y los trabajos manuales.
38. Cuando se me encarga algo insisto en que se sigan mis instrucciones o de lo contrario renuncio.
a. sí, b. algunas veces, c. no.
39. Para los padres es más importante:
a. ayudar a sus hijos a desarrollar sus afectos,
b. término medio,
c. enseñar a sus hijos cómo controlar sus emociones.
40. En una tarea de grupo preferiría:
a. intentar mejorar los arreglos,
b. término medio,
c. llevar los registros y ver que se cumplan las reglas.
41. De vez en cuando siento la necesidad de emprender actividades físicas rudas.
a. sí, b. término medio, c. no.
42. Preferiría reunirme con gente bien educada que con personas rudas y rebeldes.
a. sí, b. término medio, c. no.
43. Me siento terriblemente desanimado cuando me critican en un grupo.
a. cierto, b. término medio, c. falso.
44. Cuando mi jefe me llama, yo:
a. aprovecho la ocasión para pedir algo que quiero,
b. indeciso,
c. temo haber hecho algo mal.
45. Lo que este mundo necesita es:
a. más ciudadanos "sólidos" y estables,
b. indeciso,
c. más "idealistas" con planes para un mundo mejor.
46. Estoy siempre atento a los intentos propagandísticos en las cosas que leo.
a. sí, b. indeciso, c. no.
47. De adolescente participé en los deportes escolares:
a. ocasionalmente,
b. regularmente,
c. bastante a menudo.
48. Casi siempre mi cuarto esta bien arreglado con cada cosa en su lugar.
a. sí, b. término medio, c. no.
49. A veces me entra un estado de tensión y confusión cuando pienso en los sucesos del día.
a. sí, b. término medio, c. no.
50. A veces dudo que la gente con la que estoy conversando, esté realmente interesada en lo que digo.
a. sí, b. término medio, c. no.

51. Si tuviera que escoger, preferiría ser:
 a. un guardabosque,
 b. indeciso,
 c. maestro de secundaria.
52. En días festivos y cumpleaños:
 a. me gusta dar regalos personales,
 b. indeciso,
 c. siento que comprar regalos es un poco latoso.
53. "Cansado" es a "trabajo" como "orgullosa" es a:
 a. sonrisa, b. éxito, c. feliz.
54. ¿Cuál de estos tres objetos es de naturaleza diferente a los otros dos:
 a. vela, b. luna, c. luz eléctrica.
55. Mis amigos me han fallado:
 a. casi nunca,
 b. ocasionalmente,
 c. con frecuencia.
56. En ciertas características que tengo me siento definitivamente superior a la mayoría de la gente.
 a. sí, b. indeciso, c. no.
57. Cuando estoy molesto, trato con empeño de ocultar mis sentimientos a otros:
 a. verdad, b. término medio, c. falso.
58. Me gusta asistir a espectáculos, o diversiones.
 a. más de una vez por semana,
 b. una vez a la semana,
 c. menos de una vez por semana.
59. Pienso que una amplia libertad es más importante que los buenos modales y el respeto a la ley.
 a. cierto, b. indeciso, c. falso.
60. Tengo la tendencia a quedarme callado en la presencia de personas mayores (de más edad, experiencia, jerarquía o puesto).
 a. sí, b. término medio, c. no.
61. Se me hace difícil dirigirme o recitar ante un grupo grande.
 a. sí, b. término medio, c. no.
62. Tengo un buen sentido de orientación cuando estoy en un lugar desconocido (descubro con facilidad donde está el Norte, el Sur, etc.).
 a. sí, b. término medio, c. no.
63. Si alguien se enojara conmigo:
 a. trataría de calmarlo,
 b. indeciso,
 c. me irritaría.
64. Cuando leo algún artículo tendencioso o injusto en una revista, tiendo más bien a olvidarlo que a sentir ganas de "devolverles el golpe."
 a. cierto, b. indeciso, c. falso.
65. Tiendo a olvidar cosas triviales y sin importancia, tales como nombres de calles, tiendas, etc.
 a. cierto, b. término medio, c. falso.
66. Me gustaría la vida de un veterinario ocupado en las enfermedades y cirugía de los animales.
 a. sí, b. término medio, c. no.
67. Yo tomo mis alimentos con deleite, aunque no siempre tan cuidadosa y apropiadamente como alguna gente.
 a. cierto, b. indeciso, c. falso.
68. Hay veces que no tengo la debida disposición de ánimo para ver a nadie:
 a. muy raramente,
 b. intermedio,
 c. con frecuencia.
69. A veces la gente me advierte que demuestro mi excitación con voces y ademanes demasiado evidentes.
 a. sí, b. término medio, c. no.
70. De adolescente, si mi opinión era distinta a la de mis padres por lo general:
 a. conservaba mi propia opinión,
 b. intermedio,
 c. aceptaba la autoridad de mis padres.
71. Preferiría tener una oficina propia, sin compartirla con otra persona:
 a. sí, b. indeciso, c. no.
72. Preferiría gozar de una vida calmada, a mi manera, que ser admirado por mis éxitos.
 a. cierto, b. indeciso, c. falso.
73. Me siento maduro en la mayoría de las cosas:
 a. verdad, b. indeciso, c. falso.
74. El tipo de crítica que mucha gente me hace; me molesta en vez de ayudarme.
 a. con frecuencia,
 b. ocasionalmente,
 c. nunca.
75. Siempre soy capaz de controlar la expresión de mis sentimientos bajo mi estricto control.
 a. sí, b. término medio, c. no.

76. Al inventar algo útil, preferiría:
a. perfeccionarlo en el laboratorio,
b. indeciso,
c. vendérselo a la gente.
77. "Sorpresa" es a "extraño" como "miedo" es:
a. valiente, b. término medio, c. terrible.
78. ¿Cuál de estas fracciones es distinta de las otras dos?
a. $3/7$, b. $3/9$, c. $3/11$.
79. No sé porque, pero me parece que algunas gentes me ignoran o me evitan.
a. cierto, b. término medio, c. falso.
80. La gente me trata menos razonablemente de lo que merecen mis buenas intenciones.
a. a menudo, b. ocasionalmente, c. nunca.
81. Me molesta el uso de lenguaje obsceno aún en el caso de grupos en los que no haya mujeres.
a. sí, b. término medio, c. no.
82. Sin lugar a dudas, tengo menos amigos que la mayoría de la gente.
a. sí, b. término medio, c. no.
83. Me disgustaría estar en un sitio donde no hubiera gente con quien conversar.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
84. A veces la gente me llama descuidado, a pesar de que piensan que soy una persona agradable.
a. sí, b. indeciso, c. no.
85. El "miedo escénico" en una variedad de situaciones sociales, es algo que he experimentado:
a. con frecuencia,
b. a veces,
c. casi nunca.
86. Cuando estoy en un grupo pequeño, me contento con estar sentado y dejar que los otros realicen la mayor parte de la conversación.
a. sí, b. término medio, c. no.
87. Prefiero leer:
a. una narración realista de batallas militares, o políticas,
b. indeciso,
c. una novela sentimental e imaginativa.
88. Cuando la gente mandona trata de manejarme yo hago exactamente lo contrario de lo que ellas quieren.
a. sí, b. término medio, c. no.
89. Por lo general mis jefes en el trabajo o los miembros de mi familia me critican sólo cuando hay una causa real:
a. cierto, b. término medio, c. falso.
90. En la calle o en las tiendas no me gusta la manera en que algunas personas miran con fijeza a la gente.
a. cierto, b. término medio, c. falso.
91. Durante un viaje largo, preferiría:
a. leer algo profundo pero interesante,
b. indeciso,
c. pasar el tiempo charlando informalmente con un compañero de viaje.
92. En una situación que puede volverse peligrosa creo que hay que hacer ruido y gritar aunque se pierdan la calma y la cortesía.
a. sí, b. término medio, c. no.
93. Si mis conocidos me hacen ver que les caigo mal y me tratan mal:
a. me importa poco,
b. término medio,
c. tiendo a ponerme triste.
94. Me perturba que me alaben o me digan cumplidos.
a. sí, b. término medio, c. no.
95. Preferiría un trabajo con:
a. un sueldo fijo y seguro,
b. término medio,
c. un sueldo elevado que dependiera de mi capacidad para persuadir constantemente a la gente de que lo merezco.
96. Para mantenerme informado, me gusta:
a. discutir los problemas con la gente,
b. término medio,
c. confiar en los informes periodísticos actuales.
97. Me gusta tomar parte activa en asuntos sociales, comités, etc.
a. sí, b. término medio, c. no.
98. Al cumplir una tarea no me quedo satisfecho a menos que aún los menores detalles reciban atención minuciosa:
a. cierto, b. término medio, c. falso.
99. A veces me irritan demasiado las pequeñas contrariedades.
a. sí, b. término medio, c. no.
100. Siempre duermo profundamente, sin andar o hablar mientras lo hago:
a. sí, b. intermedio, c. no.

101. Sería más interesante trabajar en una empresa.
a. hablando a los clientes,
b. término medio,
c. llevando las cuentas y registros de la oficina.
102. "Tamaño" es a "longitud" como "deshonesto"
es a:
a. prisión, b. pecado, c. robo.
103. AB es a dc como SR es a:
a. qp, b. pq, c. tu.
104. Cuando la gente no es razonable:
a. me quedo tranquilo,
b. indeciso,
c. los desprecio.
105. Si alguien habla en voz alta cuando estoy escuchando música:
a. me puedo concentrar en la música y no me molesta,
b. intermedio,
c. considero que me echan a perder mi entretenimiento y me molesto.
106. Creo que se me describe mejor como:
a. cortés y tranquilo,
b. término medio,
c. enérgico.
107. Asisto a eventos sociales sólo cuando tengo que hacerlo, pero el resto del tiempo me alejo de ellos.
a. sí, b. indeciso, c. no.
108. Ser precavido y esperar poco es mejor que ser optimista y esperar siempre el éxito.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
109. Cuando pienso en las dificultades de mi trabajo:
a. trato de planear con anticipación antes de afrontarlas,
b. término medio,
c. supongo que podré manejarlas cuando se presenten.
110. Encuentro fácil mezclarme con la gente en una reunión social:
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
111. Generalmente se me solicita que intervenga cuando se necesita un poco de diplomacia y persuasión para activar a la gente:
a. sí, b. intermedio, c. no.
112. Sería más interesante ser:
a. un orientador vocacional, que ayuda a los jóvenes a encontrar empleo,
b. indeciso,
c. gerente, en el aspecto técnico, de una fábrica.
113. Si estoy completamente seguro de que una persona es injusta o se porta de un modo egoísta, se lo digo, aunque me traiga problemas.
a. sí, b. intermedio, c. no.
114. Algunas veces hago observaciones tontas en broma, nada más que para sorprender a la gente y ver que dicen:
a. sí, b. intermedio, c. no.
115. Me gustaría ser reportero de noticias de teatro, ópera, conciertos, etc.
a. sí, b. indeciso, c. no.
116. Nunca siento necesidad de escribir garabatos ni estarme moviendo mientras estoy sentado en una reunión.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
117. Si alguien me dice algo, que yo sé que no es correcto, tiendo a decirme a mí mismo:
a. es un mentiroso,
b. intermedio,
c. aparentemente está mal informado.
118. Siento que voy a tener, algún castigo, aún cuando no he hecho nada malo:
a. con frecuencia,
b. ocasionalmente,
c. nunca.
119. La idea de que las enfermedades provienen tanto de causas mentales como físicas es muy exagerada.
a. sí, b. intermedio, c. no.
120. La pompa y el esplendor de cualquier gran ceremonia estatal son cosas que deben preservarse:
a. sí, b. intermedio, c. no.
121. Me molesta si la gente piensa que soy demasiado diferente o muy poco convencional.
a. mucho, b. algo, c. nada.
122. En la construcción de algo, preferiría trabajar:
a. en un comité,
b. indeciso,
c. por mi propia cuenta.
123. Tengo ratos en los que me es difícil evitar un sentimiento de autocompasión.
a. a menudo, b. ocasionalmente, c. nunca.
124. A menudo me disgusta demasiado rápido con la gente.
a. sí, b. intermedio, c. no.
125. Siempre puedo cambiar hábitos antiguos sin dificultad y sin volver a caer en ellos:
a. sí, b. intermedio, c. no.

126. Si el sueldo fuera igual, preferiría ser:
a. abogado,
b. indeciso,
c. navegante o piloto.
127. "Mejor" es a "peor" como "más lento" es a:
a. rápido, b. óptimo, c. más veloz.
128. ¿Cuál es la que debe ir al final de esta lista:
xxxxxxx?
a. oxxx, b. oox, c. xooo.
129. Cuando llega la hora de algo que yo había planeado y anticipado, a veces no siento ganas de ir.
a. cierto, b. intermedio, c. falso.
130. Puedo trabajar con cuidado en la mayor parte de las cosas sin que me perturbe el ruido que la gente hace a mi alrededor.
a. sí, b. intermedio, c. no.
131. Ocasionalmente hablo a extraños de cosas que me parecen importantes, aún cuando ellos no me hayan preguntado.
a. sí, b. indeciso, c. no.
132. Paso mucho de mi tiempo libre hablando con amigos de los eventos sociales que nos divertieron en el pasado.
a. sí, b. intermedio, c. no.
133. Me agrada hacer cosas temerarias y atrevidas nada más por diversion.
a. sí, b. término medio, c. no.
134. Me molesta mucho ver un cuarto desarreglado:
a. sí, b. intermedio, c. no.
135. Me considero una persona muy sociable con la que es fácil llevarse.
a. sí, b. intermedio, c. no.
136. En mis relaciones sociales:
a. demuestro mis emociones como quiero,
b. intermedio,
c. me las guardo.
137. Me gusta la música:
a. aguda, ligera y viva,
b. intermedio,
c. emotiva y sentimental.
138. Admiro más la belleza de un poema, que la de un revólver bien hecho.
a. sí, b. indeciso, c. no.
139. Si se pasa por alto una buena observación mía:
a. no hago nada,
b. intermedio,
c. le doy a la gente otra oportunidad de escucharla.
140. Me gustaría trabajar como vigilante de criminales liberados bajo palabra:
a. sí, b. intermedio, c. no.
141. Se debe tener cuidado al mezclarse con todo tipo de extraños, porque hay peligros de infección, etc.
a. sí, b. indeciso, c. no.
142. Al viajar al extranjero preferiría ir en una excursión bien organizada que planear yo mismo los lugares que me gustaría visitar.
a. sí, b. indeciso, c. no.
143. Se me considera, acertadamente, sólo como una persona trabajadora y de mediano éxito.
a. sí, b. indeciso, c. no.
144. Si la gente abusa de mi amistad, no me resiento y lo olvido pronto.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
145. Si surgiera una discusión acalorada en una discusión de grupo entre otros de los participantes, a mí:
a. me gustaría ver un "ganador,"
b. intermedio,
c. quisiera que la discusión se allanara.
146. Me gusta hacer mis planes solo, sin interrupciones ni sugerencias de otros.
a. sí, b. intermedio, c. no.
147. A veces dejo que mis acciones se vean influenciadas por mis celos.
a. sí, b. intermedio, c. no.
148. Estoy convencido de que "puede que el patrón no siempre tenga la razón, pero siempre tiene el derecho de ser patrón."
a. sí, b. intermedio, c. no.
149. Me pongo en tensión cuando pienso en todas las cosas que me van a venir:
a. sí, b. a veces, c. no.
150. No me molesta que la gente me grite lo que tengo que hacer cuando estoy jugando.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.

151. Sería más interesante ser:
a. un artista,
b. indeciso,
c. un secretario encargado de un club social.
152. ¿Cual de las siguientes palabras no es de la misma clase que las otras dos?
a. cualquiera, b. algo, c. más.
153. "Llama" es a "calor" como "rosa" es a:
a. espina, b. pétalos rojos, c. perfume.
154. Tengo sueños tan reales que turban mi dormir.
a. a menudo,
b. ocasionalmente,
c. prácticamente nunca.
155. Aunque las probabilidades de que algo tenga éxito sean practicamente nulas mantengo que hay que correr el riesgo.
a. sí, b. indeciso, c. no.
156. Me agrada la situación en la que se tan bien lo que el grupo tiene que hacer, que naturalmente me pongo al mando.
a. sí, b. término medio, c. no.
157. Preferiría vestirme sencilla y correctamente y no con un estilo personal y llamativo.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
158. Me llama más la atención pasar una tarde con un pasatiempo tranquilo que en una fiesta animada.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
159. Me resisto a los consejos bien intencionados de otras personas. aunque sé que no debería hacerlo.
a. ocasionalmente, b. casi nunca, c. nunca.
160. Al decidir cualquier cosa, siempre hago hincapié en las reglas básicas de lo bueno y lo malo.
a. sí, b. término medio, c. no.
161. Me disgusta un poco que un grupo me observe cuando estoy trabajando.
a. sí, b. término medio, c. no.
162. Dado que no siempre es posible que las cosas se hagan por métodos graduales y razonables, a veces es necesario usar la fuerza.
a. cierto, b. término medio, c. falso.
163. En la escuela prefería (o prefiero):
a. lengua y literatura,
b. quién sabe,
c. aritmética o matemáticas.
164. A veces me ha molestado que la gente hable mal de mí a mis espaldas, sin tener razón.
a. sí, b. indeciso, c. no.
165. Hablar con la gente convencional, común y corriente.
a. es a menudo interesante e importante,
b. término medio,
c. me molesta porque dicen tonterías y cosas superficiales.
166. Algunas cosas me dan tanto disgusto que encuentro mejor callarme:
a. sí, b. intermedio, c. no.
167. En la educación es más importante:
a. darle al niño suficiente cariño,
b. término medio,
c. hacer que el niño aprenda costumbres y actitudes deseables.
168. La gente me considera una persona estable, imperturbable, e inmovible antes las altas y las bajas de la vida.
a. sí, b. término medio, c. no.
169. Pienso que la sociedad debería dejar que la razón la encaminara hacia nuevas costumbres y hacer a un lado los viejos hábitos o meras tradiciones.
a. sí, b. término medio, c. no.
170. Me parece que es más importante para el mundo actual resolver:
a. el problema moral,
b. indeciso,
c. las dificultades políticas.
171. Yo aprendo mejor:
a. leyendo un libro bien escrito,
b. término medio,
c. interviniendo en la discusión de un grupo.
172. Me gusta hacer las cosas a mi modo en vez de obrar de acuerdo con las reglas aprobadas.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.
173. Me gusta esperar hasta estar seguro de que lo que estoy diciendo es correcto antes de presentar mis opiniones.
a. siempre,
b. por lo general,
c. sólo si es conveniente.
174. A veces ciertas pequeñas cosas me ponen los nervios de punta, aunque me doy cuenta de que no tienen ninguna importancia.
a. sí, b. término medio, c. no.
175. No es frecuente que por la exaltación del momento diga cosas, de las que más tarde tenga que arrepentirme.
a. cierto, b. indeciso, c. falso.

176. Si me pidieran que trabajara en una obra de caridad:
a. aceptaría,
b. indeciso,
c. respondería cortésmente que estoy ocupado.
177. ¿Cual de las siguientes palabras no es de la misma clase que las otras?
a. ancho, b. zigzag, c. recto.
178. "Pronto" es a "nunca" como "cerca" es a:
a. en ninguna parte, b. lejos, c. aparte.
179. Si cometo una grave falta de educación puedo olvidarla pronto.
a. sí, b. término medio, c. no.
180. Me conocen como un "hombre de ideas" porque siempre propongo algunas cuando hay un problema.
a. sí, b. término medio, c. no.
181. Pienso que puedo demostrar mejor:
a. valor ante los desafíos,
b. indeciso,
c. mi tolerancia para con los deseos de los demás.
182. Me consideran una persona muy entusiasta.
a. sí, b. término medio, c. no.
183. Me gusta un trabajo que tenga novedades, cambios y viajes aunque presente ciertos peligros.
a. sí, b. término medio, c. no.
184. Soy una persona bastante estricta que insiste siempre en hacer las cosas tan correctamente como sea posible.
a. cierto, b. término medio, c. falso.
185. Me gustan los trabajos que requieren destreza y meticulosidad.
a. sí, b. término medio, c. no.
186. Soy del tipo de persona dinámica, que se mantiene en constante actividad.
a. sí, b. indeciso, c. no.
187. Estoy seguro de que no he omitido ni he dejado de contestar adecuadamente ninguna pregunta.
a. sí, b. indeciso, c. no.

(Fin de la prueba)



HOJA DE RESPUESTAS: 16 PF PRUEBA, FORMA (A o B)

NOMBRE _____ SEXO (M/F) _____ EDAD (Años Meses) _____ FECHA DE HOY _____ ★

EJEMPLOS: 1 a b c 2 a b c 3 a b c 4 a b c

Grid of 180 numbered items (1-180) with three columns of response options (a, b, c) for each item.

ASEGURESE DE QUE SUS MARCAS SE VEAN. BORRE COMPLETAMENTE CUALQUIER RESPUESTA QUE QUIERA CAMBIAR.

FIN DE LA PRUEBA

A B C E F G H I L M N O Q1 Q2 Q3 Q4

ANEXO C

ANEXO D

PUNTUACION BRUTA, MEDIA Y DESVIACION TIPICA DE LOS 10 Ss DEL GRUPO E

factor Ss	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
1	12	6	15	13	15	17	17	10	13	12	9	9	10	12	15	10
2	14	5	19	11	16	14	16	12	8	15	14	8	8	14	17	9
3	10	9	15	12	16	18	24	16	8	14	8	15	6	14	16	8
4	16	10	9	19	16	12	17	16	19	16	6	14	11	6	6	21
5	9	12	14	14	18	12	13	18	11	19	14	10	8	17	13	8
6	12	7	10	18	20	15	24	9	10	8	11	9	10	4	12	11
7	12	5	13	9	20	17	25	6	10	8	12	8	5	12	9	9
8	10	6	10	12	16	13	25	4	13	6	10	10	7	8	7	15
9	10	6	10	9	18	12	20	6	10	5	12	8	10	13	16	15
10	15	8	13	8	19	20	13	7	12	7	13	13	9	10	18	9
Σ	120	74	128	125	174	150	194	104	114	110	109	104	84	110	129	115
\bar{X}	12	7.4	12.8	12.5	17.4	15	19.4	10.4	11.4	11	10.9	10.4	8.4	11	12.9	11.5
S	2.2	2.2	2.96	3.5	1.74	2.72	4.94	4.65	3.04	4.58	2.51	2.99	1.85	3.79	4.06	4

ANEXO E

PUNTUACION BRUTA, MEDIA Y DESVIACION TIPICA DE LOS 10 Ss DEL GRUPO NE

factor Ss	A	B	C	E	F	G	H	I	L	M	N	O	Q1	Q2	Q3	Q4
1	8	8	20	5	16	15	16	9	11	8	9	8	10	13	12	11
2	10	7	8	8	14	16	15	14	11	9	11	14	9	10	7	20
3	12	14	10	18	11	17	19	18	6	17	14	8	15	17	15	12
4	12	6	13	9	11	17	9	8	8	4	10	8	7	11	14	10
5	14	6	15	20	20	20	10	12	11	14	12	4	7	4	18	10
6	9	6	13	9	8	13	12	10	12	16	11	10	5	9	14	11
7	7	7	11	16	12	20	14	6	19	8	8	16	3	13	11	9
8	11	5	13	12	19	12	10	7	14	11	9	13	8	10	13	8
9	10	6	10	13	7	16	12	8	9	8	14	9	11	11	7	10
10	8	7	12	11	16	7	13	11	10	14	9	12	7	10	16	15
Σ	101	72	125	121	134	153	130	103	111	109	107	102	82	108	127	116
\bar{X}	10.1	7.2	12.5	12.1	13.4	15.3	13	10.3	11.1	10.9	10.7	10.2	8.2	10.8	12.7	11.6
S	2.07	2.4	3.14	4.48	4.15	3.69	5.35	3.14	3.36	3.99	2	3.37	3.16	3.16	3.4	3.32

ANEXO F

DISTRIBUCION DE LAS PUNTUACIONES BRUTAS OBTENIDAS POR LOS Ss E EN EL 16 PF DE CATTELL

A		B		C		E		F		G		H		I		L		M		N		O		Q1		Q2		Q3		Q4			
P	F1	P	F1																														
9	1	5	2	9	1	8	1	15	1	12	3	13	2	4	1	8	2	5	1	6	1	8	3	5	1	4	1	6	1	8	2		
10	3	6	3	10	3	9	2	16	4	13	1	16	1	6	2	10	3	6	1	8	1	9	2	6	1	6	1	7	1	9	3		
12	3	7	1	13	2	11	1	18	2	14	1	17	2	7	1	11	1	7	1	9	1	10	2	7	1	8	1	9	1	10	1		
14	1	8	1	14	1	12	2	19	1	15	1	20	1	9	1	12	1	8	2	10	1	13	1	8	2	10	1	12	1	11	1		
15	1	9	1	15	2	13	1	20	2	17	2	24	2	10	1	13	2	12	1	11	1	14	1	9	1	12	2	13	1	15	2		
16	1	10	1	19	1	14	1	-	-	18	1	25	2	12	1	19	1	14	1	12	2	15	1	10	3	13	1	15	1	21	1		
-	-	12	1	-	-	18	1	-	-	20	1	-	-	16	2	-	-	15	1	13	1	-	-	11	1	14	2	16	2	-	-		
-	-	-	-	-	-	19	1	-	-	-	-	-	-	18	1	-	-	16	1	14	2	-	-	-	-	17	1	17	1	-	-		
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19	1	-	-	-	-	-	-	-	-	18	1	-	-		

