



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**PERSONALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA G4S PERÚ,  
LIMA METROPOLITANA, 2018**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**BACH. ENRIQUE OSORIO MENDOZA**

**BACH. WILIAM PAREDES ACUÑA**

**LIMA – PERÚ**

**2019**

**ASESOR DE TESIS**

.....

Dra. Nancy Mercedes Capacyachi Otárola

## JURADO EXAMINADOR

.....  
DR. PEDRO PABLO ALVAREZ FALCONI

Presidente

.....  
DR. YRINEO EUGENIO CRUZ TELADA

Secretario(a)

.....  
MG. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO

Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedicamos este trabajo a los colaboradores de G4S Perú SAC y todos los colaboradores que cumplen la función de agentes de seguridad quienes arriesgan su vida para garantizar el bienestar de las personas.

Enrique Osorio Mendoza

Dedico este trabajo a los profesores, compañeros y demás estudiantes de esta casa de estudios, para que este modesto trabajo de investigación pueda ser útil en las futuras investigaciones que puedan realizar sobre el tema.

William Paredes Acuña

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi familia que siempre estuvo brindándome su apoyo incondicional a lo largo de la carrera. A mis amigos que también me supieron entender y a los docentes de esta casa de estudios.

Enrique Osorio Mendoza

Agradezco a mi familia porque han sabido motivarme, en todo momento, para seguir adelante con mis estudios y lograr mi objetivo de ser profesional.

William Paredes Acuña

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer el nivel de asociación que existe entre los tipos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana en el 2018, el diseño es de una investigación no experimental, de corte transversal que tuvo un grupo muestral de 114 colaboradores, a quienes se les aplicó; el test de Hans Jürgen Eysenck para determinar el tipo de personalidad al que pertenecen los colaboradores, y en paralelo a ello se les aplicó el test de Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo. Siguiendo la hipótesis planteada para el estudio, que propone que existe relación entre la personalidad y la satisfacción laboral. A partir de la contrastación de la hipótesis por medio de la prueba de contingencias se pudo conocer la asociación que existe entre cada uno de los tipos de personalidad propuestos en el marco teórico y los niveles de satisfacción laboral. Por lo tanto, se puede evidenciar que la hipótesis en mención es parcialmente verdadera, puesto que, no existe relación propiamente dicha entre ambas variables, sino más bien existe una asociación entre los tipos de personalidad y los niveles de satisfacción laboral.

Palabras Clave: **Personalidad, satisfacción laboral colaboradores**

## ABSTRACT

The present research has as lens to know the level of association that exists among the personal's types and the job satisfaction in the collaborators of the company G4S Peru, Lima metropolitan in 2018. For it designed a not experimental research of transverse cut, that had a shows group of 114 collaborators, to which Hans Jürgen Eysenck's test was applied to determine the personal's type to which the collaborators belong, and parallel to it there, was applied to them the Sonia Palma's job Satisfaction test. Following the hypothesis raised for the study, which that proposes, that exists relation between the personality and the job satisfaction. After the contrast of the hypothesis by means of the contingency's test, it was possible to know the association that exists between each of the personal's types proposed in the theoretical framework and the levels of job satisfaction. Therefore, it is possible to check that the hypothesis in mention is partially real, since, relation in strict sense does not exist between both variables, but rather an association exists between the personal's types and the levels of labor satisfaction.

Key word personality, **job satisfaction and collaborators**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>viii</b>
ÍNDICE DE TABLAS .....	xiii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS .....</b>	<b>xv</b>
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xvi
INTRODUCCIÓN .....	xvii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>20</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	20
1.2. Formulación del problema .....	22
1.3. Justificación de estudio.....	23
1.4. Objetivos de la investigación .....	24
1.4.1. Objetivo General .....	24
1.4.2. Objetivos Específicos .....	24
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>26</b>
2.1. Antecedentes de la investigación.....	26

2.1.1.	Antecedentes Nacionales.....	26
2.1.2.	Antecedentes Internacionales .....	31
2.2.	Bases teóricas .....	34
2.2.1.	La personalidad.....	34
2.2.2.	Componentes de la personalidad. ....	35
2.2.3.	Tipos y rasgos de la personalidad .....	38
2.2.4.	Teorías de la personalidad .....	38
2.2.5.	Modelos teóricos de la personalidad .....	41
2.2.6.	Las dimensiones de la personalidad. ....	44
2.2.7.	La satisfacción laboral.....	45
2.2.8.	Componentes de la satisfacción laboral. ....	46
2.2.9.	Teoría de la satisfacción laboral .....	48
2.2.10.	Dimensiones de la satisfacción laboral.....	50
2.2.11.	Personalidad y satisfacción laboral. ....	52
2.3.	Definición de términos básicos .....	53
2.3.1.	Personalidad. ....	53
2.3.2.	Temperamento.....	54
2.3.3.	Carácter .....	54
2.3.4.	Psicoticismo. ....	54
2.3.5.	Introversión .....	54
2.3.6.	Extroversión .....	55

2.3.7. Neuroticismo .....	55
2.3.8. Estabilidad emocional .....	55
2.3.9. Satisfacción laboral .....	55
2.3.10. Reconocimiento .....	56
2.3.11. Motivación .....	56
2.3.12. Participación laboral .....	57
2.3.13. Desarrollo personal .....	57
<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>58</b>
3.1. Hipótesis de la investigación.....	58
3.1.1. Hipótesis general .....	58
3.1.2. Hipótesis específicas.....	58
3.2. Variables de estudio .....	58
3.2.1. Definición conceptual .....	58
3.2.2. Definición operacional de las variables .....	59
3.3. Tipo y nivel de la investigación .....	61
3.4. Diseño de la investigación .....	61
3.5. Población, muestra y muestreo.....	62
3.5.1. Población .....	62
3.5.2. Criterios de inclusión y exclusión.....	63
3.5.3. Muestra .....	64
3.5.4. Muestreo .....	64

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	65
3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....	65
3.7. Métodos de análisis de datos .....	70
3.8. Aspectos éticos .....	71
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>73</b>
4.1. Presentación de datos .....	73
4.1.1. Estructura de los colaboradores por género .....	76
4.1.2. Estructura de colaboradores de acuerdo a la personalidad .....	77
4.1.3. Composición de los colaboradores de acuerdo al nivel de satisfacción .....	78
4.2. Análisis descriptivo de los datos .....	79
4.2.1. Análisis de los estadísticos descriptivos de la personalidad .....	79
4.2.2. Análisis de los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral ..	80
4.2.3. Satisfacción laboral de los colaboradores por tipo de personalidad	81
4.3. Prueba de hipótesis .....	83
4.3.1. Hipótesis general .....	83
4.3.2. Prueba de hipótesis específicas .....	87
<b>V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b> .....	<b>96</b>
5.1. De los colaboradores analizados .....	96
5.2. Análisis descriptivo de la personalidad y la satisfacción laboral .....	96
5.3. Contrastación de las hipótesis .....	98

<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	100
6.1. Conclusiones .....	100
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	102
7.1. Recomendaciones.....	102
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	103
<b>ANEXOS</b> .....	106
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	107
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	108
INSTRUMENTOS .....	110
ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC.....	110
INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK .....	112
MATRIZ DE DATOS .....	114
PROPUESTA DE VALOR.....	119
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tabla de operacionalización de las variables .....	60
Tabla 2. Modelo de un diseño transversal.....	61
Tabla 3. Distribución de la población por género y días de capacitación.....	64
Tabla 4. Correlación entre los factores de la satisfacción laboral SL - SPC .....	69
Tabla 5. Presentación de los datos de la personalidad y la satisfacción laboral y sus factores.....	73
Tabla 6. Distribución de los colaboradores de G4S por género.....	76
Tabla 7. Distribución de los colaboradores de G4S por tipo de personalidad.....	77
Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores G4S .....	78
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la extroversión (€).....	79
Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la inestabilidad (N) .....	80
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral .....	81
Tabla 12. Niveles de satisfacción laboral por tipo de personalidad .....	82
Tabla 13. Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral .....	83
Tabla 14. Prueba de normalidad por dimensiones .....	84
Tabla 15. Tabla de contingencia con los niveles de satisfacción laboral con respecto a los tipos de personalidad .....	86
Tabla 16. Tabla de la prueba de Chi cuadrada respecto de la personalidad y la satisfacción laboral.....	87
Tabla 17. Prueba de normalidad para la introversión y satisfacción laboral .....	88
Tabla 18. Rho de Sperrman para la extroversión y la satisfacción laboral .....	89

Tabla 19. Tabla de contingencia para introvertidos y satisfacción laboral. ....	90
Tabla 20. Tabla de contingencia de los extrovertidos y la satisfacción laboral .....	91
Tabla 21. Prueba de normalidad para la inestabilidad.....	92
Tabla 22. Prueba de Rho de Spearman para Neuroticismo y Satisfacción laboral .....	93
Tabla 23. Tabla de contingencia para Neuroticismo y satisfacción laboral. ....	94
Tabla 24. Tabla de contingencia de psicoticismo y satisfacción laboral .....	95

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Distribución de los colaboradores de G4S por género.....	76
Gráfico 2. Distribución de los colaboradores de G4S por tipo de personalidad.....	77
Gráfico 3. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de G4S.....	78
Gráfico 4. Nivel de satisfacción laboral por tipo de personalidad .....	82
Gráfico 5. Prueba de normalidad de KolmogorovSmirnov .....	83
Gráfico 6. Prueba de Normalidad de ShapiroWilk por grupos de personalidad.....	84

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Visión general de la personalidad.....	35
Figura 2. Las necesidades del ser humano.....	40
Figura 3. Los prototipos de personalidad de Millon .....	42
Figura 4. Las dimensiones de la personalidad .....	45
Figura 5. Dimensiones de la satisfacción laboral.....	52
Figura 6. Ecuación para determinar el tamaño de la muestra .....	64
Figura 7. Coeficientes de confiabilidad del Inventario Eysenck .....	67
Figura 8. Correlación entre ítems del coeficiente Alfa del Cuestionario SL SPC ..	70
Figura 9. Descriptivos estadísticos del factor E y Factor N.....	97

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre la personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa G4S Perú de Lima Metropolitana. Es decir, el trabajo busca analizar los factores de la personalidad de los colaboradores de la empresa G4S Perú de Lima Metropolitana, siguiendo el modelo bifactorial de la personalidad de Jurguen Eysenk. Luego, en función de ello, determinar el nivel de satisfacción laboral asociado a cada uno de los factores de la personalidad. Asimismo, a partir de los resultados de esta investigación, los investigadores han considerado necesario proponer algunas recomendaciones tales como la adopción de mecanismos más eficientes que permitan elegir colaboradores con personalidades extrovertidas y reduzcan el ingreso de colaboradores neuróticos y psicóticos. De igual manera, que el equipo de recursos humanos, adopte estrategias para incrementar la extroversión en los colaboradores que forman parte de la empresa.

En este sentido, los investigadores a partir de la observación de esta situación de insatisfacción laboral en los colaboradores de la empresa G4S Perú, que presentan rasgos de personalidad muy marcados para la tarea que desempeñan, dada la naturaleza del servicio que brinda la empresa, dedicada a dar seguridad a diversas organizaciones, en distintas modalidades, con el afán de salvaguardar la vida de sus clientes y la integridad de su patrimonio. Los investigadores han podido notar insatisfacción en los colaboradores respecto de su trabajo y de la relación con la empresa, acentuándose este problema en la relación entre el colaborador y las condiciones de trabajo que la organización les ofrece. Esta insatisfacción en los colaboradores dificulta realizar un óptimo servicio en las empresas donde trabajan y considerando el área en el que desempeñan sus tareas se incrementa el riesgo, tanto para el mismo colaborador y sobre todo para los clientes a quienes brindan seguridad. Es por ello, que el problema tiene importancia analizarlo y a partir de ello proponer estrategias y mecanismos para reducir la insatisfacción laboral en la empresa G4S Perú, y que pueda ser extensivo considerar el problema en otras empresas similares.

La presente investigación sigue un enfoque cuantitativo, utilizó un diseño no experimental transversal, ya que no se modificó ninguna de las variables de estudio y la información se recogió en un solo momento. La población con la que se contó fueron 127 colaboradores de la empresa de Seguridad G4S Perú de la sede de Lima Metropolitana de su Centro de Capacitaciones ubicada en Chorrillos, se tomó una muestra que comprendió a 114 colaboradores. Para recoger la investigación se utilizó la técnica de pruebas psicométricas, que de acuerdo con las variables se aplicó el test de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo y el test de personalidad de Hans Jürgen Eysenck y para el procesamiento de la información se utilizó el procesador estadístico SPSS24 y para determinar el nivel de asociación de las variables se utilizó la prueba estadística de Chi cuadrada

El trabajo de investigación está estructurado en 5 capítulos que comprenden todo el proceso de investigación

En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento del problema en la que se precisó las preguntas que dan origen a la investigación y en correlación a ello se plantearon los objetivos que centran la investigación.

En el segundo capítulo se desarrollan los antecedentes en las que se sustenta el presente estudio. Luego se desarrolla las bases teóricas y los principales principios, modelos teóricos y conceptos fundamentales que le dan el sustento científico al estudio.

En el tercer capítulo se formulan las hipótesis, que señalan que existe relación entre la personalidad y la satisfacción laboral; luego se describe la metodología, la población las técnicas de investigación, los instrumentos utilizados y la prueba estadística.

En el cuarto capítulo, se presentan los resultados, desde un nivel descriptivo de la población, las pruebas de normalidad, hasta las pruebas estadísticas correspondientes.

En el quinto capítulo se analiza cada uno de los resultados precisando en que la personalidad más que variable es un constructo.

En el capítulo seis se presentan 5 conclusiones asociados a las hipótesis del estudio.

Y finalmente en el séptimo capítulo el estudio recomienda que los niveles de estabilidad y extroversión, son los factores de personalidad idóneo para desarrollar trabajos en empresas como G4S Perú,

## I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

### 1.1. Planteamiento del Problema

En la actualidad se ha incrementado el interés por el estudio de la personalidad, sus factores o estilos, de cómo esta variable influye en el ambiente laboral lo que conocemos como clima organizacional, la buena convivencia, pero por lo general se la relaciona con la satisfacción laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales, brinda recomendaciones para que toda las instituciones públicas y privadas puedan proteger a sus colaboradores y reducir los riesgos de la salud ocupacional y tengan una percepción de la satisfacción laboral aceptable, Como es sabido en nuestro contexto nacional; estos riesgos han sido explicados y clasificados en el manual de salud ocupacional,(MINSA, 2015) en el que se especifican que los riesgos laborales pueden desencadenar daños a la salud física y mental.

En este sentido, diversos estudios afirman que el desempeño laboral, productividad o rendimiento del colaborador depende de aquellos factores relacionados con el ambiente laboral, pero también depende en suma, de las variables personales del colaborador, puesto que esta variable influye en su proceso de interacción con la empresa en todos los escenarios y circunstancias. Es por ello, que al relacionarla con la variable personalidad resulta importante y puede contribuir en conocer ciertos tipos o factores de la personalidad y su relación con las variables laborales.(Schmidt, y otros, 2010)

En el Perú algunos estudios referentes a la personalidad consignan algunos factores que tienen que ver con la mayor estabilidad emocional, y ello, también tiene que ver con una mejor integración del colaborador a la organización; de modo que, la estabilidad emocional permite mejorar su productividad, en tanto que otros estilos como los extrovertidos suelen ser espontáneos y su misma dinámica de interacción con en el ambiente laboral y la relación con respecto a los propósitos de la organización suelen ser más distantes. Igualmente, respecto a

sus proyectos personales, no son claros, reflejan también una respuesta poco consistente en el proceso de socialización.

En este sentido, la interacción en un ambiente laboral y más cuando el ambiente de trabajo presenta algunas dificultades como presión, resultados, calidad, entre otros factores, se ven influenciados por el estilo de personalidad del colaborador. Es una realidad que la personalidad influye en el desempeño, y esta a su vez en la satisfacción laboral del personal de colaboradores. La vida plena del mismo tiene relación en el trabajo. Es por ello, que conocer de cerca esta situación favorecería en el diseño de capacitaciones y estrategias de intervención organizacional.

A nivel nacional se han realizado estudios al respecto, unos han tenido que ver con la motivación y la satisfacción laboral, otros con la personalidad, aunque son pocos los trabajos respecto de la satisfacción laboral con relación a la personalidad, como se ha desarrollado en esta ocasión, en la empresa G4S Perú; área en la que normalmente, intervienen factores psicológicos internos y factores del trabajo. En este sentido, el estudio de los factores de la personalidad son muy relevantes, dada las tareas que realizan los colaboradores; considerando que G4S Perú es una empresa que garantiza la seguridad de sus clientes. Estos colaboradores deben actuar con serenidad ante situaciones de riesgo que pongan en peligro a propiedades y personas, a las que por sobre todo las cosas, deben protegerlas. En este caso, el estudio de la personalidad es relevante y nos ayuda a determinar la reacción e intervención en los casos que lo ameriten.

En la empresa G4S Perú, donde se realizó el estudio se observó diversas formas de reacciones ante la misma situación; este hecho nos llevó a preguntarnos ¿por qué ante una misma situación, en contextos parecidos hay una reacción muy marcada, evidentemente unas mejores que otras, pero también hay acciones pésimas en la que el mismo colaborador se expone al peligro incrementando los factores de riesgo? No todos los colaboradores tienen reacciones similares pese a que todos pasan por el mismo filtro de selección, capacitación y entrenamiento.

En este sentido, al haber conocido de forma empírica la problemática de los colaboradores de la empresa G4S Perú y considerando otras organizaciones similares, se establece la relación de la variable personalidad con la satisfacción laboral. La satisfacción laboral también depende en gran medida de la personalidad del colaborador, siendo por ello, importante relacionar la personalidad con la satisfacción laboral por haberse identificado la existencia de indicadores de rasgos de personalidad que están afectando la satisfacción laboral. Por lo que en la dimensión introversión y extroversión se ha trabajado por separado la introversión de la extroversión.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Existe relación de la personalidad con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018?

### **1.2.2. Problemas específicos.**

¿Existe relación de la introversión con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018?

¿Existe relación de la extroversión con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018?

¿Existe relación del neuroticismo con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, el 2018?

¿Existe relación entre psicoticismo y satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018?

### **1.3. Justificación de estudio**

El presente estudio constituye un aporte teórico; porque contribuye al conocimiento psicológico en el área organizacional acerca de los rasgos y factores de personalidad asociados a tareas difíciles y de alto riesgo. Del mismo modo, permite conocer la personalidad predominante en los agentes de seguridad en una empresa dedicada a brindar este servicio. De tal manera que el estudio ha posibilitado ampliar el conocimiento en las organizaciones que brindan similares servicios y a la vez mejorar los procedimientos en cuanto a la selección de personal, elaborando perfiles emocionales y temperamentales más acordes con los puestos de alto riesgo y de exposición al peligro constante.

En el mismo sentido, este estudio también valida los aportes de las teorías de la personalidad de Eysenck (1968) y de la satisfacción laboral propuesta por (Caballero Rodríguez, 2002) y (Gargallo Castel, 2008). Precizando estos marcos teóricos con los estudios empíricos que se han obtenido en esta investigación. Para ello, se han considerado los diferentes enfoques teóricos de la personalidad que permiten explicar este constructo psicológico desde una perspectiva del bienestar y la satisfacción de los colaboradores.

Desde un punto de vista práctico; los resultados también contribuirán a la elaboración de un perfil de rasgos de personalidad en los puestos de trabajo de las empresas involucradas en brindar el servicio de seguridad y protección de la integridad personal y patrimonial; encaminando de este modo a las organizaciones que brinden programas de capacitación en el área de seguridad y salud en el trabajo, que les permitan mejorar sus habilidades socioemocionales para minimizar los accidentes de trabajo, conforme al manual de salud ocupacional (MINSA, 2005.)

La importancia del presente estudio radica en el conocimiento de los diferentes factores o rasgos de personalidad comunes en los trabajadores de la empresa G4S, a partir de ello, se contrastaron con realidades relacionadas con los trabajadores vinculados a áreas de menor riesgo. Los resultados han permitido a los investigadores a proponer acciones correctivas que minimizarán los errores

en el manejo de la seguridad de los accidentes de trabajo en las distintas empresas para las que operan los colaboradores de G4S, mejorando la eficiencia y la productividad en su tarea de vigilancia y protección, evitando y minimizando los riesgos en todos sus niveles.

Con respecto a la problemática identificada de la personalidad y la satisfacción laboral, se puede afirmar que, al establecer un grado de relación o asociación significativa entre ambas variables, contribuye socialmente con las recomendaciones para que el personal de las organizaciones como G4S puedan tomar conciencia de buscar una mejor estabilidad de la personalidad de sus colaboradores para favorecer una mayor satisfacción con la organización y con respecto a su trabajo.

Este estudio, metodológicamente se justifica por el uso del método científico, dentro de un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental transversal, que hace uso de dos instrumentos bastante conocidos tales como el test de satisfacción laboral de Sonia Palma y el Test de personalidad de Eysenck. Todo esto permite comprender de manera directa la asociación que existe entre ambas variables, cuyos resultados han permitido ampliar los conocimientos conceptuales de las variables de estudio, así como comprobar las propiedades psicométricas y la objetividad de los instrumentos utilizados.

#### **1.4. Objetivos de la investigación**

##### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación de la personalidad con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

##### **1.4.2. Objetivos Específicos**

Determinar la relación de la introversión con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

Establecer la relación de la extroversión con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

Conocer la relación del neuroticismo con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

Establecer la relación del psicoticismo con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Nacionales

Huapaya K, (2017) en su investigación “Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario de las instituciones educativas públicas del distrito de Nuevo Chimbote”, se planteó como objetivo determinar la relación entre las variables Engagement y Satisfacción Laboral, en la que su hipótesis planteaba la existencia una relación significativa entre el Engagement y Satisfacción Laboral en los docentes de Nuevo Chimbote. Su diseño fue descriptivo – correlacional. Trabajó con una muestra de 350 docentes a los cuales se les aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) creado por los autores: Wilmar Schaufeli y Arnold Bakker Baremado en Lima 2015, también se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo en el año 2006. Según sus resultados la investigación refleja que existe correlación positiva moderada de 0.5 entre las dos variables, además según el p-valor, 0.000, menor a 0.01 indica que esta correlación, positiva moderada, es altamente significativa. Sin embargo en la correlación de los factores, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos con la variable Engagement se obtuvo como resultado que existe correlación positiva débil de 0.1 y 0.3 respectivamente, revelando también que la correlación es altamente significativa. Finalmente, en cuanto a los niveles de la variable Engagement se observa que predomina el nivel alto con el 39.1% en los docentes encuestados; y en cuando a los niveles de Satisfacción Laboral, predomina el nivel promedio con 36.3%. A partir de ello planteó las siguientes recomendaciones: Para fomentar el engagement en los docentes es necesario que cada docente conozca claramente todas sus funciones y valore su cargo, que se identifiquen con los valores de la institución en la que laboran. Para ello, se recomienda a los directivos

realizar talleres sobre la cultura institucional para que así los docentes se sientan identificados y comprometidos en su tarea.

El presente estudio es importante para esta investigación porque en él se ha utilizado la variable satisfacción laboral y por las conclusiones a las que llegan, señalando la influencia significativa del engagement en la satisfacción laboral de los docentes.

Anaya D. (2017) en su investigación “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de Ate Vitarte”, Presentado en la Universidad Alas Peruanas para optar el grado de licenciado en Psicología humana. En el que se propuso determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de serenazgo; a partir de ello describir dichas variables en general y según dimensiones; para luego compararlas según edad y tiempo de servicio. El estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. Su población y muestra fueron 115 serenos, a quienes se les aplicó la Escala de Percepción del clima Organizacional (OYES) y la Escala de Satisfacción Laboral (ESL 20/15). A partir de ello se obtuvo como resultados: En primer término se demostró que existe correlación directa y muy significativa, con nivel de asociación fuerte (0.801.'9); Luego se evidenció que la tercera parte (33.0%) no está conforme con el clima laboral. Del mismo modo, el 52.2, percibe mal clima respecto a la Relaciones entre Jefe y compañeros. Sin embargo, predomina el nivel alto en Desarrollo personal y sistema de trabajo (40.9%) igualmente La estabilidad y el cambio (55.7.). Por otro lado, se precisó que existe una alta insatisfacción con su trabajo: específicamente en Prestaciones recibidas (40.0%) y Participación en las decisiones (50.4%); pero, muestran mayor satisfacción con las Relaciones interpersonales (51.3,) y Satisfacción intrínseca (53.0%). Tomado en cuenta esos resultados el autor concluye: cuanto mejor sea la percepción del clima organizacional por parte del personal de serenazgo, más satisfechos estarán con su trabajo.

El presente estudio afirma que la satisfacción de los colaboradores está relacionada con un buen clima organizacional, referente a los compañeros de trabajo, no más bien en torno a los directivos, por otro lado, también se puede evidenciar que la insatisfacción se acentúa en cuanto a las prestaciones recibidas y respecto a la arbitrariedad al tomar decisiones.

Rocha R. (2017) en su estudio “Relación entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral, con la adicción al trabajo, en trabajadores de dos empresas de Lima Metropolitana” realizado en la Universidad Peruana Cayetano Heredia para optar el título profesional de licenciado en psicología. En dicho estudio se propuso conocer la relación que existe entre la satisfacción laboral, las dimensiones de la personalidad y la inseguridad laboral, con la adicción al trabajo, en trabajadores de dos empresas de Lima Metropolitana. Su punto de partida está en la hipótesis, en la que señala que existe una fuerte correlación entre satisfacción laboral, las dimensiones de la personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo. Para dar respuesta a esta premisa utilizó una metodología de nivel básico, de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional. Se utilizó una muestra no probabilística conformada de 60 personas de ambos sexos. A partir del procesamiento de los datos se obtuvo como que la correlación múltiple entre Satisfacción laboral, las dimensiones de la personalidad e inseguridad laboral; con respecto a la adicción laboral ( $r=0,668$ ) es alta. A partir de ello se concluye que la variable satisfacción laboral puede ser explicada a partir de las dimensiones de personalidad y la inseguridad laboral percibida ( $R^2=0,446$ ,  $r= 0,668$ ). Del mismo modo se precisó que la adicción laboral, mantiene una relación inversa con las variables satisfacción laboral ( $r= -0,418$ ), y algunas dimensiones de la personalidad tales como agradabilidad ( $r= -0,001$ ), y apertura a la experiencia ( $r= -0,111$ ). Mientras que con la inseguridad laboral percibida ( $r= 0,264$ ), y con las dimensiones de la personalidad como neuroticismo ( $r= 0,433$ ), extraversión ( $r= 0,264$ ), conscientividad ( $r= 0,288$ ), su relación es directa. Por lo tanto, se podría explicar que las personas, de

la muestra estudiada, que presenten puntuaciones altas en estas últimas variables, tienen mayor probabilidad a desarrollar una adicción laboral.

El presente estudio es útil ya que en él se aborda la personalidad conjuntamente con las dimensiones que aquí se estudió. En este caso se muestra que algunos factores tales como el neuroticismo y la conscientividad están relacionados con la insatisfacción laboral, que se confirma analizando la relación de las variables de esta investigación.

Beltrán E. & Palomino M. (2014) presentaron el trabajo de Investigación titulado, "Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral". Para optar el grado de magister en dirección de personas en la Universidad del Pacífico. El trabajo tuvo como objetivo central formular estrategias para mejorar la gestión del clima laboral, lo que según el autor repercutirá favorablemente en mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores. El enfoque de la investigación fue mixto en el que se aplica lo cualitativo sobre lo cuantitativo, su diseño fue no experimental de tipo descriptivo y de corte trasversal, la muestra estuvo conformada por 45 personas. Las herramientas empleadas fueron el focusgroup, entrevistas y observaciones de conducta; para ponderar el clima laboral se utilizó el test de clima laboral de Sonia Palma. También para la validación se utilizó información documental de las asistencias, luego se realizó un benchmarking con otras instituciones educativas que nos mostró resultados favorables sobre la satisfacción laboral y calidad de la enseñanza. La conclusión general obtenida del presente estudio deriva en que existen aspectos desfavorables como las condiciones laborales a las que tienen que someterse los docentes; tales como un control desmesurado y falta de involucramiento por parte del personal; que afectan la gestión del clima laboral y por lo tanto, la satisfacción laboral. Entre los docentes de dicha institución educativa. Finalmente recomienda que es 100 % recomendable ejecutar las acciones propuestas en forma progresiva para así poder lograr mayor productividad a nivel de docentes, mejora en la gestión del clima, mayor satisfacción; a nivel de alumnos, con mayor productividad

El estudio muestra que el clima laboral es necesario gestionarlo adecuadamente y utilizar estrategias en su gestión que permiten alcanzar un mayor nivel de satisfacción laboral, en consecuencia mejores resultados en los docentes y mejor resultado en sus estudiantes. Lo que se traduce en el estudio es que el clima organizacional está relacionado directamente con la satisfacción laboral

Pérez N. & Rivera P. (2015) presentaron la tesis, titulada: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, 2013", para optar el grado de magíster en gestión empresarial en la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Cuyo propósito fue determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral. Su punto de partida fue la hipótesis en el que señalan que existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Para demostrarlo, se utilizó una metodología cuantitativa; la investigación fue básica, su diseño fue no experimental, de nivel descriptivo-correlacional y de corte transaccional. Para la validación de los instrumentos se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. Los instrumentos empleados fueron los cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price, adaptada al contexto peruano, La población lo constituyeron 148 trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía peruana, y la muestra fue elegida de manera aleatoria y lo constituyeron unos 107 trabajadores. A partir de la aplicación de los instrumentos se obtuvo como conclusión general que existe un nivel medio o moderado en cuanto a la satisfacción laboral y un clima organizacional favorable en los trabajadores analizados. También concluye la investigación que los trabajadores se involucran en su trabajo con compromiso para superar dificultades en sus actividades laborales. En cuanto a la supervisión se observa que hay un nivel adecuado de percepción a la supervisión por parte de los directivos del Instituto. Y finalmente se indica que existe una vinculación causa efecto

positivo entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los trabajadores.

El estudio da a entender en parte que el clima organizacional no determina la satisfacción laboral; puesto la idea de satisfacción es muy relativa, porque está relacionada al enfoque del colaborador, en la medida en que éste tiene una percepción de su puesto de trabajo, las tareas que desarrolla y la relación que existe con los directivos de la compañía.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Arbeláez N. & Marrero R. (2015) presentaron su trabajo titulado “Personalidad y satisfacción de integrantes de un equipo de una organización estudiantil” para optar el título de licenciada en psicología en la universidad EAFIT de Medellín. En cuyo estudio se propusieron conocer la asociación entre las cinco dimensiones globales de la personalidad de los miembros de un equipo estudiantil universitario y su satisfacción con el equipo de trabajo. Para ello utilizaron una investigación de tipo cualitativo porque busca profundizar la asociación de cada uno de los factores de la personalidad en un contexto de interacción de un ambiente natural, de tal manera que pueda comprender de manera específica la satisfacción del equipo y la perspectiva con respecto al mismo. Para tal efecto se utiliza el Big Five Questionnaire para comprender la relación de cada integrante con cada uno de los factores globales de la personalidad. A partir de ello se llega a las siguientes conclusiones. La percepción de satisfacción que cada uno de los estudiantes tiene sobre el equipo está influenciada por el tipo de personalidad de cada uno; Aquellos miembros enfocados en el otro se ven notoriamente insatisfechos laboralmente con el equipo; mientras que aquellos miembros que se desempeñan solos no se perciben afectados negativamente, es decir, insatisfechos. Por lo tanto, para este punto, se sugiere contar con miembros cuyas personalidades tengan como rasgo dominante Equilibrio Emocional y Meticulosidad, porque estas personalidades se centran en el cumplimiento adecuado de las tareas, desarrollo de tarea individual, antes que la creación de lazos colectivos.

Pero si la intención de la organización es fortalecer los lazos sociales se debe tomar en cuenta el aporte del estudio respecto de que, las personalidades que con mayor facilidad se socializarían son aquellas en las que predominan los rasgos dominantes de sociabilidad-dinamismo y conciencia de los otros.

En este caso el estudio aporta señalando que la satisfacción laboral depende de algunos rasgos de personalidad, pero también este depende de la intención de la organización y de la propia aspiración del trabajador. Es por ello que trabajar con factores que se centran más específicamente en aspectos netamente psicológicos puede ayudar a comprender mejor la relación que existe entre la personalidad y la satisfacción laboral.

Frías P. (2014) en su trabajo titulado "Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y-", presentado en la Universidad de Chile para optar el grado de magister en gestión de personas y dinámica organizacional, se planteó como objeto de estudio identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones. Para ello describe las características de una de las nuevas generaciones que componen la fuerza laboral relacionada a la generación Y, El estudio se enmarca en una metodología mixta en el que en parte es de nivel descriptivo, su diseño fue transversal. Utilizó una población total de 36 trabajadores de la generación Y los mismos que fueron entrevistados utilizando dos vías. La virtual, por este medio respondieron la encuesta; y la entrevista directa, que comprendió por un lado a los jefes, y por el otro, a los trabajadores de la generación Y. A partir de ello se concluyó que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. También se observó que la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex

integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y; sin duda ello genera la pérdida de talentos. Asimismo, se confirma que las percepciones de satisfacción enfocada en la elaboración de planes personales, mejorará la retención la perspectiva personal; independientemente de su compromiso y la satisfacción que tengan respecto a otras dimensiones del trabajo.

El estudio muestra que la satisfacción personal está relacionada con los planes y proyectos personales, en la medida en que la organización promueva los medios y recursos personales con los que el colaborador cuenta para relacionar las actividades, tareas y puestos acordes a sus aspiraciones y expectativas de desarrollo profesional.

Zavala O. (2014) presentó su tesis “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas” para optar el grado de maestro en administración en el Instituto Politécnico Nacional de la ciudad de México D.F. En dicho estudio se propuso elaborar un instrumento de medición de satisfacción y motivación laboral, y verificar si existen diferencias entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la embotelladora. El estudio realizado tiene un enfoque mixto ya que combina el método estadístico y el estudio de casos, en este caso sigue el diseño del análisis del caso crítico; que le permite analizar ambas variables. Para ello se realizó la aplicación de un cuestionario estructurado en el modelo de la escala Likert, conformándose además dos grandes factores, uno intrínseco y otro extrínseco, los a que a su vez están conformados por 13 subfactores. El instrumento fue validado previamente, mediante la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. La población y muestra lo constituyeron 58 personas de una embotelladora de la ciudad de México. A partir de ello el autor concluye que la población de estudio presenta niveles de motivación y satisfacción laboral altos o muy altos. En el mismo sentido del estudio no se encontraron diferencias significativas de: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto laboral, ni la edad. Por lo tanto, se puede decir que existe homogeneidad en la percepción de la motivación y satisfacción laboral. Excepto, aclarado

que solo en el caso en el que se encontraron diferencias significativas fue para la variable independiente antigüedad en la empresa.

El trabajo sirve para observar que la satisfacción laboral no necesariamente está relacionada con la motivación u otros factores externos. En este caso la motivación intrínseca sería el aspecto más coherente con la personalidad del trabajador que podría contribuir para el presente trabajo, puesto que la personalidad trasciende a esos factores externos.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. La personalidad**

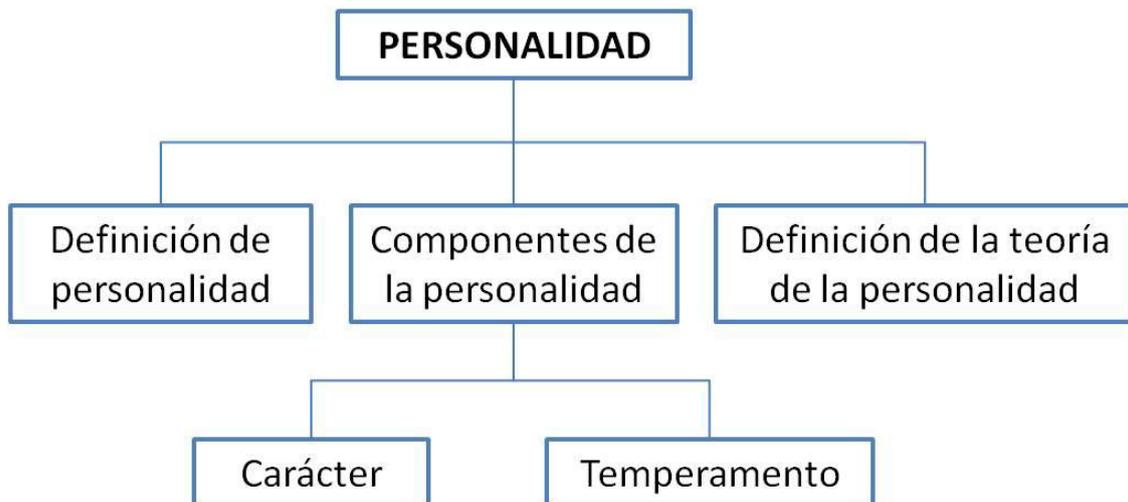
La personalidad es un constructo psicológico muy complejo y entenderlo desde un solo punto de vista resultaría un poco reduccionista, aunque por razones del trabajo nos centraremos en una definición principal que trate de ser lo más completa y concreta posible

Selbach G. (2013) señala que la personalidad es un constructo dinámico que tiene en particular un individuo. Este constructo es muy complejo que puede concretizarse a través de actitudes, conductas, emociones e ideas. Cada uno de estos patrones de la personalidad es un componente muy complejo y en suma son constructos psicológicos que se configuran en contraste del temperamento, parte biológica de la personalidad.

Clásicamente la personalidad se ha entendido como una estructura funcional conformado por dos pilares; el carácter y el temperamento; el carácter de origen social ambiental y el temperamento de origen más biológico, fisiológico hormonal, que además obedece a una parte primitiva de los patrones humanos de supervivencia. Sin embargo, hoy en día entendemos que la personalidad es una estructura mucho más compleja, dinámica y funcional que conforma un sistema particular y único porque funciona con sus propias leyes y principios para un único individuo, pues

ello define que la personalidad es única que no puede haber equivalencia. Se puede hablar de similitudes, pero no de que haya personas semejantes o iguales. Es por ello que dada los rasgos similares se pueden hablar de rasgos y factores que son explicados por diferentes modelos; que en adelante se explicarán por ser necesarios para el trabajo

Figura 1. Visión general de la personalidad



Fuente (Selbach González, 2013)

Cualquier explicación de la personalidad aborda los componentes que permite comprender la complejidad de manera estructural, y las teorías son las que nos ayudan a comprender la dinámica de cómo actúa cada uno de los componentes y cada una de las explicaciones tratan de explicar en mayor o menor medida la influencia del temperamento y en ese sentido la influencia del ambiente y la sociedad y la capacidad de modificar la personalidad. A continuación, se desarrolla los componentes de la personalidad.

### **2.2.2. Componentes de la personalidad.**

La mayoría de las explicaciones teóricas abordan los dos componentes básicos de la personalidad, en este caso el temperamento y el carácter, como ya hemos mencionado, la personalidad es mucho más que eso y cualquier tipo de explicación tiene que necesariamente reconocer algunos

otros componentes tales como el ambiente social, la inteligencia, el estrato socioeconómico y otras variables más específicas del contexto. Sin embargo, en esta ocasión utilizamos una clasificación en 4 principales componentes (Salvaggio, 2014)

- El temperamento. Son los factores distintivos de naturaleza emocional de los individuos que se presentan como reacciones ante circunstancias significativas para el sujeto a través de su estado de ánimo, sus emociones y sentimientos. Que determinan un patrón típico de cada uno de las personas. Estas formas de expresión obedecen a todo un procesamiento y una reacción interna que se interpreta como una respuesta fisiológica, endocrinológica a esas situaciones. Evidentemente como estamos observando en esta definición; el temperamento obedece principalmente a la estructura fisiológica y funcional de las reacciones emocionales que la mayoría de autores suelen señalar que tiene un predominio hereditario en la especie y por parte de los progenitores. De hecho, la mayoría de personas regula su temperamento con el mundo exterior y a través de su raciocinio.
- El carácter. Es el componente observable de las personas, constituye un sello inconfundible que distingue a una persona respecto de otra. Y está determinado por los patrones típicos de actuar y de comportarse de una persona. La formación de la personalidad es un tanto ambiguo puesto que se dice que el carácter se forma desde la infancia y que va siendo moldeado por la socialización y el ambiente en el que uno vive. La mayoría de autores señala que los periodos críticos son clave para formar la personalidad puesto que en ellos es cuando se adquiere la mayor cantidad de patrones de conducta. Tal es el caso de la infancia, la adolescencia porque allí es cuando el individuo interactúa y adquiere rasgos de actuación y formas de respuestas típicas ante diversas situaciones. Así el carácter pasa por fases hasta llegar a los 25 años aproximadamente que es cuando ya el carácter toma su propia imagen.

- La inteligencia. La inteligencia es la capacidad de comprender el ambiente en el que uno se desenvuelve y utilizar esos conocimientos en diversos contextos a fin de alcanzar los objetivos deseados (Gardner, 2011) Este constructo netamente psicológico y abstracto es muy importante en la personalidad, de hecho interviene directamente en la formación del carácter y por ende en la personalidad puesto que aquí están el conjunto de aprendizajes de todo la carga racional que en suma regula la conducta externa y permite hacerse al hombre más humano y comportarse a la altura de las circunstancias. Es decir, en contraste con el entorno en el que vive, como ya se dijo, la inteligencia es la capacidad racional y emocional que nos permite adaptarnos a múltiples realidades y contextos enfrentarnos a dificultades y sobre todo a planificar nuestras acciones para interactuar con los demás. De hecho, quién mejor utiliza lo aprendido de su medio podrá relacionarse en otros contextos con mayor facilidad y ante dificultades mucho más complejas cada vez.
- El estatus y los roles sociales. Este concepto deriva de la sociología y hace atribución a la situación social en la que se encuentra inmerso el individuo ello lo lleva a ocupar un nivel jerárquico y le determina un conjunto de roles en el orden social en el que se encuentra dentro de su grupo, familia o comunidad en el que vive. El puesto que ocupa en su grupo le otorga al individuo un conjunto de consideraciones que tácitamente están definidas por las cualidades y virtudes que éste supone para con los demás, aunque también el puesto jerárquico se determina por los rasgos negativos que uno puede promover en el grupo o simplemente no constituye motivo para alguna consideración del grupo. A ello se suman los roles sociales que están determinadas por las necesidades, intereses y fines de los individuos que determinan ciertos roles en su grupo social así pues una madre tendrá la necesidad de cuidar a sus hijos y ocupará los patrones maternos y respecto de su jerarquía corresponderá a la que prodigue amor y cuidado de su familia. Estos roles y jerarquías también determinan rasgos de personalidad.

### **2.2.3. Tipos y rasgos de la personalidad**

Hablar de los tipos de personalidad resulta bastante complicado; puesto que la personalidad, al configurarse como una estructura muy compleja y dinámica es poco objetivo para la ciencia clasificarla en diferentes categorías. Por ellas la dinámica misma de que cómo se sabe la personalidad constituye un constructo particular e individual, puesto que cada personalidad es única. Pero sin embargo definir así a la personalidad nos resultaría poco productivo para comprenderlo, estudiarlo y sobre todo establecer relaciones con factores influyentes o aspectos consecuentes. Es por ello, también varios autores han tratado de establecer modelos teóricos en los cuáles se determinan criterios y principios fisiológicos y psicológicos para agruparlos. (Riso, 1993)

Como se dijo en el párrafo anterior las agrupaciones de acuerdo con ciertos patrones comunes de comportarse en su proceso de socialización e interacción resulta más útil a las ciencias psicológicas, porque nos permite comprender y explicar los rasgos de personalidad y las formas probables de actuación y reacción ante las diferentes circunstancias en la vida. Resulta bastante útil la información y los perfiles característicos de algunos grupos que están evidentemente relacionados por patrones de actuación. Conociendo los principales tipos, también podremos determinar algunos rasgos de la personalidad. Para mejor comprensión, estos grupos o tipos han sido clasificados en distintos modelos teóricos.

### **2.2.4. Teorías de la personalidad**

Las teorías son explicaciones que tratan de configurar una estructura de la personalidad de acuerdo a los principios de los mismos sistemas psicológicos, enmarcándolos en sus leyes, principios y lógica del modelo psicológico. En ese sentido desarrollaremos algunas breves explicaciones de algunas perspectivas psicológicas respecto de la naturaleza de la personalidad. Para tal fin seguimos las explicaciones de (Selbach González, 2013)

- Teoría psicodinámica. La propuesta del psicoanálisis es un modelo que nos permite comprender de manera particular, profunda y más ampliada de la psique de la persona. Para ello el modelo aporta un conjunto de conceptos y crea estructuras psicológicas que explican de mejor manera, la compleja estructura de la personalidad. En ese sentido señala que la personalidad se forma a partir de cada una de las etapas de desarrollo y de que cada uno de estos periodos se proyectan hacia la actualidad determinando de manera directa o indirecta la personalidad. Es por ello que la personalidad toma forma y se le da importancia al proceso interno de la persona, creando estructuras y mecanismos de regulación interna de las conductas y las expresiones con el medio externo.
- Teoría humanista. Las explicaciones teóricas de la personalidad, bajo este modelo teórico se circunscriben a los conceptos y las explicaciones filosóficas del ser humano que sustentan tanto el humanismo y la Gestalt. Desde esta perspectiva; la visión dista de un ser patológico, susceptible de trastornos, o de modificaciones; como lo conciben el modelo cognitivo conductual al ser humano. Por lo tanto, la persona, está orientada en la búsqueda de su propia satisfacción; caracterizada por sus anhelos, la esperanza, la búsqueda de la libertad en sí misma en relación con su contexto, la autorrealización, la concreción de sus propios proyectos de vida, la satisfacción plena, la felicidad propia; lejos de los paradigmas que impone la sociedad; busca resaltar la espiritualidad del ser humano, del individuo en un contexto más cercano, más propio y por supuesto más humano. En suma, busca concretar la existencia del ser humano en su propia naturalidad concretando sus deseos, aspiraciones y formas en un contexto social imponente y con gran influencia que tratan de restringir y masificar las formas y patrones. Este modelo como vemos evidentemente está centrando los rasgos particulares y propios de cada una de las personas, la esencia de ser humanos que los hacen únicos y muy diferentes a los demás.

Figura 2. Las necesidades del ser humano



Fuente de elaboración (Selbach González, 2013)

- Teoría de la psicología cognitiva. Esta perspectiva teórica como se sabe se origina a partir del conductismo, puesto que el conductismo como tal resultaba una propuesta reduccionista, y como toda teoría evolucionó en el tiempo dando origen a un modelo más completo que toma en cuenta aspectos psicológicos y constructos del organismo que darían origen a la conducta, aunque desarrolla una nueva propuesta; sin embargo, no se puede separar la conducta, que sería el fenómeno observable, consecuente de los procesos psicológicos. Aunque la propuesta cognitiva no desarrolla una teoría propiamente de la personalidad, pero gracias a sus principios y propuestas podemos desarrollar una explicación de la personalidad basado en este enfoque. De hecho, hay varios autores que han considerado como uno de los componentes de la personalidad a la inteligencia. Ello da evidencia clara de que el modelo cognitivo está presente en las explicaciones de la personalidad. Además, dentro de la misma definición se reconoce que la personalidad es un constructo funcional. Es decir que en ellos ocurren una serie de fenómenos mentales que intervienen regulando las emociones, sentimientos y reflejos con los estímulos ambientales. En este caso son pues, los constructos propuestos por el modelo cognitivo, es decir, la memoria, los aprendizajes, los razonamientos. En algunos casos puede entenderse como la inteligencia, pero sabemos que estos procesos mentales que median el mundo externo con el mundo orgánico es mucho más complejo. Todo esto, en suma, nos

determinarían un esquema de personalidad que conoce sabe, aprende, y sobre todo con todo ello actúa en el ambiente, de una manera más o menos determinada.

## **2.2.5. Modelos teóricos de la personalidad**

### **2.2.3.1. Modelo de la personalidad de Millon**

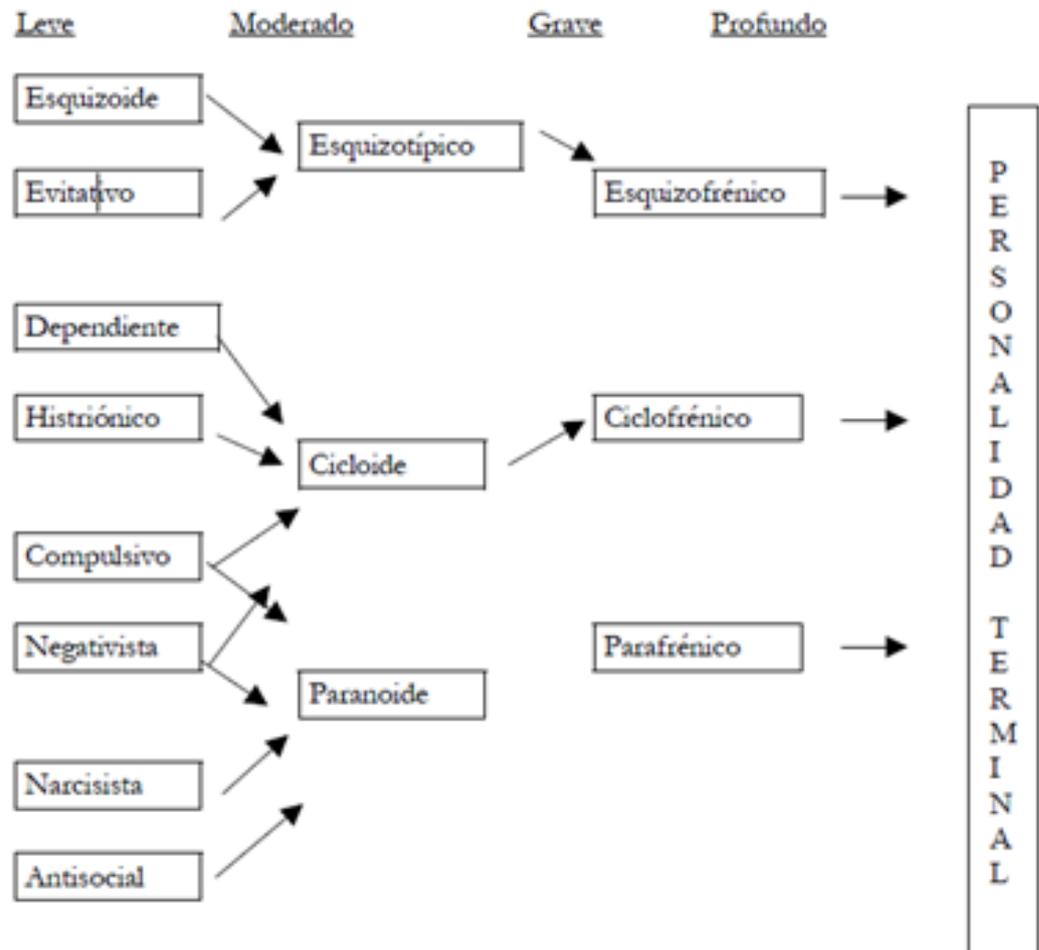
Presenta el modelo de la personalidad patológica, en la que se pone énfasis en la normalidad y los trastornos de la personalidad. Millon es el que sienta las bases de entender a la personalidad variable que no solo puede presentar rasgos y características estables y acordes con los modelos socioculturales. Es por eso que el autor pone énfasis en el aprendizaje biopsicosocial de los patrones y rasgos de conductas y justamente centra su explicación de que este mismo proceso biopsicosocial de adquirió de pautas y comportamientos resultan disfuncionales fuera de la normalidad, dando origen a los trastornos de la personalidad. En esta misma explicación, el modelo señala que las personalidades patológicas pueden desarrollar diferentes grados de gravedad que va desde el leve, moderado y severo.

Estos prototipos de diferencia es lo que conforman los tipos y rasgos de la personalidad, puesto que las variabilidades de los comportamientos se circunscriben a los patrones y modelos de conducta que la sociedad exige, y por otro lado, el criterio de normalidad también se sustenta en los criterios de normalidad dadas por las medias estadísticas obtenidas a partir de la investigación en una población significativa. De modo que a aquellos que se sitúen en los límites de los criterios estadísticos de la normalidad suelen entenderse como una personalidad con rasgos de trastornos, más no como patologías propiamente dichas. Y los que se encuentran en los extremos, de hecho, constituyen personalidades patológicas.

A partir de ello, Millon desarrollo los ocho prototipos de la personalidad que ya existía en sus explicaciones difiere en algunos casos del criterio del DSMII que clasificaba los prototipos de la personalidad

patológica. Hoy por hoy gracias al aporte de Millon y otros seguidores se ha ampliado y precisado las patologías de la personalidad entendiéndolas de mejor manera a fin de favorecer la intervención terapéutica.

Figura 3. Los prototipos de personalidad de Millon



Fuente de elaboración (Sánchez, 2003)

### 2.2.3.2. Modelo bifactorial de la personalidad de Eysenck (PEN)

Es un modelo eminentemente biofisiológico en el que Eysenck señala, que la estructura y la fisiología de los procesos conductuales de respuestas a los estímulos, son de origen genético, y constituyen la base de la compleja estructura de la personalidad. Estas características fisiológicas son diversas y particulares en cada ser humano, que constituyen los factores que determinan los rasgos de la personalidad que

el autor propone. Estos factores son heredables y relativamente estables en el tiempo.

A partir de esta explicación Eysenck propone un modelo bifactorial de tres dimensiones de la personalidad, influenciados por las variantes de extroversión y neuroticismo como variantes opuestas; por otro lado, el psicoticismo y la estabilidad emocional.

De ahí que el trabajo de Eysenck consistió fundamentalmente en el estudio de los rasgos de personalidad asociados a estas tres dimensiones; que tienen relevancia en el hábito clínico, educativo y organizacional puesto que las múltiples taxonomías surgidas a partir de esta teoría son muchas y diversas.

Precisamente el mismo Eysenck en 1974, sugirió una taxonomía, que en 1990 pasó a configurarse como un modelo biológico. Su propuesta teórica se orienta hacia dos objetivos complementarios. Por una parte, a la descripción de la personalidad, llevada a cabo desde un modelo dimensional de rasgos de la personalidad; por otro lado, a la explicación de la personalidad, efectuada a partir del estudio del substrato biológico temperamental.

Eysenck fue el mayor defensor de las tres dimensiones, estas son la Extraversión, el Neuroticismo y el Psicoticismo. Estos tres factores fueron considerados los patrones típicos de la conducta. Estas dimensiones, en sus niveles inferiores parten desde conductas muy básicas y esenciales del ser humano, tales como la reproducción, la conservación y la autodefensa; En tanto que el cuarto nivel, se caracterizan por conductas socio culturales muy generales.

Así este modelo se convierte sobre la base de innumerables taxonomías que surgieron posteriormente, que utilizan entre tres y siete dimensiones de la personalidad(Schmidt, y otros, 2010). Y siguiendo el patrón general de carácter bifactorial, perfectamente se puede extender y

utilizar cuatro factores o dimensiones de la personalidad, que en adelante se desarrollan detalladamente.

### **2.2.6. Las dimensiones de la personalidad.**

Como en los modelos teóricos de la personalidad ya se ha planteado existen diversas tipificaciones de la personalidad. Para el presente estudio, se consideró necesario trabajar con cuatro dimensiones de la personalidad que recoge fundamentalmente los trabajos de (Eysenck, 1968), (Schmidt, y otros, 2010) y (García Allen, 2017)

- **Introversión.** Componente que evidencia una pobre o débil inhibición: respecto de reacciones óptimas y rápidas con respecto a la interacción con los demás. Esto se explica por la lenta reacción del sistema nervioso frente a situaciones apremiantes e incluso críticas; cuando hay un trauma, el cerebro no le protege lo suficientemente rápido. Sin embargo, los procesos cognitivos no se detienen en ningún momento; por el contrario, permanecen muy alertas y aprenden bastante, de la situación, de manera que pueden recordar todo lo que ha pasado. (Boeree 2002)
- **Extroversión.** Es el componente de la personalidad que denota la cordialidad y el afecto, hacia los demás, estableciendo lazos de amistad y empatía con las personas con las que interactúa. Presenta procesos interactivos asertivos, activos, comprometidos con sus propósitos personales y de los demás. Presenta rasgos como la búsqueda de emociones, sentimientos y capacidad valorativa hacia todos.
- **Neuroticismo.** Se caracteriza por la inestabilidad emocional, en la que los individuos muestran histerias ansiedad y obsesión. Denota intranquilidad; aunque una aparente calma. Sus reacciones son exageradas y pierden el control emocional y les cuesta reaccionar y retomar el control emocional.
- **Psicoticismo.** Es un factor elemental para las personas, que se caracteriza por una rigidez emocional, en consecuencia, la falta de

empatía para con los demás. Los individuos en los que predomina este ámbito son inestables inhumanos, fríos, agresivos antisociales y son bastante impulsivos. Eso significa que en esta dimensión están las personas calculadoras maquiavélicas que no guardan empatía como.

Figura 4. Las dimensiones de la personalidad



### 2.2.7. La satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes, emociones y sentimientos frente al trabajo que se sustenta en aspectos afectivos y cognitivos y que se evidencia a través de sus reacciones y conductas frente a su situación laboral en la organización. Estas actitudes comprenden de manera general, a los directivos, los colaboradores, los medios y herramientas con los que trabajan; la organización en general.(Caballero Rodriguez, 2002)

Desde otro enfoque se entiende a la satisfacción laboral como un estado emocional positivo, favorable y con cierta gratitud hacia la organización. La valoración personal que hacen los colaboradores respecto de la organización y la experiencia adquirida en dicha organización.

Ambas definiciones lo que evidencian el gusto por el trabajo que implica el reconocimiento y la aceptación por la situación laboral que implica bienestar. Ello implica el disfrute del trabajo en sí mismo y además que desarrolle una vida adecuada producto de las recompensas por realizar su trabajo adecuadamente. El bienestar es bastante relativo como se sabe, pero se entiende que las personas que tienen satisfacción laboral adquieren un estado de tranquilidad que les permite establecer empatía con la organización y las personas con las que trabaja, por otro lado, también concibe la seguridad de contar con la confianza de su organización. Es por ello que esta concepción de entender que la satisfacción laboral se entiende como el gusto por trabajar trasciende a la vida social y personal del colaborador.

#### **2.2.8. Componentes de la satisfacción laboral.**

En realidad, la satisfacción laboral tiene una serie de componentes. Desde las condiciones del trabajo y del puesto laboral, la higiene laboral, la seguridad que ofrece el puesto de trabajo, la percepción respecto de las recompensas, la relación que hay con los compañeros de trabajo, la información que brindan en la organización y una serie de aspectos que el colaborador desarrolla como respuesta a su ambiente laboral. Esta respuesta como ya se ha dicho se remite como una actitud o como la percepción global que el trabajador hace de todos estos factores.

Es por ello que congruente con la definición que se sigue utilizaremos una clasificación de los componentes de la satisfacción laboral más centrados en variables psicológicas, actitudinales y la percepción de la satisfacción laboral que existe con el trabajo. Para ello seguimos las propuestas de (Gargallo Castel, 2008) y (Lozano Quintanilla & Segovia Romo, 2016)

- Percepción del colaborador. Este aspecto está constituido por las formas de ver del colaborador su situación laboral su ambiente de trabajo, el entorno laboral y las condiciones de la higiene laboral Es importante

entender la percepción que tiene un trabajador respecto de su trabajo puesto que esa forma de pensar puede incidir de manera negativa o positiva en los demás componentes o en su propio desempeño laboral e incluso en la productividad respecto de las tareas que realiza.

- Reconocimiento. En esta dimensión estamos considerando el conjunto de recompensas que el colaborador recibe por las actividades que realiza dentro de la organización. Aquí de hecho esta los salarios y todos los demás beneficios que por derecho le corresponde, pero además también se considera como reconocimientos los incentivos, las prestaciones extras que la organización les da, el trato con los directivos, los agradecimientos y los detalles personales. Y sobre todo las experiencias satisfactorias y gratas que el colaborador experimenta propiciado por la organización.
- Motivación. La motivación es la parte esencial que está determinada por el conjunto de factores externos que implica la retribución por las tareas que realiza el colaborador, tales como el salario, el ambiente, los compañeros. En suma, todos los elementos externos que influyen y generan un sentimiento de placer al trabajar y además provee ánimos para desarrollar su trabajo. Sin embargo, la motivación intrínseca es la más importante; está compuesta por la autorrealización y la búsqueda del éxito profesional y personal. De hecho, que la mayoría de los trabajadores se ven influenciados por una motivación extrínseca. Pero también hay un buen porcentaje que son influenciados por algo interno que va más allá de las retribuciones que la empresa les brinda. Ello es un componente importante en la satisfacción laboral.
- Ambiente del trabajo. Este aspecto está comprendido por la higiene laboral. Que como sabemos aquí está comprendido las condiciones del trabajo, las herramientas y los recursos necesarios y óptimos que el empleador asigna al colaborador, los mismos que facilitan y realizan sus actividades, por otra parte también aquí están comprendidas el entorno laboral los compañeros de trabajo, la convivencia en el trabajo y el

desarrollo del clima organizacional que le permiten no solo desarrollarse en un ambiente acogedor que lo trata, lo acepta tal como es y valora a todos por igual.

- **Relación con los directivos.** En este componente encontramos la naturaleza de la relación con los directivos que, dependiendo la política organizacional, puede ser vertical u horizontal. De hecho, que la horizontalidad en el trato, y un liderazgo democrático participativo va a facilitar la integración del colaborador y la asimilación de las tareas interpretándolas como si él fuera también parte de la organización, aquí es importante considerar variables como la autonomía en sus tareas, las disposiciones claras, y sobre todo la empatía, son elementos indispensables para facilitar la satisfacción del colaborador.
- **Participación en la toma de decisiones.** Es importante la participación del colaborador en la toma de decisiones, puesto que éste se siente parte de la organización, además siente que sus ideas son escuchadas, y sobre todo que la organización le permita poner en práctica parte de sus ideas. De modo que el colaborador tenga la satisfacción de que parte de él se auto realiza junto con la organización. Ello fortalece el compromiso y además fortalece el liderazgo y la lealtad del trabajador con su organización. De hecho, que este componente también constituye un factor necesario de la satisfacción laboral.

### **2.2.9. Teoría de la satisfacción laboral**

#### **2.2.9.1. Teoría de los dos factores de Herzberg.**

Caballero K (2002) plantea que la satisfacción laboral y la insatisfacción, representan dos fenómenos distintos y separados entre sí. Ello lo podemos observar en el comportamiento dentro del ejercicio diario de sus labores dentro de la organización. Según este modelo los colaboradores poseen dos grandes grupos de necesidades. Un grupo de ellas, están referidas a las condiciones físicas y psicológicas que ofrece el ambiente laboral; que según la teoría ocupacional constituyen la higiene del trabajo. En tanto que en el otro

grupo encontramos las necesidades referidas al contenido mismo del trabajo (necesidades de motivación). Teniendo en cuenta que este último aspecto puede ser de naturaleza intrínseca o extrínseca. De tal manera que; si se satisfacen las necesidades de las condiciones laborales, el trabajador no se siente ya insatisfecho; pero tampoco está satisfecho. Es decir, se encuentra en un estado neutral frente a su trabajo. Sin embargo, si se satisface las necesidades propias del trabajador, éste se sentirá satisfecho plenamente respecto de su trabajo. Por último, si se satisface solo las necesidades propias del trabajador, habrá satisfacción, pero no será duradera, ni beneficiosa para la organización.

Este modelo teórico fue duramente criticado, las controversias se situaron, respecto del fondo de la teoría y sobre la metodología de estudio de la satisfacción que proponía. La mayoría de investigadores mostraron escepticismo respecto de la utilidad y funcionalidad de la teoría. Porque argumentaban; por un lado, que la motivación no formaba parte de la satisfacción laboral, puesto que eran variables diferentes; por otro lado, también, hacían observaciones respecto de la satisfacción plena y parcial que la teoría planteaba. Esto se puede corroborar con las investigaciones que aún en la actualidad existen cuando se estudia la motivación relacionada con la satisfacción como variables independientes y dependientes. O sea, con una visión diferenciada. Sin embargo, muchos estudios confirman sus resultados; a pesar de estas críticas. De hecho, que este modelo teórico ejerce una perspectiva tendenciosa en cuanto a la naturaleza y a la investigación respecto de la satisfacción laboral.

#### **2.2.9.2. Las determinantes de la satisfacción en el trabajo de Lawter**

Igualmente como lo propone (Caballero Rodriguez, 2002) desarrollamos este modelo el cuál remarca la relación entre las expectativas y la recompensas, desde distintos aspectos del trabajo. En estos aspectos están considerados diversas variables tales como las condiciones laborales del puesto como tal, el ambiente o higiene laboral y la autorrealización personal y el bienestar, entre otras variables. En el fondo se trata de un

perfeccionamiento de la teoría de la motivación de Porter y Lawler ya citados anteriormente. Según Lawter; la relación entre la expectativa y la realidad de la recompensa, produce la satisfacción o la insatisfacción laboral. Esto significa que la recompensa recibida efectivamente por el desempeño del colaborador, y la que el colaborador percibe adecuada, a cambio de su trabajo. De ahí que Lawter postula que, si la recompensa obtenida efectivamente excede de la que se considera adecuada, o si es equiparable, a lo que espera; el trabajador alcanza el estado de satisfacción. Si esta relación resulta opuesta entonces el colaborador estará insatisfecho.

Este modelo teórico como tal como se muestra aquí, resulta reduccionista; puesto que centra preponderantemente la recompensa y la percepción sobre ella como influyente de manera relevante en la satisfacción. Según nuestro enfoque de investigación y tal como otros autores lo consideran la satisfacción laboral va más allá de recompensa que la empresa brinda al colaborador por su desempeño, además existe la variante de que la percepción del desempeño del trabajador siempre será imparcial, puesto que al no ser medida periódicamente es bastante subjetivo. Por lo tanto, la misma teoría resulta también subjetiva. Ello no limita al modelo teórico que también contribuye a comprender de mejor manera la naturaleza de la satisfacción laboral.

#### **2.2.10. Dimensiones de la satisfacción laboral**

Como en algunos subtítulos anteriores se ha venido analizando a la satisfacción laboral como un constructo complejo que a medida que se intenta comprender mejor se muestra muy relativa, puesto que está ligada a la persona ensimisma a su cultura, a su modo de ver de las cosas y su visión de éxito, bienestar y felicidad. Es por ello que se puntualiza las dimensiones de este estudio, en contraste con los componentes de la personalidad ya propuestos. Y recogiendo a Sonia Palma Carrillo y los modelos teóricos propuestos:

- Condiciones físicas y materiales. Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Beneficios laborales y remunerativos. Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Políticas administrativas. Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador
- Relaciones sociales. Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Desarrollo personal. Se refiere a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas que contribuyan en su autorrealización personal y profesional.
- Desempeño de tareas. Es la valoración percibida con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Relación con la autoridad. Es la percepción que tiene el colaborador respecto de sus directivos; constituye la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Figura 5. Dimensiones de la satisfacción laboral



### 2.2.11. Personalidad y satisfacción laboral.

La personalidad y la satisfacción laboral son dos variables distintas que están asociadas plenamente al esquema psicológico de los colaboradores en cualquier empresa, negocio o servicio. Muchas veces la satisfacción laboral es una variable muy dependiente de cualquier factor asociado al trabajo, en muchos casos dependerá de las recompensas y reconocimientos es decir se torna más material, en otros casos la satisfacción laboral no se ve influenciada fuertemente por las recompensas y reconocimientos si no es parte de la propia personalidad del colaborador, se asocia con su estilo de entender, percibir la realidad de su entorno laboral. Hay otras variables mucho más complejas que inciden en la capacidad de generar satisfacción, algunas son variables hasta existenciales que determinan ese grado de satisfacción. Tales como la vocación de servicio, el amor al prójimo, el deseo de servicio a la comunidad, entre otras cosas.

De hecho, en nuestra organización, la satisfacción laboral es menos relativa a esta realidad compleja del abanico de factores de satisfacción laboral que podemos encontrar en la diversidad de colaboradores. Dada la naturaleza del ejercicio de las tareas y la naturaleza de nuestra

organización, la mayoría de colaboradores básicamente está movida por el reconocimiento, las recompensas y el ambiente laboral, ello lo evidencia el corto periodo en el que la mayoría de colaboradores permanece, los ausentismos, abandono del trabajo las faltas tardanzas que se observan en nuestra organización. Por ello que la mayoría de estudios en torno a la satisfacción laboral están centradas en el clima, en la seguridad, en la motivación, entre otras variables, que creemos que son más precisas. Al menos no tienen la complejidad de la personalidad.

Relacionar la personalidad con la satisfacción laboral resulta más útil psicológicamente hablando, puesto que permite conocer el tipo de personalidad del colaborador y el nivel de la satisfacción laboral que este tiene. De hecho, es conocer cómo la satisfacción laboral se comporta con la variedad de colaboradores de manera más profunda. Y lo más importante ambas variables pueden relacionarse, pero su incidencia causa efecto no tiene mayor significatividad, en el sentido de que manipulando la personalidad puede haber mejor satisfacción laboral, puesto que la personalidad es una variable más estable, su modificación se da a lo largo de la vida.

## **2.3. Definición de términos básicos**

### **2.3.1. Personalidad.**

La personalidad es una estructura funcional y dinámica que tiene en particular un individuo. Esta estructura, constituye un constructo complejo y variable que puede concretizarse a través de las actitudes, sentimientos, conductas, emociones e ideas. Cada uno de estos componentes de la personalidad adquiere una forma de manifestarse de manera muy específica. En suma, la personalidad es la estructura conformado por un conjunto de constructos psicológicos que se configuran con el temperamento, parte fisiológica y el carácter, parte funcional (Selbach González, 2013)

### **2.3.2. Temperamento**

El temperamento es el conjunto de factores distintivos de naturaleza biológica y orgánica de las emociones y sentimientos de los individuos que se presentan como reacciones ante circunstancias significativas de las personas; éstas se manifiestan a través de su estado de ánimo, la expresión de sus emociones y sentimientos; que determinan un patrón típico de cada uno de las personas. Estas formas de expresión obedecen a todo un procesamiento del sistema simpático y parasimpático que reacción ante un estímulo que ponga en riesgo la supervivencia, o circunstancias muy gratas para la persona (Salvaggio, 2014)

### **2.3.3. Carácter**

El carácter es el componente psicológico de la personalidad, que en suma está comprendido por proceso psicológicos superiores y la conducta de naturaleza observable, constituyendo un patrón típico de comportamiento que en otras palabras se podría decir configura un sello personal, inconfundible, que distingue a una persona respecto de otras.(Salvaggio, 2014)

### **2.3.4. Psicoticismo.**

El psicoticismo es un componente elemental para las personas puesto que la rigidez emocional y la falta de empatía para con los demás. Los individuos en los que predomina este ambiente son fríos, agresivos antisociales, son bastante impulsivos. Eso significa que en esta dimensión están las personas calculadoras maquiavélicas que no guardan empatía con los demás.

### **2.3.5. Introversión**

Componente que evidencia una pobre o débil inhibición: respecto de reacciones óptimas y rápidas con respecto a la interacción Esto se explica por la lenta reacción del sistema nervioso frente a situaciones apremiantes e incluso críticas; cuando hay un trauma, el cerebro no le protege lo

suficientemente rápido. Sin embargo, los procesos cognitivos no se detienen en ningún momento; por el contrario, permanecen muy alertas y aprenden bastante, de la situación, de manera que pueden recordar todo lo que ha pasado. (Boeree 2002)

### **2.3.6. Extroversión**

La Extroversión. Es el componente de la personalidad que denota la cordialidad y el afecto, hacia los demás, estableciendo lazos de amistad y empatía con las personas con las que interactúa. Presenta procesos interactivos asertivos, activos, comprometidos con sus propósitos personales y de los demás. Presenta rasgos como la búsqueda de emociones, sentimientos y capacidad valorativa hacia todos.

### **2.3.7. Neuroticismo**

El neuroticismo es el componente de la personalidad que se caracteriza por la inestabilidad emocional que expresa una aparente calma y tranquilidad; muestra ansiedad, obsesión y mucha inseguridad. Debido a ello el neurótico pierde el control de sus emociones desesperándose con facilidad llegando incluso a cuadros de histeria. (Neuraxpharm, 2019)

### **2.3.8. Estabilidad emocional**

Factor de la personalidad asociado a la existencialidad de las personas, anclada en la base neurológica del sistema nervioso autónomo encargado de controlar las funciones vitales del organismo humano, tales como los trastornos cardiovasculares, presión sanguínea, etc. Que determinan los comportamientos emocionales de las personas de mantenerlas tranquilas, centradas en un contexto de la realidad, pero con alta sensibilidad a salir de su estado de calma. (Eysenck, 1968)

### **2.3.9. Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es el estado de ánimo y una actitud favorable hacia el trabajo, Ello implica una aceptación y un gusto al trabajo; a las

tareas, al ambiente laboral y a la organización en su conjunto. La satisfacción laboral puede tener diversos factores dada la forma de ver y pensar de cada uno de los colaboradores, algunos privilegian las recompensas y los reconocimientos, otros valoran su ambiente laboral, otros la horizontalidad y la participación en la organización, pero en suma desarrollan una actitud, un gusto y un placer por su trabajo.(Caballero Rodriguez, 2002)

#### **2.3.10. Reconocimiento**

El reconocimiento es la valoración positiva de las tareas realizadas por el trabajador y las recompensas que por ello recibe. Estos reconocimientos pueden ser materiales o espirituales, entendiéndose éste último como el respeto y la admiración que los directivos y los demás colaboradores muestren por aquellos que lo merecen. En otros casos también estos reconocimientos pueden ser materiales y allí estaríamos hablando de los reconocimientos económicos y otros beneficios como bonos obsequios, premios entre otros.(Lozano Quintanilla & Segovia Romo, 2016)

#### **2.3.11. Motivación**

La motivación es la disposición a utilizar todos los recursos posibles para obtener un fin concreto; pudiendo ser ésta intrínseca o extrínseca. Es la actitud y el deseo imperante por lograr algo. La motivación hasta cierto punto puede ser medible y manipulable, puesto que hay predisposiciones genéticas en nosotros las personas que nos permiten realizar diversas actividades, pero también hay predisposición generada por el contexto social, cultural familiar y personal que nos animan a desarrollar una serie de estrategias y actividades a fin de conseguir lo que queremos.(Perret Erhard, 2016)

### **2.3.12. Participación laboral.**

La participación laboral es el conjunto de acciones productivas, organizativas que realiza el colaborador para una organización para la cual trabaja. Que se caracteriza por la capacidad de toma de decisiones en aspectos relacionados a su área de trabajo. Esta puede ser de diferentes maneras: a través de acciones operativas, acciones de control, acciones, organizacionales, entre otras; pero que en suma están destinadas a generar un bien, un producto o un servicio, de acuerdo a la naturaleza de la organización.

### **2.3.13. Desarrollo personal**

Es alcanzar la plena potencialidad en los aspectos de la vida de una persona; en áreas fundamentales como las habilidades, destrezas, actitudes y valores que le permitan satisfacer sus necesidades e interactuar con el mundo libremente. Siendo responsables, empáticos y respetuoso con los demás. De manera que la persona pueda ejercer su plena libertad económica, cultural y política en cualquier contexto en el que se encuentra (AMGS, 2005)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

(H). Existe relación de la personalidad con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación de la introversión con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018
- b) Existe relación de la extroversión con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018
- c) Existe relación del neuroticismo con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018
- d) Existe relación del psicoticismo con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual**

###### **Personalidad**

Es una estructura psicológica funcional y dinámica que tiene en particular cada una de las personas. Ésta constituye un constructo complejo y dinámico que se manifiesta a través de las actitudes, sentimientos, conductas y emociones.

###### **Satisfacción laboral.**

Es el estado de ánimo positivo y las actitudes favorables hacia el trabajo y el entorno laboral, que se caracteriza por el sentimiento de ser

reconocido y considerado por las actividades que el colaborador viene desempeñando en la organización.

### **3.2.2. Definición operacional de las variables**

Para la presente investigación esta variable ha sido analizada con la aplicación del inventario de personalidad de Eysenk que nos permitió conocer de manera más clara los niveles de introversión extroversión, neuroticismo y psicoticismo de los colaboradores de la empresa G4S Perú.

En el caso de la satisfacción laboral, se ha utilizado el inventario de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo, el cual nos permitió evidenciar los niveles de satisfacción laboral respecto de su trabajo y los niveles de satisfacción en cada dimensión de la variable.

Tabla 1. Tabla de operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS
Personalidad	• Introversión personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flemático.</li> <li>• Tranquilos.</li> <li>• Pasivos.</li> <li>• Poco sociables.</li> <li>• Reservados.</li> <li>• Atentos</li> <li>• Pesimistas</li> </ul>	• 12 intensa: 1, 3, 4, 5, 8, 10, 13, 15, 17, 20, 22, 25,
	• Extroversión personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colérico</li> <li>• sanguíneo</li> <li>• Sociabilidad</li> <li>• Desinhibición</li> <li>• Vitalidad</li> <li>• Optimismo</li> <li>• Ingenio.</li> </ul>	• 12 ítems: 27, 29, 32, 34, 37, 39, 41, 44, 46, 49, 51, 52 y 56
	• Neuroticismo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabilidad emocional</li> <li>• Inestabilidad emocional</li> <li>• Ansiedad</li> <li>• Histeria</li> <li>• Obsesión</li> </ul>	• 12 ítems: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26 y 28
	• Psicoticismo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insensibles.</li> <li>• Inhumanos.</li> <li>• Antisociales</li> <li>• Violentos</li> <li>• Agresivos</li> <li>• Extravagantes.</li> </ul>	• 12 ítems: 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52 55 y 57
Satisfacción laboral	• Condiciones Físicas y/o Materiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral adecuado.</li> <li>• Infraestructura que garantice la seguridad.</li> <li>• Herramientas y máquinas óptimas.</li> </ul>	• 1, 13, 21, 28, 32
	• Beneficios Laborales y/o Remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salario adecuado.</li> <li>• Beneficios económicos.</li> <li>• Incentivos económicos</li> </ul>	• 2, 7, 14, 22
	• Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Socialización de las normas.</li> <li>• Participación en toma de decisiones.</li> <li>• Capacitaciones</li> </ul>	• 8, 15, 17, 23, 33
	• Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociabilidad.</li> <li>• Exhibición social en el trabajo.</li> <li>• Optimismo.</li> <li>• Confianza.</li> </ul>	• 3, 9, 16, 24
	• Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logros profesionales.</li> <li>• Capacitaciones permanentes.</li> <li>• Formación continua.</li> <li>• Éxito profesional</li> </ul>	• 4, 10, 18, 25, 29, 34
	• Desempeño de Tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad en las tareas</li> <li>• Cumplimiento de lo designado.</li> </ul>	• 5, 11, 19, 26, 30, 35
	• Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimientos de los directivos.</li> <li>• Incentivos económicos y meritocracia.</li> </ul>	• 6, 12, 20, 27, 31, 36

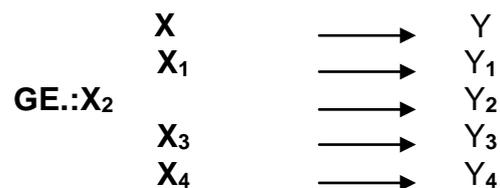
### 3.3. Tipo y nivel de la investigación

- a) **Enfoque:** el presente estudio corresponde al enfoque cuantitativo, porque hace uso del análisis estadístico de sus resultados y se hace uso de la prueba estadística de la Chi cuadrada de Pearson para comprobar las hipótesis de estudio.
- b) **Tipo:** la investigación es de tipo básica porque es una investigación eminentemente teórica que busca comprender la relación de variables psicológicas, y cómo se comportan éstas entre sí en la organización frente a los trabajadores. (Hernández, Baptista y Fernández 2014)
- c) **Nivel:** el estudio es de nivel descriptivo correlacional, porque lo que se pretende es identificar la naturaleza de las variables en sus dimensiones y luego relacionarlas. (Niño, 2011)

### 3.4. Diseño de la investigación

La presente investigación hace uso de un diseño correlacional, no experimental y de corte transversal, porque no se ha manipulado ninguna variable, al menos no intencionalmente. Es decir, la investigación no tuvo como propósito intervenir y manipular la personalidad de los colaboradores y, en función de ello verificar cómo se comporta la satisfacción laboral; aunque tampoco eso era posible por la naturaleza de la variable personalidad. De otro lado, la investigación es de corte transversal porque la recolección de datos se recogió en un solo momento (Hernández, Baptista y Fernández 2014)

Tabla 2. Modelo de un diseño transversal



En la tabla 2 se aprecia que la variable x se relaciona con y a manera de pares ordenados variable con variable respecto del sujeto de investigación Fuente (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Bapista Lucio, 2014)

GE: Grupo de estudio

X: Personalidad (variable independiente)

Y: Satisfacción laboral (variable dependiente)

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **3.5.1. Población**

G4S Perú es una organización transnacional que se dedica a brindar el servicio de seguridad y protección de ejecutivos, agencias y empresas de diversos rubros. Cuenta con más de 100 000 trabajadores a nivel mundial y en el Perú cuenta con alrededor de 3000 trabajadores. En Lima Metropolitana, tiene su sede en Chorrillos, que funciona actualmente como centro de coordinación, reclutamiento y capacitación de sus colaboradores a nivel de Lima Metropolitana, quienes laboran en diferentes establecimientos públicos y privados de la capital. Los horarios de trabajo son diversos, dependiendo de las organizaciones para las cuales brindan sus servicios.

En tal sentido, la población del presente estudio la constituyen 127 trabajadores de la sede de Chorrillos, Lima Metropolitana que laboran en la modalidad de agentes de seguridad. Estos trabajadores corresponden al grupo de agentes que desarrollan los talleres de capacitaciones los días martes y jueves en la sede de Chorrillos. Estos colaboradores se desempeñan en la modalidad de agentes de seguridad, sus servicios son fundamentalmente para salvaguardar el bienestar de las organizaciones para las que trabaja. Brindan sus servicios en todo tipo de establecimientos y en diversas actividades ya sea en el sector público y en el sector privado. tales como universidades, entidades bancarias, ministerios, embajadas etc. Entre las áreas de seguridad más importante en la que la empresa brinda sus servicios están la seguridad corporativa, la seguridad aeroportuaria, la seguridad electrónica y servicio Integral de transporte de valores. En estas áreas cuenta con numeroso personal que cumple el rol de agentes de

seguridad, desde un nivel elemental en el que se brinda el servicio de vigilancia hasta un nivel especializado, como la seguridad electrónica que requiere profesionales en la ingeniería electrónica.

### **3.5.2. Criterios de inclusión y exclusión**

#### **3.5.2.1. Criterios de inclusión:**

- Edad: se incluyen en este estudio a los colaboradores que tengan entre 22 años y 45 años, por la naturaleza de los instrumentos y por la mayor disponibilidad de los colaboradores frente al estudio.
- Tiempo de servicio: el tiempo de servicio de los colaboradores que se tomó en cuenta para considerar a los colaboradores susceptibles de poder aplicar el estudio es haber laborado para GS4 Perú como mínimo un año, puesto que de esa manera las respuestas respecto de la satisfacción laboral podrán ser con mayor objetividad.
- Actividad: para considerar como colaborador que es susceptible de poder brindar información a través de la aplicación de nuestros instrumentos hemos considerado a las personas que laboran en la modalidad de agentes o personal de seguridad en los diferentes establecimientos y entidades dentro de Lima Metropolitana que asisten a una serie de capacitaciones en los días martes y jueves.

#### **3.5.2.2. Criterios de exclusión:**

- Disponibilidad y actitud. Fue el primer criterio que el grupo utilizó para excluir de la aplicación de los instrumentos. Esto, porque la predisposición del colaborador tiene significatividad, para el estudio, porque de ello depende la objetividad de los resultados.
- Edad: los mayores de 45 años, y los menores de 22 años, no se han considerado para el estudio, debido a la ligereza de la información con la que podrían brindarnos los jóvenes; y en el caso de los mayores de 45; por la poca predisposición a este tipo de encuestas y cuestionarios.

- Tiempo de servicio: no se consideró a colaboradores con menor tiempo de servicio que 1 año por la falta de objetividad respecto de su apreciación sobre la satisfacción laboral

Tabla 3. Distribución de la población por género y días de capacitación

AGENTES DE SEGURIDAD			
TURNO	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Martes 01	9	34	43
Miércoles 02	8	37	45
Jueves 03	10	29	39
TOTAL	27	100	127

### 3.5.3. Muestra

En la muestra se obtuvo un grupo de colaboradores constituidos por un total de 114 agentes de seguridad, quienes constituyen la muestra probabilística de este estudio. Esta muestra resultó de la aplicación de la fórmula para muestra de población conocida que se detalla en la fórmula indicada.

Figura 6. Ecuación para determinar el tamaño de la muestra

$$n = \frac{127}{1 + \frac{0.3^2(127-1)}{(1.96^2)(0.25)}} = 114$$

*Fuente de procesamiento (Rasoft, 2014) En esta figura se observa que el margen entre población y muestra es mínimo debido a la cantidad de la población que no es muy significativa*

### 3.5.4. Muestreo

La técnica de muestreo que los investigadores han utilizado fue probabilística. Puesto que se consideró pertinente utilizar un grupo de

colaboradores de la empresa, de carácter heterogéneo. Es por ello que la recogida de información se aplicó a toda la población, a partir del total de sujetos analizados se decidió trabajar con los 114 colaboradores designados para el estudio por la fórmula (Hernández, Baptista y Fernández 2014)

### 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos

- a) **Observación.** En principio se utilizó la observación informal y luego **la** estructurada, con una lista de cotejo. Ello permitió verificar algunos rasgos importantes de la organización. Permitiendo conocer a los investigadores acercarse de manera más integral al fenómeno de estudio.
- b) **Pruebas psicométricas.** Es una forma práctica para recolectar datos; utilizando los cuestionarios; o en este caso los inventarios o test psicométricos que cumplen con las características de encuestas o cuestionarios. Considerando el diseño transaccional y dada la naturaleza de las variables de este estudio, se ha visto que esta técnica es la principal, y las que a partir de ellas, se analizan las variables y se verifica la relación de la personalidad con la satisfacción laboral.

#### 3.6.2. Instrumento de recolección de datos.

Inventario de personalidad de Hans Jürgen Eysenck

#### FICHA TÉCNICA

- a. **Nombre:** **inventario** de personalidad Eysenck Forma B para adultos
- b. **Finalidad:** **el** inventario permite conocer las dimensiones de la personalidad, en cuanto conforman estructuras de tendencias anormales a los procesos de aprendizaje y adaptación. Para esta investigación; nos permite conocer los grados de dominancia de ciertos rasgos de personalidad tales como: introversión, extroversión,

neuroticismo y psicoticismo. La naturaleza del estudio permitió distinguir los tipos de personalidad en las actividades laborales de un grupo de personas que desempeñan tareas de alto riesgo (Eysenck, 1968)

**c. Dimensiones que evalúa**

Dimensión: introversión – Extroversión.

Dimensión: neuroticismo (estabilidad – Inestabilidad)

**d. Estructura:** esta prueba está estructurada de tipo verbal – escrita y con respuestas dicotómicas.

El inventario consta de 57 ítems, que están distribuidos de la siguiente manera.

“L” 9 ítems: Verdad (escala de mentiras)

“E” 24 ítems: Introversión – Extroversión.

“N” 24 ítems: Estabilidad – Inestabilidad

Los ítems están intercalados sin ningún orden especial en el cuestionario.

**e. Técnica:** emplea la técnica de la elección forzada: (SI - NO)

**f. Validez:** en cuanto a este punto; para la validez de constructo se empleó un análisis factorial exploratorio. La extracción de los factores fue realizada con el Método de Análisis de Componentes principales y se empleó la rotación Varimax. El valor de la determinante fue 0, el coeficiente de adecuación de Kaiser-Meyer-Olkin resultó aceptable (KMO = 0.893); asimismo, la prueba de esfericidad de Bartlett fue altamente significativa ( $X^2=27576.52$ ) ( $p < .001$ ). Al ser la determinante nula, no es pertinente continuar con el análisis factorial debido a que este resultado indica la existencia de Inter correlaciones entre los

componentes. Para la validez externa se evaluó la ansiedad, las habilidades sociales y los temores infantiles, para correlacionarlas con las dimensiones introversión-extroversión y Neuroticismo-estabilidad emocional; se observa que todas las variables tienen puntuaciones que se aproximan a una distribución normal ( $p > .05$ ), por lo tanto, su análisis se realizó con una prueba paramétrica de Correlación de Pearson.

- g. Confiabilidad. Se obtuvo mediante el sistema de relaciones paralelas entre las versiones A y B que optó por efectuar tres pruebas con un intervalo de tiempo de una semana entre aplicación y aplicación.

Figura 7. Coeficientes de confiabilidad del Inventario Eysenck

		1ª Pasada	2ª Pasada	3ª Pasada
<b>HOMBRES</b>	<b>N</b>	0'7403 (n=21)	0'8164 (n=19)	0'8821 (n=14)
	<b>E</b>	0'7499	0'6608	0'3675
	<b>S</b>	0'3377	0'6015	0'3866
<b>MUJERES</b>	<b>N</b>	0'7109 (n=53)	0'6595 (n=52)	0'7641 (n=30)
	<b>E</b>	0'6868	0'7310	0'7457
	<b>S</b>	0'2004	0'4967	0'7246
<b>TOTAL</b>	<b>N</b>	0'7430 (n=74)	0'7466 (n=71)	0'8119 (n=44)
	<b>E</b>	0'7056	0'7065	0'5934
	<b>S</b>	0'2467	0'5282	0'6201

Fuente (García Sevilla, Pérez, & Tobeña, 1979) en la que se muestra los coeficientes de correlación de las tres escalas del inventario de Personalidad de Eysenck

### **3.6.2.1. Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo**

#### **FICHA TÉCNICA**

- a. Nombre: escala de Satisfacción laboral SL SPC
- b. Finalidad: la finalidad es conocer las dimensiones del estado de ánimo y las actitudes con relación al trabajo y su entorno laboral. en este caso nos permite conocer el grado de satisfacción laboral asociado a los colaboradores de G4S y comprenderlo en función a los tipos de personalidad.
- c. Dimensiones.
  - Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales
  - Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos
  - Factor III: Políticas Administrativas
  - Factor IV: Relaciones Sociales
  - Factor V: Desarrollo Personal
  - Factor VI: Desempeño de Tareas
  - Factor VII: Relación con la Autoridad
- d. Escala tipo Lickert.
- e. Consta de 36 ítems.
- f. Edad: 17 en adelante.
- g. Datos: normativos: Se utilizan los datos proporcionados por la muestra original (952 empleados), expresados en percentiles.
- h. Validez: se estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última se obtuvo correlacionando el puntaje total de

la Escala SLSPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (versión abreviada) en una sub muestra de 300 trabajadores, siendo la validez resultante de 0.05

- i. Confiabilidad: la correlación entre las 7 dimensiones que presenta la escala van desde 0.72 hasta 0.81, del alfa de Crombach, en un total de 952 trabajadores de Lima metropolitana.

Tabla 4. Correlación entre los factores de la satisfacción laboral SL - SPC

factores	I	II	III	IV	V	VI	VII	PT SL	PT Mínimo
I	-	-39	-27	-22	-38	-27	-47	-65	-27
II	-	-	-34	-09	-33	-15	-28	-56	-49
III	-	-	-	-22	-28	-35	-36	-62	-38
IV	-	-	-	-	-28	-44	-39	-53	-19
V	-	-	-	-	-	-60	-46	-74	-50
VI	-	-	-	-	-	-	-48	-41	-01
VII	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL									-40

Donde  $P < 0.05$

En la tabla 4 se muestra la validez de constructo y la validez concurrente de la Escala de Satisfacción Laboral

Figura 8. Correlación entre ítems del coeficiente Alfa del Cuestionario SL SPC

Factores	n° ítem	$\alpha$
I Condiciones Físicas y/o Materiales ( $\alpha = .79$ )	1	.54
	13	.56
	21	.58
	28	.64
	32	.57
II Beneficios Laborales y/o Remunerativos ( $\alpha = .68$ )	2	.47
	7	.44
	14	.51
	22	.43
III Políticas Administrativas ( $\alpha = .67$ )	8	.38
	15	.45
	17	.50
	23	.50
.29		
IV Relaciones Sociales ( $\alpha = .59$ )	3	.41
	9	.42
	16	.29
	24	.39
V Desarrollo Personal ( $\alpha = .79$ )	4	.52
	10	.48
	18	.59
	25	.54
	29	.55
VI Desempeño Tareas ( $\alpha = .66$ )	34	.60
	5	.33
	11	.43
	26	.41
	30	.50
VII Relación con la Autoridad .44	35	.40
	6	.49
	20	.35
	27	.49
	31	.30
Total Escala SL-SPC		.48
<b>VII Versión Final de la Prueba</b>		<b>.68</b>

Fuente (Palma S. 1999) en la que se observa la correlación entre ítems que determinan la confiabilidad de la prueba

### 3.7. Métodos de análisis de datos

Se realizó el análisis estadístico a través del Programa SSPS 24.0 en su versión en español. A partir del ingreso de los datos obtenidos se ha obtenido lo siguiente.

- a) Correlación con Rho de Spearman - son para determinar el coeficiente de correlación y el valor sig de los datos
- b) Prueba de hipótesis con la Chi cuadrada de Pearson a través de la tabla de contingencias.
- c) Análisis de estadísticos descriptivos. Que nos ha permitido conocer y diferenciar las variables de manera integral y sus dimensiones por separado.
- Media
  - Moda
  - Percentiles
  - Desviación Estándar
- d) La prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov. Es una prueba de bondad de normalidad, Esta prueba permite verificar el grado en que la distribución observada es diferente de otra distribución homogénea. Sin embargo, se debe tener en cuenta que, cuando el número de datos es pequeño y las características estadísticas de las variables analizadas. Por otro lado, la prueba no debe ser aplicada si hay muchos empates; u otros datos repetitivos similares a las modas.
- e) Los resultados están presentados en tablas y gráficos

### **3.8. Aspectos éticos**

En esta investigación se tuvo muy en cuenta los principios éticos considerados en el código de ética del psicólogo peruano. Específicamente en lo referente a la confidencialidad de la información obtenida de cada uno de los colaboradores de la organización, así como otros aspectos como la etiquetación o el señalamiento a algún colaborador o grupo de colaboradores que participan aquí(Colegio de psicólogos del Perú, 2011).

De la misma manera; en la presente investigación se respetaron los protocolos de derechos de autor y la fuente de información evitando los plagios calcos o copias de ideas, gráficos o tablas. Así mismo el estudio tuvo que cumplir con la debida recolección de los datos a los colaboradores de la organización evitando el llenado de cuestionarios de manera arbitraria por los investigadores. Tal y como lo señalan los códigos APA y el de la propia universidad.(Universidad Privada Telesup, 2018)

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Presentación de datos

En la tabla N° 5 se presentan los resultados generales, tal y como se han obtenido en su procesamiento cada uno de los valores para cada una de las variables de estudio para los 114 colaboradores de G4S Perú

Tabla 5. Presentación de los datos de la personalidad y la satisfacción laboral y sus factores.

<b>Datos generales de la personalidad y la satisfacción laboral de los colaboradores de G4S</b>													
ID	EDAD	SEXO	PERSONALIDAD	E	N	SATISF LABORIAL	FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORL						
							I	II	III	IV	V	VI	VII
1	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	3	134	17	16	17	15	24	24	21
2	44	HOMBRE	EXTROVERTIDO	17	1	140	20	18	15	13	24	27	23
3	28	MUJER	EXTROVERTIDO	15	5	142	21	15	14	15	30	23	24
4	34	HOMBRE	EXTROVERTIDO	13	1	136	19	6	16	18	28	27	22
5	48	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	2	135	20	9	16	17	28	24	21
6	37	HOMBRE	EXTROVERTIDO	18	6	118	21	15	8	12	25	19	18
7	29	MUJER	EXTROVERTIDO	17	9	138	21	14	13	18	28	21	23
8	31	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	11	138	21	14	14	18	27	21	23
9	41	MUJER	EXTROVERTIDO	16	10	139	21	14	14	18	28	21	23
10	40	MUJER	EXTROVERTIDO	16	10	138	21	14	13	18	28	21	23
11	27	MUJER	EXTROVERTIDO	16	8	125	19	14	10	16	22	20	24
12	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	10	6	130	21	13	6	16	26	22	26
13	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	1	122	13	13	17	15	25	21	18
14	48	HOMBRE	EXTROVERTIDO	13	5	125	21	6	12	15	25	25	21
15	37	MUJER	EXTROVERTIDO	16	7	125	22	12	9	14	24	20	24
16	29	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	1	118	19	9	15	15	16	20	24
17	44	MUJER	NEURÓTICO	13	15	127	13	8	25	12	27	30	12
18	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	17	2	132	20	12	10	16	30	22	22
19	43	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	2	126	20	12	15	14	24	21	20
20	26	MUJER	EXTROVERTIDO	15	4	118	15	16	17	14	16	19	21
21	50	HOMBRE	EXTROVERTIDO	13	11	135	21	14	12	15	27	23	23
22	26	MUJER	EXTROVERTIDO	15	5	120	20	12	11	13	23	20	21
23	34	MUJER	EXTROVERTIDO	12	8	148	21	16	13	17	29	24	28
24	38	HOMBRE	EXTROVERTIDO	11	5	132	19	14	14	16	22	23	24
25	36	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	123	19	11	17	9	26	18	23
26	26	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	4	129	20	8	13	14	30	23	21
27	31	HOMBRE	EXTROVERTIDO	19	3	136	20	12	21	16	25	21	21
28	48	HOMBRE	INTROVERTIDO	11	1	131	20	12	14	16	23	25	21

29	36	MUJER	EXTROVERTIDO	15	4	134	20	8	12	15	28	28	23
30	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	4	142	19	15	18	16	25	27	22
31	37	HOMBRE	EXTROVERTIDO	18	3	127	20	4	14	15	25	26	23
32	22	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	7	122	16	11	17	15	21	24	18
33	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	17	5	127	17	10	18	14	24	22	22
34	39	MUJER	EXTROVERTIDO	16	10	139	21	14	14	18	28	21	23
35	30	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	10	139	21	14	14	18	28	21	23
36	21	MUJER	INTROVERTIDO	10	12	122	17	12	12	14	24	20	23
37	46	MUJER	INTROVERTIDO	10	12	167	22	16	22	19	30	28	30
38	24	MUJER	PSICÓTICO	13	20	153	22	15	20	17	25	27	27
39	21	MUJER	PSICÓTICO	18	15	133	25	12	8	12	29	22	25
40	33	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	3	143	20	9	19	17	27	26	25
41	42	MUJER	EXTROVERTIDO	13	5	133	19	15	8	15	28	22	26
42	38	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	3	124	21	4	14	15	25	25	20
43	24	HOMBRE	NEURÓTICO	9	18	130	20	11	14	16	24	21	24
44	33	HOMBRE	EXTROVERTIDO	18	3	132	18	12	19	13	25	25	20
45	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	127	19	10	12	16	23	26	21
46	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	7	120	20	4	13	12	26	26	19
47	19	MUJER	NEURÓTICO	10	16	143	24	13	8	16	30	23	29
48	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	6	136	20	10	17	15	28	24	22
49	40	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	127	19	13	18	15	20	21	21
50	22	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	7	141	20	11	19	17	27	26	21
51	36	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	129	19	11	17	17	25	22	18
22	24	HOMBRE	PSICÓTICO	15	18	134	19	14	16	16	23	24	22
23	38	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	4	138	17	14	19	16	27	25	20
54	32	HOMBRE	PSICÓTICO	14	18	135	18	15	18	14	23	24	23
55	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	11	137	18	15	16	17	27	24	20
56	39	MUJER	NEURÓTICO	13	17	134	20	15	14	17	27	24	17
57	37	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	2	133	20	10	14	17	25	25	22
58	24	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	7	135	25	12	10	15	26	21	26
59	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	128	19	12	14	16	22	24	21
60	39	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	8	139	20	14	12	17	29	24	23
61	40	MUJER	EXTROVERTIDO	16	8	134	20	11	12	14	28	21	28
62	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	127	15	12	16	17	23	23	21
63	29	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	2	138	16	15	17	17	25	26	22
64	20	MUJER	INTROVERTIDO	8	9	117	19	12	11	14	22	19	20
65	22	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	3	131	18	12	16	16	23	25	21
66	32	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	2	138	17	11	20	16	26	27	21
67	33	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	4	120	19	13	10	14	25	21	18
68	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	1	115	19	9	17	13	23	20	18
69	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	131	19	12	17	16	24	23	20
70	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	4	133	21	10	17	15	27	22	21
71	36	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	4	130	22	8	19	14	24	22	21
72	28	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	131	18	10	16	14	27	22	24
73	35	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	133	19	10	17	15	26	23	23

74	27	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	8	131	21	10	17	14	27	22	20
75	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	8	131	21	10	17	14	27	22	20
76	46	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	4	131	21	10	17	14	27	22	20
77	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	4	130	22	10	15	14	25	21	23
78	22	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	8	131	21	10	17	14	27	22	20
79	45	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	131	21	10	17	14	27	22	20
80	32	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	131	22	10	16	14	25	21	23
81	22	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	4	130	22	10	15	14	25	21	23
82	30	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	6	131	21	10	21	14	23	22	20
83	20	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
84	39	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
85	32	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
86	45	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
87	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	131	25	10	6	15	26	23	26
88	22	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	8	135	25	10	6	15	30	23	26
89	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	135	25	10	6	15	30	23	26
90	39	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	128	21	10	15	14	24	21	23
91	36	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
92	40	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
93	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	5	131	21	14	15	11	26	21	23
94	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
95	32	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
96	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
67	47	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
98	41	HOMBRE	INTROVERTIDO	11	4	130	22	10	15	14	25	21	23
99	40	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	3	130	22	10	15	14	25	21	23
100	35	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
101	28	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	4	135	25	10	6	15	30	23	26
102	39	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	7	135	25	10	6	15	30	23	26
103	30	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	6	130	22	10	15	14	25	21	23
104	43	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	135	25	10	6	15	30	23	26
105	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
106	45	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	128	22	10	15	14	23	21	23
107	20	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
108	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
109	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	5	142	23	12	12	16	29	23	27
110	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	7	131	21	14	15	11	26	21	23
111	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
112	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	5	137	18	12	14	17	27	23	26
113	46	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	7	130	22	10	15	14	25	21	23
114	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	6	6	130	22	10	15	14	25	21	23

#### 4.1.1. Estructura de los colaboradores por género.

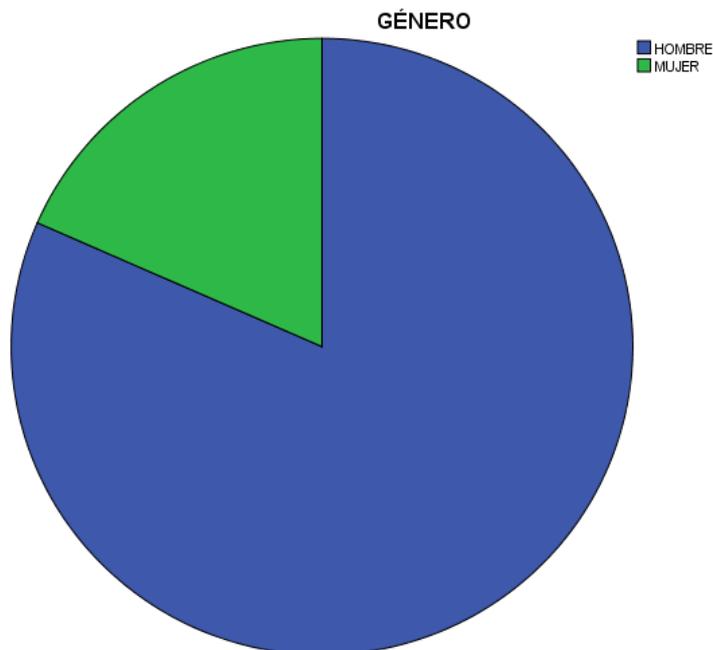
Tanto en la tabla 6 y el gráfico 1 observamos que la mayoría de la población analizada fueron varones, solo el 18.4%, lo constituyen las mujeres. Esto es normal, ya que la labor a la que están destinadas los colaboradores son varones, por el riesgo que supone este tipo de trabajo

Tabla 6. Distribución de los colaboradores de G4S por género.

Población por género					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	HOMBRE	93	81,6	81,6	81,6
	MUJER	21	18,4	18,4	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Como se observa la mayor cantidad de población corresponde a varones. Dada la naturaleza de la tarea que se realiza en la organización

Gráfico 1. Distribución de los colaboradores de G4S por género



En este gráfico observamos que la mayoría de la población son varones

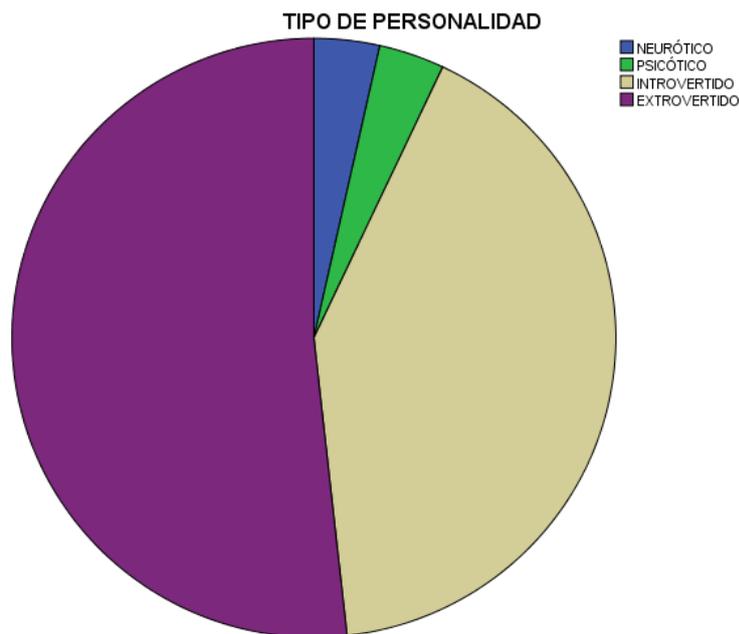
#### 4.1.2. Estructura de colaboradores de acuerdo a la personalidad.

En la empresa G4S Perú en la sede de Chorrillos en la que se hizo el estudio se observa predominantemente colaboradores extrovertidos. Ellos representan el 51% de la población total, en tanto la menor población lo encontramos en los neuróticos y psicóticos que representan los dos grupos solo el 7%, tal como se observa en la tabla 7

Tabla 7. Distribución de los colaboradores de G4S por tipo de personalidad

	Tipo de personalidad	Tipo de personalidad		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	NEURÓTICO	4	3,5	3,5	3,5
	PSICÓTICO	4	3,5	3,5	7,0
	INTROVERTIDO	47	41,2	41,2	48,2
	EXTROVERTIDO	59	51,8	51,8	100,0
	Total	114	100,0	100,0	

Gráfico 2. Distribución de los colaboradores de G4S por tipo de personalidad.



En la tabla 7 y el gráfico 2 se observa que la distribución de la población respecto de la personalidad no es uniforme

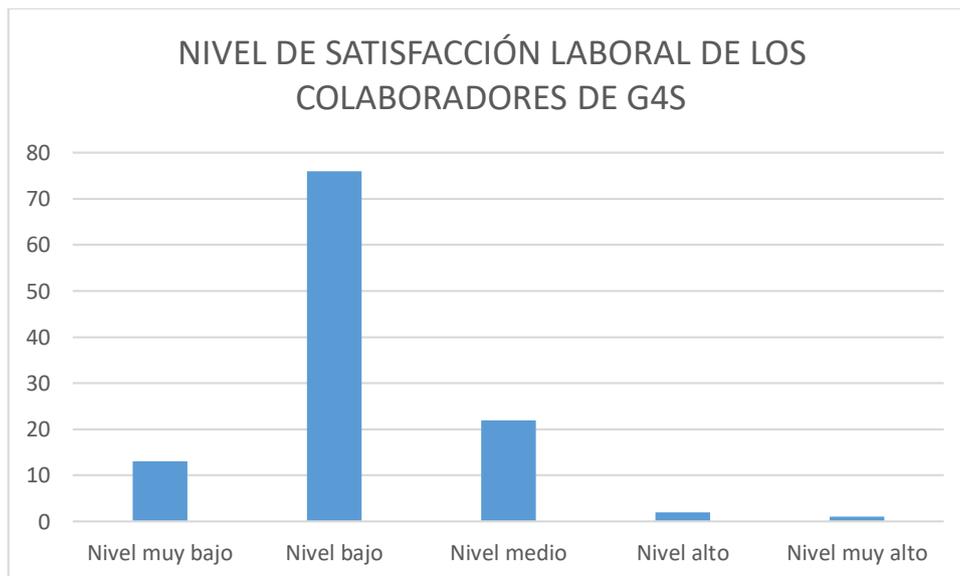
### 4.1.3. Composición de los colaboradores de acuerdo al nivel de satisfacción

Aanalizando la tabla 9, y el gráfico 3, se observa que la mayor cantidad de colaboradores lo encontramos en el nivel bajo. Al menos 89 colaboradores están en el nivel bajo y muy bajo. Por lo que se puede entender que la insatisfacción laboral predomina sobre los colaboradores analizados.

Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores G4S

		Nivel de satisfacción laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel muy bajo	13	11,4	11,4	11,4
	Nivel bajo	76	66,7	66,7	78,1
	Nivel medio	22	19,3	19,3	97,4
	Nivel alto	2	1,8	1,8	99,1
	Nivel muy alto	1	,9	,9	100,0
Total		114	100,0	100,0	

Gráfico 3. Niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de G4S



## 4.2. Análisis descriptivo de los datos

### 4.2.1. Análisis de los estadísticos descriptivos de la personalidad

La personalidad bajo el modelo de Eysenck es un constructo o variable de naturaleza cualitativa predominantemente. Aunque los componentes se pueden trabajar como datos escalares, pero determinar los tipos o factores de personalidad a través de este inventario, los tipos de personalidad son básicamente clasificación de los tipos de personalidad que resultan de un análisis factorial. Pero por razones de análisis más preciso se muestran aquí los estadísticos descriptivos de los dos componentes fundamentales de la personalidad.

#### 4.2.1.1. Análisis descriptivo de la extroversión

Observando los estadísticos presentado en la tabla 9 podemos señalar que los colaboradores de G4S analizados en el presente estudio muestran un nivel de extroversión medio, puesto que la moda es 15 que refiere que la mayoría estaría en este punto de la línea horizontal del gráfico calificativo Eysenck

Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la extroversión (€)

Estadísticos descriptivos		
EXTROVERSIÓN (E)		
N	Válido	114
	Perdidos	0
Media		12,32
Mediana		13,00
Moda		15
Desviación estándar		3,549
Mínimo		6
Máximo		19

La tabla 9 muestra que hay un predominio ligero de la extroversión

#### 4.2.1.2. Análisis descriptivo de la inestabilidad

En la tabla 9 se observa que la media es 6.01, la moda es 5.00 contrastando con la matriz de calificación se puede decir que los colaboradores de G4S analizados muestran un bajo nivel de inestabilidad (N) lo que significa que estos colaboradores son en su mayoría estables emocionalmente.

Por otro lado, haciendo un comparativo amabas tablas la 7 y la 8; se puede decir que no hay una personalidad anormal puesto que al observar la matriz se entiende que la mayoría son medianamente extrovertidos con una tendencia a la extroversión superior.

Tabla 10. Estadísticos descriptivos de la inestabilidad (N)

Estadísticos descriptivos		
INESTABILIDAD (N)		
N	Válido	114
	Perdidos	0
Media		6,01
Mediana		5,00
Moda		5
Desviación estándar		3,934
Mínimo		1
Máximo		20

Observando los estadísticos de N se ve que los colaboradores analizados tienen una media por debajo de la mediana para N. lo que significa que los colaboradores son bastante estables

#### 4.2.2. Análisis de los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral

En la tabla 11 se observa los estadísticos descriptivos de la satisfacción laboral. Para este caso la tabla muestra una media de 131, una moda de 130. Encontrando en los colaboradores una satisfacción regular según el baremo (Palma Carrillo, 2004) Lo cual, evidencia que los colaboradores analizado no muestran una actitud favorable ante la organización G4S Perú.

Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la variable satisfacción laboral

Satisfacción laboral		
N	Válido	114
	Perdidos	0
Media		131,76
Mediana		131,00
Moda		130
Mínimo		115
Máximo		167
Percentiles	25	129,75
	50	131,00
	75	135,00

#### 4.2.3. Satisfacción laboral de los colaboradores por tipo de personalidad

En la gráfica 4 y en la tabla 12 se observa la distribución de los colaboradores por el tipo de personalidad, y el nivel de satisfacción laboral. De acuerdo a ello, encontrando un predominio del nivel de satisfacción laboral bajo y la personalidad introvertida. Seguidamente de la personalidad extrovertida, pero también de un nivel de satisfacción bajo.

De la observación de la tabla 12 y la gráfica 4 también se entiende que las personalidades psicótica y neurótica son muy mínimo apenas 8 colaboradores en ambos extremos, lo cual es favorable para el tipo de tarea que desempeñan estos colaboradores.

Por otro lado, podemos evidenciar de ello que la insatisfacción se asocia al tipo de personalidad introvertido, hecho que cuando ambas variables confluyen es desfavorable para las tareas que desempeñan por la naturaleza y el riesgo que ello supone

Tabla 12. Niveles de satisfacción laboral por tipo de personalidad

Nivel de satisfacción laboral por tipo de personalidad					
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	TIPO DE PERSONALIDAD				Total
	neurótico	psicótico	introvertido	extrovertido	
Nivel muy bajo	0	0	3	10	13
Nivel bajo	3	3	40	30	76
Nivel medio	1	0	3	18	22
Nivel alto	0	1	0	1	2
Nivel muy alto	0	0	1	0	1
Total	4	4	47	59	114

Gráfico 4. Nivel de satisfacción laboral por tipo de personalidad



Evidentemente encontramos a colaboradores introvertidos en niveles bajos de satisfacción

### 4.3. Prueba de hipótesis

#### 4.3.1. Hipótesis general

##### 4.3.1.1. Prueba de normalidad general.

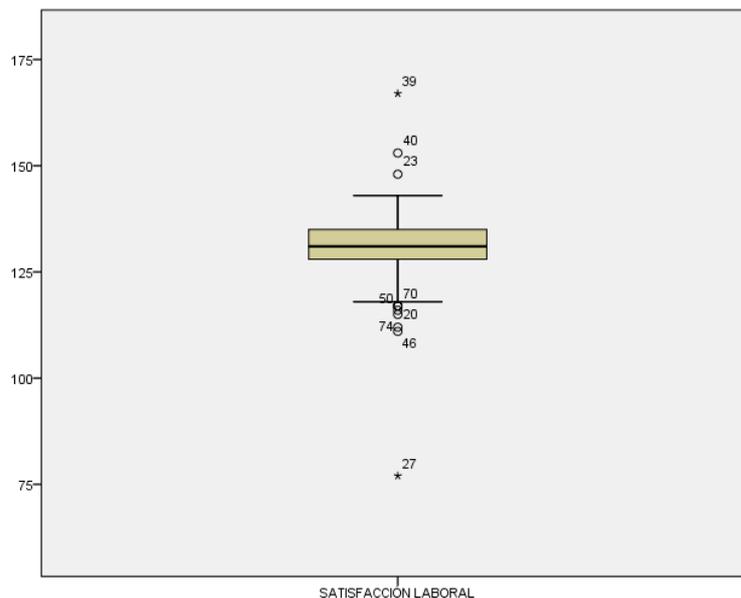
En la tabla 13 se observa que el P valor es 0,00 en lo que corresponde a Kolmogorov Smirnov y como ese valor es menor que 0, 5 la distribución es diferente que la distribución normal. Por lo tanto los datos no son normales y no se prestan a un análisis de una prueba de hipótesis paramétrico.

Tabla 13. Prueba de normalidad de la variable satisfacción laboral

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	g	Si	Estadístico	g	Si
SATISFACCIÓN	,161	1	,00	,916	1	,00
LABORAL		1	0		1	0
		4			4	

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico 5. Prueba de normalidad de KolmogorovSmirnov



En este gráfico también observamos que los datos son muy dispersos, no hay un patrón común en su distribución, lo que evidencia que no hay distribución normal en los puntajes obtenidos en la satisfacción laboral.

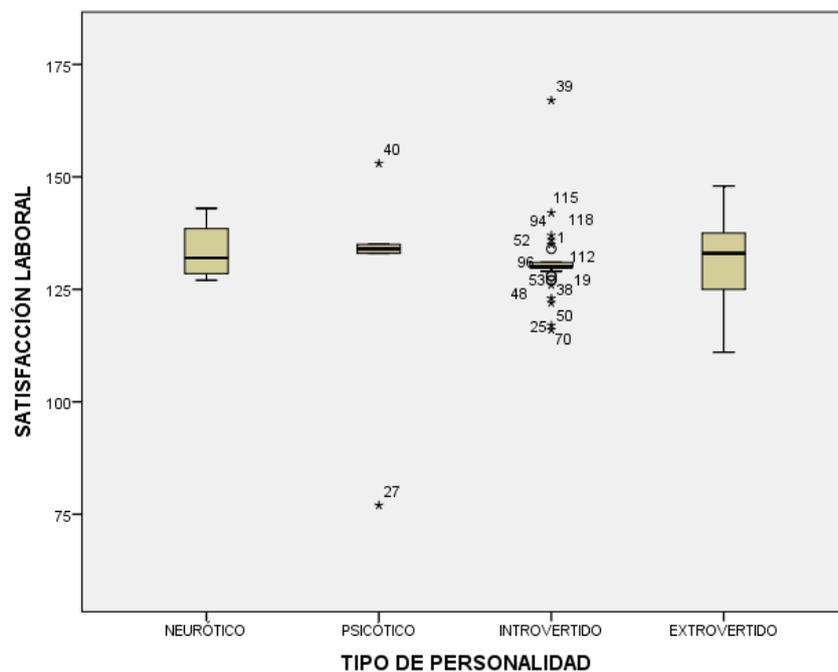
Por otro lado, la variable satisfacción laboral por tipos de personalidad analizados, se puede observar que, en la mayoría de los casos, existe una distribución diferente de una distribución normal. Tal como se observa en la tabla 14 y el gráfico 6. Aunque en el caso de los neuróticos se observa una distribución normal ya que el P valor es mayor que 0,5 pero al haber muy pocos datos, no tiene mayor relevancia

Tabla 14. Prueba de normalidad por dimensiones

		Pruebas de normalidad					
TIPO DE PERSONALIDAD	TIPO DE PERSONALIDAD	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	NEURÓTICO	,221	4	.	,938	4	,641
	PSICÓTICO	,403	4	.	,710	4	,015
	INTROVERTIDO	,361	47	,000	,568	47	,000
	EXTROVERTIDO	,117	59	,043	,964	59	,076

a. Corrección de significación de Lilliefors

Gráfico 6. Prueba de Normalidad de ShapiroWilk por grupos de personalidad



Por lo tanto Al observar el análisis de la prueba de normalidad de Kiomogorov Esmirnov en la variable de satisfacción laboral, se ve que el P valor es menor que 0,05 y la prueba de normalidad de Shapiro Wilk de significación, igualmente menor a 0,05 en los tres grupos; se entiende que las distribuciones de datos, en esos grupos de colaboradores, no son homogéneas, rechazándose a partir de ello, la hipótesis nula de la prueba de normalidad. Por consiguiente, se acepta la hipótesis alterna. Ello significa que el método estadístico a utilizarse para la contratación de hipótesis hade ser no paramétricos.

#### **4.3.1.2. Prueba de hipótesis general**

(H). Existe relación entre personalidad y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

Como se puede observar en la tabla 15 existe una marcada dependencia entre el tipo de personalidad extrovertido e introvertido. Con respecto a la satisfacción laboral. Ambas variables tienden a desarrollar una ligera proporcionalidad entre los niveles de satisfacción de los colaboradores. En tanto, que entre la personalidad neurótica y psicótica se observa una gran diferencia y no muestra una asociación clara en ninguna mediada. Quizá este último sea debido a que los colaboradores son demasiado pocos como para hacer el análisis.

Tabla 15. Tabla de contingencia con los niveles de satisfacción laboral con respecto a los tipos de personalidad

TIPOS DE PERSONALIDAD		Tabla de contingencia tipo de personalidad*satisfacción laboral SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)					Total
		Nivel muy bajo	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto	Nivel muy alto	
Neurótico	Recuento	0	3	1	0	0	4
	% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)	0,0%	3,9%	4,5%	0,0%	0,0%	3,5%
Psicótico	Recuento	0	3	0	1	0	4
	% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	0,0%	75,0%	0,0%	25,0%	0,0%	100,0%
	% dentro de SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)	0,0%	3,9%	0,0%	50,0%	0,0%	3,5%
Introvertido	Recuento	3	40	3	0	1	47
	% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	6,4%	85,1%	6,4%	0,0%	2,1%	100,0%
	% dentro de SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)	23,1%	52,6%	13,6%	0,0%	100,0%	41,2%
Extrovertido	Recuento	10	30	18	1	0	59
	% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	16,9%	50,8%	30,5%	1,7%	0,0%	100,0%
	% dentro de SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)	76,9%	39,5%	81,8%	50,0%	0,0%	51,8%
Total	Recuento	13	76	22	2	1	114
	% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	11,4%	66,7%	19,3%	1,8%	0,9%	100,0%
	% dentro de SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En el mismo sentido, la tabla 16 muestra un P valor de 0,02 >a 0.05, mucho menor al nivel de aceptación de los datos (23,3367) para la Chi cuadrada. Por ello se entiende que hay una diferencia significativa en las

proporciones de cada uno de los resultados esperados respecto de las intersecciones de las variables, en cada una de sus categorías.

Tabla 16. Tabla de la prueba de Chi cuadrada respecto de la personalidad y la satisfacción laboral

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	31,623 <sup>a</sup>	12	,002
Razón de verosimilitud	26,525	12	,009
Asociación lineal por lineal	,014	1	,907
N de casos válidos	114		

a. 14 casillas (70,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,04.

Por lo tanto, existe una relación significativa entre ambas variables, dando a notar que hay una dependencia entre la personalidad y los niveles de satisfacción laboral. Por lo que se acepta la hipótesis (H). contrastándose que existe relación significativa entre personalidad y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

#### 4.3.2. Prueba de hipótesis específicas

##### 4.3.2.1. Pruebas de Normalidad para la Introversión – extroversión

La tabla 17 muestra que la introversión frente a la satisfacción laboral tiene una distribución diferente de una distribución normal porque los P valores en todos los casos de la personalidad, según kolmogorovSmirnov son menores que 0,5 y por lo tanto no hay una distribución homogénea o normal.

Por lo tanto, no podemos aplicar una prueba de hipótesis paramétrica, En este caso se utilizó la Rho de Spearman para corroborar la significatividad de la relación entre la extroversión – introversión con la satisfacción laboral

Tabla 17. Prueba de normalidad para la introversión y satisfacción laboral

	Extroversión n (E)	Pruebas de normalidad <sup>a,d</sup>					
		Kolmogorov-Smirnov <sup>b</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	7	,422	1	,00	,651	1	,000
			9	0		9	
	8	,349	5	,04	,813	5	,102
			6				
	9	,473	5	,00	,552	5	,000
			1				
	10	,354	1	,00	,693	1	,000
			1	0		1	
	11	,175	3	.	1,000	3	1,00
							0
	12	,167	8	,20	,958	8	,790
				0*			
	13	,301	7	,05	,848	7	,118
				5			
	14	,201	1	,19	,900	1	,161
			2	5		2	
	15	,158	2	,20	,922	2	,106
			0	0*		0	
	16	,258	1	,01	,876	1	,051
			4	2		4	
	17	,237	4	.	,942	4	,665
	18	,244	4	.	,880	4	,340

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. SATISFACCIÓN LABORAL es constante cuando EXTROVERSIÓN (E) = 6. Se ha omitido.

b. Corrección de significación de Lilliefors

d. SATISFACCIÓN LABORAL es constante cuando EXTROVERSIÓN (E) = 19. Se ha omitido.

#### 4.3.2.2. Prueba de la primera hipótesis específica

Existe relación entre introversión y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

En la tabla 18 se observa que hay una relación significativa entre extroversión y la satisfacción laboral. puesto que observando que el Valor es de 0,004. > que 0,5. Esto indica que la relación es significativa, y tomando el coeficiente de correlación de 0,289 la relación es positiva media. Esto quiere decir que la relación entre ambas variables es directa.

Tabla 18. Rho de Sperrman para la extroversión y la satisfacción laboral

Correlaciones				
			EXTROV ERSIÓN (E)	SATISFACCI ÓN LABORAL
Rho	EXTROVERS	Coeficiente de	1,000	,269**
de	IÓN (E)	correlación		
Spear		Sig. (bilateral)	.	,004
man		N	114	114
	SATISFACCI	Coeficiente de	,269**	1,000
	ÓN LABORAL	correlación		
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	114	114

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

En la tabla 19 se observa el nivel de porcentajes de los introvertidos por niveles de satisfacción de los colaboradores. Así encontramos un mayor porcentaje en el nivel medio con un 85.1%, en tanto que en el nivel bajo medio superior los porcentajes son de 6.4% y en el nivel muy alto. Estos porcentajes nos dan una idea de que hay un nivel de asociación entre los colaboradores introvertidos y la satisfacción laboral.

Por otro lado, siguiendo la lógica de la tabla 17 en la que se observa una P valor de 0.004 y un coeficiente de correlación de 0.289 que indica que hay una relación positiva media. Es decir, que siguiendo la lógica; la

relación entre la introversión tendría un sentido inverso. Es Decir que, a mayor introversión, menor satisfacción laboral.

Tabla 19. Tabla de contingencia para introvertidos y satisfacción laboral.

		Tabla cruzada introvertido*satisfacciónlaboral( <b>Agrupada</b> )						Total
		SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)						
		Nivel bajo	Nivel medio	medio superior	Nivel alto	Nivel muy alto		
TIPO DE PERSONALIDAD	INTROVERDI	Recuento	3	40	3	0	1	47
		Recuento esperado	5,4	31,3	9,1	,8	,4	47,0
		% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	6,4%	85,1%	6,4%	0,0%	2,1%	100,0%

Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica que señala que existe relación (asociación) entre introversión y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

#### 4.3.2.3. Prueba de la segunda hipótesis específica

Existe relación entre extroversión y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

En la tabla 20 se muestra la extroversión, y como se ve es la dimensión con mayor cantidad de colaboradores y que además muestran un nivel de satisfacción mayor e el nivel bajo y medio. El nivel bajo encontramos 16.9%, en el nivel medio encontramos un 50.8% en el nivel medio superior encontramos 30.5% en el nivel alto encontramos un 1.7% y en el nivel muy alto 0.0%. Las distribuciones de los porcentajes nos indican el nivel de relación o grado de asociación entre la extroversión y la satisfacción labora.

Sin embargo; observado la tabla 17 la relación se confirma; porque en la tabla 18 muestra un valor P de 0.004 y un coeficiente de correlación que indica una relación positiva media. Es decir que entre extroversión y satisfacción laboral hay una relación directa, esto significa que a mayor extroversión hay un mayor nivel de satisfacción laboral.

Tabla 20. Tabla de contingencia de los extrovertidos y la satisfacción laboral

			Tabla cruzada extrovertido*satisfacción laboral (agrupada)						
			SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)					Total	
			Nivel bajo	Nivel medio	medio superior	Nivel alto	Nivel muy alto		
TIPO DE PERSONALIDAD	PERSONALIDAD	EXTROVERTI	Recuento	10	30	18	1	0	59
			Recuento esperado	6,7	39,3	11,4	1,0	,5	59,0
			% dentro de TIPO DE PERSONALIDAD	16,9%	50,8%	30,5%	1,7%	0,0%	100,0%

Por lo tanto; se acepta la segunda hipótesis específica que señala que existe relación entre extroversión y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

#### 4.3.2.4. Prueba de normalidad para el neuroticismo.

Según los datos de la tabla 21 se colige que la distribución de datos es diferente de la distribución normal puesto que en todas las frecuencias de la inestabilidad se observa el P valor inferiores a 0.5

Tabla 21. Prueba de normalidad para la inestabilidad

Pruebas de normalidad <sup>c,d,e</sup>							
	Inestabilidad N)	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SATISFACCIÓN LABORAL	1	,189	6	,200*	,931	6	,590
	2	,189	6	,200*	,905	6	,404
	3	,120	1	,200*	,938	1	,472
	4	,234	2	,003	,906	2	,039
	5	,247	2	,007	,868	2	,003
	6	,389	6	,005	,795	6	,053
	7	,137	8	,200*	,961	8	,823
	8	,206	8	,200*	,910	8	,355
	9	,260	2	.			
	10	,441	4	.	,630	4	,001
	11	,253	3	.	,964	3	,637
	12	,260	2	.			
	15	,260	2	.			
	18	,314	3	.	,893	3	,363

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

c. SATISFACCIÓN LABORAL es constante cuando INESTABILIDAD (N) = 16. Se ha omitido.

d. SATISFACCIÓN LABORAL es constante cuando INESTABILIDAD (N) = 17. Se ha omitido.

e. SATISFACCIÓN LABORAL es constante cuando INESTABILIDAD (N) = 20. Se ha omitido.

#### 4.3.2.5. Prueba de la Tercera hipótesis específica.

Existe relación entre neuroticismo y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, el 2018

En la Rho de Spearman de la tabla 22 se observa que el P valor es 0,015 > que 0.5. Lo cual indica que hay una relación significativa. También muestra un coeficiente de correlación de 0.228, que significa que hay una correlación positiva media; viendo el sentido de la relación se corrobora que hay una relación directa entre neuroticismo y satisfacción laboral.

Sin embargo, se observa que esta relación es completamente ilógica, puesto que no podría haber una relación directa. Porque la mayor inestabilidad de la personalidad no significa mayor nivel de satisfacción laboral. Esto se discutirá en el siguiente capítulo. Es por ello que se acude a la tabla de contingencia para poder explicar esta hipótesis.

Tabla 22. Prueba de Rho de Spearman para Neuroticismo y Satisfacción laboral

Correlaciones				
			INESTABILIDAD (N)	SATISFACCIÓN LABORAL
Rho de Spearman	INESTABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,228*
	(N)	Sig. (bilateral)	.	,015
		N	114	114
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,228*	1,000
	LABORAL	Sig. (bilateral)	,015	.
		N	114	114

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 22 observamos que la Rho de Rho de sperman muestra una relación significativa entre neuroticismo y satisfacción laboral y un coeficiente de correlación positiva media, que significa que entre neuroticismo y satisfacción laboral hay una relación directa. Pero esto no

es lógico y por ello se toma como referencia la tabla de contingencia de la Chi cuadrada

Para ello se toma en cuenta la tabla 23 que presenta los valores de los recuentos esperados que van desde 0,5, en el nivel bajo; 2.7 en el nivel medio 0,8 en el nivel medio superior; 0.1 en el nivel alto y 0 en el nivel muy alto. Por otro lado, se observan los porcentajes de relación entre el neuroticismo y la satisfacción laboral, Por lo tanto, se acepta la tercera hipótesis específica que señala que existe relación (asociación) entre Neuroticismo y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, el 2018

Tabla 23. Tabla de contingencia para Neuroticismo y satisfacción laboral.

		Tabla cruzada neuroticismo *satisfacción laboral (agrupada)					Total
		SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)					
		Nivel bajo	Nivel medio	medio superior	Nivel alto	Nivel muy alto	
TIPO DE PERSONALIDAD NEUROTICISMO	Recuento	0	3	1	0	0	4
	Recuento esperado	,5	2,7	,8	,1	,0	4,0
	% dentro de	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	100,
	TIPO DE PERSONALIDAD						0%

#### 4.3.2.6. Prueba de la cuarta hipótesis específica

Existe relación entre psicoticismo y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

En la tabla 24 se observa los valores de recuento entre los colaboradores neuróticos y su nivel de satisfacción laboral en el nivel bajo tenemos 0.5 en el nivel medio, 2.7, en el nivel medio superior 0.8, en el nivel alto 0.1 y el nivel muy alto 0.0 por otro lado observando el porcentaje de relación entre los colaboradores neuróticos y su nivel de satisfacción, también observamos que los porcentajes se distribuyen, aunque irregularmente, pero muestran un nivel de asociación.

Por lo tanto; se acepta la cuarta hipótesis específica que señala que existe relación (asociación) entre psicoticismo y Satisfacción laboral en los agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018

Tabla 24. Tabla de contingencia de psicoticismo y satisfacción laboral

		Tabla cruzada psicoticismo *satisfacción laboral (agrupada)					Total
		SATISFACCIÓN LABORAL (Agrupada)					
		Nivel bajo	Nivel medio	medio superior	Nivel alto	Nivel muy alto	
TIPO DE PERSONALIDAD PSICOTICISMO	Recuento	0	3	0	1	0	4
	Recuento esperado	,5	2,7	,8	,1	,0	4,0
	% dentro de TIPO	0,0%	75,0	0,0%	25,0	0,0%	100,
	DE PERSONALIDAD		%		%		0%

## **V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

### **5.1. De los colaboradores analizados.**

En términos generales, se señala que los resultados obtenidos luego del proceso de aplicación de los instrumentos y haber contrastado la hipótesis, son congruentes con las investigaciones anteriores. Pues corroboran con ciertas conclusiones a los que los trabajos habían llegado a conclusiones parecidas a las alcanzadas en este estudio (Rocha Roncal, 2017) y (Arbeláez & Marrero, 2015)

En los resultados obtenidos en primer término encontramos que la mayoría de los colaboradores de la organización son hombres, 81.4%, en tanto que la mujer representa un 18.6% de colaboradores. Evidentemente esto es porque el tipo de tareas que los colaboradores de esta organización realizan son actividades de alto riesgo que están expuestos a los peligros.

Otro de los resultados que salta a la vista es que la organización muestra el mayor porcentaje de personalidad de tipo extrovertido e introvertido. En el primer caso, los extrovertidos representan el mayor porcentaje con un 51.8% de colaboradores y 41.2% de los colaboradores, introvertidos. Sumando así un 92.3%. Lo cual también es un resultado esperado, puesto que el área en el que se desarrolla estas tareas. De alto riesgo se requiere de personas dentro de un rango de normalidad. Solo el 7% de colaboradores estarían conformando como neuróticos y psicóticos, que se considerarían como personalidad patológica, aunque los casos presentados aquí son rasgos, más que patologías.

### **5.2. Análisis descriptivo de la personalidad y la satisfacción laboral**

Al observar de manera general la muestra de colaboradores analizados, es relevante señalar que hay un alto porcentaje de personalidad dentro de los rangos de la normalidad, con un 7% apenas de colaboradores con tendencia al neuroticismo y psicoticismo, que se podrían considerar como personalidades patológicas no acordes con las tareas a desempeñar en G4S Perú SAC.

La personalidad trabajada con el inventario Eysenck es una variable de naturaleza cualitativa predominantemente. Aunque los componentes se pueden trabajar como datos escalares, pero determinar los tipos o factores de personalidad a través del cruce de factores y a través de consideraciones precisas que hace el test. Por ello los tipos de personalidad son básicamente tipos de la personalidad que resultan de un análisis factorial. Pero por razones de análisis más preciso mostramos aquí los estadísticos de los dos componentes fundamentales de la personalidad. (Arbeláez & Marrero, 2015)

Figura 9. Descriptivos estadísticos del factor E y Factor N

ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS			ESTADÍSTICOS DESCRIPTIVOS		
EXTROVERSIÓN (E)			INESTABILIDAD (N)		
N	Válido	114	N	Válido	114
	Perdidos	0		Perdidos	0
Media		12,32	Media		6,01
Mediana		13,00	Mediana		5,00
Moda		15	Moda		5
Desviación estándar		3,549	Desviación estándar		3,934
Mínimo		6	Mínimo		1
Máximo		19	Máximo		20

Contrastando las medias aritméticas de ambos resultados que el inventario Eysenck nos arroja respecto de los 114 colaboradores, se puede aseverar que hay un predominio marcado de una personalidad normal puesto que observando la introversión, que presenta una media de 12.32, al cruzarlo con la media de la inestabilidad, 6.01, los colaboradores de GS4 son extrovertidos ligeramente y muy estables.

Respecto de la satisfacción laboral, si se observa que los colaboradores presentan una media de 131 y una moda de 130 que corroborando con el baremo 2004 es una satisfacción baja o más bien una insatisfacción marcada de los colaboradores. En el mismo sentido, observando la mediana, 131, se puede ver que el 50% de los colaboradores al menos presenta una insatisfacción. (Palma Carrillo, 2004)

Es interesante, también observar que la mayoría de colaboradores con insatisfacción poseen una personalidad extrovertida e introvertida, 40 y 30 colaboradores respectivamente. En cambio, en los niveles medio superiores encontramos a 18 colaboradores extrovertidos y un psicótico.

Por otro lado, se precisa que la tipificación de colaboradores neuróticos y psicóticos obedece a la naturaleza de la investigación que utilizó el inventario de Eysenck para poder analizar a los colaboradores, más no pretende sostener que los colaboradores expresan ese tipo de personalidad definitivamente, puede ser un rasgo o una tendencia marcada simplemente.

Por otro lado, también es importante aclarar que los factores o dimensiones de la satisfacción personal no han sido analizados en la presente investigación por particular, puesto que las hipótesis de la investigación buscaron fundamentalmente conocer la relación entre los factores o tipos de la personalidad con la satisfacción laboral.

### **5.3 Contrastación de las hipótesis**

Al respecto es relevante señalar la naturaleza del estudio, respecto al propósito del estudio que buscó fundamentalmente establecer una relación de la personalidad con la satisfacción laboral; que como cualquier investigación cuantitativa pretende demostrar y determinar en qué medida es posible esta relación. Sin embargo, dada las características de las variables, en la que la personalidad es una variable cualitativa (Selbach González, 2013) y la satisfacción laboral se comporta como una variable cuantitativa por los valores escalares que toma.

Por otro lado, la naturaleza del instrumento utilizado para el estudio de la personalidad se utiliza un procedimiento factorial que resulta de relacionar los valores que se obtengan en cada uno, en este caso en la extroversión y la inestabilidad, y la tipología de la personalidad arrojada tiene además de los resultados factoriales una consideración teórica que te permite determinar la tipología de la personalidad.

En esta situación **que** presentó el problema de qué prueba sería la más correcta para poder demostrar la relación y el nivel de relación entre ambas variables. Por ello para la hipótesis general se utilizó la Chi Cuadrada de Pearson y para la demostración de las hipótesis secundarias se utilizó la Rho de Spearman. Pero que tampoco podía utilizarse para buscar la relación del psicoticismo y la satisfacción laboral.

La tabla 15 nos muestra el nivel de relación que existe entre personalidad y satisfacción laboral a un nivel de dependencia o asociación, pero por la naturaleza de la prueba no nos da el sentido de la relación, pero si los investigadores han podido demostrar que existe relación entre ambas variables. Y siguiendo la tabla de contingencia mostrada en la tabla 15 se puede verificar el porcentaje de esa relación que existe entre cada uno de las dimensiones analizadas con respecto a la satisfacción laboral.

En cuanto a las dimensiones de la personalidad que se analizaron aquí, también por la naturaleza de las dimensiones de la personalidad, se utilizó la prueba de hipótesis de la Rho de Spearman que nos llevó a encontrar una relación medianamente positiva entre la extroversión y la satisfacción laboral, confirmando el resultado obtenido a través de la Chi cuadrado. Pero esto no sucedió a la hora de aplicar la Rho De Spearman al neuroticismo, una dimensión muy cualitativa, que incluso contrastándola con la Rho de Spearman nos da una correlación medianamente positiva, que resulta totalmente ilógico puesto que no es verdadero que al aumentar el psicoticismo, también se incrementa la satisfacción laboral tal como se puede apreciar en la tabla 18.

## VI. CONCLUSIONES

### 6.1. Conclusiones

- Existe relación significativa de la personalidad con la satisfacción laboral de los colaboradores G4S Perú. Puesto que la prueba del Chi cuadrado muestra un P valor de  $0,02 > a 0.05$ . Es decir, la prueba de hipótesis muestra que existe una dependencia entre la personalidad y la satisfacción laboral, aunque no queda claro el sentido y nivel de dependencia, esto debido a la naturaleza cualitativa de la variable personalidad, Por ello, se afirma con certeza que las satisfacciones laborales dependen en parte del tipo de personalidad en los colaboradores G4S Perú SAC de Lima metropolitana
- Existe relación significativa de la introversión con la satisfacción laboral en los colaboradores de G4S Perú. Esta relación es de sentido positivo es decir que a mayor extroversión (introversión) habrá un mayor nivel de satisfacción laboral. Puesto que el componente extroversión va de cero a 12 en la introversión y de 12 a 24 en la introversión.
- Existe relación significativa de la extroversión con la satisfacción laboral en los colaboradores de G4S Perú. Además, se precisa que esta relación presenta un sentido positivo, es decir que entre la dimensión extroversión y satisfacción laboral, hay una relación directa; que significa que a mayor extroversión hay mayor satisfacción laboral.
- Existen niveles de asociación y dependencia entre neuroticismo y satisfacción laboral de los colaboradores de G4S Perú. Es decir, existe una asociación entre la personalidad neurótica y algunos niveles de satisfacción laboral. no se puede conocer las características de esta relación, debido a la cantidad de colaboradores encontrados en G4S, que representa un grupo muy pequeño, pero, sobre todo, por la misma naturaleza de del factor de la personalidad.
- Existe niveles de asociación y dependencia entre psicoticismo y satisfacción laboral en los colaboradores de G4S Perú, tal como se muestra en la tabla de contingencia, pero debido a la naturaleza de la dimisión que se presenta como

una categoría de la personalidad y la mínima población encontrada no se puede determinar el tipo o sentido de la relación entre psicoticismo y satisfacción laboral.

## VII. RECOMENDACIONES

### 7.1. Recomendaciones

- Fortalecer las estrategias y mecanismo de selección de los colaboradores para trabajar como personal de seguridad minimizando colaboradores con rasgos de psicoticismo y neuroticismo, incrementando colaboradores con rasgos de extroversión; ya que ellos también evidencian mayor satisfacción laboral, en consecuencia, desarrollarán sus tareas con mayor efectividad.
- Implementar estrategias de reclutamiento y selección de los colaboradores para reducir en lo mínimo la presencia de colaboradores con rasgos de personalidad patológica(Alvarez, 2015); en especial con los colaboradores que evidencian rasgos de psicoticismo, puesto que la psicopatía está relacionado con la agresividad, la amoralidad y un marcado comportamiento antisocial que podría perjudicar en las relaciones con los demás colaboradores.
- Desarrollar actividades blandas, talleres de habilidades sociales con la finalidad de promover mayor extroversión; o por lo menos, mayor sociabilidad de los agentes de seguridad, que luego se asocie a mayores niveles de satisfacción laboral. que su vez de fortalezcan la satisfacción intríncala que está relacionado a la propia personalidad de los colaboradores.
- Desarrollar programas de acompañamiento psicológico a los agentes de seguridad que evidencian rasgos de psicoticismo y neuroticismo a fin de que minimicen los patrones de conductas propias de los fenotipos de su personalidad, durante el ejercicio de sus actividades, la prestación de seguridad; de manera que le permite desempeñar de mejor manera sus tareas y garantice su propia seguridad y del establecimiento en el que se encuentra.
- Utilizar una prueba más completa que contenga dimensiones relacionadas con la satisfacción intríncala, o complementar el estudio con algún test psicométrico que mida el nivel de felicidad, u otras variables de mayor profundidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AMGS. (2005). *Desarrollo personal*. Wales: Asociación Mundial de Guías y Guías Scouts.
- Anaya Delgado, D. E. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de Ate Vitarte, 2017*. Lima: Universida Alas Peruanas.
- Anaya G., L. d., & Paredes R., J. M. (2015). *Propuesta de mejora de clima organizacional a partir de la gestión del talento humano*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Arbeláez, N., & Marrero, R. (2015). *Personalidad y satisfacción de integrantes de un equipo de una organización estudiantil*. Medellín: Universidad EAFIT.
- Beltrán Maldonado, E. A., & Palomino Llanos, M. R. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral en una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Caballero Rodriguez, K. (2002). El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. *Revista de currículum y formación del profesorado*, 3-10.
- Colegio de psicólogos del Perú. (2011). *Código de ética del colegio de psicólogos del Perú*. Lima: Colegio de Psicólogos del Perú.
- Eysenck, H. J. (1968). *Manual del test Eysenk*. Londres: UAP.
- Frías Castro, P. (2014). *Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y-*. Santiago: Universida de Chile.
- García Allen, J. (2 de junio de 2017). *Psicología y Mente*. Obtenido de Psicología y Mente: <https://psicologiymente.com/personalidad/teoria-personalidad-eysenck-modelo-pen>

- García Sevilla, L., Pérez, J., & Tobeña, A. (1979). Fiabilidad y Validez de la versión castellana del Inventario de Personalidad de Eysenck. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 393 - 398.
- Gargallo Castel, A. (2008). La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. *Dialnet*, 564-574.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bapista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGRAW-HILL.
- Huapaya Izaguirre, K. S. (2017). *Engagement y Satisfacción Laboral en docentes del nivel secundario en las Instituciones Públicas del distrito de Nuevo Chimbote*. Chimbote: Universidad César Vallejo.
- Lozano Quintanilla, S., & Segovia Romo, A. (2016). Elementos determinantes de la satisfacción laboral en un hospital universitario. *Vincula técnica ffam*, 41-58.
- MINSA. (8 de julio de 2015). *Digesa*. Obtenido de Digesa: [http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma\\_consulta/PROTOCOLOS-DE-EXAMENES-MEDICOS-OCUPACIONALES.pdf](http://www.digesa.minsa.gob.pe/norma_consulta/PROTOCOLOS-DE-EXAMENES-MEDICOS-OCUPACIONALES.pdf)
- Neuraxpharm. (03 de mayo de 2019). *Glosario de términos psicopatológicos e históricos psiquiátricos*. Obtenido de psicología.com: <https://psiquiatria.com/glosario/neuroticismo>
- Niño Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la investigación, Diseño y ejecución*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palma Carrillo, S. (2004). *Escala de Satisfacción laboral SL - SPC*. Lima: Universidad de Lima.
- Pérez Tenazoa, N. O., & Rivera Cardozo, P. L. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana periodo 2013*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

- Perret Erhard, R. (2016). *El secreto de la motivación*. México: Bio Ricardo Perret.
- Rasoft. (25 de julio de 2014). *Sample size calculator*. Obtenido de Sample size calculator: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Riso, D. R. (1993). *Tipos de la personalidad*. Santiago: Cuatro Vientos.
- Rocha Roncal, R. D. (2017). *Relacione entre satisfacción laboral, personalidad e inseguridad laboral con la adicción al trabajo en trabajadores de dos empresas de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Rodríguez, C. A. (2009). *Los Convenios de la OIT Sobre Seguridad y Salud en el Trabajo: Una Oportunidad para Mejorar las Condiciones y el Medio Ambiente de Trabajo*. Turin: Centro Internacional de Formación de la OIT.
- Salvaggio, D. G. (2014). Psicología de las organizaciones. *UCES*, 4-20.
- Sánchez, R. Ö. (2003). Thodore Millon, una teoría de la personalidad y su patología. *Psico-USP*, 163-173.
- Schmidt, V., Eirpo, L., Vicon, D., De Costa Oliván, M., Casella, L., Cuenya, L., . . . Pedrón, V. (2010). Modelo Psicobiológico de la personalidad de Eysenk. *Revista internacional de Psicología*, 10 - 15.
- Selbach González, G. A. (2013). *Teoría de la personalidad*. México: Red Tercer Milenio.
- Universidad Privada Telesup. (2018). *Reglamento académico*. Lima: UPT.
- Zavala Feernández, O. A. (2014). *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas*. México D.F.: Instituto Politécnico Nacional.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>TITULO:</b> Personalidad ySatisfacción laboral en agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.			
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>ANÁLISIS DE DATOS</b>
¿Existe relación de la personalidad con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima metropolitana, 2018?	Determinar la relación de la personalidad con las satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	H: Existe relación de la personalidad con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	Análisis estadístico a través del Programa estadístico SSPS 24.0. Correlación de Pearson,
<b>PROBLEMAS SECUNDARIOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	
¿Existe relación de la introversión con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima metropolitana, 2018?	Establecer la relación de la introversión con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	H1. Existe relación de la introversión con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	Análisis de estadísticos descriptivos.
¿Existe relación de la extroversión con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima metropolitana, 2018?	Establecer la relación de la extroversión con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	H2. Existe relación de la extroversión con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	Media Desviación Estándar
¿Existe relación del Neuroticismo con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima metropolitana, 2018?	Establecer la relación del Neuroticismo con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	H3. Existe relación del Neuroticismo con la Satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018	La prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov
¿Existe relación del psicoticismo con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima metropolitana, 2018?	Establecer la relación del psicoticismo con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, en lima metropolitana en el 2018	H4. Existe relación del psicoticismo con la satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, en lima metropolitana en el 2018	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

TITULO:Satisfacción laboral y Personalidad en agentes de seguridad en la empresa G4S Perú, Lima metropolitana, 2018.					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	NUMERO DE ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGOS
PERSONALIDAD	Introversión	Flemático. Tranquilos. Pasivos. Poco sociables. Reservados. Atentos Pesimistas	12 intensa: 1, 3, 4, 5, 8, 10, 13, 15, 17, 20, 22, 25,	Escala ordinal.  Pregunta Dicotómica (SI MO)	E 0 al 11 y N 13 24 melancólico  N 0-11 y de 13 al 24 N sanguíneo
	Extroversión	Colérico sanguíneo Sociabilidad Desinhibición Vitalidad Optimismo Ingenio.	12 ítems: 27, 29, 32, 34, 37, 39, 41, 44, 46, 49, 51, 52 y 56		E 0 – 12 y N 0 al 11: flemático E 0-12 y N 13-24: Melancólico
	Neuroticismo	Estabilidad emocional Inestabilidad emocional Ansiedad Histeria Obsesión	12 ítems: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26 y 28		
	Psicoticismo	Insensibles. Inhumanos. Antisociales Violentos Agresivos Extravagantes.	12 ítems: 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52 55 y 57		
	Mentiras	Invalidez de la prueba a partir de 5 o más	9 ítems: 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48 y 54		

SATISFACCIÓN LABORAL	Condiciones Físicas y Materiales	Ambiente laboral adecuado. Infraestructura que garantice la seguridad. Herramientas y máquinas óptimas.	1, 13, 21, 28, 32	Escala lickert escalar. Preguntas de 5 opciones.	Muy baja Baja Media Alta Muy alta
	Beneficios Laborales y Remunerativos	Salario adecuado. Beneficios económicos. Incentivos económicos	2, 7, 14, 22		
	Políticas Administrativas	Socialización de las norma. Participación en toma de decisiones. Capacitaciones	8, 15, 17, 23, 33		
	Relaciones Sociales	Sociabilidad. Exhibición social en el trabajo. Optimismo. Confianza.	3, 9, 16, 24		
	Desarrollo Personal	Logros profesionales. Capacitaciones permanentes. Formación continua. Éxito profesional	4, 10, 18, 25, 29, 34		
	Desempeño de Tareas	Claridad en las tareas Cumplimiento de lo designado.	5, 11, 19, 26, 30, 35		
	Relación con la Autoridad	Reconocimientos de los directivos. Incentivos económicos y meritocracia.	6, 12, 20, 27, 31, 36		

## INSTRUMENTOS

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (M) (F) Estado civil \_\_\_\_\_

Condición laboral: Contratado ( ) Empleado ( ) Fecha: \_\_\_\_\_

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

- TA Totalmente de acuerdo.
- A De acuerdo.
- I Indeciso.
- D En desacuerdo.
- TD Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N		TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2*	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
7*	Me siento mal con lo que gano.					
8*	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15*	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.					
16*	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
17*	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19*	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					

N		TA	A	I	D	TD
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23*	El horario me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26*	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31*	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33*	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

## INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: (M) (F) Estado civil: \_\_\_\_\_

Condición laboral: Contratado ( ) Empleado ( ) Fecha: \_\_\_\_\_

Trate de decir "SI o NO" representa su modo usual de actuar o sentir. No emplee mucho tiempo en cada pregunta; queremos su primera reacción, no omita alguna pregunta, comience a trabajar rápidamente y recuerde contestar todas las preguntas.

N°		SI	NO
1	¿le gusta abundancia de excitación y bullicio a su alrededor?		
2	¿tiene a menudo un sentimiento de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber que?		
3	¿tiene casi siempre una contestación lista a la mano cuando se le habla?		
4	¿se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real?		
5	¿permanece usualmente retraído (a) en fiestas y reuniones?		
6	cuando era niño(a) ¿hacía siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar?		
7	¿se enfada o molesta a menudo?		
8	cuando lo(a) meten a una pelea ¿prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado(a) esperando que las cosas se calmen solas?		
9	¿es usted triste, melancólico (a)?		
10	¿le gusta mezclarse con la gente?		
11	¿ha perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?		
12	¿se pone a veces malhumorado (a)?		
13	¿se catalogaría a si mismo(a) como despreocupado (a) o confiado a su buena suerte?		
14	¿se decide a menudo demasiado tarde?		
15	¿le gusta trabajar solo (a)?		
15	¿se ha sentido a menudo apático (a) y cansado(a) sin razón?		
17	¿es por lo contrario animado(a) y jovial?		
18	¿se ríe a menudo de chistes groseros?		
19	¿se siente a menudo hastiado(a), harto, fastidiado?		
20	¿se siente incomodo(a) con vestidos que no son del diario?		
21	¿se distrae (vaga su mente) a menudo cuando trata de prestar atención a algo?		
22	¿puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa?		
23	¿se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?		
24	¿esta completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?		
25	¿le gusta las bromas?		
26	¿piensa a menudo en su pasado?		

27	¿le gusta mucho la buena comida?		
28	cuándo se fastidia ¿necesita algún(a) amigo(a) para hablar sobre ello?		
29	¿le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?		
30	¿alardea (se jacta) un poco a veces?		
31	¿es usted muy susceptible (sensible) por algunas cosas?		
32	¿le gusta mas quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?		
33	¿se pone a menudo tan inquieto(a) que no puede permanecer sentado(a) durante mucho rato en una silla?		
34	¿le gusta planear las cosas, con mucha anticipación?		
35	¿tiene a menudo mareos (vértigos)?		
36	¿contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?		
37	¿hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ello?		
38	¿le falta frecuentemente aire, sin haber hecho un trabajo pesado?		
39	¿es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas?		
40	¿sufre de los nervios?		
41	¿le gustaría mas planear cosas, que hacer cosas?		
42	¿deja algunas veces para mañana. Lo que debería hacer hoy día?		
43	¿se pone nervioso(a) en lugares tales como ascensores, trenes o túneles?		
44	cuando hace nuevos amigos(as) ¿es usted usualmente quien inicia la relación o invita a que se produzca?		
45	¿sufre fuertes dolores de cabeza?		
46	¿siente generalmente que las cosas se arreglaran por si solas y que terminaran bien de algún modo?		
47	¿le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches?		
48	¿ha dicho alguna vez mentiras en su vida?		
49	¿dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?		
50	¿se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?		
51	¿se mantiene usualmente hérnico(a) o encerrado (a) en si mismo(a), excepto con amigos muy íntimos?		
52	¿se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar?		
53	¿le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?		
54	¿se le hace más fácil ganar que perder un juego?		
55	¿se siente a menudo demasiado consciente de si mismo(a) o poco natural cuando esta con sus superiores?		
56	cuando todas las posibilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena intentar?		
57	¿siente "sensaciones" en el abdomen, antes de un hecho importante?		

## MATRIZ DE DATOS

DATOS GENERALES DE LA PERSONALIDAD Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE G4S													
ID	EDAD	SEXO	PERSONALIDAD	E	N	SATISF LABORIAL	FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORL						
							I	II	III	IV	V	VI	VII
1	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	3	134	17	16	17	15	24	24	21
2	44	HOMBRE	EXTROVERTIDO	17	1	140	20	18	15	13	24	27	23
3	28	MUJER	EXTROVERTIDO	15	5	142	21	15	14	15	30	23	24
4	34	HOMBRE	EXTROVERTIDO	13	1	136	19	6	16	18	28	27	22
5	48	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	2	135	20	9	16	17	28	24	21
6	37	HOMBRE	EXTROVERTIDO	18	6	118	21	15	8	12	25	19	18
7	29	MUJER	EXTROVERTIDO	17	9	138	21	14	13	18	28	21	23
8	31	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	11	138	21	14	14	18	27	21	23
9	41	MUJER	EXTROVERTIDO	16	10	139	21	14	14	18	28	21	23
10	40	MUJER	EXTROVERTIDO	16	10	138	21	14	13	18	28	21	23
11	27	MUJER	EXTROVERTIDO	16	8	125	19	14	10	16	22	20	24
12	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	10	6	130	21	13	6	16	26	22	26
13	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	1	122	13	13	17	15	25	21	18
14	48	HOMBRE	EXTROVERTIDO	13	5	125	21	6	12	15	25	25	21
15	37	MUJER	EXTROVERTIDO	16	7	125	22	12	9	14	24	20	24
16	29	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	1	118	19	9	15	15	16	20	24
17	44	MUJER	NEURÓTICO	13	15	127	13	8	25	12	27	30	12
18	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	17	2	132	20	12	10	16	30	22	22
19	43	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	2	126	20	12	15	14	24	21	20
20	26	MUJER	EXTROVERTIDO	15	4	118	15	16	17	14	16	19	21
21	50	HOMBRE	EXTROVERTIDO	13	11	135	21	14	12	15	27	23	23
22	26	MUJER	EXTROVERTIDO	15	5	120	20	12	11	13	23	20	21

23	34	MUJER	EXTROVERTIDO	12	8	148	21	16	13	17	29	24	28
24	38	HOMBRE	EXTROVERTIDO	11	5	132	19	14	14	16	22	23	24
25	36	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	123	19	11	17	9	26	18	23
26	26	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	4	129	20	8	13	14	30	23	21
27	31	HOMBRE	EXTROVERTIDO	19	3	136	20	12	21	16	25	21	21
28	48	HOMBRE	INTROVERTIDO	11	1	131	20	12	14	16	23	25	21
29	36	MUJER	EXTROVERTIDO	15	4	134	20	8	12	15	28	28	23
30	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	4	142	19	15	18	16	25	27	22
31	37	HOMBRE	EXTROVERTIDO	18	3	127	20	4	14	15	25	26	23
32	22	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	7	122	16	11	17	15	21	24	18
33	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	17	5	127	17	10	18	14	24	22	22
34	39	MUJER	EXTROVERTIDO	16	10	139	21	14	14	18	28	21	23
35	30	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	10	139	21	14	14	18	28	21	23
36	21	MUJER	INTROVERTIDO	10	12	122	17	12	12	14	24	20	23
37	46	MUJER	INTROVERTIDO	10	12	167	22	16	22	19	30	28	30
38	24	MUJER	PSICÓTICO	13	20	153	22	15	20	17	25	27	27
39	21	MUJER	PSICÓTICO	18	15	133	25	12	8	12	29	22	25
40	33	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	3	143	20	9	19	17	27	26	25
41	42	MUJER	EXTROVERTIDO	13	5	133	19	15	8	15	28	22	26
42	38	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	3	124	21	4	14	15	25	25	20
43	24	HOMBRE	NEURÓTICO	9	18	130	20	11	14	16	24	21	24
44	33	HOMBRE	EXTROVERTIDO	18	3	132	18	12	19	13	25	25	20
45	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	127	19	10	12	16	23	26	21
46	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	7	120	20	4	13	12	26	26	19
47	19	MUJER	NEURÓTICO	10	16	143	24	13	8	16	30	23	29
48	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	6	136	20	10	17	15	28	24	22
49	40	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	127	19	13	18	15	20	21	21
50	22	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	7	141	20	11	19	17	27	26	21

51	36	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	129	19	11	17	17	25	22	18
22	24	HOMBRE	PSICÓTICO	15	18	134	19	14	16	16	23	24	22
23	38	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	4	138	17	14	19	16	27	25	20
54	32	HOMBRE	PSICÓTICO	14	18	135	18	15	18	14	23	24	23
55	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	11	137	18	15	16	17	27	24	20
56	39	MUJER	NEURÓTICO	13	17	134	20	15	14	17	27	24	17
57	37	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	2	133	20	10	14	17	25	25	22
58	24	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	7	135	25	12	10	15	26	21	26
59	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	128	19	12	14	16	22	24	21
60	39	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	8	139	20	14	12	17	29	24	23
61	40	MUJER	EXTROVERTIDO	16	8	134	20	11	12	14	28	21	28
62	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	127	15	12	16	17	23	23	21
63	29	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	2	138	16	15	17	17	25	26	22
64	20	MUJER	INTROVERTIDO	8	9	117	19	12	11	14	22	19	20
65	22	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	3	131	18	12	16	16	23	25	21
66	32	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	2	138	17	11	20	16	26	27	21
67	33	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	4	120	19	13	10	14	25	21	18
68	45	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	1	115	19	9	17	13	23	20	18
69	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	4	131	19	12	17	16	24	23	20
70	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	16	4	133	21	10	17	15	27	22	21
71	36	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	4	130	22	8	19	14	24	22	21
72	28	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	131	18	10	16	14	27	22	24
73	35	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	3	133	19	10	17	15	26	23	23
74	27	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	8	131	21	10	17	14	27	22	20
75	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	8	131	21	10	17	14	27	22	20
76	46	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	4	131	21	10	17	14	27	22	20
77	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	4	130	22	10	15	14	25	21	23
78	22	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	8	131	21	10	17	14	27	22	20

79	45	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	131	21	10	17	14	27	22	20
80	32	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	131	22	10	16	14	25	21	23
81	22	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	4	130	22	10	15	14	25	21	23
82	30	HOMBRE	INTROVERTIDO	9	6	131	21	10	21	14	23	22	20
83	20	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
84	39	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
85	32	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
86	45	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
87	42	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	131	25	10	6	15	26	23	26
88	22	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	8	135	25	10	6	15	30	23	26
89	40	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	135	25	10	6	15	30	23	26
90	39	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	128	21	10	15	14	24	21	23
91	36	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
92	40	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
93	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	5	131	21	14	15	11	26	21	23
94	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
95	32	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
96	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
67	47	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
98	41	HOMBRE	INTROVERTIDO	11	4	130	22	10	15	14	25	21	23
99	40	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	3	130	22	10	15	14	25	21	23
100	35	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
101	28	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	4	135	25	10	6	15	30	23	26
102	39	HOMBRE	EXTROVERTIDO	14	7	135	25	10	6	15	30	23	26
103	30	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	6	130	22	10	15	14	25	21	23
104	43	HOMBRE	EXTROVERTIDO	15	5	135	25	10	6	15	30	23	26
105	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
106	45	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	128	22	10	15	14	23	21	23

---

107	20	HOMBRE	INTROVERTIDO	10	4	130	22	10	15	14	25	21	23
108	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
109	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	5	142	23	12	12	16	29	23	27
110	38	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	7	131	21	14	15	11	26	21	23
111	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	7	5	130	22	10	15	14	25	21	23
112	42	HOMBRE	INTROVERTIDO	12	5	137	18	12	14	17	27	23	26
113	46	HOMBRE	INTROVERTIDO	8	7	130	22	10	15	14	25	21	23
114	28	HOMBRE	INTROVERTIDO	6	6	130	22	10	15	14	25	21	23

---

## PROPUESTA DE VALOR

### PARA MEJORAR LA SOCIABILIDAD Y LA EXTROVERSIÓN DE LOS COLABORADORES DE G4S PERÚ

Implementar estrategias de reclutamiento y selección de los colaboradores para reducir en lo mínimo la presencia de colaboradores con personalidad patológica; en especial con los colaboradores que tienen rasgos psicopáticos, puesto que la psicopatía está relacionada con la agresividad, la amoralidad y un marcado comportamiento antisocial que podría perjudicar en las relaciones con los demás colaboradores.

Desarrollar actividades blandas, talleres de habilidades sociales con la finalidad de promover una satisfacción laboral de carácter intríncales; es decir, actividades recreativas socio emocionales, que busquen mejorar la percepción de la satisfacción y modificar la concepción y la forma de pensar respecto de la satisfacción laboral.

### PROPUESTA DE VALOR PARA MEJORAR LA EXTROVERSIÓN EN LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE G4S PERÚ

Observando el resultado del preestudio se evidencia que los colaboradores extrovertidos G4S Perú tienen mayor satisfacción laboral. En ese sentido los investigadores han sugerido, entre otras cosas desarrollar un perfil de los colaboradores que cumplen el rol de agentes de seguridad acorde a la personalidad extrovertidas que se implemente en el protocolo de selección del personal. de otra parte, los investigadores también han sugerido que se desarrollen algunos programas de fortalecimiento e incremento de las habilidades sociales de los colaboradores de manera que incrementen su sociabilidad y los colaboradores introvertidos puedan relacionarse mejor con los demás.

### BÚSQUEDA DE MEJORES NIVELES DE SATISFACCIÓN

Utilizar una prueba más completa que contenga dimensiones relacionadas con la satisfacción intríncales, o complementar el estudio con algún test psicométrico que mida el nivel de felicidad, u otras variables de mayor profundidad.

Mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores introvertidos y fortalecer el nivel de satisfacción laboral aplicando diversas estrategias, ya sea factores intríncales o con algunos elementos externos, de tal manera que se incremente y sea constante. por otro lado; también es importante mantenerse alerta y vigilante de la marcada cantidad de colaboradores con tendencias psicopatológicas.

# **PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE HABILIDADES BLANDAS Y LA SOCIABILIDAD DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD DE G4S PERÚ**

## **DATOS GENERALES**

- a. Empresa: G4S Perú Chorrillos
- b. Dirección: Distrito de Chorrillos
- c. Área: Entrenamiento del personal.
- d. Coordinador: Gerencia de recursos humanos
- e. Área de aplicación: Personal con baja sociabilidad.
- f. Ps Responsable: Enrique Osorio y Wiliam Paredes Acuña

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar y fortalecer la sociabilidad de los colaboradores de G4S Perú para desarrollar sus habilidades sociales y puedan relacionarse mejor con sus compañeros de trabajo y los directivos de la organización.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Sensibilizar a los directivos sobre su rol atención y trato a los colaboradores que cumplen tareas de agentes de seguridad.
- Socializar con mayor dinamismo a cada uno de los colaboradores y agentes de seguridad con las políticas y ben oficios de la empresa.
- Desarrollar la escucha activa, aprendiendo a escuchar y ser escuchado por los demás colaboradores y directivos.
- Fortalecer las habilidades blandas y en especial la capacidad de comunicarse con los directivos y demás compañeros de la organización.
- Trabajar situaciones de riesgo a través de juegos lúdicos y juego de roles con los colaboradores o agentes de seguridad.

## **DESCRIPCIÓN DEL PLAN**

El presente plan consta de cinco sesiones enfocadas en desarrollar y proponer diferentes estrategias que permitan fortalecer la capacidad de socializarse mejor por parte de los colaboradores, agentes de seguridad. Buscando en todo momento que ellos puedan tener las facilidades de comunicarse y sentirse escuchados por los directivos de la organización.

Fortalecer las habilidades blandas, de los agentes, de modo que ellos puedan tener mejor visión y mejor comprensión de lo que piensas sobre los directivos de la organización, mejorando su apreciación sobre ellos.

En cada una de las sesiones se aborda con juegos motivadores, con roles en cada uno de los colaboradores, y siempre trabajando de manera colaborativa, evitando los logros individuales o el aislamiento de los colaboradores para tomar decisiones; de modo que comprendan que cuanto más se pueda socializar un problema puede tener múltiples alternativas de solución.

## **ESTRATEGIAS**

- Convocatoria en nuestros pizarrones y redes sociales los talleres con sus fechas y actividades.
- Coordinar con los jefes y las agencias en los cuales los agentes brindan sus servicios a fin de que cuenten con disponibilidad.
- Sensibilizar a los directivos a que pongan todo su empeño en promover la mayor participación de los agentes de seguridad
- Buscar algún insensivo significativo por parte de los directivos de recursos humanos para motivar la participación de un buen grupo.
- Elaborar afiches dípticos y trípticos para que los logros y las dinámicas se puedan socializar.

## **MATERIALES**

- ✓ Papelotes
- ✓ Globos. Stickers
- ✓ Papel pos it
- ✓ Plumones de pizarra y de papelote.
- ✓ Hojas bond copia e impresión.
- ✓ Cinta masking tape, embalaje.
- ✓ Limpiatipo, cintas globos

## PROGRAMACIÓN DE SESIONES Y ACTIVIDADES

<b>Sesión:</b>	<b>objetivo</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Fecha</b>
Buscando consensos entre directivos y agentes de seguridad	Sensibilizar a los directivos sobre su rol atención y trato a los colaboradores que cumplen tareas de agentes de seguridad.	Audiovisual. Expositiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de video motivador</li> <li>✓ Presentación del programa por parte del personal de recursos humanos y el área de entrenamiento del personal.</li> </ul>	<b>Abril</b>
Directivos sociables agentes sociables	Socializar con mayor dinamismo a cada uno de los colaboradores y agentes de seguridad con las políticas y ben oficios de la empresa.	Dinámica de la desensibilización Lluvia de ideas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de video motivador</li> <li>✓ Entregarle cartillas a agentes de seguridad introvertidos que lean los beneficios de la compañía y algunos estímulos a las buenas prácticas</li> </ul>	<b>Mayo</b>
Saber escuchar	Desarrollar la escucha activa, aprendiendo a escuchar y ser escuchado por los demás colaboradores y directivos.	<b>Grabadoras y celulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de video motivador</li> <li>✓ Cada colaborador graba a su colega y luego hace la observación de cómo están hablando y si ese tono le gusta o no. Y luego rotativamente</li> </ul>	<b>Junio</b>

			se hace lo propio los demás	
Expresando mis ideas afectivamente	Fortalecer las habilidades blandas y en especial la capacidad de comunicarse con los directivos y demás compañeros de la organización.	Soguillas y bolitas de tecno por	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de video motivador</li> <li>✓ Plantear problemas respecto de adivina que es lo que está pensando.</li> <li>✓ Brindar expresiones gesticuladas de manera exagerada y comunicar gustos y disgustos</li> </ul>	<b>agosto</b>
Arriesgándome para salvar vidas.	Trabajar situaciones de riesgo a través de juegos lúdicos y juego de roles con los colaboradores o agentes de seguridad.	Materiales del agente de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Presentación de video motivador</li> <li>✓ Se hace un juego de roles en la que cada uno de los colaboradores actúa en diferentes situaciones, resolviendo problemas propuestos por el grupo</li> </ul>	<b>Setiembre</b>

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP



**EXPEDIENTE PARA VALIDAR  
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A  
TRAVÉS DEL JUICIO DE  
EXPERTOS**

ANEXO N° 01

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

---

**Presente**

**Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de TALLER DE TESIS II, DE LA CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA, promoción 2016, aula 003, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el Título Profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGÍA.

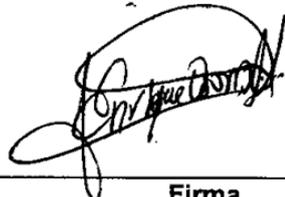
El título o nombre del proyecto de investigación es: PERSONALIDAD Y SATISFACCIÓN LABORAL EN AGENTES DE SEGURIDAD DE LA EMPRESA G4S PERÚ, LIMA METROPOLITANA, 2018, y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recorro y apelo a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones indicadores.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Operacionalización de las variables.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Bach. ENRIQUE OSORIO MENDOZA

D.N.I: 23865330



Firma

Bach. WILIAM PAREDES ACUÑA

D.N.I: 42119945

ANEXO N° 02

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

### VARIABLE 1:

- **LA PERSONALIDAD:**

La personalidad es un constructo dinámico que tiene en particular un individuo. Este constructo es muy complejo que puede concretizarse a través de actitudes, conductas, emociones e ideas. Cada uno de estos patrones de la personalidad es un componente muy complejo y en suma son constructos psicológicos que se configuran en contraste del temperamento, parte biológica de la personalidad.(Selbach González, 2013)

Así pues, la personalidad constituye un constructo psicológico muy complejo y dinámico que no se circunscribe al aspecto estrictamente psicológico por sus componentes sociales y biológicos que lo constituyen.

### Dimensiones de la variable 1:

#### Dimensión 1:

- **INTROVERSIÓN:** Componente que evidencia una pobre o débil inhibición: respecto de reacciones óptimas y rápidas con respecto a la interacción con los demás. Esto se explica por la lenta reacción del sistema nervioso frente a situaciones apremiantes e incluso críticas; cuando hay un trauma, el cerebro no le protege lo suficientemente rápido. Sin embargo, los procesos cognitivos no se detienen en ningún momento; por el contrario, permanecen muy alertas y aprenden bastante, de la situación, de manera que pueden recordar todo lo que ha pasado. (Boeree 2002)

### Indicadores

- Tímido: Expresión de cierto temor y perspicacia ante diversas situaciones a la que enfrenta el individuo y con mayor razón si las situaciones son nuevas o de gran expectativa para la persona.

- Calmado. Tranquilo está caracterizado por la tranquilidad que reacciona ante diferentes situaciones y también por una calma emocional que no muestra evidencia resaltante respecto de situaciones nuevas.
- Poco sociables. Expresa una pobre capacidad para relacionarse con los demás aunque por lo general se relaciona con su entorno más próximo manteniendo un espacio propio.
- Atentos: Capaces de prestarle atención a los detalles y peculiaridades de las situaciones con las que interactúa, también puede mantener esa atención por un considerable tiempo.
- Pesimistas. Pueden reflexionar o encontrar explicaciones a ciertas dudas o cuestionamientos que el mismo se lo plantea y se sumerge en reflexiones manteniendo una relativa tranquilidad.

### **Dimensión 2:**

- **EXTROVERSIÓN:** La Extroversión. Es el componente de la personalidad que denota la cordialidad y el afecto, hacia los demás, estableciendo lazos de amistad y empatía con las personas con las que interactúa. Presenta procesos interactivos asertivos, activos, comprometidos con sus propósitos personales y de los demás. Presenta rasgos como la búsqueda de emociones, sentimientos y capacidad valorativa hacia todos.

### **Indicadores**

- Sociable: es aquel individuo que se relaciona de manera favorable con diversas personas; entabla conversación fácilmente con personas desconocidas. Expresa emociones y sentimientos de aceptación a los diferentes grupos sociales.
- Desinhibido. Presenta acciones espontáneas en su proceso de interacción. y se desenvuelve con facilidad en diversos entornos sociales
- Vigoroso: demuestra capacidad física y mucha energía para realizar sus actividades y tareas.
- Optimista: se muestra con actitud favorable para realizar diferentes tareas e iniciativas. Sin caer en el pesimismo y la negación de lograr resultados en todo lo que hagan.

### **Dimensión 3:**

**NEUROTICISMO:** El neocriticismo es el componente de la calma y la tranquilidad del individuo. Es la dimensión que refleja la estabilidad emocional. garantizando la tranquilidad del espíritu y la inquietud sobre su propio mundo. Sin embargo, puede resultar muy susceptible a la variante negativa del neocriticismo.

#### **Indicadores**

- Inestabilidad emocional. Labilidad en las emociones que se denotan en cambios de fisiología del sistema nervios. Se caracteriza por la mayor presión sanguíneas.
- Ansiedad: se exageran los ánimos en función a expectativas que se tornan e una eterna espera, a la luz del individuo que precisamente generan un desequilibrio orgánico.
- Histeria. Cambios psíquicos acentuados, frecuentes y alteraciones emocionales que pueden ir acompañado de convulsiones parálisis y sofocaciones
- Obsesión. presencia de perturbaciones obsesivas compulsivas que reducen una serie de las capacidades fundamentales.

#### **Dimensión 4:**

**PSICOTICISMO:** El psitacismo en un componente elemental para las personas puesto que la rigidez emocional y la falta de empatía para con los demás. Los individuos en los que predomina este ambiente son fríos, agresivos antisociales, son bastante impulsivos. Eso significa que en esta dimensión están las personas calculadoras maquiavélicas que no guardan empatía como.

#### **Indicadores**

- Inestabilidad emocional. Inestabilidad emocional. Labilidad en las emociones que se denotan en cambios de fisiología del sistema nervios. Se caracteriza por la mayor presión sanguíneas con
- Agresividad. emociones fuertes impulsivas que buscan intimidar amedrentar a través de diversas acciones que se suscitan en el aula.
- Antisocial: expresa el rechazo a la sociedad junto con sus valores, normas, usos y costumbres. Trata de eludir las reglas de comportamiento y como tal altera la convivencia normal de su entorno

- Extravagancia. Son el conjunto de acciones que alteran las pautas y parámetros normales de la sociedad. Denotándose como hechos extraños raros y sobre todo curiosos.

## **VARIABLE 2:**

- **Satisfacción laboral.**

La satisfacción laboral es un conjunto de actitudes, emociones y sentimientos frente al trabajo que se sustenta en aspectos afectivos y cognitivos y que se evidencia a través de sus reacciones y conductas frente a su situación laboral en la organización. Estas actitudes comprenden de manera general, a los directivos, los colaboradores, los medios y herramientas con los que trabajan; la organización en general. (Caballero Rodríguez, 2002)

### **Dimensiones de la variable 2:**

#### **Dimensión 1:**

- **Condiciones Físicas y Materiales:** Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

#### **Indicadores**

- **Ambiente laboral adecuado:** corresponde al escenario de trabajo constituido por un conjunto de componentes tales como el espacio y el entorno configurado dada las relaciones sociales que se estable en el puesto de trabajo.
- **Infraestructura segura:** Se refiere a la garantía que ofrece el recinto laboral del puesto de trabajo y todos los ambientes con los que interactúa el colaborador a lo largo de sus actividades.
- **Herramientas óptimas:** Se refiere al conjunto de instrumentos y materiales con los que cuenta el colaborador para realizar sus tareas de manera óptima y eficiente.

## Dimensión 2

- **Beneficios Laborales y Remunerativos:** Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

### Indicadores

- **Beneficios:** Es el conjunto de beneficios económicos que tiene el trabajador en compensación por los servicios que brinda a la empresa considerando algunos beneficios adicionales a los de ley.
- **Salarios:** Es la remuneración que por derecho le corresponde al colaborador por sus prestaciones laborales para con la organización.

## Dimensión 3

- **Políticas Administrativas:** Es el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

### Indicadores:

- **Normas:** Es el conjunto de reglas institucionales dirigidas a parameara los comportamientos dentro de la organización y además a clarificar las obligaciones y prohibiciones más importantes de la organización.
- **Trato al colaborador:** es la consideración, valoración y el respeto de cada uno de los directivos hacia el colaborador.

## Dimensión 4

- **Relaciones Sociales:** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

### Indicadores:

- **Sociable:** Colaborador con capacidad de entablar elaciones sociales y establecer vínculos laborales con los demás colaboradores con cierta facilidad.
- **Optimismo:** Es el sentimiento positivo que busca favorables resultados de su participación en la organización y en general tiene una perspectiva favorable de las cosas que hace y tiene proyectadas.
- **Confianza:** Es el grado de respaldo y aceptación que el colaborador percibe respecto de sus compañeros de trabajo y de sus directivos.

## Dimensión 5

- **Desarrollo Personal:** Se refiere a la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas que contribuyan en su autorrealización personal y profesional.

### Indicadores

- **Capacitaciones.** Conjunto de actividades destinadas a contribuir con la mejora profesional del colaborador; necesarios para optimizar sus tareas y mejorar sus desempeños.
- **Formación continua.** Son el conjunto de actividades que buscan el desarrollo y el fortalecimiento de actitudes, conocimientos y modificación de conductas acordes a un mundo dinámico en constante cambios.
- **Éxito:** Es el grado de satisfacción personal y profesional que corresponden a las expectativas de vida del colaborador y se relacionan con los logros alcanzados en la organización.

## Dimensión 6

- **Desempeño de Tareas:** Es la valoración percibida con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

### Indicadores:

- **Aprobación.** Es el grado de aceptación que se establece el colaborador frente a sus jefes respecto de las tareas realizadas.
- **Percepción:** Es la sensación y apreciación que hace el colaborador respecto de la aprobación o aceptación de sus tareas realizadas.

## Dimensión 7

- **Relación con la Autoridad:** Es la percepción que tiene el colaborador respecto de sus directivos; constituye la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

### Indicadores:

- **Reconocimientos.** Es el grado de aceptación y confianza entre el colaborador y sus jefes en función de la confianza y la aprobación de sus actividades realizadas.
- **Meritocracia:** es la facultad de participar en la línea de carrera que la empresa establece como política producto del reconocimiento al colaborador por el desempeño en la organización.

ANEXO N° 03

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE INDEPENDIENTE:  
PERSONALIDAD

N°	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. INTROVERSIÓN</b>							
1	¿le gusta abundancia de excitación y bullicio a su alrededor?	✓		✓		✓		
2	¿tiene a menudo un sentimiento de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber qué?	✓		✓		✓		
3	¿tiene casi siempre una contestación lista a la mano cuando se le habla?	✓		✓		✓		
4	¿se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real?	✓		✓		✓		
5	¿permanece usualmente retraído (a) en fiestas y reuniones?	✓		✓		✓		
6	cuando era niño(a) ¿hacia siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar?	✓		✓		✓		
7	¿se enfada o molesta a menudo?	✓		✓		✓		
8	cuando lo(a) meten a una pelea ¿prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado(a) esperando que las cosas se calmen solas?	✓		✓		✓		
9	¿es usted triste, melancólico (a)?	✓		✓		✓		
10	¿le gusta mezclarse con la gente?	✓		✓		✓		
11	¿a perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones?	✓		✓		✓		
12	¿se pone a veces malhumorado (a)?	✓		✓		✓		
13	¿se catalogaría a si mismo(a) como despreocupado (a) o confiado a su buena suerte?	✓		✓		✓		
14	¿se decide a menudo demasiado tarde?	✓		✓		✓		
	<b>II. EXTROVERSIÓN</b>							
15	¿le gusta trabajar solo (a)?	✓		✓		✓		
16	¿se ha sentido a menudo apático (a) y cansado(a) sin razón?	✓		✓		✓		
17	¿es por lo contrario animado(a) y jovial?	✓		✓		✓		
18	¿se ríe a menudo de chistes groseros?	✓		✓		✓		
19	¿se siente a menudo hastiado(a), hartado, fastidiado?	✓		✓		✓		
20	¿se siente incomodo(a) con vestidos que no son del diario?	✓		✓		✓		

21	¿se distrae (vaga su mente) a menudo cuando trata de prestar atención a algo?	✓		✓		✓	
22	¿puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa?	✓		✓		✓	
23	¿se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo?	✓		✓		✓	
24	¿esta completamente libre de prejuicios de cualquier tipo?	✓		✓		✓	
25	¿le gusta las bromas?	✓		✓		✓	
26	¿piensa a menudo en su pasado?	✓		✓		✓	
27	¿le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?	✓		✓		✓	
28	¿alardea (se jacta) un poco a veces?	✓		✓		✓	
	<b>III. NEUROTICISMO</b>						
29	¿es usted muy susceptible (sensible) por algunas cosas?	✓		✓		✓	
30	¿le gusta mas quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida?	✓		✓		✓	
31	¿se pone a menudo tan inquieto(a) que no puede permanecer sentado(a) durante mucho rato en una silla?	✓		✓		✓	
32	¿le gusta planear las cosas, con mucha anticipación?	✓		✓		✓	
33	¿tiene a menudo mareos (vértigos)?	✓		✓		✓	
34	¿contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído?	✓		✓		✓	
35	¿hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ello?	✓		✓		✓	
36	¿le falta frecuentemente aire, sin haber hecho un trabajo pesado?	✓		✓		✓	
37	¿es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas?	✓		✓		✓	
38	¿sufre de los nervios?	✓		✓		✓	
39	¿le gustaría mas planear cosas, que hacer cosas?	✓		✓		✓	
40	¿deja algunas veces para mañana. Lo que debería hacer hoy día?	✓		✓		✓	
41	¿se pone nervioso(a) en lugares tales como ascensores, trenes o túneles?	✓		✓		✓	
42	¿le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa?	✓		✓		✓	
43	¿alardea (se jacta) un poco a veces?	✓		✓		✓	
	<b>IV. PSICOTICISMO</b>						
		SI	No	SI	No	SI	No
44	cuando hace nuevos amigos(as) ¿es usted usualmente quién inicia la relación o invita a que se produzca?	✓		✓		✓	
45	¿sufre fuertes dolores de cabeza?	✓		✓		✓	
46	¿siente generalmente que las cosas se arreglaran por si solas y que terminaran bien de algún modo?	✓		✓		✓	

47	¿le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches?	✓		✓		✓	
48	¿ha dicho alguna vez mentiras en su vida?	✓		✓		✓	
49	¿dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza?	✓		✓		✓	
50	¿se preocupa durante un tiempo demasiado largo, después de una experiencia embarazosa?	✓		✓		✓	
51	¿se mantiene usualmente hérmico(a) o encerrado (a) en si mismo(a), excepto con amigos muy íntimos?	✓		✓		✓	
52	¿se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar?	✓		✓		✓	
53	¿le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos?	✓		✓		✓	
54	¿se le hace más fácil ganar que perder un juego?	✓		✓		✓	
55	¿se siente a menudo demasiado consciente de si mismo(a) o poco natural cuando esta con sus superiores?	✓		✓		✓	
56	cuando todas las posibilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena intentar?	✓		✓		✓	
57	¿siente "sensaciones" en el abdomen, antes de un hecho importante?	✓		✓		✓	

VALIDEZ DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DEPENDIENTE:  
SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>I. CONDICIONES FÍSICAS Y MATERIALES</b>							
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización	✓		✓		✓		
13	El ambiente donde trabajo es confortable	✓		✓		✓		
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable	✓		✓		✓		
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente	✓		✓		✓		
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	✓		✓		✓		
	<b>II. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS.</b>							
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas	✓		✓		✓		
	<b>III. POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS</b>							
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	✓		✓		✓		
15	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
17	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
23	El horario me resulta incómodo	✓		✓		✓		
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias	✓		✓		✓		
	<b>IV. RELACIONES SOCIALES</b>							
3	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones.	✓		✓		✓		
9	Me agrada trabajar con mis compañeros	✓		✓		✓		
16	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo	✓		✓		✓		
	<b>V. DESARROLLO PERSONAL</b>							
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente	✓		✓		✓		
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
25	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	✓		✓		✓		
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓		
	<b>VI. DESEMPEÑO DE TAREAS</b>							
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓		
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
26	Mi trabajo me aburre	✓		✓		✓		
30	Me gusta el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓		
	<b>VII. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD</b>							

6	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	✓		✓		✓	
12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
20	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓	
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
31	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Capayachi Otárola Nancy Mercedes

DNI: 077 44275

Especialidad del validador: Clinica - Educativa

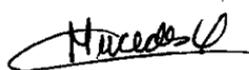
10 de Octubre del 20 18

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Validador

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

Cruz Telada YRNEZ EUGENIO

DNI: 08846516

Especialidad del validador: Psicólogo de Salud

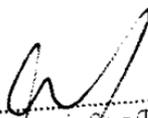
Jun 10 de 2018 del 2018.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Dr. I. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
CPsP. 2819

Firma del Validador