UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN RELACIONES INDUSTRIALES (INDUSTRIÓLOGO)

RELACIÓN ENTRE LOS RASGOS DE LA PERSONALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN CASO DE LOS OFICIALES DE SEGURIDAD DE LA UCAB.

Realizado por:
- Daniela Alfonzo
- Mónica Coppola

Profesor guía: Gilmar Rodrígez

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha obtenido la Calificación de: Dieciocho (18) puntos.

Nombre: Elizabeth Fonnico Firma:

Nombre: Carlos Marquiaak Firma:

Nombre: Gilmar Rodríguez. Firma:

Caracas 31 de OCTUBRE de 2018

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
MONTALBÁN

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Ciencias Sociales
Relaciones Industriales

RELACIÓN ENTRE LOS RASGOS DE LA PERSONALIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL CASO DE LOS OFICIALES DE SEGURIDAD DE LA UCAB

Tutor:
Gilmar Rodríguez

Estudiante:
Alfonzo, Daniela
Coppola, Mónica

Caracas, 2018

DEDICATORIA

A Dios.

Por permitirme llegar tan lejos y darme la fuerza necesaria para continuar en todo momento.

A mis padres.

Por su apoyo, sacrificio, esfuerzo y amor que han invertido en mí, por ayudarme a recorrer este camino.

Mónica Coppola

A mi familia.

Porque siempre han sido mi apoyo incondicional, mi pilar, mis ejemplos a seguir, aquellos que me han enseñado lo importante que son los valores y que siempre debo seguir adelante por muy difícil que parezca además me brindaron los conocimientos, experiencia y herramientas para superar los obstáculos.

A Dios.

Porque el tiempo de Dios es perfecto, cada una de las cosas que pasan son en el momento correcto, Gracias Dios por permitirme terminar este proyecto con éxito "Todo lo puedo en cristo que me fortalece" Filipense 4:13

Daniela Alfonzo

AGRADECIMIENTOS

*A nuestros **familiares**, por su sacrificio y esfuerzo para que tuviéramos una base para nuestro futuro, por dedicarnos su tiempo y enseñarnos el camino a la superación.*

*A los **profesores** de la UCAB, no solo por las enseñanzas académicas sino también personales.*

*A nuestros **amigos** por el apoyo brindado durante este proceso.*

*A la **tutora** por guiarnos y orientarnos en este largo pero satisfactorio camino.*

*A los **Jefes de Seguridad, Supervisores y Oficiales de Seguridad** por el apoyo que nos brindaron para la realización de este proyecto.*

*Y por último pero no menos importante a **Dios** que es nuestra fortaleza en cada momento difícil que se nos presenta.*

Daniela Alfonzo y Mónica Coppola

ÍNDICE DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 11
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 13
Objetivos 21
Objetivo general 21
Objetivos específicos 21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 24
1. Gestión del desempeño 24
2. Personalidad 28
3. Relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral 37
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO 42
1. Diseño y tipo de investigación 42
2. Unidad de análisis, población y muestra 42
3. Variables 43
3.1. Personalidad: variable independiente 43
3.1. Desempeño laboral: variable dependiente 45
3.3. Variables moderadoras 48
4. Procedimientos para la recolección y análisis de datos 50
4.1. Instrumentos 50
4.2. Procedimiento para el desarrollo de trabajo de campo 54
4.3. Procesamiento de los datos 55
5. Aspectos de factibilidad y condiciones éticas 56
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 57
1. Descriptivos generales de la muestra 57
2. Descriptivos generales la personalidad 61
2.1. Perfil de la personalidad 78
3. Descriptivos generales del desempeño laboral 81
4. Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral 95
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS 98
CONCLUSIONES 103
RECOMENDACIONES 106
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 107

ANEXOS..... 111
ANEXO A 111
Cuestionario Big Five de Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998) 111
ANEXO B 118
Instrumento para evaluar el desempeño laboral..... 118
ANEXO C: Matriz de las correlaciones entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral 122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Determinantes del desempeño laboral según Campbell…….…..27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable sexo……..……58
Gráfico 2. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable cargo……..…….....…58
Gráfico 3. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable turno de trabajo……..……..…59
Gráfico 4. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable edad……..……60
Gráfico 5. Cantidad de sujetos de acuerdo a los años de antigüedad……...…61
Gráfico 6. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión energía…….....……62
Gráfico 7. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión dinamismo…….....……63
Gráfico 8. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión dominancia…..……..……..…64
Gráfico 9. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión afabilidad……..…65
Gráfico 10. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión cooperación y empatía……...66
Gráfico 11. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión cordialidad y amabilidad..…67
Gráfico 12. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión tesón……...…68
Gráfico 13. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión escrupulosidad……..……69
Gráfico 14. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión perseverancia…..……..……70
Gráfico 15. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión estabilidad emocional……71
Gráfico 16. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión control de las emociones.....72
Gráfico 17. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión control de los impulsos…..…73
Gráfico 18. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión apertura mental……..…74
Gráfico 19. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión apertura a la cultura……..…75
Gráfico 20. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión apertura a las experiencias….76
Gráfico 21. Cantidad de sujetos de acuerdo a la distorsión……..……77
Gráfico 22. Posiciones que ocupan los sujetos en comparación con la muestra normativa con respecto a la distorsión……..78
Gráfico 23. Perfil gráfico de las mujeres……..……79
Gráfico 24. Perfil gráfico de los hombres…….……80
Gráfico 25. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia compromiso institucional...…82
Gráfico 26. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia trabajo en equipo y cooperación……...…83
Gráfico 27. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia orientación a la excelencia y sustentabilidad……...……...84

Gráfico 28. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia orientación al cliente/ atención al público…….…..85
Gráfico 29. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia sentido de responsabilidad……..86
Gráfico 30. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia orientación al aprendizaje……87
Gráfico 31. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia flexibilidad y adaptabilidad…….88
Gráfico 32. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia comunicación efectiva……..89
Gráfico 33. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia conocimiento del trabajo……90
Gráfico 34. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia puntualidad y asistencia……...91
Gráfico 35. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia imagen, trato y presencia……92
Gráfico 36. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia llamadas de atención…….....…….93
Gráfico 37. Cantidad de sujetos de acuerdo al desempeño total……...94

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. 16 rasgos de la personalidad de Cattell…. 30
Tabla 2. Seis facetas del factor neuroticismo (N) 33
Tabla 3. Seis facetas del factor extraversión (E) 34
Tabla 4. Seis facetas de amabilidad (A) 35
Tabla 5. Seis facetas de la responsabilidad (C) 36
Tabla 6. Seis facetas de apertura (O) 37
Tabla 7. Operacionalización de la variable personalidad. 45
Tabla 8. Operacionalización de la variable desempeño laboral. 48
Tabla 9. Operacionalización de las variables moderadoras 49
Tabla 10. Coeficientes de Alpha de las escalas de las dimensiones, subdimensiones y distorsión. 52
Tabla 11. Cortes interpretativos para el coeficiente de Pearson. 55
Tabla 12. Perfil de la personalidad de las mujeres. 79
Tabla 13. Perfil de la personalidad de los hombres. 80
Tabla 14. Resumen de lo estadísticos descriptivos del desempeño laboral 95
Tabla 15. Matriz de correlaciones para los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral .96

RESUMEN

El presente trabajo consistió en determinar si existe o no relación entre los rasgos de la personalidad del modelo Big Five de Costa y McCrae (1991) y el desempeño laboral. El estudio fue aplicado a los oficiales de seguridad y a sus supervisores de la Universidad Católica Andrés Bello. Para realizar esta investigación fue necesario entonces medir los rasgos de la personalidad de los sujetos y evaluar su desempeño laboral, para medir la personalidad se aplicó la adaptación en español del cuestionario Big Five de Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998), la cual evalúa las cinco dimensiones del modelo Big Five de la personalidad (tesón, energía, estabilidad emocional, afabilidad y apertura mental) y dos subdimensiones por cada una siendo diez en total, para el desempeño se utilizaron los resultados de las evaluaciones de desempeño obtenidas con el instrumento elaborado por la universidad, el cual evalúa doce competencias y una medida de desempeño total. En cuanto al procesamiento de los datos primero se realizó un análisis estadístico descriptivo para todas las variables y luego para analizar la relación entre las dos variables se hicieron correlaciones mediante el coeficiente de Pearson. Los resultados demuestran que las dimensiones de la personalidad tesón, afabilidad y apertura mental se relacionaron con algunas competencias del desempeño, asimismo sus subdimensiones escrupulosidad, perseverancia, apertura a la cultura y cooperación/empatía también lo hicieron. Por otro lado, las dimensiones energía y estabilidad emocional no se relacionaron con ninguna competencia ni con el desempeño total, caso similar sucedió para sus respectivas subdimensiones. La única variable de la personalidad que obtuvo correlación significativa con el desempeño total fue la subdimensión escrupulosidad. El trabajo será de utilidad para la Universidad Católica Andrés Bello, específicamente para la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección General de Servicios. Los resultados de la investigación serán un insumo para el proceso de selección de los candidatos, para determinar necesidades de capacitación en los oficiales, para la descripción y análisis de los cargos, así como también para la asignación de responsabilidades específicas como parte de la gestión de seguridad.

Palabras claves: rasgos de la personalidad, modelo Big Five, desempeño laboral, oficiales de seguridad, supervisores.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones están conformadas por personas, seres pensantes que poseen una personalidad, según la real academia española la personalidad es la diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra, es decir; expresa nuestro ser global o la totalidad de un ser humano, el modelo del iceberg de Spencer y Spencer (1993; citado por Alles, 2006) consideran a la personalidad como un elemento no visible de las competencias, es decir que es más difícil de identificar, por lo que es necesario realizar una prueba de personalidad.

Una de estas pruebas que se aplica es el cuestionario Big Five que evalúa los cinco grandes factores de la personalidad, los autores Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998) aseguran que este instrumento juega un papel importante en la identificación del rol que deben ejecutar las características de la personalidad en el contexto organizativo, por ende este instrumento ayuda a crear un perfil general de las personas, lo que es importante para las empresas debido a que uno de los grandes objetivos de las mismas en el proceso de selección es el de minimizar costos, lo que se consigue reduciendo brechas entre el perfil ideal y el que posee el candidato, atándose a la metodología STAR, para un efectivo proceso de selección.

Un efectivo proceso de selección se traduce en un buen desempeño dentro del área laboral, para constatar esto es importante realizar una evaluación de desempeño, en el caso de la UCAB se utiliza una herramienta llamada el diamante de competencias, lo que está conformado por una serie de competencias que se seleccionan tomando como referencia el nivel al cual pertenece el cargo/rol que el evaluado ejerce en la institución, es utilizada con el objetivo de determinar el cumplimiento o no de las actividades del cargo/rol y representa la evaluación por competencias, las competencias según Spencer y Spencer (1993; citado por Alles, 2006) es una característica subyacente lo que significa que la misma es parte de la personalidad y puede predecir el comportamiento de los trabajadores dentro del área laboral.

A partir de lo expuesto anteriormente, la investigación consta de cinco grandes capítulos los cuales detallan la información proporcionada anteriormente, desarrollándose de la siguiente manera:

En el CAPÍTULO I se exponen los antecedentes que están relacionados de una u otra manera con la investigación y luego expone la pregunta de investigación con la justificación e importancia del tema para concluir con los objetivos (general y específico).

Seguidamente se encuentra el CAPÍTULO II, el cual se basa en el marco teórico de la investigación, en el se exponen todos aquellos aspectos teóricos que se consideren importante para la investigación.

Asimismo es importante especificar la metodología en la que se enmarca la investigación, en el CAPÍTULO III para hacer alusión al marco metodológico se incluye el diseño y tipo de investigación, unidad de análisis y para culminar la definición conceptual y operacional para todas las variables.

En el CAPÍTULO IV se expresa de manera clara y lo más detallada posible los resultados obtenidos en la investigación incluyendo gráficos y tablas para un mejor entendimiento del mismo.

En el CAPÍTULO V se discuten los resultados, incluyendo una relación entre los antecedentes y los resultados de la tesis.

Y para finalizar se coloca la conclusión y recomendaciones de parte de las tesistas para próximos tesistas, para la institución u otros, así mismo los anexos y las referencias consultadas para la realización de la investigación.

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las empresas tienen estructuras, métodos, procedimientos y valores que las diferencian del resto y dirigen el desempeño de la organización, estos aspectos pueden tener un efecto positivo o negativo en el comportamiento de los individuos en su área de trabajo, generando así la modificación de la naturaleza de los rasgos de su personalidad. Por otro lado, estos rasgos forman parte del proceso de selección y reclutamiento de las empresas, que consiste en que luego de reclutar a una cantidad adecuada de personas, se escoge entre los aspirantes a aquellos que cumplan con los requisitos de la empresa, lo que implica que tengan las actitudes para adaptarse y puedan desempeñar correctamente al cargo ofrecido (Tovar, 2014).

Ahora bien, a lo largo de la historia en las empresas se han visto diferentes formas de medir el desempeño (por competencias, por estrategias de liderazgo, por perfil psicológico y tendencias de comportamiento), ya que se ha demostrado que diferentes aspectos de las personas se ven reflejados en el ámbito laboral. Las organizaciones hacen este proceso de una manera sistemática, debido a que tienen la necesidad constante de evaluar los distintos desempeños relacionados con la actividad laboral y especialmente el de sus recursos humanos, debido a que son ellos los que le dan vida a la organización y son necesarios para que esta funcione y sea competitiva en el mercado laboral, por esta razón las organizaciones de hoy en día se preocupan porque el desempeño laboral de sus colaboradores sea excelente en todo momento (Chiavenato, 2008).

Se entiende por desempeño laboral el cumplimiento de parte del trabajador de los requisitos que se le otorgan, para colaborar de esta forma a alcanzar los objetivos del sistema administrativo (Chiavenato, 2008), por ello las organizaciones realizan evaluaciones de desempeño y son libres de escoger la que se ajuste mejor a sus necesidades.

Es importante aclarar que el desempeño laboral por parte del trabajador está determinado por diferentes factores. Según Campbell et. al. (1993; citado por Landy y Conte, 2005) se pueden encontrar dos tipos de determinantes (directos e indirectos), los directos

están conformados por los conocimientos declarativos, las habilidades, el conocimiento procedimental y la motivación, mientras que los indirectos vendrían siendo la capacidad, los intereses, la educación, la capacitación, la experiencia y por último la personalidad.

La personalidad, la cual puede ser definida como "un patrón de rasgos relativamente permanentes y de características singulares que confieren coherencia e individualidad al comportamiento de una persona" (Roberts y Mroczek, 2008, citado por Feist, Feist y Roberts, 2013, p.4) no siempre fue importante o válida para predecir el desempeño, ya que tal y como lo explican Barrick, Mount y Judge (2001) anteriormente los investigadores no encontraron una relación significativa entre las dos variables. En general, los autores consideran que esto se debió a varios problemas y uno de ellos fue la medición de la personalidad. Sin embargo, a partir de los años 1980 con la llegada del modelo Big Five (o modelo de los cinco grandes) los resultados de la relación entre la personalidad y el desempeño laboral son más optimistas y han demostrado que al menos algunos de los rasgos de la personalidad están relacionados significativamente con el desempeño laboral. Por lo tanto, dicha relación y el uso de la personalidad en la selección de personal ha resurgido y llamado la atención de muchos investigadores.

El modelo Big Five, representado por Costa y McCrae (1991) comenzó como un intento por identificar rasgos de la personalidad a través del análisis factorial, luego se convirtió en una taxonomía y hoy en día es una importante teoría que es capaz de predecir y explicar el comportamiento humano (Feist, Feist y Roberts, 2013).

Dicho modelo está compuesto por cinco dimensiones: la responsabilidad (también llamada escrupulosidad, conciencia y tesón), neuroticismo (o estabilidad emocional), extraversión (o energía), amabilidad (o agradabilidad y afabilidad) y apertura.

Además, cada dimensión o factor está compuesto por varios subfactores y es aquí donde se genera un dilema o controversia ya que algunos autores se preguntan si las cinco dimensiones amplias predicen mejor el desempeño que sus respectivos subfactores o viceversa. Sobre esto, Landy y Conte (2005) basándose en las investigaciones que estudian y

evalúan este problema, llegaron a la conclusión de que "(...) los rasgos reducidos son útiles para predecir conductas laborales muy específicas y que los rasgos amplios son útiles para predecir conductas más amplias, por lo tanto, no es necesario elegir entre los dos enfoques. Cada uno tiene su propio uso" (p.102).

En cuanto a la medición de los rasgos de la personalidad existen muchos tests psicométricos y uno de ellos es el desarrollado por los autores ya mencionados que lleva de nombre NEO por las siglas Neuroticism, Extraversion y Openness (es decir, neuroticismo, extraversión y apertura), posteriormente se agregaron y ampliaron las dimensiones de responsabilidad y amabilidad (Feist, Feist y Roberts, 2013). Este test es el más utilizado para medir los cinco factores y según los hallazgos del meta-análisis realizado por Salgado (2003) los profesionales deberían utilizar los inventarios basados en FFM (modelo de los cinco factores) para tomar decisiones de selección de personal.

Muchos investigadores han estudiado la relación entre la personalidad y el desempeño laboral, la mayoría de ellos suelen hacerlo aplicándolo a un puesto u ocupación específica tales como: vendedores, gerentes, doctores, deportistas, policías, vigilantes, entre otros. Estos puestos por sus características parecen demostrar la importancia de que se realice un estudio sobre dicha relación, ya que pareciera que la extroversión pudiera relacionarse con el desempeño en ventas, la apertura con el éxito de la capacitación o de entrenamiento, la amabilidad con puestos relacionados con el servicio al cliente y puestos que incluyan trabajo en equipo, la estabilidad emocional con gerentes y los puestos del área de seguridad y por último la responsabilidad suele estar relacionada con una amplia variedad de puestos (Landy y Conte, 2005).

Por ejemplo, García (2010) estudió la relación entre la personalidad y el desempeño en deportistas. Se midió la personalidad con el Inventario de Estilos de Personalidad de Millon y el rendimiento de los deportistas con un instrumento ad hoc que consistió en observaciones no sistematizadas. En base a esto se pudo concluir que existe un estilo de personalidad óptimo que obtiene un mayor rendimiento deportivo frente a otros perfiles de personalidad. Esto concuerda con las investigaciones que expone García en el trabajo, que son las de Eysenck

(1982) y Piedmont, Hill y Blanco (1999), en las cuales los rasgos de personalidad se relacionan de forma directa e indirecta con el rendimiento deportivo y puede que el mismo se mantenga a través del tiempo.

Loveland, Gibson, Lounsbury y Huffstetler (2005) estudiaron la relación en consejeros de los campamentos de verano, tomando en cuenta los factores amplios de los Big Five y sus subfactores. El desempeño se basó en dos escalas compuestas: desempeño social y desempeño de la tarea y fue evaluado por los supervisores al final del campamento. La extraversión/energía, el cuidado, la amabilidad/cordialidad y la escrupulosidad se relacionaron significativamente con la medida de desempeño social y los rasgos de orientación al servicio al cliente, extraversión, cuidado, amabilidad, la estabilidad emocional y la escrupulosidad se relacionaron significativamente con la medida de desempeño de la tarea. Los resultados de la regresión gradual indican que los rasgos de amabilidad y extraversión fueron los mejores predictores para la medida de desempeño social.

También hay estudios que toman en cuenta la etapa de vida laboral del trabajador como el de Stewart (1999) que examinó la relación con el desempeño laboral en diferentes etapas de la vida laboral del empleado, con una medida amplia de la personalidad (conciencia) y dos sustratos más estrechos de esta misma (orden y logro). La muestra fueron 85 empleados recién contratados y 98 empleados veteranos del área de ventas. Se utilizó el NEO-PI-R para medir personalidad y para el desempeño laboral se tomó en cuenta la cantidad de membresías nuevas vendidas por día de venta. Se encontró que la conciencia se correlacionó con el desempeño laboral tanto para los empleados recién contratados como para los veteranos. En cuanto a los dos sustratos más estrechos, el orden se relacionó más fuertemente con el desempeño en los empleados recién contratados y el logro se relaciona con el desempeño de los veteranos.

De igual manera Thoresen, Bradley, Bliese y Thoresen (2004) realizaron un estudio similar pero esta vez utilizaron todas las dimensiones del modelo Big Five. La muestra fueron 99 empleados para la etapa de mantenimiento y 48 para la etapa de transición. En cuanto a la medición de las variables se utilizó el cuestionario NEO-FFI para la personalidad y para el

desempeño se utilizaron criterios orientados a resultados (ventas). En la muestra de mantenimiento, la escrupulosidad y la extraversión/energía se asociaron positivamente con las diferencias entre las personas en las ventas totales, mientras que solo la escrupulosidad predijo el crecimiento del rendimiento. En la muestra de transición, la amabilidad y la apertura a la experiencia predijeron diferencias generales de desempeño y tendencias de desempeño.

Por otro lado, Artigas (2014) examinó la relación en 68 médicos residentes del Instituto Nacional de Cancerología de México. Para medir la personalidad se utilizaron dos cuestionarios, el de Myers-Briggs Type Indicator (MBTI) para la tipología de Jung y el Big Five Inventory (BFI), mientras que para medir el desempeño se utilizó la evaluación 360°. Lo resultados arrojaron que en cuanto a la tipología de la persona de Jung la sensación y el pensamiento presentan correlación negativa con los conocimientos. Estos resultados sobre el pensamiento fueron contrarios a los que se esperaban, por su parte la extroversión medida por MBTI que es prácticamente la misma que la medida por el instrumento BFI, no tuvo relación con el desempeño médico en ninguno de los grupos de competencias. Por otro lado, los resultados del BFI demostraron únicamente que la responsabilidad, la cordialidad y el neuroticismo presentan correlación con alguno de los tipos de competencias.

Castillo (2016) buscaba identificar cuáles rasgos de la personalidad del IPV (Inventario de Personalidad para Vendedores) son registrados altos y que contribuyan a obtener resultados positivos en una evaluación de desempeño en los vendedores de la editorial Don Bosco. El instrumento utilizado para medir la personalidad fue “polygraph”, mientras que para medir el desempeño se utilizó el instrumento proporcionado por la empresa y fue aplicado por la misma autora que realizó la investigación. Los temas por tratar en esta evaluación de desempeño fueron: calidad de trabajo, cantidad de trabajo, trabajo en equipo, utilización de recursos, capacidad de gestión, capacidad para seguir instrucciones, búsqueda de información, capacidad técnica y organización. La autora llegó a la conclusión de que la personalidad de los vendedores es un factor determinante para el proceso de selección laboral (relación estadísticamente significativa entre desempeño y personalidad).

En el trabajo de Barros, Kausel, Cuadra y Díaz (2014) utilizaron la capacidad mental general y los rasgos de personalidad para predecir el desempeño laboral en tres organizaciones chilenas, con tres muestras diferentes (servicio al cliente, agentes de ventas y administradores). Los resultados muestran que la escrupulosidad y la capacidad mental general predicen significativamente el desempeño laboral en estas muestras.

Piedmont y Weinstein (1994) estudiaron la relación entre los rasgos del modelo Big Five y el desempeño laboral en 52 mujeres y 159 hombres en diferentes ocupaciones relacionadas con el servicio al cliente, ventas, administración y finanzas (siendo ventas y servicio al cliente la mayoría de la muestra). Para esto aplicaron el cuestionario NEO-PI elaborado por Costa y McCrae (1985) para medir los rasgos de la personalidad, mientras que para el desempeño laboral los supervisores inmediatos de cada participante complementaron una evaluación de desempeño creada por los propios investigadores. Los resultados muestran que escrupulosidad se relaciona con el desempeño en todos los grupos ocupacionales, así como también neuroticismo bajo (o estabilidad emocional) y alta extraversión predicen altos puntajes de desempeño, por otro lado baja sencillez (una faceta de agradabilidad) se correlacionó con el logro de metas y con la adaptación a las cambiantes condiciones de trabajo.

Barrick, Mount y Judge (2001) también tomaron en cuenta varias ocupaciones (profesionales, gerentes, vendedores, policías) y varios criterios de desempeño (general, trabajo en equipo y entrenamiento) en el trabajo meta-analítico que realizaron. Encontraron que la escrupulosidad es un predictor válido del rendimiento en todos los tipos de criterio y grupos ocupacionales. También la estabilidad emocional mostró ser un predictor generalizable cuando el rendimiento general del trabajo era el criterio, pero su relación con los criterios de desempeño y las ocupaciones específicas era menos consistente que la conciencia. Los otros tres rasgos de los Big Five (extraversión, apertura a la experiencia y amabilidad) no predecían el rendimiento laboral general, pero sí el éxito en ocupaciones específicas o se relacionaban con criterios específicos de desempeño. Extraversión se relaciona con el trabajo en equipo, el desempeño del entrenamiento y en tres tipos de ocupaciones (gerenciales y vendedores),

amabilidad con el trabajo en equipo y por último apertura a la experiencia con el desempeño del entrenamiento.

También, Barrick y Mount (1993) investigaron el rol de la autonomía como moderador en la relación entre la personalidad y el desempeño laboral en 146 gerentes. Los resultados muestran que existe una relación de la conciencia y la extraversión en puestos con alta autonomía, por otro lado, la amabilidad también se relacionó con el mismo pero la relación fue negativa.

Por otro lado, otra ocupación que los investigadores utilizan para estudiar la relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral es la de los vigilantes de seguridad o policías, ya que como menciona Jaén (2010) pareciera que “tener elevadas puntuaciones en energía (lo que caracteriza al trabajador por ser muy dinámico y dominante) se relaciona negativamente con el rendimiento. Esto parece tener sentido para un puesto de trabajo que podríamos denominar "pasivo" y que no tiene bajo su responsabilidad a otras personas, como es el del vigilante” (p. 178). Por otro lado, también pareciera que se puede relacionar con la estabilidad emocional y la conciencia porque ambos suelen relacionarse con una amplia variedad de puestos de trabajo (Barrick, Mount y Judge, 2001).

De esta manera, Jaén (2010) en su investigación buscaba conocer la capacidad de la personalidad, motivación, y la percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para determinar el rendimiento laboral en un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada. Para medir la personalidad se aplicaron tests psicométricos (BFQ – Cuestionario Big Five) y para medir el rendimiento se utilizó la evaluación proporcionada por su supervisor. Cabe destacar que en la organización no se hacían evaluaciones del desempeño y por lo tanto la autora tuvo que formar a los supervisores. En cuanto a los resultados, las correlaciones más altas fueron las de estabilidad emocional y su subfactor control de emociones, las demás correlaciones resultaron ser muy bajas y la investigadora llegó a la conclusión de que se debieron a la falta de experiencia, la escasa formación del supervisor y el instrumento de evaluación de desempeño utilizado.

Por último, Salgado, Moscoso y Berges (2013) investigaron el debate sobre los factores amplios de los cinco grandes y sus subfactores, basándose en la conciencia y sus facetas. La muestra consistió en 226 policías. La conciencia se evaluó con la versión en español del IP / 5F y el supervisor inmediato evaluó el desempeño de cada oficial de policía en diez escalas de calificación basadas en el comportamiento (BARS), que se establecieron a través del análisis del trabajo utilizando la técnica de incidentes críticos. Además, los supervisores inmediatos fueron entrenados para el propósito, y se les aseguró que las calificaciones se usarían sólo con fines de investigación. La conciencia y tres facetas de ella (orden, laboriosidad y autocontrol) se correlacionaron con tres criterios de rendimiento (rendimiento general del trabajo, rendimiento de la tarea y orden). Los resultados mostraron que la conciencia predijo los tres criterios y que las facetas no predijeron el desempeño laboral ni mostraron una validez incremental sobre la conciencia.

En función a las investigaciones expuestas anteriormente se pudo tener un conocimiento amplio de los rasgos de la personalidad que han sido estudiados y como de una u otra forma se relacionan con el desempeño laboral dependiendo de la especialidad o puesto de trabajo y el contexto que se estudie, por lo tanto se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación entre los rasgos de la personalidad del modelo Big Five de Costa y McCrae (1991) y el desempeño laboral en los oficiales de seguridad de la Universidad Católica Andrés Bello?

Es importante recalcar que el trabajo de investigación será de utilidad para la Universidad Católica Andrés Bello, específicamente para la Dirección General de Recursos Humanos y la Dirección General de Servicios. La posibilidad de determinar cuáles factores de la personalidad son importantes para el desempeño es un insumo para el proceso de selección que se aplique a los próximos aspirantes al puesto de oficiales de seguridad, de manera que se pueda descubrir personas claves para la organización. También dicho trabajo puede resultar provechoso para determinar necesidades de capacitación presentes en los oficiales de seguridad. Igualmente, para la descripción y análisis de los cargos, así como

también para la asignación de responsabilidades específicas como parte de la gestión de seguridad.

Objetivos:

Objetivo general:

Determinar la relación entre los rasgos de la personalidad del modelo Big Five de Costa y McCrae (1992) y el desempeño laboral en los oficiales de seguridad de la Universidad Católica Andrés Bello.

Objetivos específicos:

1. Obtener el perfil de la personalidad para los hombres y mujeres por separado mediante el cuestionario Big Five.

2. Analizar la relación entre la dimensión estabilidad emocional y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño, a través del coeficiente de Pearson.

2.1. Analizar la relación entre la subdimensión control de las emociones y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

2.2. Analizar la relación entre la subdimensión control de los impulsos y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

3. Analizar la relación entre la dimensión tesón y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño, a través del coeficiente de Pearson.

3.1. Analizar la relación entre la subdimensión escrupulosidad y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

3.2. Analizar la relación entre la subdimensión perseverancia y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

2. Analizar la relación entre la dimensión energía y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño, a través del coeficiente de Pearson.

4.1. Analizar la relación entre la subdimensión dinamismo y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

4.2. Analizar la relación entre la subdimensión dominancia y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

3. Analizar la relación entre la dimensión afabilidad y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño, a través del coeficiente de Pearson.

5.1. Analizar la relación entre la subdimensión cooperación/empatía y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

5.2. Analizar la relación entre la subdimensión cordialidad/amabilidad y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

4. Analizar la relación entre la dimensión apertura mental y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño, a través del coeficiente de Pearson.

    6.1. Analizar la relación entre la subdimensión apertura a la cultura y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

    6.2. Analizar la relación entre la subdimensión apertura a las experiencias y las competencias genéricas o institucionales, las específicas y otros factores a considerar en la evaluación del desempeño.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

Este marco teórico consta de las definiciones y aspectos teóricos más importantes de la investigación, empezando por la gestión del desempeño y la evaluación del mismo, continuando con la personalidad, los modelos teóricos de la misma, enfocándose en la teoría de los rasgos y el modelo Big Five y culminando con la relación entre el desempeño laboral y la personalidad como el punto central de esta investigación.

1. Gestión del desempeño:

La gestión del desempeño es un enfoque sistemático que está dirigido al manejo de datos de los trabajadores y el incentivo otorgado por el servicio prestado, de manera que se pueda optimizar el desempeño de los mismos en la organización, así mismo definimos al desempeño como un conjunto de comportamientos, que, realizados correctamente por los recursos humanos, cumplen con una meta u objetivo establecido (Daniels, 1997).

El desempeño es evaluado a través de la evaluación del desempeño la cual Chiavenato (2008) lo define como "el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo" (p.244); por su parte las empresas debido a que tienen diferente cultura organizativa y diferentes formas de gestionar al personal pueden diferenciarse en la forma de medir el desempeño (por competencias, por estrategias de liderazgo, por perfil psicológico y tendencias de comportamiento), ya que se ha demostrado que diferentes aspectos de las personas se ven reflejados en el ámbito laboral.

Alles (2006) hace énfasis en que la evaluación del desempeño es beneficioso para tomar decisiones de promociones y remuneración, de la misma manera para darle la información al trabajador de cómo va, ¿qué tiene que mantener?, ¿qué tiene que cambiar?, es decir una retroalimentación que le brindan sus superiores a sus colaboradores.

Por ello las organizaciones hacen este proceso de una manera constante, es decir cada cierto tiempo, debido a que tienen la necesidad de evaluar el desempeño de sus recursos humanos porque son ellos los que hacen funcionar a la organización de manera que generen beneficios para la misma y compitan por ser el mejor en el mercado laboral, por esta razón las organizaciones de hoy en día se preocupan porque el desempeño laboral de sus colaboradores sea excelente en todo momento (Chiavenato, 2008); para ello Alles (2006) expone diferentes tipos de evaluación del desempeño: de 360°, de 180° y la tradicional que sería la de 90°.

La evaluación del desempeño de 360°, a pesar de que es una de las más conocidas no es una de las más utilizadas, es un instrumento utilizado para el desarrollo de los recursos humanos, debido a que la aplicación del mismo implica un alto compromiso de parte de todos los actores que participen en la evaluación del colaborador, en este caso el colaborador es evaluado por jefes, pares y subordinados.

Por otro lado, la evaluación de 180°, es un paso intermedio entre la evaluación tradicional y la evaluación de 360°, donde los colaboradores son evaluados por sus jefes, sus pares y eventualmente los proveedores. Y por último la evaluación tradicional (90°) donde hay una relación directa entre jefe- empleado, es decir, solo es evaluado por su supervisor y/o jefe directo.

Para realizar cualquiera de estos métodos, Aamodt (2010) nos recuerda que:

- Hay que tener claro el propósito de la evaluación ¿por qué la organización desea hacer la evaluación?, ya bien sea para proporcionar capacitación y realimentación a los empleados de manera que los mismos puedan observar lo que están haciendo mal y lo que no, y modificarlo. De la misma forma determinar los incrementos salariales, observando quién se desempeña mejor en su trabajo y quién merece un incremento salarial, otra de las razones sería la necesidad de ascender a los trabajadores que mejor se desempeñen y viceversa, despedir a las personas que no se desempeñan de la mejor manera y por último realizar investigaciones de personal.

- Identificar las limitaciones ambientales y culturales que podrían afectar al sistema.
- Determinar quién evaluará el desempeño, ya que como vimos antes existen diferentes tipos de evaluación del desempeño donde cada una de ellas tienen personas distintas que evalúan (supervisores, colegas o pares, subordinados, clientes y la autoevaluación).
- Seleccionar un método de evaluación del desempeño que cubra las necesidades de la empresa, debido a que cada una tiene una cultura y estilo de trabajo diferente, por lo tanto según el cargo que deseen evaluar eligen una evaluación de 360°, 180° y 90°, otra forma de elegir dicha evaluación es como nos indica Chiavenato (2008) por:
    - Competencias.
    - Estrategias de liderazgo.
    - Perfil psicológico.
    - Tendencias de comportamiento.
- Capacitación del evaluador, de manera que los mismos cometan menos errores a la hora de evaluar.
- Observar y documentar el desempeño.
- Los colaboradores son comunicados, de los resultados de la evaluación de desempeño.
- Por último, tomar decisiones de personal (despido, incentivos, ascensos, entre otros).

Todo lo anteriormente mencionado con el fin de cumplir con los objetivos del proceso de evaluación formal, la cual consta de la identificación de problemas en el desempeño y el desarrollo de un plan para corregirlos; dichos problemas pueden ser presentados en cualquier momento, sin embargo, dicha evaluación brinda las herramientas para identificar y discutir temas particulares dentro de la revisión del desempeño en general, que al ser identificado algún problema, el supervisor debe comunicar al empleado de manera clara y sencilla, de manera que el mismo comprenda la información otorgada (qué conductas o acciones causan

preocupación, porque afectan de manera negativa el trabajo de la organización y qué es considerado como una conducta exitosa) (López, 2001).

Es relevante aclarar que el desempeño laboral de los recursos humanos está determinado por diferentes factores. Esto puede ser explicado mediante el modelo jerárquico del desempeño laboral de Campbell et al. (1993; citado por Landy y Conte, 2005) que se presenta en la figura N°1, en el cual existen tres determinantes directas del desempeño laboral refiriéndose a que estas son los bloques básicos de las causas del desempeño, estas son: los conocimientos declarativos (CD), las habilidades y el conocimiento procedimental (HCP) y la motivación (M), asimismo el autor propone que existen muchas otras variables, como la capacidad, la personalidad, los intereses, la capacitación y experiencia y los motivadores, que tienen un efecto indirecto en el desempeño, es decir que pueden influir en el desempeño modificando el nivel de CD, HCP y M, por ejemplo un incremento en la capacitación o en la experiencia influirá en el desempeño al modificar los niveles de CD y HCP y por otro lado los incentivos en el trabajo pueden modificar el desempeño al incrementarse la motivación en los sujetos.

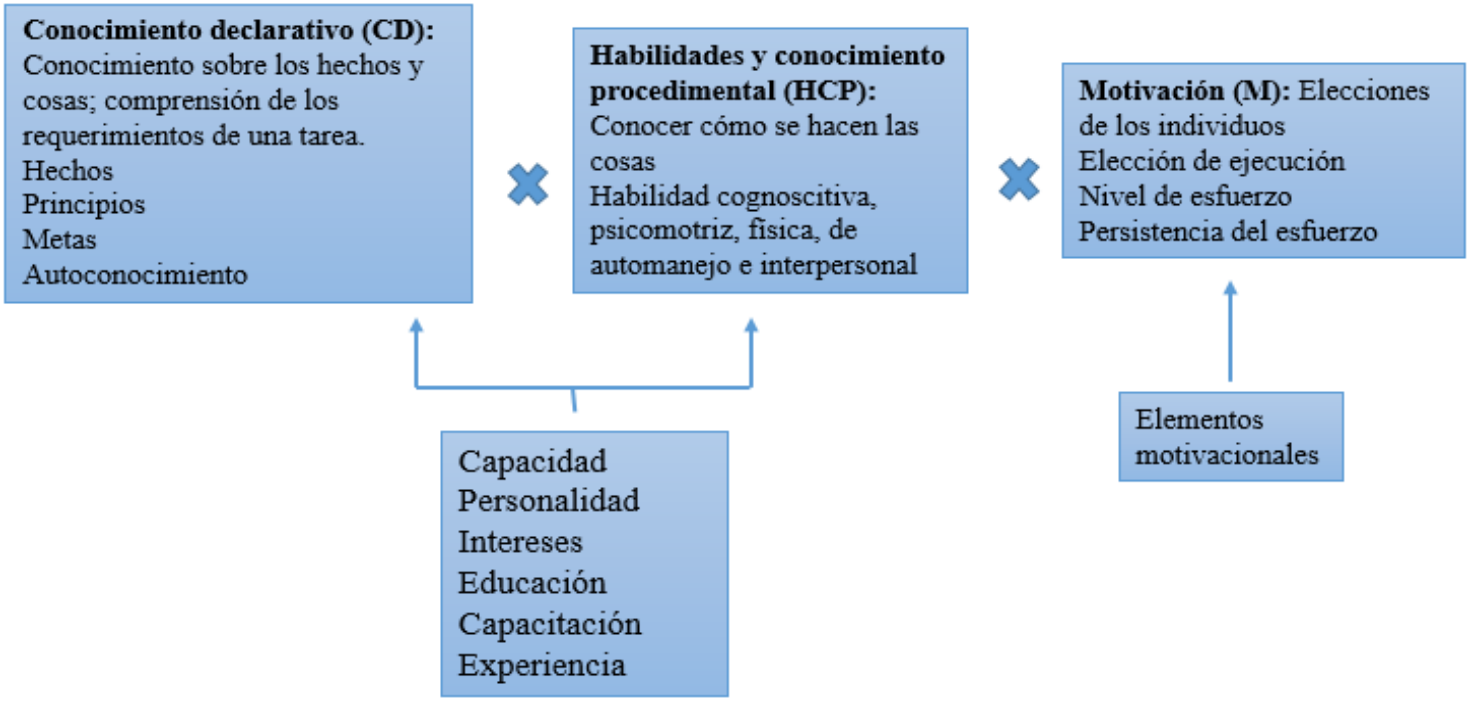


Figura 1. Determinantes del desempeño laboral (Campbell et al., 1993; citado por Landy y Conte, 2005).

2. Personalidad:

El término personalidad viene del latín “persona” que significa “máscara”, haciendo referencia al papel que desempeña una persona en una determinada situación. Este constructo psicológico puede ser definido como un “conjunto de características peculiares, únicas y constantes de sentimientos, comportamientos, actitudes que caracterizan a una persona y la diferencian de otras logrando, de este modo, una estabilidad en el comportamiento ante diversas situaciones” (Guillén, 2010, p.148), es decir es un conjunto de características constantes que diferencian a una persona de otra.

Los psicólogos se han aproximado al estudio de la personalidad de diferentes maneras. Algunos solo se propusieron identificar las características más importantes que diferencian a los individuos. Otros han tratado de comprender por qué se dan estas diferencias, dentro de este grupo varios de ellos han identificado a la familia como el factor más importante en el desarrollo de la personalidad, mientras que otros consideran que se deben a factores ambientales externos a la familia. Por último, otro grupo de psicólogos consideran que la personalidad es el resultado de la manera en la que aprendemos a pensar sobre nosotros mismos y de nuestras experiencias (Morris, 1997). Estas diferentes aproximaciones generaron cuatro tipos principales de teorías de la personalidad:

- Las teorías psicodinámicas.
- Las teorías humanistas.
- Las teorías cognoscitivo-sociales.
- Las teorías de rasgos.

De estas cuatro teorías se hará más énfasis en las teorías de rasgos y especialmente en una de ellas, que es el modelo Big Five (los cinco grandes) por ser el que se utiliza en la presente investigación.

Para comenzar, los autores de las teorías psicodinámicas consideran a la personalidad como el resultado de una dinámica psicológica interna en el individuo y que con frecuencia es

una actividad inconsciente. Entre ellas se encuentra la del famoso fundador del psicoanálisis Sigmund Freud, el cual creía que la personalidad se desarrolla a partir de la solución de conflictos inconscientes y que consideraba que su estructura se debía al Ello, el Yo y el Superyó. También se encuentran Carl Jung, Karen Horney y Erik Erikson como personajes más importantes de esta teoría (Morris, 1997).

Por otro lado, las teorías humanistas se fundamentan en la noción que tenía Alfred Adler (primer teórico humanista de la personalidad) de que los individuos realizan un esfuerzo permanente por alcanzar la perfección. Esta teoría difiere mucho de la psicodinámica ya que no se basa en la solución de conflictos inconscientes sino en la idea de que los humanos están positivamente motivados a progresar hacia niveles de funcionamiento superiores y que el individuo es responsable del curso de su vida. Dentro de estas teorías las más relevantes son la de la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow y la teoría de la autorrealización de Carl Rogers (Morris, 1997).

En cuanto a las teorías cognoscitivo-sociales del aprendizaje "consideran a la conducta como el resultado de la interacción entre cogniciones, aprendizajes y experiencias pasadas con el ambiente inmediato" (Morris, 1997, p.369). Albert Bandura considera que las expectativas moldean la conducta en una situación dada y a su vez esta conducta moldea las expectativas futuras. Entre los autores de esta teoría también se encuentra Walter Mischel y Julian Rotter con el locus de control interno y externo (Morris, 1997).

Por último, los teóricos de los rasgos no se preocupan por determinar cómo se desarrolla la personalidad, al contrario, les interesa identificar y describir los rasgos de la personalidad ya desarrollados y como estas pueden ser distintas de una persona a otra. También rechazan la idea de que existen algunos tipos de personalidad determinados, ya que opinan que cada persona tiene un conjunto de características únicas que pueden deducirse a través del comportamiento de la persona (Morris, 1997).

Entre los teóricos de los rasgos se encuentra Gordon Allport que junto con su colega H. S. Odbert buscaron en el diccionario y encontraron alrededor de 18.000 palabras que

parecen referirse a los rasgos de la personalidad. Esta larga lista lograron reducirla a 2.800 palabras y cuando se eliminaron los sinónimos y cuasi sinónimos a 200, sin embargo, seguía siendo una gran cantidad de características que imposibilita la oportunidad de trabajar con ellas (Morris, 1997).

Frente a esta problemática surge otro teórico llamado Raymond Cattell el cual a través de una técnica estadística denominada análisis factorial demostró que de estas 200 características varias de ellas tienden a agruparse, por ejemplo "una persona descrita como perseverante o resuelta, probablemente también se considere como responsable, ordenada, atenta y estable, y quizá no sea descrita como frívola, descuidada y voluble" (Morris, 1997). Mediante esta técnica y basándose en numerosas investigaciones el autor llegó a la conclusión de que existen 16 rasgos que explican la complejidad de la personalidad humana, los cuales se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 1.

16 rasgos de la personalidad de Cattell.

Factores primarios	
Factor A: afabilidad	Factor L**:** vigilancia
Factor B: razonamiento	Factor M: imaginación
Factor C: estabilidad emocional	Factor N**:** privacidad
Factor E: dominancia	Factor O: apresión
Factor F: animación	Factor Q1: apertura al cambio
Factor G: atención a las normas	Factor Q2: autosuficiencia
Factor H: audacia social	Factor Q3: perfeccionismo
Factor I: sensibilidad	Factor Q4: tensión

Nota. Extraído de Cattell y Mead, 2008.

Sin embargo, estos 16 factores se pueden reducir aún más. Igual que Cattell, utilizando el análisis factorial, Eysenck logró reducirlo a tres factores bipolares: introversión/extraversión, neuroticismo/estabilidad emocional y psicoticismo/superyó. Adicionalmente otros autores lo redujeron a cinco factores y es lo que se conoce hoy en día como el modelo Big Five que es muy utilizado en el mundo del trabajo para predecir conductas, este modelo está representado por Costa y McCrae (1985**),** aunque bajo este paraguas se recoge a otros muchos autores que coinciden en que la personalidad está constituida por cinco factores (Digman, 1990; John, 1990; John et al., 1988). Dos de estos cincos factores concuerdan con Eysenck, que son neuroticismo y extraversión, las restantes son apertura, amabilidad y responsabilidad (Feist, Feist y Roberts, 2013; Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998).

El modelo Big Five, comenzó entonces como un intento por identificar rasgos de la personalidad a través del análisis factorial, luego se convirtió en una taxonomía que fue inspirada en los 16 factores de la personalidad de Cattell y hoy en día es una importante teoría que es capaz de predecir y explicar el comportamiento humano (Feist, Feist y Roberts, 2013), incluso Mount, Barrick y Stewart (1998) la consideran como el modelo más aceptado para describir la personalidad de una persona y citando a Digman (1990) concuerdan en que "esta ha surgido en todos los idiomas, en diferentes perspectivas teóricas y en todas las fuentes de calificación".

Los cinco factores del modelo ya expuestos están compuestos por varios subfactores y es aquí donde se genera un dilema o controversia ya que algunos autores se preguntan si las cinco dimensiones amplias predicen mejor el desempeño que sus respectivos subfactores o viceversa. Sobre esto, Landy y Conte (2005) basándose en las investigaciones que estudian y evalúan este problema, llegaron a la conclusión de que "(...) los rasgos reducidos son útiles para predecir conductas laborales muy específicas y que los rasgos amplios son útiles para predecir conductas más amplias, por lo tanto, no es necesario elegir entre los dos enfoques. Cada uno tiene su propio uso" (p.102).

A continuación, se presentan cada uno de los cincos factores y sus subfactores según las descripciones que dan Costa y McCrae (1991):

Neuroticismo (N):

También llamado por su polo opuesto como estabilidad emocional. Este factor contrapone el ajuste y la estabilidad emocional al desajuste o neuroticismo. La tendencia a experimentar sentimientos negativos, tales como miedo, melancolía, vergüenza, ira, culpabilidad y repugnancia están presentes en este factor, también incluye el tener ideas irracionales, ser menos capaz de controlar los impulsos y el enfrentarse peor al estrés que los demás. Por otro lado, los sujetos que obtienen puntajes bajos en neuroticismo son emocionalmente estables, tranquilos, sosegados, relajados y son capaces de enfrentarse a situaciones estresantes sin alterarse ni aturdirse (Costa y McCrae, 1991).

Costa y McCrae (1999) identificaron seis facetas para el factor neuroticismo y cuyas características dependen de cada de sus extremos ya sea positivo o negativo, a continuación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 2.

Seis facetas del factor neuroticismo (N).

Seis facetas de neuroticismo	**Resistencia (N-)**	**Resistencia (N+)**
Preocupado (ansiedad)	Calmado, relajado	Preocupado, difícil
Enojado (hostilidad)	Sereno, poco enojado	Se siente fácilmente enojado
Desanimado (depresión)	Animado	Desalentador
Auto - consciente	Difícil de avergonzar	Se avergüenza con facilidad
Impulsivo	Resistente	Poco controlado
Vulnerable	Resistente al estrés fácilmente	Dificultad para mantenerse estable

Nota. Extraído de Howard y Howard, 1995.

Extraversión (E):

En este factor altos puntajes corresponde a personas que son sociables pero que también son asertivas, activas y habladoras, les gusta la excitación y la estimulación, tienden a ser de carácter alegre y son animosos, enérgicos y optimistas. En el otro extremo se encuentran los introvertidos que suelen ser reservados, poco amistosos, independientes, apacibles e inactivos y suelen preferir estar solos (Costa y McCrae, 1991).

Costa y McCrae (1999) determinaron seis facetas que tienen correlación con la extraversión y cuyas características dependen de cada de sus extremos ya sea positivo o negativo, a continuación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 3.

Seis facetas del factor extraversión (E).

Seis facetas de extraversión	**Introversión (E-)**	**Extroversión (E+)**
Cordialidad	Reservado, formal	Afectuoso, amistoso
Sociabilidad	Rara vez busca compañía	Prefiere estar acompañado
Asertividad	Poco asertivo	Líder, Asertivo
Actividad	Tranquilo	Vigoroso
Excitación	Poca necesidad de emociones	Busca excitación
Emociones positivas	Exuberante	Optimista

Nota. Extraído de Howard y Howard, 1995.

Amabilidad (A):

El siguiente factor tiene que ver mucho con las relaciones interpersonales ya que se refiere a personas que simpatizan con otros, que confían y desean ayudar a los demás, por lo tanto altos puntajes en este factor se refiere a una persona que es muy altruista y por otro lado bajos puntajes sería una persona egocéntrica, que es más competitiva que cooperativa, que desconfía y es crítica de las intenciones de lo demás (Costa y McCrae, 1999).

Así como las demás dimensiones, Costa y McCrae (1999) también identificaron seis facetas que se correlacionan con la amabilidad y cuyas características dependen de cada de sus extremos ya sea positivo o negativo, a continuación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 4.

Seis facetas de amabilidad (A).

Seis facetas de amabilidad	Desafiante (A-)	Adaptado (A+)
Verdad	Cínico	Ve a los otros como personas honestas
Franco	Cauteloso, precavido	Honrado
Altruismo	No hay complacencia en ayudar a otros	Hay complacencia en ayudar a los otros
Complaciente	Agresivo, competitivo	Evitan conflictos
Modestia	Se siente superior a otros	Humildad
Tendencia hacia el cuidado	Racional y terco	Emocional

Nota. Extraído de Howard y Howard, 1995.

Responsabilidad (C):

Según Costa y McCrae (1999) este factor se refiere al control de impulsos y también a los procesos de planificación, organización y cuidado que tienen las personas en las actividades, este factor suele relacionarse con logros académicos y profesionales. Altos valores en este factor corresponden a personas decididas, con fuerza de voluntad y determinación, también son escrupulosas, puntuales y seguras de sí mismas, por otros lado quienes tengan bajos valores tienden a ser desorganizadas, negligentes, irresponsables y perezosas.

Para este factor se correlacionan seis facetas cuyas características dependen de cada uno de sus extremos ya sea positivo o negativo (Costa y McCrae, 1999), a continuación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 5.

Seis facetas de la responsabilidad (C).

Seis facetas de responsabilidad	**Flexibilidad (C-)**	**Focalizado (C+)**
Competencia	No se siente preparado	Se siente capaz y efectivo
Orden	Desorganizado	Organizado
Cumplidor	No cumplidor	Consciente
Logros	Poca orientación al logro	Orientada a logros
Autodisciplina	Distraído	Busca completar las tareas
Cuidado	Espontáneo	Piensa las cosas antes de actuar

Nota. Extraído de Howard y Howard, 1995.

Apertura (O):

Este último factor tiene que ver con la preferencia a la variedad, personas con altos puntajes son imaginativas, curiosas, tienen vidas llenas de muchas experiencias, con ideas y valores poco convencionales, en el otro extremo están las personas que prefieren lo familiar y no lo novedoso, son convencionales, conservadoras y sin curiosidad por nuevas experiencias (Costa y McCrae, 1999).

De igual manera la apertura a la experiencia se correlaciona con seis facetas cuyas características dependen de cada de sus extremos ya sea positivo o negativo. (Costa y McCrae, 1999), a continuación se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 6.

Seis facetas de apertura (O).

Seis facetas de la apertura	Conservador (O-)	Explorador (O+)
Fantasía	Focalizado en el aquí y en el ahora	Imaginativo y soñador
Estética	No hay interés en la belleza y en el arte	Hay interés en la belleza y en el arte
Sentimientos	Ignora y desvalora los sentimientos	Valora las emociones
Acciones	Prefiere lo familiar	Prefiere lo novedoso
Ideas	Estrecho foco intelectual	Curiosidad intelectual
Valores	Dogmático, conservador	Abierto a la evaluación de los valores

Nota. Extraído de Howard y Howard, 1995.

3. Relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral:

El desempeño laboral es una de las variables más importantes en el ámbito laboral ya que en resumen es el resultado de las actividades que realizan los trabajadores y la empresa siempre procura que estos sean los mejores y más adecuados para el bienestar de esta. Por esta razón, el desempeño laboral ha sido una de las variables más estudiadas por los investigadores además de que esta suele estar afectada por distintas variables.

Es importante acotar que el conjunto de aptitudes, habilidades, conocimientos, valores y rasgos de personalidad que presentan los seres humanos se ponen en manifiesto al momento de desarrollar una tarea, actividad u oficio pudiéndose efectuar con éxito si estas

características son las adecuadas para el cargo. Una de estas características son las personales las cuales establecen las condiciones del individuo que le permiten actuar adecuada y correctamente en un lugar productivo, aportando al mismo sus talentos y desarrollando sus potenciales personales, en el marco de comportamientos social y universalmente aceptados. En este aspecto se incluyen la inteligencia emocional y la ética, así como la adaptación al cambio; otra de las características son las interpersonales en la se interponen la capacidad de adaptación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos, el liderazgo y la proactividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo, estas dos características se pueden detectar en la personalidad de cada persona (Espitia, 2010).

En las organizaciones es evidente que hay una gran variedad de diferencias individuales entre los sujetos que la componen, antes se pensaba que solo la inteligencia era importante para entender y predecir la conducta de los trabajadores, pero ahora los psicólogos I-O consideran que hay otras diferencias individuales como las capacidades físicas, la personalidad, los intereses, el conocimiento y la emoción que son importantes al examinar el comportamiento de las personas en el entorno laboral. Con respecto a la personalidad hay conexiones claras entre la personalidad y las conductas laborales, tanto productivas (como el desempeño laboral) como improductivas (deshonestidad, ausentismo) (Landy y Conte, 2005).

Además, Hogan (citado por Schneider y Smith, 2004) al hablar de los componentes necesarios para alcanzar la eficacia en las organizaciones menciona que la personalidad es clave en estos, de esta manera comenta que el talento que incluye la iniciativa, creatividad, persistencia y dedicación, consiste en aspectos de la personalidad, asimismo con la motivación y el liderazgo, por otro lado se puede incluir la estrategia como un componente que incluye la resolución de problemas, tolerancia para la antigüedad y tolerancia al riesgo, las cuales también se refieren a características de la personalidad, en consecuencia el autor opina que la personalidad subyace en prácticamente todos los aspectos del comportamiento organizacional.

La relación entre el desempeño laboral y la personalidad ha sido estudiada por muchos años y llamado la atención de numerosos investigadores interesados en determinar si la

personalidad puede ser útil para ser usada en la selección de personal. En todos estos años se presentan dos etapas que resultan totalmente distintas en cuanto a los resultados que se encontraron tras comprobar dicha relación.

En este sentido, se presenta una primera etapa que ocurrió en los años previos al 1990 en donde se creía que las pruebas de personalidad utilizadas en el proceso de selección de trabajadores no eran de mucha utilidad. Esta conclusión pesimista se debió a los estudios realizados por Guion y Gottier (1965) y también por Schmitt et al. (1984) ya que los resultados de estas eran que la personalidad no tenía validez predictiva para ser utilizada en la selección de personal, incluso Schmitt expresó que las pruebas de personalidad formaban parte de las pruebas de selección con menor validez para predecir el desempeño de los trabajadores, con una correlación muy baja (Hurtz y Donovan, 2000).

En cuanto a estos resultados tan desalentadores muchos investigadores concuerdan que principalmente esto se debió a la falta de un marco de personalidad común para organizar los rasgos que se usan como predictores y es a partir del año de 1990 que empiezan a utilizar el modelo de los cinco factores de la personalidad para predecir el desempeño laboral (Hurtz y Donovan, 2000).

En efecto, a lo largo de los años 1990 pareciera que los resultados obtenidos son más optimistas y que por lo tanto dicha relación y el uso de la personalidad en la selección de personal ha resurgido y llamado la atención de muchos investigadores. Según Hurtz y Donovan (2000) esto se debió a los estudios meta-analíticos realizados por Barrick y Mount (1991) y Tett et al. (1991) que utilizaron trabajos con correlaciones entre los cinco factores de la personalidad y el desempeño laboral, los resultados de estos muestran una cierta utilidad de la personalidad para predecir el desempeño, pero todavía no eran muy consistentes. Sin embargo, fue con la posterior meta-análisis de Mount y Barrick (1995) y Salgado (1997) que se solidifica el uso de la personalidad para predecir el desempeño y especialmente con la dimensión de la responsabilidad que demostró ser el factor más válido para predecir el desempeño.

En consecuencia el modelo Big Five, recientemente se ha hecho muy popular y famoso en el mundo laboral debido a su capacidad de predecir conductas, como lo es el desempeño laboral. Numerosas investigaciones interesadas en comprobar la relación entre los cinco factores y el desempeño laboral han encontrado que algunos de los cinco factores previamente descritos pueden predecir el desempeño en una gran cantidad de puestos de trabajo, mientras que otras solo lo hacen en algunas ocupaciones.

De esta manera, las investigaciones indican que la extroversión pudiera relacionarse con el desempeño en ventas y de los gerentes ya que estos cargos requieren interacciones con otros y por lo tanto características como ser sociable, enérgico, asertivo, hablador y jovial pueden resultar importantes y necesarias para desempeñarse de una buena manera en estos cargos. Así mismo, la extraversión y la apertura se relacionan con el éxito de la capacitación o de entrenamiento en todas las ocupaciones debido a que una persona que sea activa, sociable y abierta a experimentar nuevas experiencias probablemente tenderá a involucrarse más en el entrenamiento y por lo tanto a aprender más. Por otro lado, la amabilidad se puede relacionar con puestos relacionados con el servicio al cliente y puestos que incluyan trabajo en equipo ya que corresponde a personas que sean amables, confiadas, generosas, complacientes y condescendientes; la estabilidad emocional con gerentes y los puestos del área de seguridad. Por último, la conciencia suele estar relacionada con una amplia variedad de puestos, ya que resulta obvio que las personas que sean persistentes, ordenadas, contenidas, meticulosas, ambiciosas, orientadas a cumplir objetivos, autodisciplinadas, trabajadoras, y puntuales van a lograr un desempeño alto, mientras que personas que sean desorganizadas, negligentes, irresponsables y perezosas posiblemente tendrán un desempeño bajo (Landy y Conte, 2005; Barrick y Mount, 1998).

Otro autor que hace énfasis en lo nombrado anteriormente es Dailey (1990) el cual explica sobre las diferencias individuales de cada persona, estas son definidas por el mismo como los aspectos básicos de la personalidad, a partir de los cuales se puede predecir lo que las personas hacen en el trabajo. Es importante aclarar que dicho autor explica que el comportamiento extrovertido o introvertido de las organizaciones no está tan claras como las consecuencias del locus de control interno o externo. Él pone como ejemplo algunas

investigaciones realizadas por Cooper y Payne en 1967 que demuestran que los introvertidos tienen periodos en sus cargos más prolongados y un menor número de ausencias injustificadas, a diferencia de los extrovertidos al igual que tienen un mejor desempeño en situaciones que disminuyen las distracciones externas.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

1. Diseño y tipo de investigación:

Según Kerlinger y Lee (2001) en una investigación no experimental no es posible manipular las variables independientes debido a que sus manifestaciones ya han ocurrido o porque son inherentemente no manipulables. En el presente estudio la variable independiente, es decir la personalidad, no fue manipulada o controlada por los investigadores, por lo que automáticamente lo convierte en una investigación de tipo no experimental.

Por otro lado, tomando en cuenta lo que explican los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) sobre los estudios cualitativos y cuantitativos, se considera que la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo ya que la recolección y análisis de datos se realizó en base a mediciones numéricas y análisis estadísticos.

Siguiendo con lo que plantean los mismos autores sobre los tipos de investigaciones, en el estudio se realizó una sola medición en el tiempo por lo que eso lo convierte en un estudio transversal, asimismo se considera que es de tipo correlacional porque en estos se "asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población" (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p.81) y en el presente estudio se buscó determinar la relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral mediante la correlación entre las variables.

2. Unidad de análisis, población y muestra:

La unidad de análisis del presente estudio fueron los oficiales de seguridad de la Universidad Católica Andrés Bello, esto incluyó tanto los oficiales como a los supervisores, en todos los turnos existentes (matutino, vespertino y nocturno). Es necesario mencionar que estos debían tener más de seis meses trabajando en la institución porque fue necesario que se le hubiera hecho anteriormente una evaluación del desempeño a cada uno.

En cuanto a la población a la cual se aplicó el estudio, en total estuvo conformada por 42 oficiales de seguridad y por ser una población que no era muy amplia se realizó un muestreo censal en donde el 100% de la población es considerada en la muestra por ser un número manejable y representativo de sujetos.

3. Variables:

3.1. Personalidad: variable independiente

Definición conceptual:

Según Guillén la personalidad es un "conjunto de características peculiares, únicas y constantes de sentimientos, comportamientos, actitudes que caracterizan a una persona y la diferencian de otras logrando, de este modo, una estabilidad en el comportamiento ante diversas situaciones" (2010, p.148).

Según los autores Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998) las definiciones de las subdimensiones son las siguientes:

- **Subsimensiones de estabilidad emocional:**

  Control de las emociones: control de los estados de tensión asociados a la experiencia emotiva.
  Control de los impulsos: capacidad de mantener el control del propio comportamiento incluso en situaciones de incomodidad, conflicto y peligro.

- **Subsimensiones de tesón:**

  Escrupulosidad: fiabilidad, meticulosidad y amor por el orden.
  Perseverancia: persistencia y tenacidad con que se llevan a cabo las tareas y actividades emprendidas y el no faltar a lo prometido.

- **Subsimensiones de energía:**

  Dinamismo: se refiere a comportamientos enérgicos y dinámicos, la facilidad de palabra y el entusiasmo.
  Dominancia: capacidad de imponerse, sobresalir, hacer valer la propia influencia sobre los demás.

- **Subsimensiones de afabilidad:**

  Cooperación y empatía: capacidad para comprender y hacerse eco de los problemas y necesidades de los demás y cooperar eficazmente con ellos.
  Cordialidad y amabilidad: afabilidad, confianza y apertura hacia los demás.

- **Subsimensiones de apertura mental:**

  Apertura a la cultura: interés por mantenerse informado, interés hacia la lectura e interés por adquirir conocimientos.
  Apertura a la experiencia: disposición favorable hacia las novedades, a la capacidad de considerar cada cosa desde perspectivas diversas y a la apertura favorable hacia valores, estilos, modos de vida y culturas distintas.

Definición operacional:

Puntajes obtenidos en cada una de las cinco dimensiones, los cuales se obtienen de la sumatoria de los puntajes obtenidos en las dos subdimensiones que corresponden a cada dimensión mediante el cuestionario Big Five.

Tabla 7.
Operacionalización de la variable personalidad.

Variable	**Dimensiones**	**Subdimensiones**	**Indicadores**
Personalidad	Estabilidad emocional (EE)	Control de las emociones (Ce) Control de los impulsos (Ci)	Puntajes obtenidos en cada una de las 5 dimensiones (suma de los puntajes de las 2 subdimensiones que la componen) 12 ítems por cada subdimensión. Debido a que es una prueba ya determinada por otros autores no se puede saber a ciencia cierta que ítems le corresponden a cada subdimensión.
	Tesón (T)	Escrupulosidad (Es) Perseverancia (Pe)	
	Energía (E)	Dinamismo (Di) Dominancia (Do)	
	Afabilidad (A)	Cooperación/Empatía (Cp) Cordialidad/Amabilidad (Co)	
	Apertura mental (AM)	Apertura a la cultura (Ac) Apertura a la experiencia (Ae)	

3.1. Desempeño laboral: variable dependiente

Definición conceptual:

El cumplimiento por parte del trabajador de los requisitos que se le otorgan, para colaborar de esta forma a alcanzar los objetivos del sistema administrativo (Chiavenato, 2008).

A continuación se presentan las definiciones de las competencias elaboradas por la UCAB, Dirección General de Recursos Humanos.

- **Competencias genéricas/institucionales:**

Compromiso institucional: actuar de acuerdo a los valores de la UCAB, verificando la coherencia entre dichos valores y la conducta de la organización y sus miembros, para así ser modelo de referencia institucional.

Trabajo en equipo y cooperación: colaborar, cooperar e involucrarse en el trabajo con otros, formar parte de un grupo y/o equipo y trabajar juntos, con el objeto de buscar resultados excelentes sobre objetivos compartidos.

Orientación a la excelencia y sustentabilidad: lograr los objetivos alcanzando y/o superando estándares de calidad, eficiencia y sustentabilidad, mejorando los procesos de trabajo, satisfaciendo las necesidades de los clientes (internos y externos) y presentando indicadores claros definidos de acuerdo a los parámetros establecidos por la UCAB y sus sistemas de gestión de calidad y ambiente.

- **Competencias específicas:**

Orientación al cliente/ atención al público: responder de manera precisa, oportuna, cortés y confiable a las solicitudes de los clientes internos y externos, a fin de satisfacer sus requerimientos o necesidades.

Sentido de responsabilidad: responder tanto por la actividad laboral como por las personas, equipos, procesos, procedimientos, productos, valores, bienes y en general por los diversos recursos o medios utilizados para el logro cabal de los objetivos.

Orientación al aprendizaje: adquirir conocimientos técnicos, profesionales o de gestión, asociados al cargo/rol y sus funciones, supone demostrar inquietud y preocupación por la búsqueda de conocimiento y capacidad para incorporarlo en los procesos de trabajo.

Flexibilidad y adaptabilidad: ajustar conductas, recursos y procedimientos cuando se presentan cambios en el entorno; así como trabajar eficazmente en distintas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de

vista encontrados, adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera o bien cambiar o aceptar los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del cargo/rol.

Comunicación efectiva: transmitir y recibir información por diversos medios de manera oportuna, clara, adecuada y asequible; asegurando la interpretación precisa de la misma para una correcta ejecución del trabajo.

- **Otros factores a evaluar en el instrumento:**

Conocimiento del trabajo: comprender y entender el impacto del trabajo desempeñado. Demostrar durante la ejecución de sus responsabilidades la habilidad necesaria para aplicar los conocimientos exigidos por el cargo/rol de forma efectiva.

Puntualidad y asistencia: cumplir la normativa asociada al horario de trabajo. Contempla el incumplimiento del horario de trabajo así como el abandono parcial o total de su puesto de trabajo sin justificación alguna.

Imagen y presencia: transmite con su atuendo, apariencia y formas una buena imagen de la UCAB.

Llamadas de Atención: se relaciona al registro sistemático sobre amonestaciones y/o felicitaciones recibidas por el colaborador en un período determinado.

Definición operacional:

El promedio de los puntajes obtenidos por los oficiales de seguridad, los cuales se obtienen por la evaluación de sus Jefes en las competencias tomando en cuenta los criterios que correspondan mediante el instrumento de evaluación del desempeño de la institución.

Tabla 8.

Operacionalización de la variable desempeño laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores
Desempeño laboral	Competencias genéricas o institucionales	Puntajes obtenidos en las siguientes competencias (1 ítem por cada una): - Compromiso institucional - Trabajo en equipo y cooperación - Orientación a la excelencia y sustentabilidad
	Competencias específicas	Puntajes obtenidos en las siguientes competencias (1 ítem por cada una): - Orientación al cliente/ atención - Sentido de responsabilidad - Orientación al aprendizaje - Flexibilidad y adaptabilidad - Comunicación efectiva
	Otros factores a considerar	Puntajes obtenidos en las siguientes competencias (1 ítem por cada una): - Conocimientos del trabajo - Puntualidad y asistencia - Imagen, trato y presencia - Llamada de atención

3.3. Variables moderadoras:

En esta investigación también se tomarán en cuenta varias variables moderadoras con el objetivo de enriquecer los resultados, estas son: edad, sexo, años de antigüedad, tipo de cargo y turno de trabajo.

Tabla 9.

Operacionalización de las variables moderadoras.

Variables	**Definiciones conceptuales**	**Definiciones operacionales**
Edad	Tiempo cronológico de vida cumplido por la persona.	Número de años cumplidos desde el nacimiento de la persona.
Sexo	Condición de un organismo que distingue entre masculino (propio del hombre) y femenino (propio de la mujer).	Categoría masculino o femenino que el sujeto elige en los datos de identificación del cuestionario.
Antigüedad	Tiempo cronológico en el que se ha estado en una relación laboral cumplido por la persona.	Número de años que lleva trabajando la persona desde que ingreso a la organización.
Tipo de cargo	Oficio que ocupa el sujeto en una organización.	Categoría oficial de seguridad o supervisor que el sujeto elige en los datos de identificación del cuestionario.
Turno de trabajo	El número de horas que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente.	Categoría matutino, vespertino o nocturno que el sujeto elige en los datos de identificación del cuestionario.

4. Procedimientos para la recolección y análisis de datos:

4.1. Instrumentos:

Con respecto a la medición de los rasgos de la personalidad se utilizó el cuestionario Big Five de Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998), adaptado al español por Bermúdez (1998) (ver anexo A). El test estaba compuesto por 132 ítems que evaluaron las cinco dimensiones del modelo Big Five (estabilidad emocional, tesón, energía, afabilidad y apertura mental), así como también 10 subdimensiones, siendo dos por cada dimensión, estas son dinamismo, dominancia, cooperación y empatía, cordialidad y amabilidad, escrupulosidad, perseverancia, control de las emociones, control de los impulsos, apertura a la cultura y apertura a las experiencias. También se contó con un manual y el programa en Excel para realizar una adecuada corrección e interpretación de los resultados.

Este cuestionario toma en cuenta la experiencia del NEO-PI-R de Costa y McCrae (1991) y pretende aportar algunas mejoras para una mejor compresión y evaluación de las cinco dimensiones, el cuestionario propone entonces: 1) ser más parsimoniosos en la identificación de las subdimensiones y en el número de elementos; 2) atenerse escrupulosamente a las clasificaciones tradicionales de los cinco factores y sus subdimensiones; 3) e incorporar a la evaluación de los cinco factores, una medida de la tendencia a dar una imagen “falseada” de sí mismo, mediante una escala de distorsión (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998).

Las preguntas fueron respondidas en una escala tipo Likert, la cual consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en cinco categorías ordenadas que fueron: completamente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, desacuerdo, completamente en desacuerdo, a cada una de estas categorías se les asignó un valor que va desde 5 a 1, colocando un 5 para completamente de acuerdo y un 1 a completamente en desacuerdo.

Es importante mencionar que los autores del instrumento advierten que para una adecuada interpretación de las puntuaciones directas estas se debían convertir en puntuaciones de valor más universal, esto se realiza mediante la escala de centiles y la de las puntuaciones T. Las puntuaciones de centiles se distribuyen en una escala ordinal que va desde 1 a 99; tienen su valor promedio en el centil 50, normalmente se expresan en valores enteros e indican el tanto por ciento del grupo normativo al que un sujeto es superior en el rasgo apreciado por la variable. Las puntuaciones T constituyen una escala típica, de unidad constante, con una media en el valor 50 y una desviación típica de 10 puntos. Para realizar la interpretación de los perfiles de personalidad, se debe acudir a los baremos propuestos por los autores para consultar las puntuaciones T correspondientes, sin embargo el programa de Excel calculó de forma mecanizada las puntuaciones T para las dimensiones, subdimensiones y la distorsión, sin necesidad de tener que buscarlos en los baremos correspondientes a la muestra normativa.

Con respecto a la escala de distorsión esta constó de 12 ítems que evaluaron la deseabilidad social del individuo y tenían por finalidad proporcionar una medida de la tendencia a ofrecer un perfil falseado. En este sentido, los autores establecen que una puntuación T inferior a 35 puntos corresponde a un perfil posiblemente falseado en sentido negativo, es decir que la persona ofrece una imagen negativa de sí misma, entre 35 y 45 puntos sería una persona que probablemente presenta un cierto sesgo negativo en sus respuestas, que es autocritica o que ha manifestado, en realidad, algunos comportamientos de tipo poco social, entre 45 y 55 puntos es un perfil libre de sesgo en sentido positivo o negativo, entre 55 y 65 una persona que probablemente introduce un cierto sesgo positivo en sus respuestas, que tiende a negar defectos personales o que es particularmente ingenua y por último puntuaciones T superiores a 65 puntos corresponde a que el sujeto muy probablemente ofrece un perfil falseado en sentido positivo, en un intento de dar una imagen de sí mismo desproporcionadamente favorable (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998).

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, a continuación se presentan los coeficientes de alfa para las escalas de las dimensiones, subdimensiones y distorsión:

Tabla 10.

Coeficientes de Alpha de las escalas de las dimensiones, subdimensiones y distorsión.

Escala	Coeficiente de Alpha
Dimensiones	
Energía (E)	0,75
Afabilidad (A)	0,73
Tesón (T)	0,79
Estabilidad Emocional (EE)	0,87
Apertura Mental (AM)	0,76
Subdimensiones	
Dinamismo (Di)	0,68
Dominancia (Do)	0,66
Cooperación (Cp)	0,60
Cordialidad (Co)	0,62
Escrupulosidad (Es)	0,71
Perseverancia (Pe)	0,76
Control/emociones (Ce)	0,79
Control/impulsos (Ci)	0,78
Apertura/cultura (Ac)	0,67
Apertura/experiencia (Ae)	0,64
Distorsión (D)	0,77

Nota. Extraído de Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998).

Como se puede observar en la tabla N° 10 los coeficientes son lo suficientemente altos para un instrumento tipo cuestionario de personalidad y con pocos elementos para cada escala (12 por cada uno). La escala más fiable fue la que mide la estabilidad emocional (con las subdimensiones Ce y Ci) y la menos fiable fue la dimensión afabilidad con Cp y Co. Asimismo, los autores del instrumento realizaron las matrices de intercorrelaciones de las dimensiones y de cada subdimensión, obteniéndose que la mayoría de los índices son estadísticamente significativos, también realizaron un análisis factorial mediante la técnica de

factores principales y confirmaron que cada una de las subdimensiones presenta saturaciones elevadas en el factor al que pertenecen y saturaciones bajas o nulas con las demás dimensiones. En conclusión el instrumento es confiable y posee consistencia interna (Caprara, Barbaranelli y Borgogni, 1998).

Por otro lado, con respecto al desempeño laboral el instrumento que se utilizó fue el elaborado por la Dirección General de Recursos Humanos que anteriormente ya se había aplicado en la Universidad Católica Andrés Bello para evaluar el desempeño de los oficiales de seguridad. Este instrumento se denomina el diamante de competencias y agrupa una serie de competencias seleccionadas tomando como referencia el nivel al cual pertenece el cargo, en este caso los vigilantes correspondieron a un nivel de apoyo asistencial general (ver anexo B).

En dicho instrumento se debía colocar en el recuadro correspondiente el nivel o puntuación que el Jefe consideraba que demostraba el desempeño del trabajador y al final de la columna se colocaba el puntaje asignado. El evaluador se podía guiar del baremo cualitativo y de las definiciones de las competencias establecidas en el instrumento.

En cuanto a los niveles de puntuación estos iban del 91 a 115 puntos, más específicamente, el nivel esperado de la competencia iba desde 100 a 104 puntos, mientras que el nivel negativo o por debajo de lo esperado iba desde 91 a 99 puntos y el nivel positivo o por encima de lo esperado iba desde 105 a 115 puntos. Por último, el puntaje total se sacaba sumando los valores obtenidos en cada competencia y se sacaba la media para poder obtener la diferencia entre la competencia real y la competencia estimada.

Por otro lado, con respecto al criterio de validez del instrumento se puede decir que este se ha validado a través de su aplicación en diferentes organizaciones, adicionalmente cabe mencionar que como un criterio de validez de expertos el instrumento está publicado en el libro de “La Remuneración del Trabajo” de Urquijo y Bonilla (2008) con el objetivo de explicar la evaluación del desempeño por competencias.

4.2. Procedimiento para el desarrollo de trabajo de campo:

En primer lugar se seleccionaron los instrumentos a utilizar en la investigación, en el caso de la personalidad se tomó en cuenta los estudios consultados para determinar cuáles tests de la personalidad son comúnmente aplicados, para de esta forma elegir el más adecuado a la investigación y por la parte del desempeño se contó con el apoyo de la Dirección de General de Servicios de la Universidad Católica Andrés Bello que nos suministraron los resultados del desempeño de cada trabajador.

En cuanto al instrumento de la personalidad se tenía la posibilidad de aplicar el cuestionario NEO-PI-R desarrollado por Costa y McCrae (1991), el cual contaba con 245 ítems, sin embargo era una instrumento que no se adaptaba a la población escogida debido a la extensión de la misma y por lo tanto se decidió utilizar el desarrollado por Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1999) que al igual que el anterior evalúa los Big Five pero con 140 ítems y este contaba con un programa de corrección accesible. Con este instrumento en mano se realizó una validación de expertos, la cual fue realizada con cinco expertos (dos sociólogos y tres psicólogos), todos recomendaron cambiar el formato (puesto que el anterior era muy complicado para la muestra) y realizar una validación de lenguaje, lo que permitiría un mejor entendimiento del mismo (no prueba piloto), debido a que el instrumento había sido creado en otro contexto. La validación de lenguaje se realizó con cinco vigilantes subcontratados que no formaban parte de la muestra con el objetivo de validar si el lenguaje utilizado era correcto y determinar que ítems podrían ser cambiados para un mejor entendimiento, gracias a esto se encontró que algunos efectivamente no se entendieron, al igual que se confundían con los ítems que estaban redactados en un sentido negativo, finalmente esto fue corregido para su posterior aplicación.

La aplicación de los cuestionarios comenzó en junio de 2018, esta se realizó durante la jornada de trabajo de los oficiales de seguridad y se contó con el apoyo de los Jefes de Seguridad que coordinaron todo el proceso comunicándose por medio del walkie talkie a los oficiales para que se acercaran al lugar de aplicación de la prueba el cual era el comedor de Servicios Generales, de esta manera se organizaban para que otro oficial cubriera el puesto del

oficial que estaba respondiendo la prueba con el objetivo de que el trabajo no se interrumpiera y no perjudicará las actividades de seguridad de la UCAB, este proceso duró aproximadamente un mes.

4.3. Procesamiento de los datos:

Primero, se vaciaron los datos obtenidos en el paquete estadístico SPSS versión 19.0. Luego se obtuvieron las medidas estadísticas descriptivas de la muestra como la distribución de frecuencias, la media, la desviación típica, el coeficiente de variación, asimetría y curtosis para las cinco dimensiones de la personalidad y para las dos subdimensiones que corresponden a cada dimensión, así como también para los resultados de las evaluaciones de desempeño y las variables moderadoras escogidas.

Luego, para poder analizar el grado de relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral se obtuvo la matriz de correlación empleando el coeficiente de correlación de Pearson, el cual nos arroja un valor que oscila entre -1 y +1 y mientras más se acerque el valor a +1 la correlación será más fuerte y directa, esto en términos de nuestra investigación se entiende como que mientras más se acerque a +1, más significativa va a ser la relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). Para la interpretación de los coeficientes de correlación se utilizó la adaptación de las reglas de Cohen dadas por Solanas, Salafranca, Fauquet y Nuñez (2005), dichas reglas son las que se presentan a continuación:

Tabla 11.

Cortes interpretativos para el coeficiente de Pearson.

Magnitud alta de asociación	Coeficiente de correlación $\geq 0,5$
Magnitud media de asociación	Coeficiente de correlación entre 0,31 y 0,49
Magnitud baja de asociación	Coeficiente de correlación $\leq 0,30$

Nota. Extraído de Solanas, Salafranca, Fauquet y Nuñez (2005).

5. Aspectos de factibilidad y condiciones éticas:

La investigación fue factible debido a que se contó con ciertas facilidades y apoyo de varios personajes para la realización del estudio. En primer lugar se contó la participación de los vigilantes, aunque se encontró que cuatro personas no quisieron responder el cuestionario Big Five debido a lo extenso que era este, por lo que esto fue un inconveniente ya que se redujo la muestra. Por otro lado, para ejecutar el proceso de aplicación del instrumento de personalidad se contó con el apoyo de los Jefes de los vigilantes que coordinaron todo el asunto. Con respecto a las evaluaciones de desempeño y descripciones de cargo están fueron suministradas por los Jefes de los vigilantes por lo que no se presentó ningún problema con respecto a esto. Por último, fue factible utilizar el cuestionario Big Five ya que se contó con el apoyo de psicólogos, estudiantes de psicología y profesores de estadística para su debida interpretación.

Con respecto a las condiciones éticas es importante mencionar que la participación por parte de los vigilantes fue de forma voluntaria y el manejo de los datos ofrecidos se realizó de manera totalmente confidencial.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para realizar el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19.0. En primer lugar se efectuaron los estadísticos descriptivos para cada una de las variables moderadoras, los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral, luego se obtuvo la matriz de las correlaciones mediante el coeficiente de Pearson para el caso de los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral.

Cabe destacar que para la interpretación del coeficiente de variación se utilizaron los criterios de Peña (2009), de esta manera, una distribución fue considerada muy heterogénea cuando puntuó 26% o más, heterogénea del 16% al 26%, homogénea del 11% al 16% y muy homogénea cuando dio un resultado inferior al 11%.

1. Descriptivos generales de la muestra:

En total la población estuvo compuesta por 42 vigilantes de seguridad, a continuación se muestran los estadísticos descriptivos para las variables moderadoras:

- **Sexo:**

En cuanto al sexo se encontró que según el gráfico N°1 la mayoría de los vigilantes eran hombres porque en total fueron 37 sujetos (88,1%) y sólo 5 (11,90%) eran mujeres, lo cual es algo característico de este tipo de cargo. También se puede mencionar que la razón de los hombres a mujeres es de 7 y esto quiere decir que por cada 7 hombres había 1 mujer.

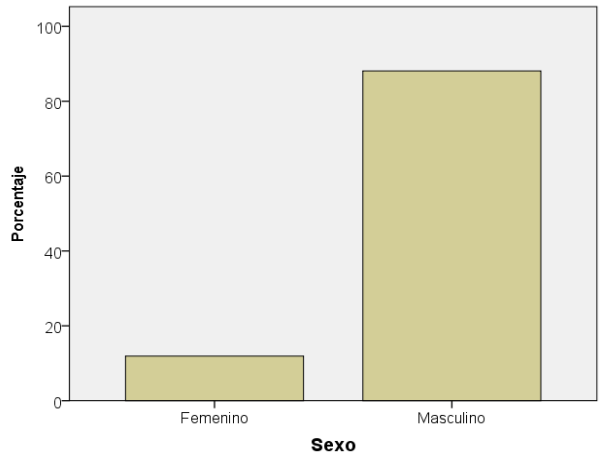


Gráfico 1. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable sexo.

- **Cargo:**

Con respecto al cargo se encontraron dos categorías, los supervisores que son aquellos que vigilan las cámaras de seguridad y los oficiales que son quienes realizan los recorridos por los espacios de la universidad. Según el gráfico N° 2 la mayoría eran oficiales debido a que 35 sujetos se ubicaron en esta categoría (83,33%) y solo 7 (16,67%) eran supervisores puesto que por turno solo eran necesarios entre 2 o 3 supervisores. La razón de los oficiales a supervisores es de 5, lo que quiere decir que por cada 5 oficiales había 1 supervisor.

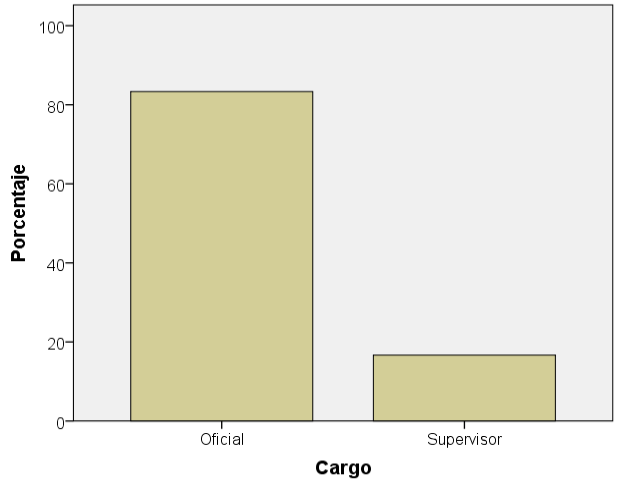


Gráfico 2. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable cargo.

- **Turno de trabajo:**

En el gráfico N°3 se puede observar que en su mayoría los vigilantes pertenecieron al turno matutino y vespertino, ya que en la mañana, de 6 am a 2 pm se encontraban 20 vigilantes (47,62%), por su parte en la tarde, de 2 pm a 10 pm trabajaban 15 (35,71%) y solo 7 personas (16,67%) trabajaban en el turno nocturno que comenzaba a las 10 pm y termina a las 6 am.

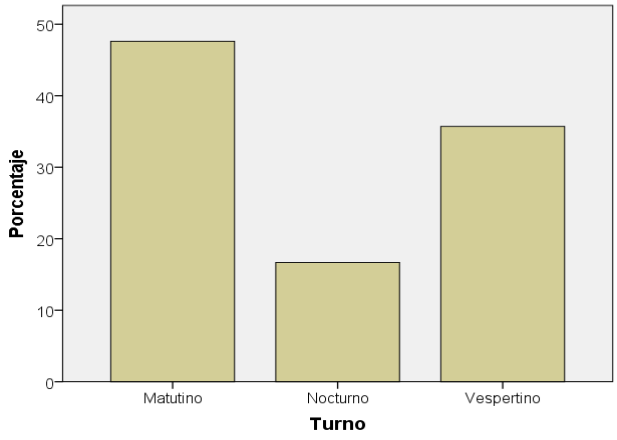


Gráfico 3. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable turno de trabajo.

Edad:

En cuanto a la edad, esta se clasificó según las etapas del desarrollo humano de Erikson (1982), en donde los vigilantes se ubicaron únicamente en las etapas de edad adulta temprana que va desde los 20 años a los 40 años, edad adulta intermedia desde los 40 hasta los 60 años y edad adulta tardía que comprende edades desde los 60 años en adelante. En este sentido, como se observa en el gráfico N° 4 en la etapa de edad adulta temprana se encontraron 9 sujetos, es decir el 21,43% de la muestra, por otro lado en la etapa de edad adulta intermedia se encontraba la mayoría de los sujetos al ser 25 personas (59,52%) y por último en la edad adulta tardía se ubicaron 8 personas (19,05%).

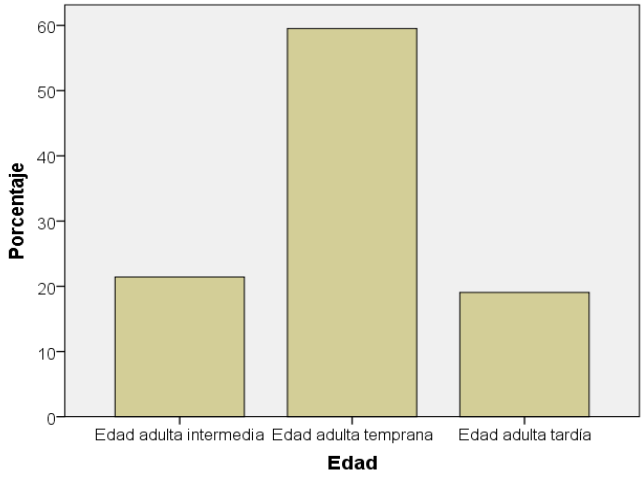


Gráfico 4. Cantidad de sujetos de acuerdo a la variable edad.

Por otro lado, la media de las edades fue de 51,26 años y en cuanto a las medidas de variabilidad su desviación típica fue de 10,892, lo cual nos indica que había mucha dispersión de los datos, es decir las edades de los vigilantes varían mucho con respecto a su media, con la edad más baja que fue 26 años y la más alta 75 años, con un rango de 49 años. Asimismo, dicha distribución presentó una asimetría de -0,093, esto quiere decir que habían más valores agrupados hacia la derecha de la curva (por encima de la media), con respecto a la curtosis, la cual dio 0,236, muestra que la curva es leptocúrtica.

Años de antigüedad:

Con respecto al promedio de los años de antigüedad este fue de 13 años y en cuanto a las medidas de variabilidad su desviación típica fue de 7,680 y el coeficiente de variación de 58,976%, lo cual indica que la distribución de la variable fue muy heterogénea, con un valor mínimo de 1 año y un valor máximo de 27 años. Por otro lado, como se puede apreciar en el gráfico N° 5 y de acuerdo a su asimetría (-0,2) habían más valores agrupados hacia la derecha de la curva, con respecto a la curtosis que dio -0,826 muestra que la curva es platicúrtica.

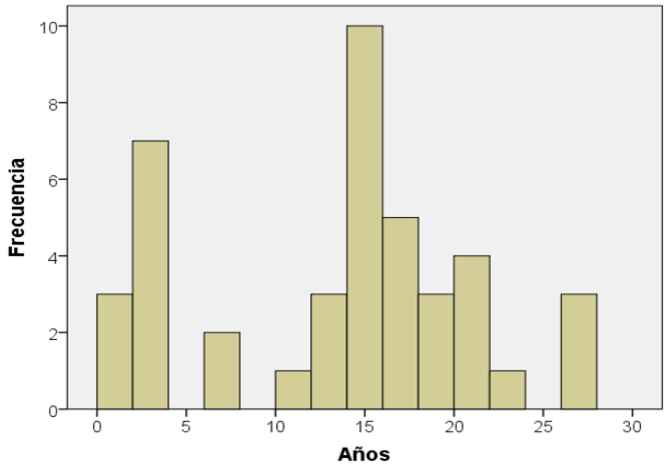


Gráfico 5. Cantidad de sujetos de acuerdo a los años de antigüedad.

2. Descriptivos generales la personalidad:

A continuación se presentan los estadísticos descriptivos para las cinco dimensiones de la personalidad y sus subdimensiones, así como también para la escala de distorsión:

Dimensión energía:

El puntaje promedio en esta dimensión fue de 83,43 puntos y en cuanto a las medidas de variabilidad su desviación típica fue de 6,141 y el coeficiente de variación de 37,714%, lo cual indica que la distribución de la variable fue muy heterogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 6 y de acuerdo a su asimetría (-0,088) los valores se agruparon más hacia la derecha de la curva (por encima de la media) y con respecto a la curtosis que dio -1,053 se puede decir que la curva es platicúrtica.

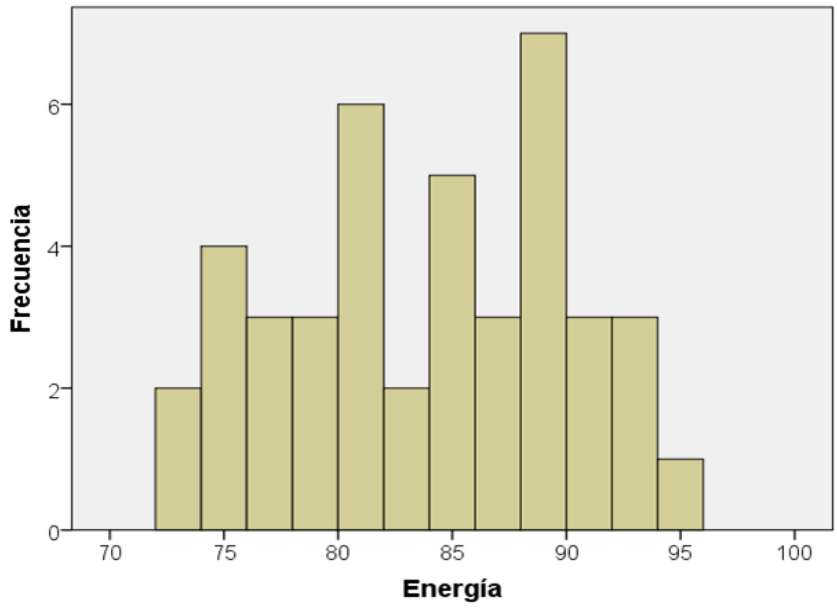


Gráfico 6. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión energía

Subdimensiones de energía:

- **Dinamismo:**

En esta subdimensión el promedio de las puntuaciones fue de 42,62 puntos y en cuanto a sus medidas de dispersión su desviación típica fue de 3,709 y el coeficiente de variación de 13,754% queriendo decir que se trataba de una distribución homogénea. Por otro lado, de acuerdo al gráfico N° 7 y a su asimetría (-0,180) algunos valores se agruparon hacia la derecha de la curva, asimismo mediante la curtosis, que dio -0,965, se sabe que la curva es platicúrtica.

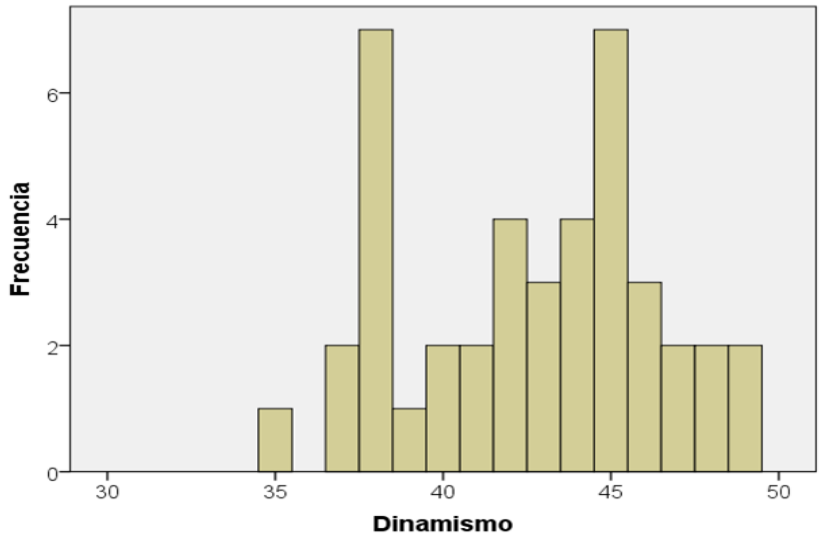


Gráfico 7. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión dinamismo.

- **Dominancia:**

Con respecto al promedio de los puntajes este fue de 40,81 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 3,611 para la desviación típica y 13,036% para el coeficiente de variación, lo cual indica que se trataba de una distribución homogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 8 y de acuerdo a su asimetría (-0,106) algunos valores se agruparon hacia la derecha de la curva, esta curva es leptocúrtica ya que la curtosis dio 0,146.

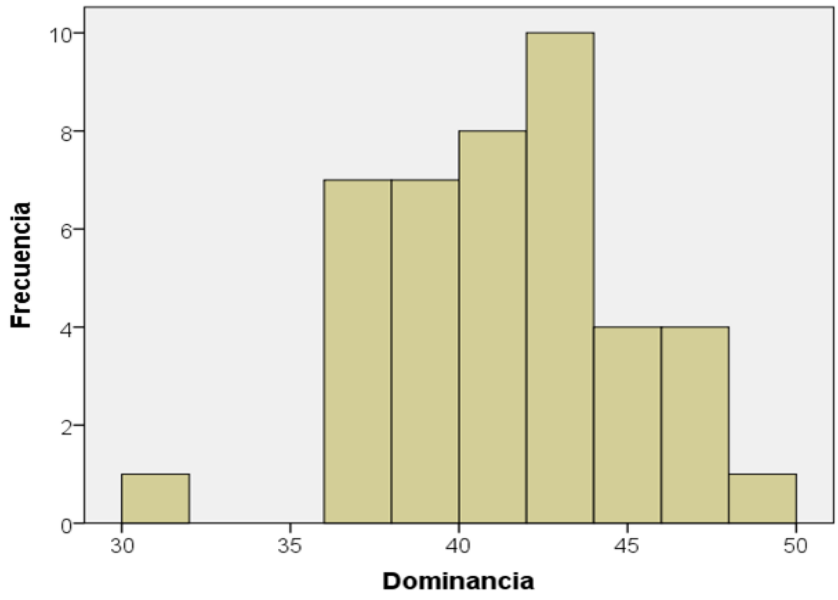


Gráfico 8. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión dominancia.

Dimensión afabilidad:

En esta dimensión se obtuvo que el promedio de los puntajes fue de 80,95 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad su desviación típica fue de 6,129 y su coeficiente de variación de 37,559%, esto quiere decir que se trataba de una distribución muy heterogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 9 y de acuerdo a su asimetría (0,640) la mayoría de los valores se agruparon hacia la izquierda de la curva, asimismo se conoce que esta curva es leptocúrtica ya que su curtosis dio 0,625.

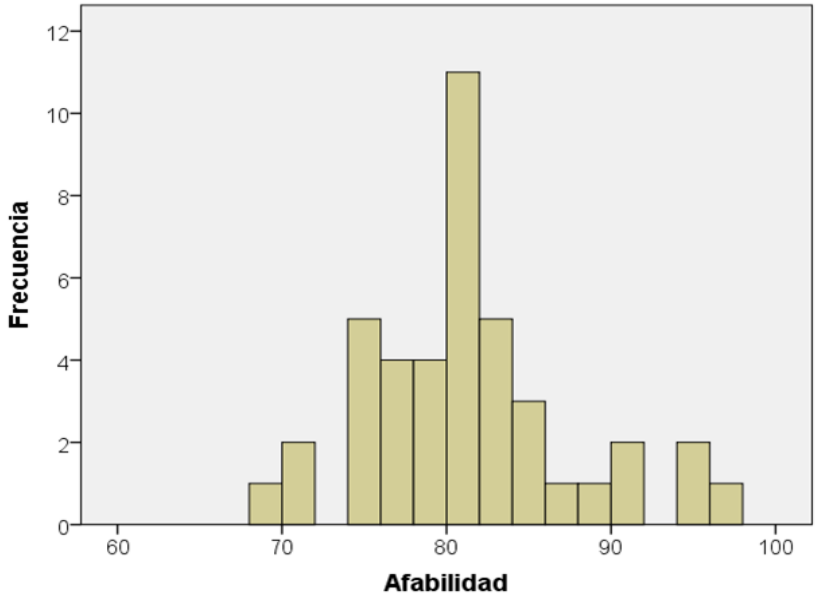


Gráfico 9. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión afabilidad.

Subdimensiones de afabilidad:

- **Cooperación y empatía:**

Con respecto al promedio de los puntajes este dio 42,29 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 3,996 para la desviación típica y 15,965% para el coeficiente de variación, esto indica que se trataba de una distribución homogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 10 y de acuerdo a su asimetría (0,251) se agruparon más valores hacia la izquierda de la curva, también se conoce que esta curva es leptocúrtica ya que su curtosis dio 0,575.

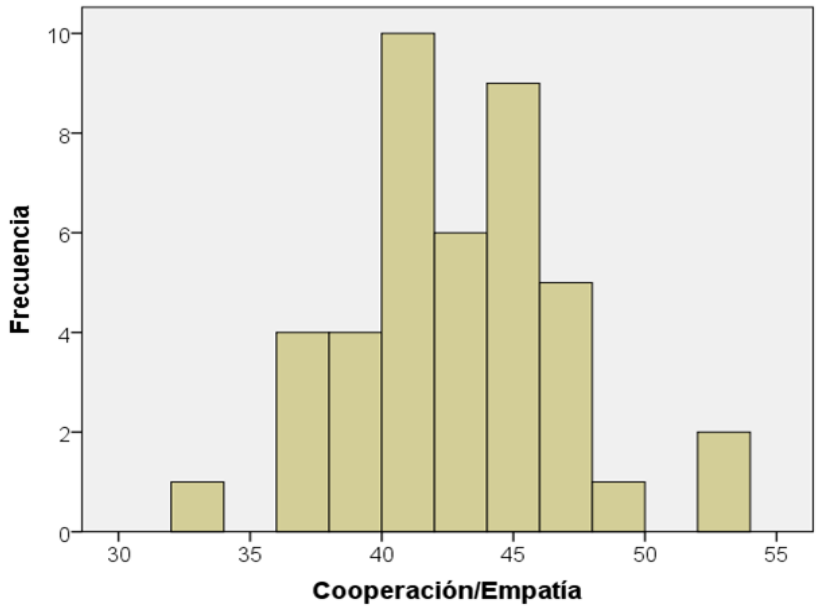


Gráfico 10. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión cooperación y empatía.

- **Cordialidad y amabilidad**

En cuanto al promedio de los puntajes este dio 38,67 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 3,785 para la desviación típica y 14,325% para el coeficiente de variación, esto indica que se trataba de una distribución homogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 11 y de acuerdo a su asimetría (0,306) se agruparon más valores hacia la izquierda de la curva, también se conoce que esta curva es leptocúrtica ya que su curtosis dio 0,024.

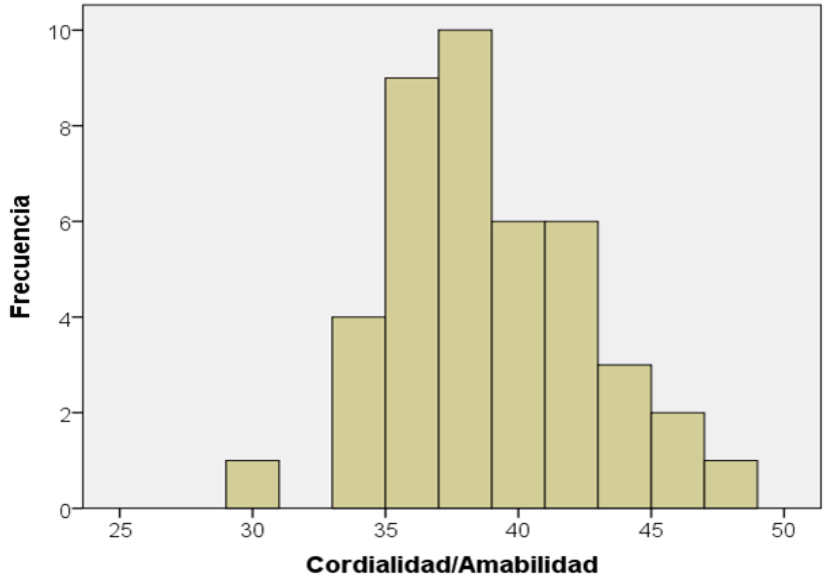


Gráfico 11. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión cordialidad y amabilidad

Dimensión tesón:

En esta dimensión se obtuvo que el promedio de los puntajes fue de 84,55 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 6,858 y el coeficiente de variación de 47,034%, indicando que se trataba de una distribución muy heterogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 12 y de acuerdo a su asimetría (0,014) la distribución fue muy cercana a ser una normal, algunos valores se agruparon hacia la izquierda de la curva, asimismo su curtosis (-0,102) indica que se trataba de una curva platicúrtica.

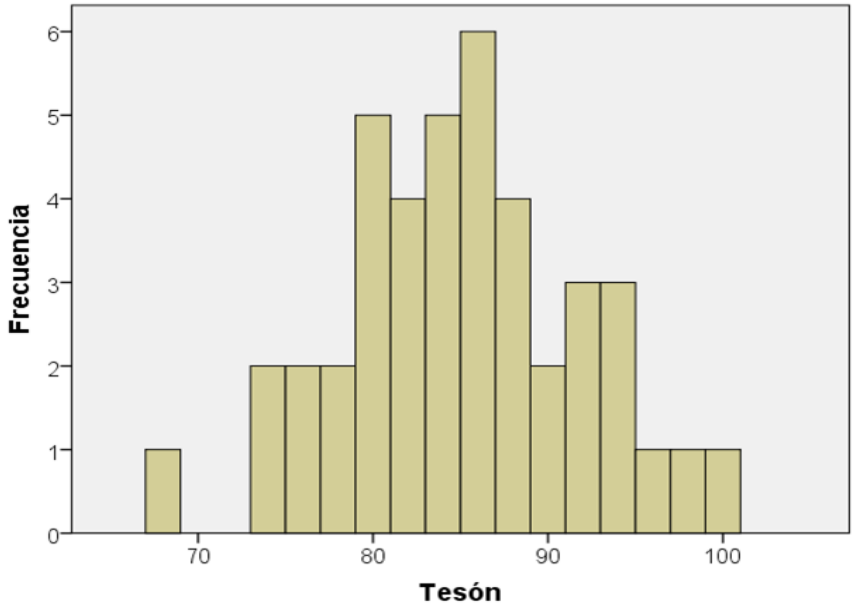


Gráfico 12. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión tesón.

Subdimensiones de tesón:

- **Escrupulosidad:**

Con respecto al promedio de los puntajes este fue de 41,14 puntos y en cuanto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 3,586 y el coeficiente de variación de 12,857%, indicando que se trataba de una distribución homogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 13 y de acuerdo a su asimetría (-0,552) los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva, también se conoce que esta curva es leptocúrtica ya que su curtosis dio 0,155.

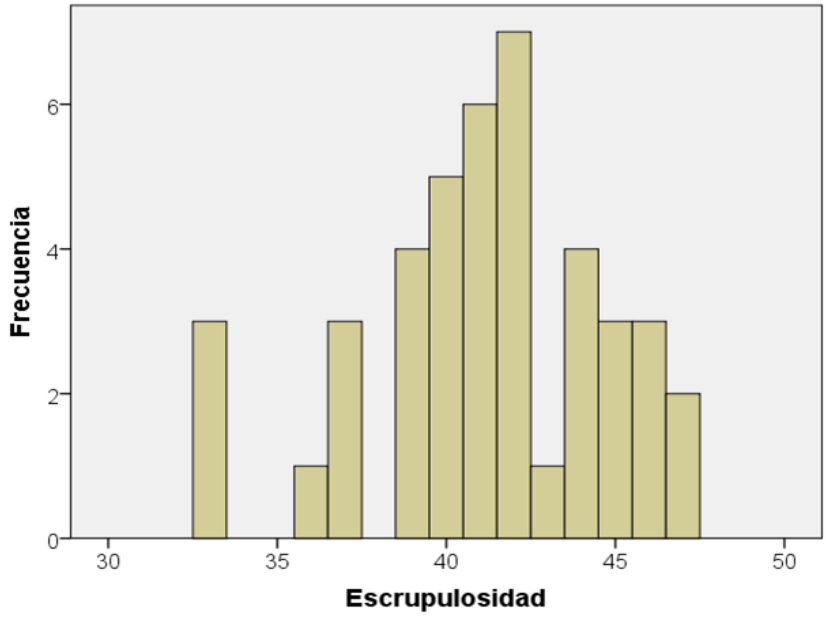


Gráfico 13. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión escrupulosidad.

- **Perseverancia:**

En esta subdimensión se obtuvo que el promedio de los puntajes fue de 43,40 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 4,418 y el coeficiente de variación de 19,515%, indicando que se trataba de una distribución heterogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 14 y de acuerdo a su asimetría (-0,122) algunos valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva, también se conoce que esta curva es leptocúrtica ya que su curtosis dio 0,246.

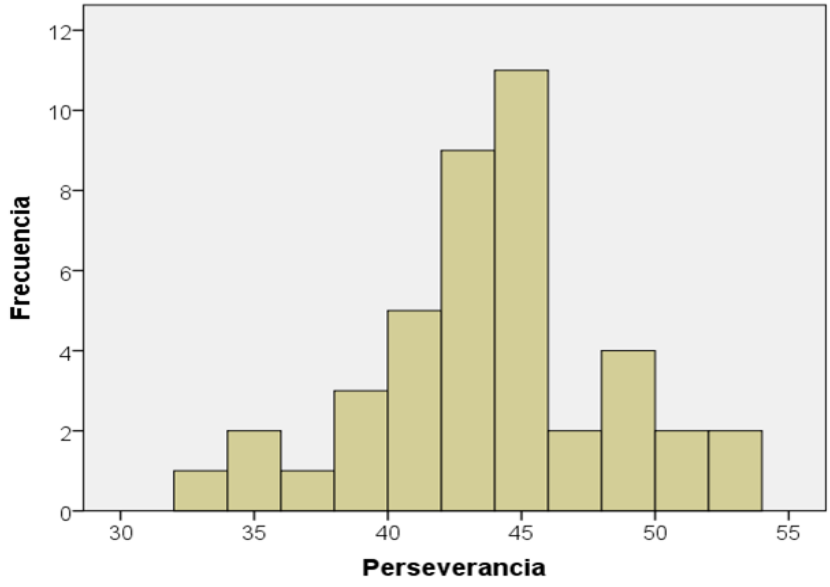


Gráfico 14. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión perseverancia.

Dimensión estabilidad emocional

Con respecto al promedio de las puntuaciones este fue de 74,57 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 7,239 para su desviación típica y 52,397% para el coeficiente de variación, esto significa que la variable tuvo una distribución muy heterogénea. También se conoce, como se muestra en el gráfico N° 15 y de acuerdo a su asimetría (-0,351) que hubo más valores agrupados hacia la derecha de la curva, asimismo esta curva es leptocúrtica porque la curtosis dio 0,079.

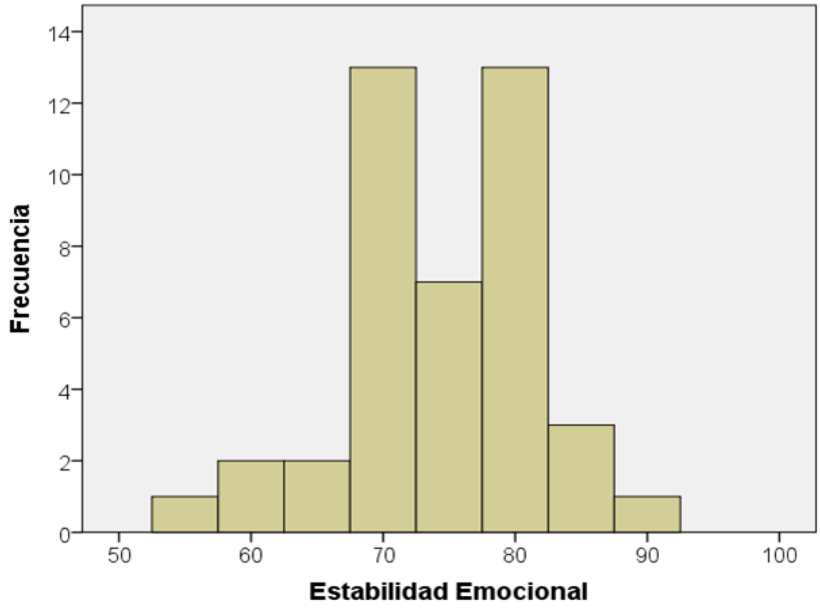


Gráfico 15. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión estabilidad emocional.

Subdimensiones de estabilidad emocional:

- **Control de las emociones:**

El promedio de las puntuaciones fue de 37,79 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 3,810 para su desviación típica y 14,514% para el coeficiente de variación, esto significa que la variable tuvo distribución homogénea. También se conoce, como se observa en el gráfico N° 16 y de acuerdo a su asimetría (-0,585) que hubo más valores agrupados hacia la derecha de la curva, asimismo esta curva es leptocúrtica porque la curtosis dio 0,114.

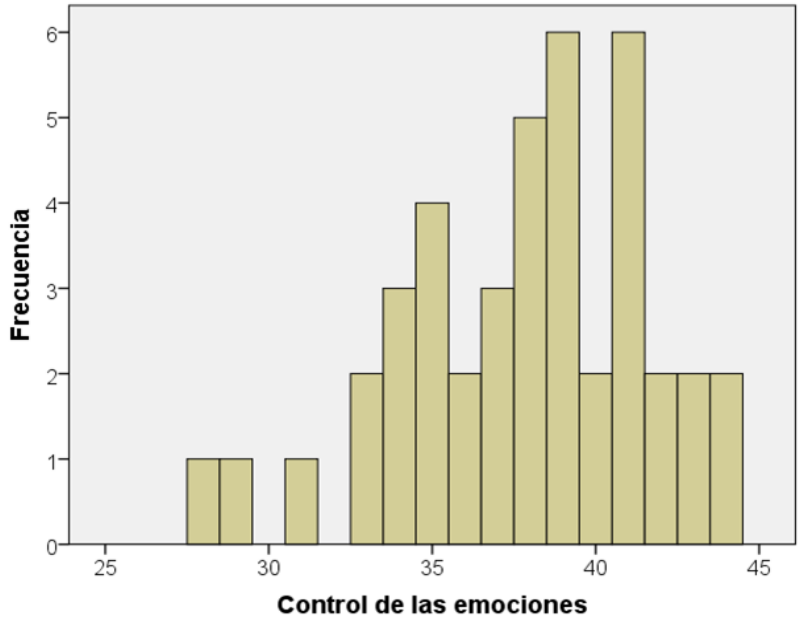


Gráfico 16. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión control de las emociones.

- **Control de los impulsos:**

Con respecto al promedio de las puntuaciones este fue de 36,79 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 4,486 para su desviación típica y 20,124% para el coeficiente de variación, esto quiere decir que la variable tuvo una distribución heterogénea. También se conoce, como se observa en el gráfico N° 17 y de acuerdo a su asimetría (-0,026) que se agruparon más valores hacia la derecha de la curva, aproximándose a una distribución normal, por otro lado la curva es platicúrtica porque la curtosis dio -0,012.

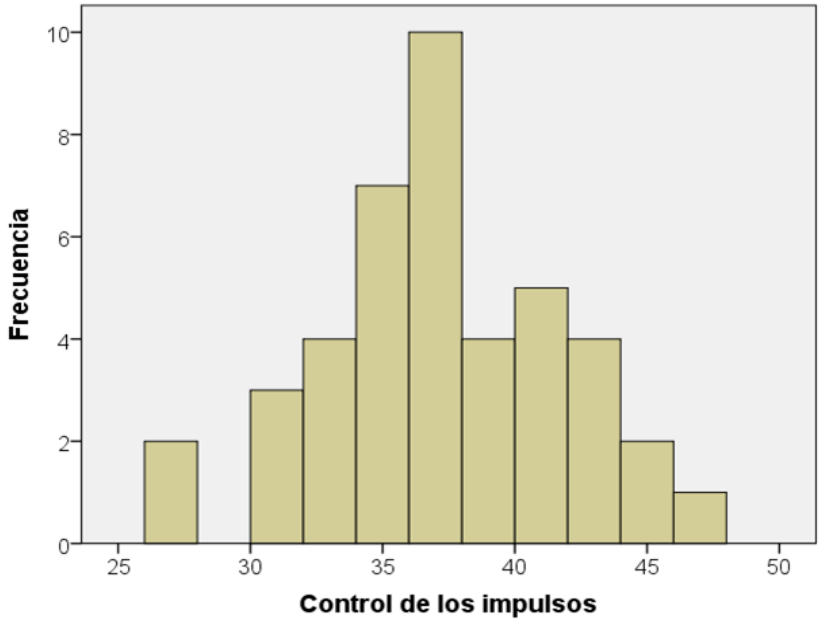


Gráfico 17. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión Control de los impulsos.

Dimensión apertura mental

Con respecto a su media el valor fue de 85,98 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 7,107 para la desviación típica y 50,512% para el coeficiente de variación, indicando que se trató de una distribución muy heterogénea. Como se observa en el gráfico N° 18 y de acuerdo a su asimetría (-0,182) dicha distribución tuvo más valores agrupados hacia el lado derecho de la curva y esta es platicúrtica porque su curtosis dio -0,669.

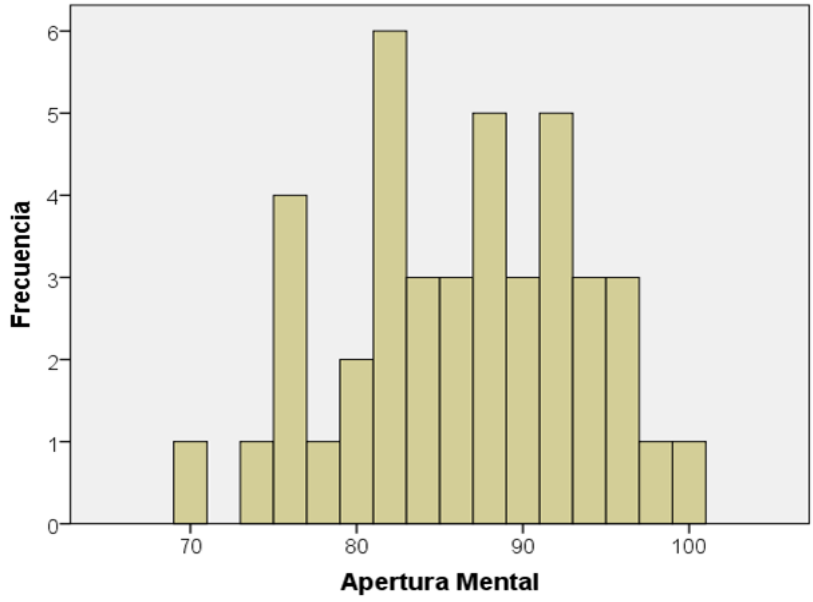


Gráfico 18. Cantidad de sujetos de acuerdo a la dimensión apertura mental.

Subdimensiones de apertura mental:

- **Apertura a la cultura:**

El promedio de los puntajes fue de 44,95 puntos y sus medidas de variabilidad que dieron 4,466 para su desviación típica y 19,949% para su coeficiente de variación indican que la variable tuvo una distribución heterogénea. De igual modo, como se observa en el gráfico N° 19 y de acuerdo a su asimetría (-0,607) la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva, también dicha curva es platicúrtica ya que la curtosis dio -0,163.

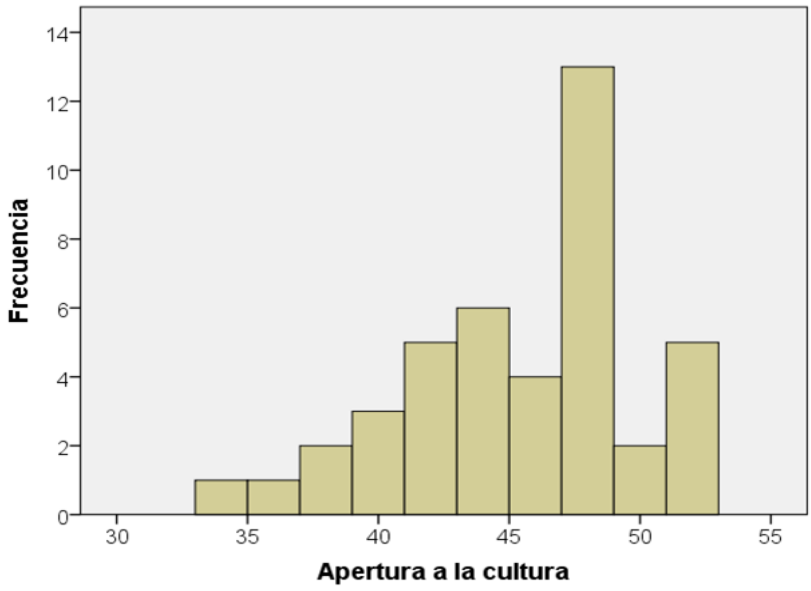


Gráfico 19. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión apertura a la cultura.

- **Apertura a la experiencia:**

En cuanto al promedio de los puntajes este dio de 41,02 puntos y con respecto a sus medidas de variabilidad se presentó una desviación típica de 3,917 y un coeficiente de variación de 15,341%, esto quiere decir que la variable tuvo una distribución homogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 20 y de acuerdo a su asimetría (0,447), los valores tendieron a agruparse hacia la izquierda de la curva, asimismo la curva es platicúrtica porque su curtosis dio -0,181.

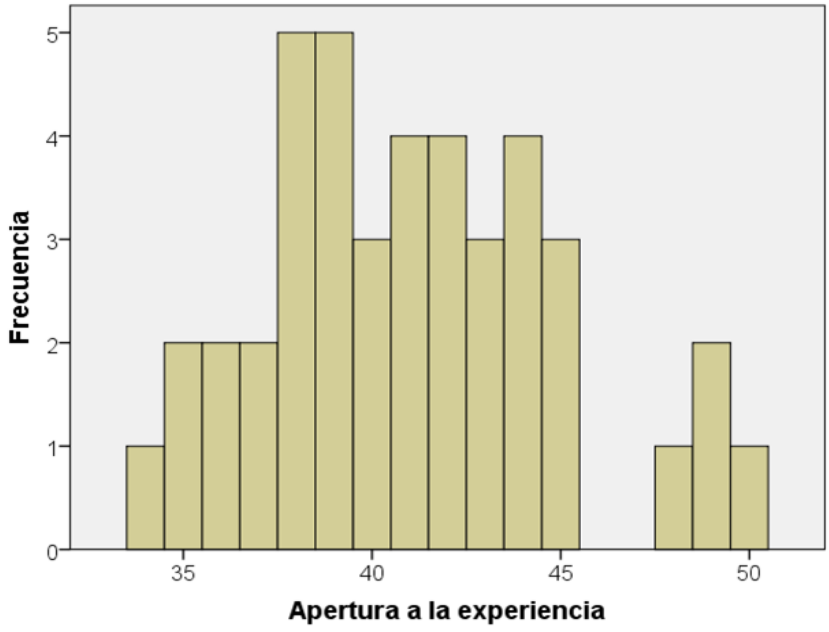


Gráfico 20. Cantidad de sujetos de acuerdo a la subdimensión apertura a la experiencia

Escala de distorsión:

El promedio de los puntajes dio de 34,21 puntos y con respecto a sus medidas de variabilidad se presentó una desviación típica de 6,606 y un coeficiente de variación de 43,636%, lo cual indica que la variable presentó una distribución muy heterogénea. Por otro lado, como se observa en el gráfico N° 21 y de acuerdo a su asimetría (0,090) algunos valores se agruparon hacia la izquierda de la curva, asimismo la curva es platicúrtica porque su curtosis dio de -0,471.

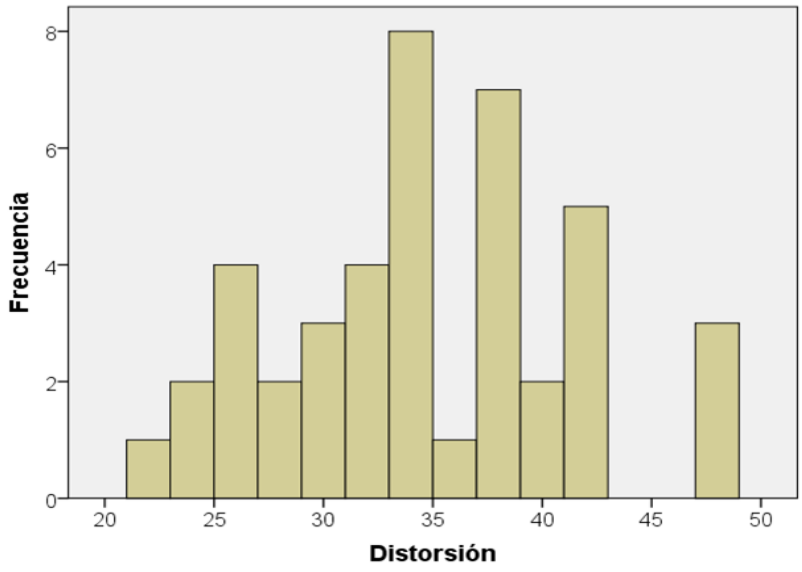


Gráfico 21. Cantidad de sujetos de acuerdo a la distorsión

Por otro lado, al transformar las puntuaciones directas de la distorsión en valores T con el objetivo de comprarlos con su muestra normativa y poder interpretarlos se obtuvo que, como se muestra en el gráfico N°22, la mayoría de los sujetos se ubicaron en las categorías muy alto y alto (35,71% y 33,33% respectivamente), lo que indica que la mayoría ofrecieron un perfil posiblemente falseado en sentido positivo o que están introduciendo un cierto sesgo positivo en sus respuestas, solo un 21,43% se ubicó en la categoría de promedio, es decir sólo ese porcentaje de personas ofreció un perfil libre de sesgos, por otro lado un 9,52% se ubicó en la categoría de bajo, lo que quiere decir que introdujeron un cierto sesgo negativo en sus respuestas, por último nadie se ubicó en la categoría de muy bajo, es decir nadie ofreció un perfil probablemente falseado en sentido positivo. Estos resultados muestran que la mayoría de los sujetos tendieron a negar defectos personales o que fueron particularmente ingenuas y que intentaron dar una imagen de sí mismos desproporcionadamente favorable.

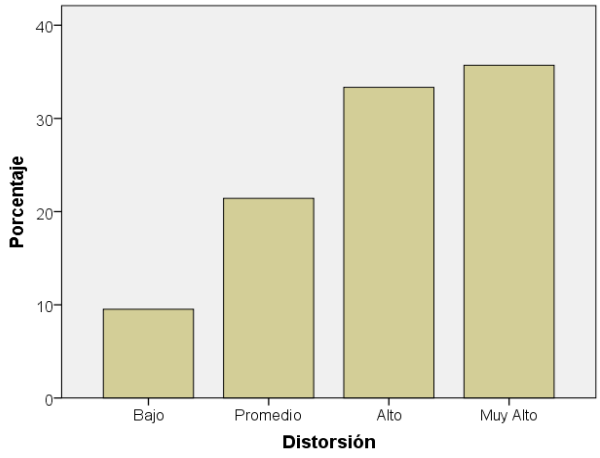


Gráfico 22. Posiciones que ocupan los sujetos en comparación con la muestra normativa con respecto a la distorsión.

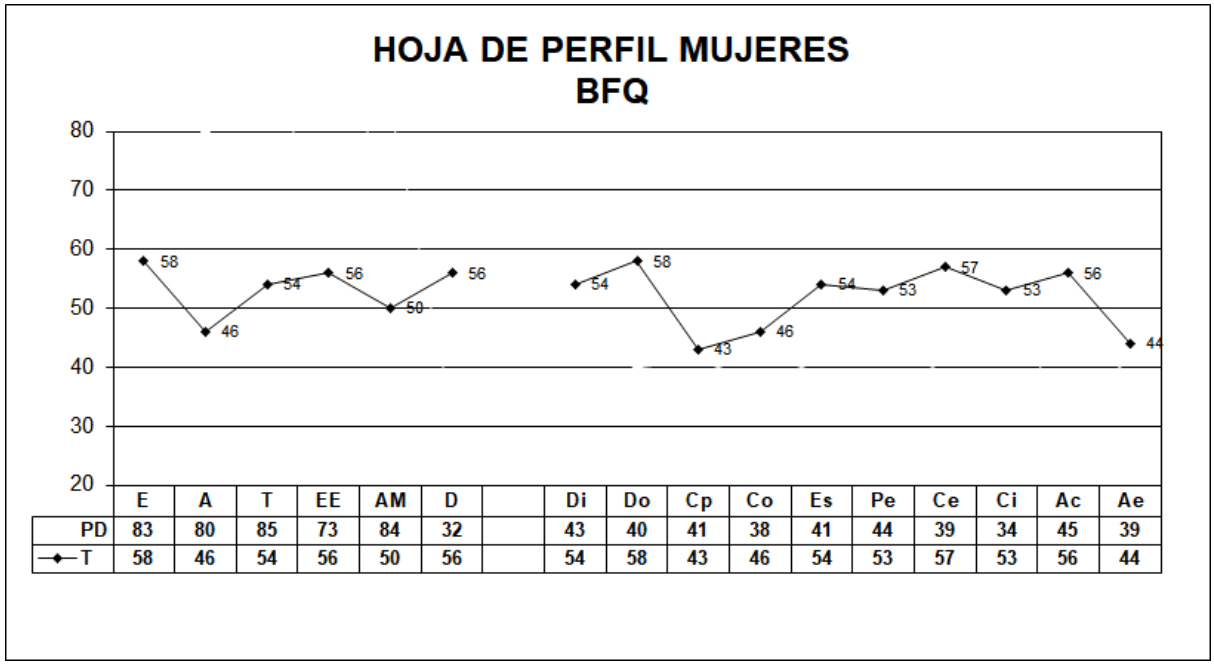
2.1. Perfil de la personalidad:

El cuestionario Big Five permite obtener un perfil de la personalidad y según las especificaciones de los autores este debe hacerse por separado para los hombres y para las mujeres ya que los mismos encontraron diferencias en cuanto a las medias de cada grupo, por lo que crearon los baremos para las mujeres y los hombres por separado, a continuación se presentan los perfiles que se obtuvieron:

- **Perfil de la personalidad de las mujeres:**

Tabla 12. *Perfil de la personalidad de las mujeres*.

E	Energía	**Bastante**	dinámico, extravertido y dominante
Di	*Dinamismo*	**Moderadamente**	*dinámico y activo*
Do	*Dominancia*	**Bastante**	*dominante y asertivo*
A	Afabilidad	**Moderadamente**	altruista, comprensivo y tolerante
Cp	*Cooperación*	**Poco**	*cooperador y afectivo*
Co	*Cordialidad*	**Moderadamente**	*cordial y cortés*
T	Tesón	**Moderadamente**	responsable, ordenado y diligente
Es	*Escrupulosidad*	**Moderadamente**	*meticuloso y preciso*
Pe	*Perseverancia*	**Moderadamente**	*preseverante y tenaz*
EE	Estabilidad Emocional	**Bastante**	equilibrado, tranquilo y paciente
Ce	*Control/Emociones*	**Bastante**	*capaz de dominar sus emociones*
Ci	*Control/Impulsos*	**Moderadamente**	*capaz de dominar sus impulsos*
AM	Apertura Mental	**Moderadamente**	creativo, fantasioso e informado
Ac	*Apertura/Culura*	**Bastante**	*abierto a intereses de tipo cultural*
Ae	*Apertura/Esperiencia*	**Poco**	*abierto a lo nuevo, a ideas y valores diferentes a los propios*



	E	A	T	EE	AM	D		Di	Do	Cp	Co	Es	Pe	Ce	Ci	Ac	Ae
PD	83	80	85	73	84	32		43	40	41	38	41	44	39	34	45	39
T	58	46	54	56	50	56		54	58	43	46	54	53	57	53	56	44

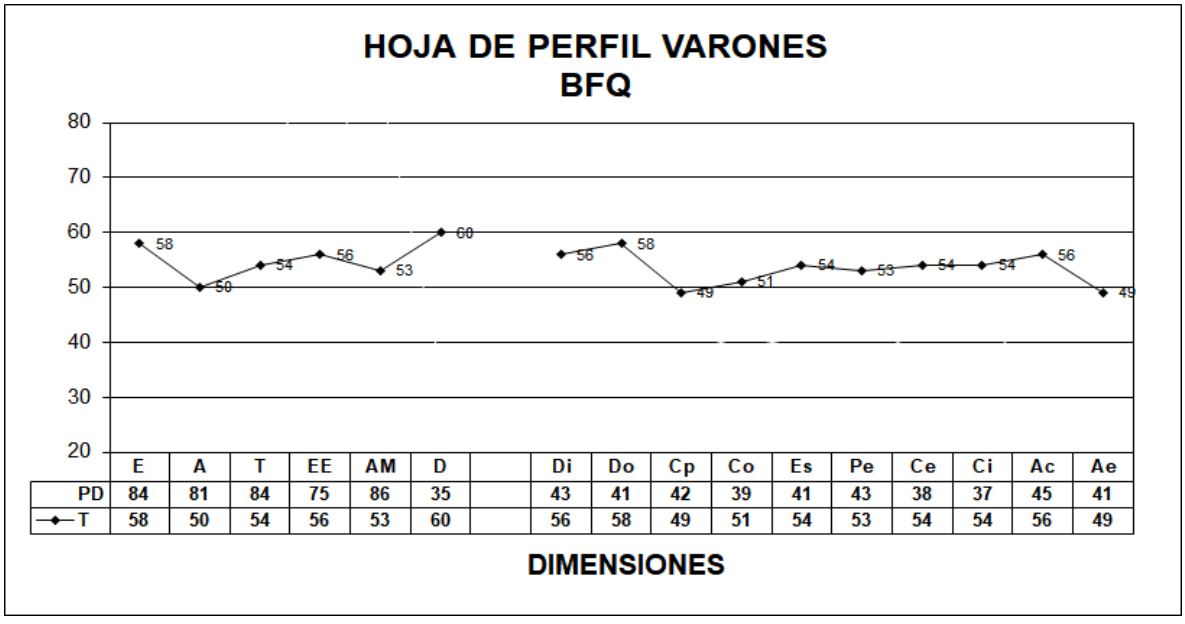
Gráfico 23. Perfil gráfico de las mujeres.

- **Perfil de la personalidad de los hombres:**

Tabla 13.

Perfil de la personalidad de los hombres.

E	Energía	**Bastante**	dinámico, extravertido y dominante
Di	*Dinamismo*	**Poco**	*dinámico y activo*
Do	*Dominancia*	**Poco**	*dominante y asertivo*
A	Afabilidad	**Moderadamente**	altruista, comprensivo y tolerante
Cp	*Cooperación*	**Moderadamente**	*cooperador y afectivo*
Co	*Cordialidad*	**Moderadamente**	*cordial y cortés*
T	Tesón	**Moderadamente**	responsable, ordenado y diligente
Es	*Escrupulosidad*	**Moderadamente**	*meticuloso y preciso*
Pe	*Perseverancia*	**Moderadamente**	*preseverante y tenaz*
EE	Estabilidad Emocional	**Poco**	equilibrado, tranquilo y paciente
Ce	*Control/Emociones*	**Moderadamente**	*capaz de dominar sus emociones*
Ci	*Control/Impulsos*	**Moderadamente**	*capaz de dominar sus impulsos*
AM	Apertura Mental	**Moderadamente**	creativo, fantasioso e informado
Ac	*Apertura/Culura*	**Poco**	*abierto a intereses de tipo cultural*
Ae	*Apertura/Esperiencia*	**Moderadamente**	*abierto a lo nuevo, a ideas y valores diferentes a los propios*



	E	A	T	EE	AM	D		Di	Do	Cp	Co	Es	Pe	Ce	Ci	Ac	Ae
PD	84	81	84	75	86	35		43	41	42	39	41	43	38	37	45	41
T	58	50	54	56	53	60		56	58	49	51	54	53	54	54	56	49

Gráfico 24. Perfil gráfico de los hombres.

Como se puede observar en los perfiles y gráficos mostrados no había mucha diferencia entre los hombres y las mujeres en cuanto a la personalidad, ya que en las dimensiones se obtuvo el mismo perfil menos en estabilidad emocional en donde las mujeres eran más estables emocionalmente que los hombres, este perfil nos indica que en la mayoría de los sujetos los rasgos de la dimensión energía estaban muy presentes. En cuanto a las subdimensiones las diferencias más importantes fueron que los hombres parece eran un poco menos dinámicos, activos, dominantes y asertivos que las mujeres, mientras que estas eran un poco menos cooperadoras y afectivas, menos abiertas a lo nuevo, a ideas y valores diferentes a los propios, más abiertas a intereses de tipo cultural y eran un poco más capaces de dominar sus emociones, sin embargo estas diferencias no fueron muy pronunciadas ni muy notables.

3. Descriptivos generales del desempeño laboral:

A continuación se presentan los estadísticos descriptivos para las 12 competencias que se establecen en el instrumento y para la medida de desempeño total:

- **Compromiso institucional**

En el gráfico N° 25 se puede observar que en el caso de la competencia de compromiso institucional se encontró que la mayoría de la muestra obtuvo un puntaje en el nivel esperado puesto que correspondió al 57,14%, por otro lado un 43% obtuvo puntajes por debajo de lo esperado y por último nadie obtuvo una puntuación por encima de lo esperado.

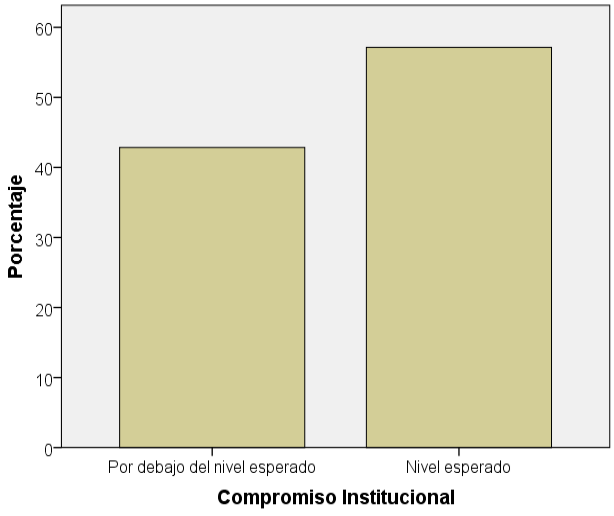


Gráfico 25. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia compromiso institucional.

También se sabe que el promedio de los puntajes fue de 99 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 3,812 y el coeficiente de variación de 14,534%, lo cual indica que se trató de una distribución homogénea. De igual modo se puede decir que la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva debido a que su asimetría dio -0,735, por otro lado su curtosis que dio -0,469 indica que se trata de una curva platicúrtica.

- **Trabajo en equipo y cooperación**

Como se puede observar en el gráfico N° 26 en dicha competencia se encontró que un 59,52% de la muestra obtuvo resultados en la evaluación del desempeño en los valores esperados, mientras que un 38,1% obtuvo un puntaje por debajo de lo esperado y por encima de lo esperado se ubicó el 2,38%.

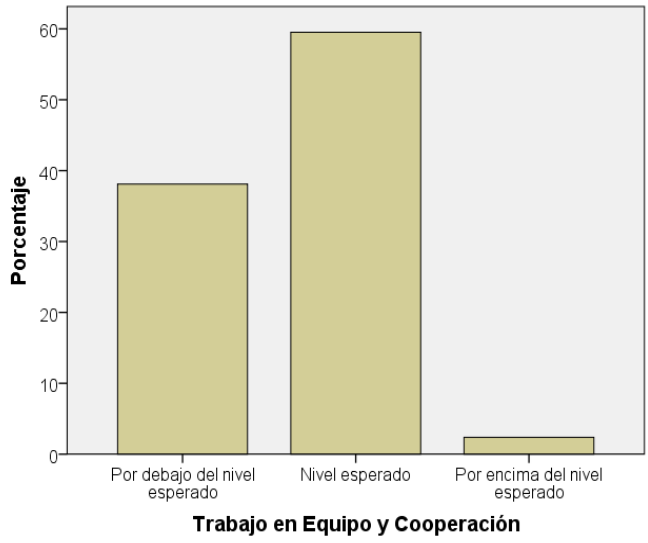


Gráfico 26. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia trabajo en equipo y cooperación.

Por otro lado la media fue de 99 puntos, así mismo su desviación típica fue de 7,062 y el coeficiente de variación dio 3,778%, esto indica que la variable tuvo una distribución muy homogénea. De igual modo se puede decir que la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva debido a que su asimetría fue de -0,758, también que dicha curva es platicúrtica ya que la curtosis dio -0,495.

- **Orientación a la excelencia y sustentabilidad**

En la gráfica N° 27 se observa que al igual que en las dos competencias anteriores pocas personas o ninguna obtuvieron puntajes por encima de lo esperado, así mismo se encuentra un 52,38% de la muestra que obtuvo un puntaje igual que el esperado y un 47,62% que obtuvo uno menor a lo esperado.

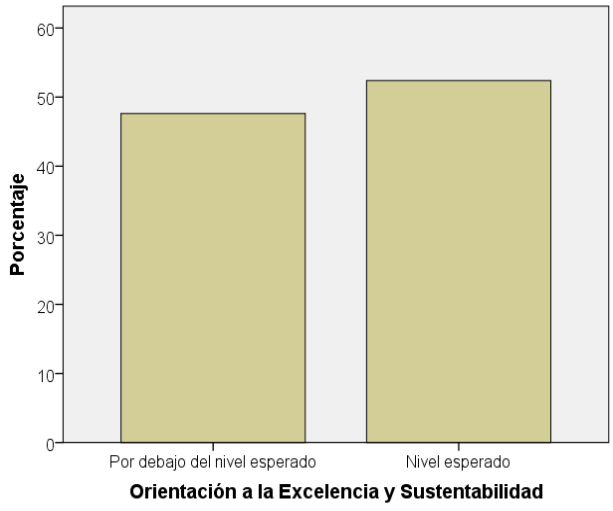


Gráfico 27. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia orientación a la excelencia y sustentabilidad.

Con respecto a su media el valor fue de 98 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 13,861% para el coeficiente de variación y 3,723 para la desviación típica, indicando que se trató de una distribución homogénea. Dicha distribución tuvo más valores agrupados hacia el lado derecho de la curva pues su asimetría dio -0,526 y la curva es platicúrtica porque su curtosis dio de -0,774.

- **Orientación al cliente/ atención al público:**

En cuanto a la orientación al cliente/ atención al público se puede observar en el gráfico N° 28 que la mayoría de la muestra obtuvo resultados en el nivel esperado (61,9%), de la misma forma se encontró que un 35,71% tuvo resultados por debajo de lo esperado, igual que en los resultados anteriores sin embargo en dicha competencia se pudo observar una pequeña muestra que se ubicó por encima de lo esperado (2,38%).

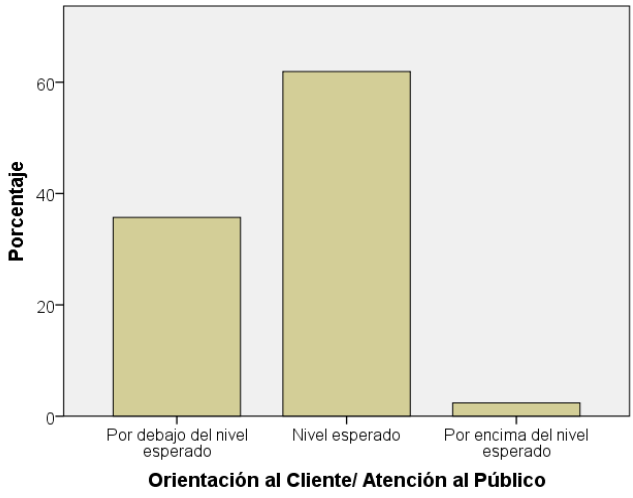


Gráfico 28. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia orientación al cliente/ atención al público.

El puntaje promedio fue de 99 puntos, en cuanto a las medidas de variabilidad su desviación típica fue de 3,630 y el coeficiente de variación de 13,174%, lo cual indica que la distribución fue homogénea. Por otro lado, dicha distribución presentó una asimetría de -0,697, esto quiere decir que la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva y con respecto a la curtosis que dio -0,875 muestra que la curva es platicúrtica.

- **Sentido de la responsabilidad:**

Como se puede observar en el gráfico N° 29 en esta competencia la mayoría se ubicó en el nivel esperado con un 59,52%, así mismo un 30,95% se encontró por debajo de lo esperado y por último se encontró una mayor cantidad de personas que en las otras competencias en la categoría de "por encima de lo esperado" con un 9,52%.

Gráfico 29. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia sentido de la responsabilidad.

También se sabe que el promedio de los puntajes fue de 100 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 4,246 y el coeficiente de variación de 18,028%, indicando que se trató de una distribución heterogénea. Por otro lado, la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva ya que su asimetría dio -0,508 y su curtosis que dio -0,508 indica que se trata de una curva platicúrtica.

- **Orientación al aprendizaje:**

Como se observa en el gráfico N° 30 en la competencia de orientación al aprendizaje se encontró un 57,14% en el nivel esperado, un 38,10% en un nivel por debajo de lo esperado y por último un 4,76% que obtuvo un nivel por encima de lo esperado.

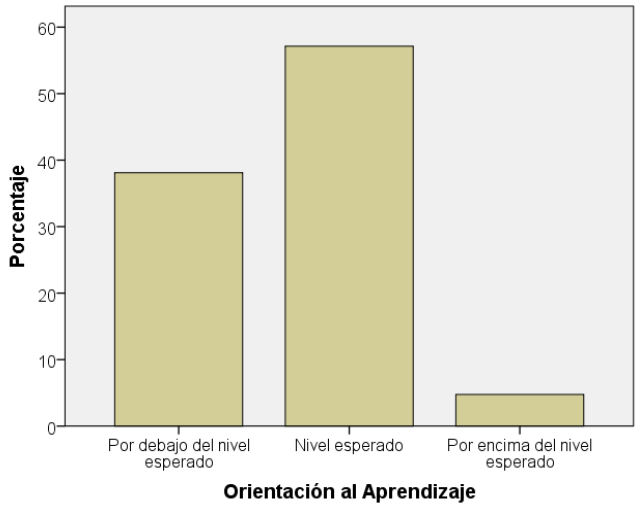


Gráfico 30. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia orientación al aprendizaje.

Con respecto al promedio de los puntajes este fue de 99 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 3,820 para la desviación típica y 14,592% para el coeficiente de variación, lo cual indica que se trató de una distribución homogénea. Por otro lado, su asimetría fue negativa (-0,752) queriendo decir que la mayoría de los valores se agruparon hacia la derecha de la curva, en cuanto a la curva esta es platicúrtica ya que la curtosis dio de -0,212.

- **Flexibilidad y adaptabilidad:**

En esta competencia se puede apreciar mediante el gráfico N° 31 que se encontró la misma cantidad de persona tanto en un nivel esperado como por debajo de lo esperado, mientras que por encima de lo esperado no se encontró ninguna persona.

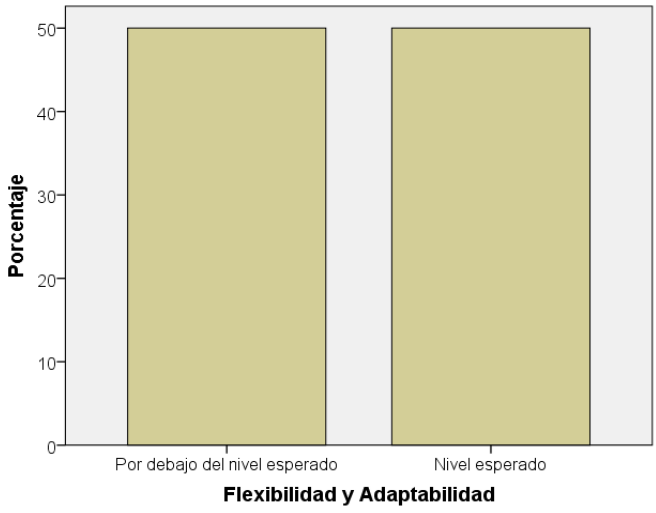


Gráfico 31. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia flexibilidad y adaptabilidad.

También se supo que el promedio de los puntajes fue de 99 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 3,441 y el coeficiente de variación de 11,837%, indicando que se trató de una distribución homogénea. Por otro lado, la mayoría de los valores se agruparon hacia la derecha de la curva, esto se sabe debido a que la asimetría fue de -0,868 y por último su curtosis fue de 0,151, lo cual indica que se trata de una curva leptocúrtica.

- **Comunicación efectiva:**

En el gráfico N° 32 se puede observar que un 54,76% de la muestra tuvo una comunicación efectiva en el nivel esperado, mientras que un 45,24% obtuvo una puntuación en el nivel por debajo de lo esperado, de la misma forma encontramos que ninguna persona estuvo por encima de lo esperado.

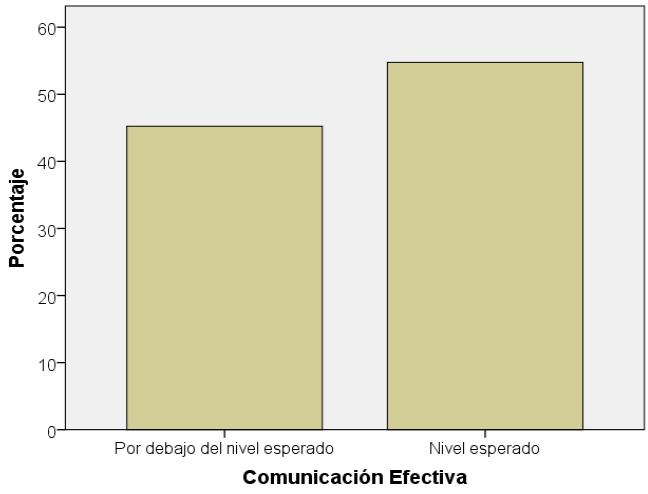


Gráfico 32. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia comunicación efectiva.

Por otro lado el promedio de las puntuaciones fue de 98 puntos y en cuanto a sus medidas de variabilidad su desviación típica fue de 3,499 y el coeficiente de variación de 12,240%, queriendo decir que se trató de una distribución homogénea. Dicha distribución obtuvo una asimetría negativa de -0,819, lo cual significa que la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva, asimismo mediante la curtosis, que dio de 0,245, se puede decir que la curva es leptocurtica.

- **Conocimiento del trabajo:**

En el gráfico N° 33 se observa que un 54,76% tuvo un conocimiento del trabajo en el nivel esperado, un 35,71% estuvo por debajo de lo esperado y un 9,52% poseía un conocimiento del trabajo por encima de lo esperado.

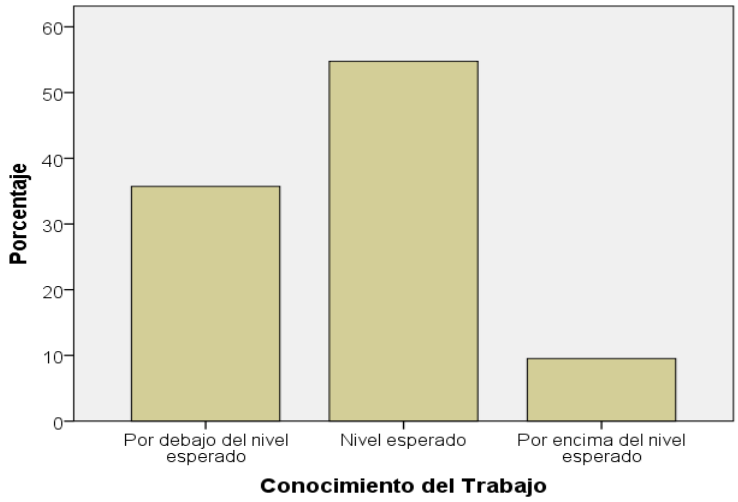


Gráfico 33. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia conocimiento del trabajo.

También se sabe que el promedio de los puntajes fue de 100 puntos y con respecto a las medidas de variabilidad la desviación típica fue de 3,743 y el coeficiente de variación de 14,012%, indicando que se trató de una distribución homogénea. Por otro lado, la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva ya que su asimetría dio de -0,719 y su curtosis que dio de -0,442 indica que se trata de una curva platicúrtica.

- **Puntualidad y asistencia:**

En esta competencia se encuentra que como se muestra en el gráfico N° 34 que entre todas las competencias, puntualidad y asistencia es la que obtuvo mayor cantidad de sujetos en la categoría de por encima de lo esperado con un 23,81%, sin embargo la mitad de los sujetos se ubicó en el nivel esperado y por último un 26,19% en un nivel por debajo de lo esperado.

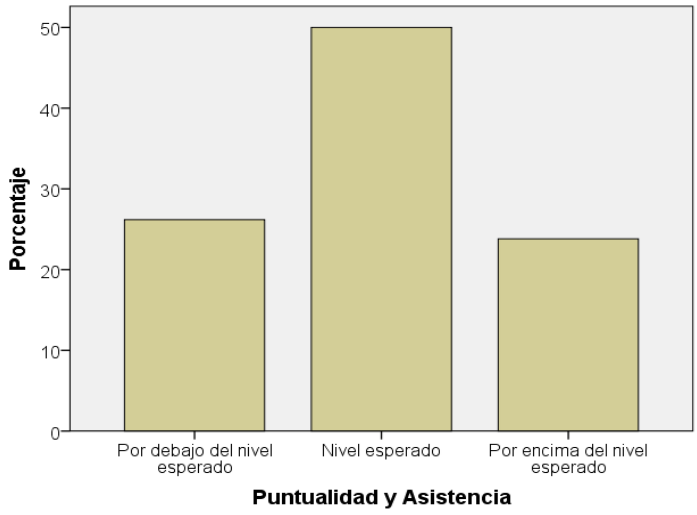


Gráfico 34. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia puntualidad y asistencia.

Por otro lado el promedio de las puntuaciones fue de 101 puntos y en cuanto a sus medidas de variabilidad su desviación típica fue de 4,717 y el coeficiente de variación de 22,254%, queriendo decir que se trató de una distribución heterogénea. Dicha distribución obtuvo una asimetría negativa de -1,002, lo cual significa que la mayoría de los valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva, asimismo mediante la curtosis, que dio de -0,192 se puede decir que la curva es platicúrtica.

- **Imagen, trato y presencia:**

Como se observa en el gráfico N° 35 más de la mitad de los sujetos (69,05%) se ubicaron el nivel esperado de esta competencia, dejando un 21,43% por debajo del nivel esperado y solo un 9,52% por encima de lo esperado.

Gráfico 35. Cantidad de sujetos de acuerdo a la competencia imagen, trato y presencia.

Por otro lado el promedio de las puntuaciones fue de 101 puntos y en cuanto a sus medidas de variabilidad su desviación típica fue de 2,921 y el coeficiente de variación de 8,534% queriendo decir que se trató de una distribución muy homogénea. Dicha distribución obtuvo una asimetría negativa de -0,123, lo cual significa que algunos valores tendieron a agruparse hacia la derecha de la curva, asimismo mediante la curtosis, que dio -0,224, se conoce que la curva es platicúrtica.

- **Llamadas de atención:**

Como se puede visualizar en el gráfico N° 36 más de la mitad de los sujetos (64,29%) se ubicó en el nivel esperado de esta competencia, dejando un 28,57% por debajo del nivel esperado y solo un 7,14% por encima de lo esperado.

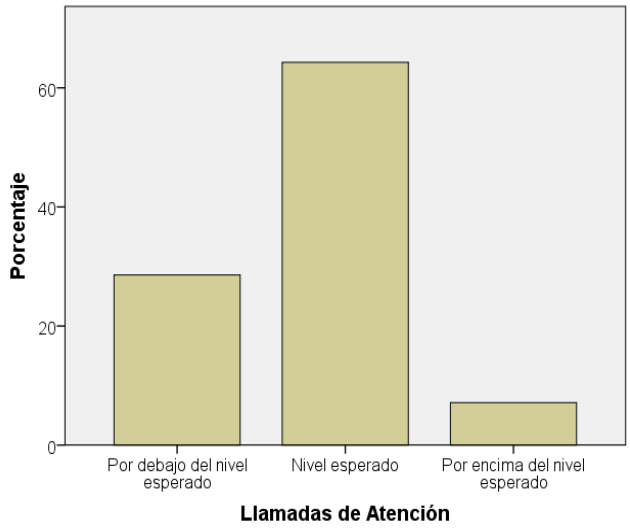


Gráfico 36. Cantidad de sujetos de acuerdo a las llamadas de atención.

Con respecto al promedio de los puntajes este fue de 100 puntos y sus medidas de variabilidad correspondieron a 3,854 para la desviación típica y 14,857% para el coeficiente de variación, lo cual indica que se trató de una distribución homogénea. Por otro lado, su asimetría fue negativa (-0,946) queriendo decir que la mayoría de los valores se agruparon hacia la derecha de la curva, en cuanto a la curva esta es leptocúrtica ya que la curtosis dio 0,127.

- **Desempeño total:**

En cuanto al desempeño total, como se observa en el gráfico N° 37 la mayoría de los sujetos obtuvo un puntaje en el nivel esperado, al ser el 61,90% de la muestra, otro 38,10% se ubicó por debajo del nivel esperado, mientras que nadie obtuvo puntajes por encima de lo esperado.

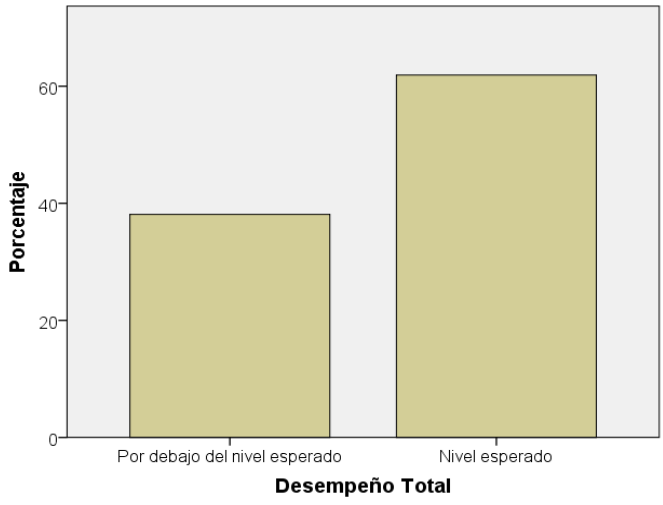


Gráfico 37. Cantidad de sujetos de acuerdo a al desempeño total

Con respecto al promedio de los puntajes este fue de 100 puntos y sus medidas de variabilidad dieron 3,250 para la desviación típica y 10,560% para el coeficiente de variación, lo cual indica que se trató de una distribución homogénea. Por otro lado, su asimetría fue negativa (-0,765) queriendo decir que la mayoría de los valores se agruparon hacia la derecha de la curva, en cuanto a la curva esta es leptocúrtica ya que la curtosis dio -0,450.

Por otro lado, en la tabla N° 15 se presenta un resumen de los estadísticos descriptivos antes mencionados de todas las competencias y del desempeño total. Como se puede observar las medias de las competencias son muy similares entre sí y de acuerdo a la escala del instrumento todas las competencias se ubicaron o por debajo del nivel esperado o en el nivel esperado, ninguna se ubicó en un nivel por encima de lo esperado, en base a esto y considerando que las medias de las competencias que se ubicaron en el nivel por debajo de lo esperado se acercaron mucho al nivel esperado se puede decir que la mayoría de los vigilantes obtuvo desempeños esperados y que no muchos lograron desempeños deficientes y mucho menos uno extraordinario. En cuanto a la desviación típica se puede apreciar que se obtuvieron valores muy bajos, lo que nos indica que hubo poca variación de los datos con respecto a la media y que fue una población muy homogénea en cuanto al desempeño laboral.

Tabla 14.

Resumen de los estadísticos descriptivos del desempeño laboral

	Media	Desviación típica	Varianza
Compromiso Institucional	98,95	3,812	14,534
Trabajo en Equipo y Cooperación	99,14	3,778	14,272
Orientación a la Excelencia y Sustentabilidad	98,57	3,723	13,861
Orientación al Cliente/ Atención al Público	99,26	3,630	13,174
Sentido de Responsabilidad	99,86	4,246	18,028
Orientación al Aprendizaje	99,43	3,820	14,592
Flexibilidad y Adaptabilidad	98,67	3,441	11,837
Comunicación Efectiva	98,83	3,499	12,240
Conocimiento del Trabajo	100,19	3,743	14,012
Puntualidad y Asistencia	100,88	4,717	22,254
Imagen, Trato y Presencia	101,05	2,921	8,534
Llamadas de Atención	99,86	3,854	14,857
Desempeño Total	99,56	3,250	10,560

4. Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral:

Para analizar la relación entre la personalidad y el desempeño laboral se realizaron correlaciones de Pearson con cada una de las variables de la personalidad, que en total fueron 15, puesto que eran 5 por dimensión y 10 por subdimensión, todas ellas con las variables del desempeño que fueron 12 competencias y una medida de desempeño total.

Como se puede observar en la tabla N° 15 (en anexos se puede encontrar las demás correlaciones) no se obtuvieron muchas correlaciones significativas, entendiéndose como significativas aquellas cuyo valor p sea menor al nivel de significancia del 5%, que es la probabilidad de cometer un error al aceptar la hipótesis nula, aquella que dice que existe correlación entre las variables.

Tabla 15. *Matriz de correlaciones para los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral*.

	Dimensiones			Subsimensiones			
	A	T	AM	Cp	Es	Pe	Ac
Orientación a la Excelencia y Sustentabilidad	,258	**,345***	,253	,181	**,320***	**,340***	,209
Flexibilidad y Adaptabilidad	,184	**,309***	,296	,233	**,320***	,255	,161
Comunicación Efectiva	**,432****	**,377***	**,360***	**,339***	**,386***	**,322***	**,313***
Conocimiento del Trabajo	,131	,285	,277	,179	**,430****	,214	,281
Desempeño Total	,221	,266	,250	,224	**,317***	,264	,212

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
A = Afabilidad, T = Tesón, AM = Apertura mental, Cp = Cooperación y empatía, Es = Escrupulosidad, Pe = Perseverancia, Ac = Apertura a la cultura.

Dicho esto, en el caso de las dimensiones de la personalidad se obtuvo que energía y estabilidad emocional no presentaron correlaciones importantes con ninguna de las competencias del desempeño ni con el desempeño total, por otro lado se encontró afabilidad que se relacionó únicamente con comunicación efectiva en un 0,432 y que tesón se relacionó con las competencias orientación a la excelencia y sustentabilidad (0,345), comunicación efectiva (0,377) y flexibilidad y adaptabilidad (0,309), asimismo en la dimensión apertura mental se obtuvo una correlación significativa con comunicación efectiva (0,360).

En cuanto a las subdimensiones se obtuvo que dinamismo, dominancia, cordialidad y amabilidad, control de las emociones, control de los impulsos y apertura a la experiencia no presentaron correlaciones significativas, caso contrario para escrupulosidad que obtuvo correlaciones con conocimiento del trabajo (0,430), orientación a la excelencia y sustentabilidad (0,320), flexibilidad y adaptabilidad (0,320), comunicación efectiva (0,386), de igual manera para perseverancia que se relacionó con orientación a la excelencia y sustentabilidad (0,340) y comunicación efectiva (0,322), para apertura a la cultura que se relacionó con comunicación efectiva (0,313) y para cooperación y empatía que obtuvo correlación significativa también con comunicación efectiva (0,339). Por último la única variable de la personalidad que se relacionó con el desempeño total fue escrupulosidad en un 0,317.

Basándose en la adaptación de las reglas de Cohen dadas por Solanas, Salafranca, Fauquet y Nuñez (2005), se puede decir que todos los casos antes nombrados correspondieron a correlaciones positivas de magnitud media (coeficiente de Pearson entre 0,31 y 0,49), es decir, altos valores en las variables de personalidad mencionadas estuvieron asociados a altos valores en las variables del desempeño también mencionadas, sin embargo la intensidad de estas relaciones no fueron muy altas como para decir que efectivamente existe una relación entre las variables.

CAPÍTULO V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación realiza correlaciones entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral de los vigilantes de seguridad de la Universidad Católica Andrés Bello, si bien es cierto que existen investigaciones que evalúan ambas variables por separado o comparándolo con otros aspectos, se encuentran muy pocas investigaciones que evalúan estos dos aspectos en conjunto y mucho menos en este tipo población.

Partiendo de esta falta de conocimientos sobre el tema, la realización de esta investigación permite obtener un perfil óptimo de la personalidad de los vigilantes de seguridad de la UCAB lo cual se considera un aporte para dicha institución debido a que le permite al área de Recursos Humanos y a los Jefes de Seguridad establecer parámetros en futuros procesos de captación y selección de personal, lo que le generará nuevos diseños de evaluación de desempeño y un nuevo protocolo en cuanto a entrevista y prueba psicométrica que se le aplica a los mismos a la hora de ingresar a la institución.

Dicho esto, es importante recordar que anteriormente los investigadores no encontraron una relación significativa entre la personalidad y el desempeño laboral debido a problemas con la medición de la personalidad, pero con la llegada del modelo Big Five han encontrado evidencias suficientes para afirmar que efectivamente existe relación entre estas dos variables, siendo la dimensión tesón la más importante para predecir el desempeño (Hurtz y Donovan, 2000). En el estudio de Barrick, Mount y Judge (2001) encontraron que tesón y estabilidad emocional predicen el desempeño laboral, sin embargo en la presente investigación se encontraron resultados diferentes con respecto a estabilidad emocional.

Es decir, en dicha dimensión no se encontró relación significativa con ninguna de las competencias, ni con el desempeño total, mismo caso para sus subdimensiones control de las emociones y control de los impulsos, esto no concuerda con lo que encontró la autora Jaén (2010) en la cual la correlación más alta fue la dada entre estabilidad emocional y su subdimensión control de las emociones.

También otros autores encontraron que esta dimensión parece ser importante para predecir el desempeño laboral (Loveland, Gibson, Lounsbury y Huffstetler, 2005; Artigas, 2014; Piedmont y Weinstein, 1994; Barrick, Mount y Judge ,2001), lo cual puede tener sentido ya que para desempeñarse bien en un puesto de trabajo parece ser importante ser una persona poco ansiosa, vulnerable, emotiva, impulsiva, impaciente e irritable, sin embargo los resultados de esta investigación parecen demostrar que la estabilidad emocional no influye en el desempeño laboral para el caso de los vigilantes de seguridad.

Por otro lado, tal y como Barrick, Mount y Judge (2001) plantean, tesón suele estar relacionado con una amplia variedad de puestos y según los resultados obtenidos pareciera que los vigilantes se incluyen en esa afirmación ya que esta sí presentó correlaciones significativas con algunas competencias del desempeño, esto también concuerda con otras investigaciones en donde obtuvieron correlaciones entre estas dos variables con respecto al cargo que estaban evaluando (Loveland, Gibson, Lounsbury y Huffstetler, 2005; Barrios, Kausel, Cuadra y Díaz, 2014; Piedmont y Weinstein, 1994; Artigas, 2014; Barros, Kausel, Cuadra y Díaz, 2014; Stewart, 1999), este resultado parece tener sentido debido a que los vigilantes de seguridad suelen tener un horario de trabajo complicado que requiere de perseverancia para culminar la labor asignada, de la misma forma es importante que el mismo sea responsable dentro de su puesto de trabajo ya que además de manejar equipos está encargado de la seguridad de todas las personas que ingresan a la universidad.

Siguiendo con el mismo rasgo de la personalidad pero ahora con sus subdimensiones, a diferencia de lo que mencionan Landy y Conte (2005) y de lo que obtuvieron los autores Barrick, Mount y Judge (2001) y Salgado, Moscoso y Berges (2013) de que las subdimensiones son útiles para predecir conductas laborales específicas y que las dimensiones lo son para predecir conductas más amplias, en esta investigación se encontró lo contrario ya que la única variable que se correlacionó con una conducta amplia que sería el desempeño total fue la subdimensión escrupulosidad, mientras que su dimensión tesón solo lo hizo con conductas específicas (competencias), siendo este el mismo caso para las demás dimensiones y subdimensiones de la personalidad.

Con respecto a las demás dimensiones del modelo, en la investigación se encontró que energía no se correlaciona significativamente con ninguna competencia ni con el desempeño total, en cuanto a esto la autora Jaén (2010) menciona que con respecto a esta dimensión las investigaciones encuentran resultados opuestos dependiendo del tipo de puesto estudiado, así por ejemplo, Barrick, Mount y Judge (2001) encontraron que energía se correlacionó de forma positiva con el éxito en puestos de dirección y ventas, también otros autores como Loveland, Gibson, Lounsbury y Huffstetler (2005) encontraron una correlación positiva entre estas dos variables pero en el caso de consejeros de campamento, asimismo Piedmont y Weinstein (1994) encontraron los mismos resultados en una amplia variedad de puestos (relacionados al servicio al cliente, ventas, administración y finanzas), en donde los vigilantes no se incluirían.

Por otro lado, Jaén (2006; cp. Jaén 2010) encontró que tener elevadas puntuaciones en energía se relaciona negativamente con el desempeño, lo cual la autora menciona que tiene sentido debido a que se trata de un cargo que se podría denominar como "pasivo". Estos resultados expuestos por los autores ya nombrados no concuerdan con los resultados de esta investigación, ya que en esta no se encontró una correlación positiva ni negativa entre estas dos variables, lo cual se entiende como que la energía no predice el desempeño laboral de los vigilantes. Parece ser que esta dimensión solo predice el desempeño en algunos puestos de trabajo específicos y en base a los resultados obtenidos los vigilantes de seguridad no se incluirían en esta afirmación.

Siguiendo con otra de las dimensiones del modelo, en afabilidad se obtuvo que contrario a lo que explican Landy y Conte (2005) y de lo que encontraron Barrick, Mount y Judge (2001) de que esta dimensión se relaciona con el servicio al cliente y el trabajo en equipo, en el presente trabajo esta variable no obtuvo correlaciones significativas con ninguna de las competencias de orientación al cliente/atención al público y trabajo en equipo y cooperación. Por otro lado nuevamente Loveland, Gibson, Lounsbury y Huffstetler (2005) y Artigas (2014) si encontraron correlación entre estas dos variables pero con respecto al cargo que estaban evaluando (consejeros de campamento y médicos, respectivamente), nuevamente

parece ser que esta dimensión se relaciona con ciertos puestos de trabajo específicos en donde de acuerdo a los resultados obtenidos los vigilantes parecen no formar parte de aquellos.

Únicamente esta variable y su subdimensión cooperación y empatía se relaciona con la competencia comunicación efectiva, lo cual puede tener sentido ya que al ser una persona altruista, comprensiva y tolerante quizás pueda transmitir y recibir información por diversos medios de manera oportuna, clara adecuada y asequible; asegurando la interpretación precisa de la misma para una correcta ejecución del trabajo.

Para culminar con las dimensiones del modelo Big Five, se puede decir que las investigaciones no han encontrado relación significativa entre apertura mental y el desempeño laboral, sin embargo Barrick, Mount y Judge (2001) obtuvieron que esta dimensión se relaciona con el éxito en capacitación o de entrenamiento debido a que una persona que sea muy culta, informada, interesada por las cosas y experiencias nuevas, dispuesta al contacto con culturas y costumbres diferentes probablemente se vea más interesada en recibir capacitación, pero en esta investigación no se contaba con ninguna variable para probar este supuesto, de la misma forma se presenta una correlación entre apertura mental y su subdimensión apertura a la cultura con comunicación efectiva, al estar abiertos a nuevos conocimientos e ideales de sus compañeros y supervisores lo que quiere decir que están dispuestos a tener una buena comunicación con sus compañeros y supervisores, teniendo una mentalidad abierta en cuanto a ideales diferentes a los suyos, lo que les permite adquirir nuevos conocimientos esto en pro al desarrollo profesional y personal.

El cuestionario Big Five además de medir las cinco dimensiones antes expuestas también mide la distorsión o la deseabilidad social en los sujetos, en cuanto a esto los autores de la adaptación española del cuestionario Big Five (1998) aplicaron el instrumento en una muestra de candidatos para un puesto de seguridad y obtuvieron altos puntajes en la distorsión, caso similar se dio en esta investigación en donde también se obtuvo el mismo resultado, esto se entiende como que los sujetos de ambas muestras tienden a mostrar aspectos favorables de su personalidad y a negar los menos favorables, esto lo pueden haber hecho por dos distintas razones, en el caso de la muestra de los candidatos se puede decir que los puntajes altos se debieron a que estos desean ocupar ese cargo y en el caso de la presente

muestra se puede deber a que los sujetos desean seguir manteniendo el cargo que ocupan, por lo que los individuos acuden a la deseabilidad social para intentar lograr esos objetivos.

CONCLUSIONES

El presente estudio comprende como variables de investigación los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral, con respecto a la primera los resultados más relevantes son los perfiles que se obtienen mediante el cuestionario Big Five, y de estos se puede concluir que no hay mucha diferencia entre los hombres y las mujeres en cuanto a su personalidad, en el caso de los vigilantes de seguridad de la UCAB.

Otro resultado relevante que se obtiene a través del cuestionario Big five es el que se consigue mediante la escala de distorsión, los altos puntajes obtenidos se considera que pueden deberse por la situación actual de Venezuela, ya que puede existir una necesidad por parte de los sujetos de querer obtener buenos resultados por la angustia de que por alguna razón puedan perder su trabajo, por lo que los mismos proporcionan una descripción de sí mismo mucho más positiva de la que probablemente hubieran otorgado si las condiciones en las que se aplicó el instrumento hubiesen sido normales o más neutras.

En cuanto al desempeño laboral se puede encontrar que según la percepción de los Jefes la mayoría de los vigilantes poseen un desempeño esperado, de la misma forma muy pocos tienen un desempeño deficiente y nadie uno muy extraordinario. Con respecto a esta homogeneidad de los resultados, se puede decir que los evaluadores están cometiendo un error de tendencia central al momento de evaluar y esto se debe quizás a una escasa formación o por una cierta subjetividad por parte de los mismos al evaluar a los vigilantes.

Por otro lado, en cuanto a las variables moderadoras (sexo, edad, años de antigüedad, turno de trabajo y cargo) no se encontraron diferencias con respecto a los rasgos de la personalidad y el desempeño, esto se puede deber a la misma homogeneidad de los resultados presentadas anteriormente o efectivamente estas variables no estarían influyendo en los resultados de la investigación, solo en el caso del sexo y los rasgos de la personalidad se presentaron unas ligeras diferencias en la estabilidad emocional y en algunas subdimensiones del modelo.

Con respecto a la relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral, en el presente estudio se formula como pregunta de investigación que cuál es la relación entre los rasgos de la personalidad del modelo Big Five de Costa y McCrae (1991) y el desempeño laboral en los oficiales de seguridad de la Universidad Católica Andrés Bello, en base a los resultados obtenidos se puede decir que esta relación no presenta mucha intensidad al encontrarse correlaciones de magnitud media y no muy altas, asimismo esta relación solo sucede con algunas dimensiones y subdimensiones del modelo.

A pesar de esa magnitud media en las correlaciones, de igual manera en base a las características o rasgos que dieron como relevantes se puede decir que para futuros procesos de selección de los vigilantes se deberían buscar sujetos que sean reflexivos, escrupulosos, ordenados, diligentes, perseverantes. Adicionalmente para contratar a vigilantes con una buena comunicación efectiva con los demás se debería también seleccionar a sujetos que sean muy cultos, informados, interesados por las cosas y experiencias nuevas, dispuestos al contacto con culturas y costumbres distintas, muy cooperativos, cordiales, altruistas, amigables, generosos y empáticos. Por otro lado, pareciera que ser una persona muy dinámica, activa, enérgica, dominante y locuaz no es importante para el proceso de selección de estos vigilantes. Caso similar sucede con el ser persona poco ansiosa, vulnerable, emotiva, impulsiva, impaciente e irritable, sin embargo con respecto a estos últimos resultados sobre la estabilidad emocional se considera que tener este tipo de características es importante para poder desempeñarse bien en un puesto de trabajo.

Otro punto importante a mencionar es que en las descripciones de cargo de los oficiales y supervisores de seguridad se considera como más relevantes las competencias de orientación al logro y resultados, orientación al cliente interno y externo, adaptación al cambio, comunicación efectiva, conocimiento y compromiso institucional, esto es relevante para la investigación ya que en esta se encontraron correlaciones con cada una de estas competencias menos con orientación al cliente interno y externo y compromiso institucional, lo cual puede indicar que los rasgos de la personalidad que ya se mencionaron son en efecto significativos porque coinciden con el perfil que tiene actualmente la Dirección General de Recursos Humanos para la selección de este cargo de vigilantes en la UCAB, es decir estos

rasgos tendrían más valor ya que posiblemente influyan en que se obtengan altos puntajes en esas competencias que según las descripciones de cargo son las más importantes para desempeñar el cargo de vigilantes.

Para culminar, en la presente investigación no se obtuvieron correlaciones altas para poder afirmar que efectivamente hay relación entre la personalidad y el desempeño, esto puede deberse a que el desempeño presentó una distribución muy homogénea. A pesar de esto, se considera que los resultados serán de ayuda para el proceso de selección y la descripción de cargo, siendo los rasgos de la personalidad antes mencionados los más importantes al momento de contratar a un vigilante de seguridad, de la misma forma será de apoyo para para el área de Desarrollo debido a que se puede trabajar dichas competencias con cursos, talleres y demás herramientas que permitan el desarrollo tanto personal como profesional ya que los mismos no solo representan la seguridad de la institución sino el primer acercamiento de las personas hacia las instalaciones de la universidad.

RECOMENDACIONES

También es importante acotar algunas recomendaciones en base a los resultados con el fin de dar continuidad al proyecto, el cual al ser estudiantes de Relaciones Industriales es ambicioso querer indagar sobre temas de psicología, por lo que es indispensable el acompañamiento de psicólogos expertos en el área, de la misma forma es importante que se analice de manera exhaustiva el método de evaluación de desempeño utilizado debido a que los resultados de la misma son totalmente homogéneos, al igual que se recomienda realizar una evaluación de 360°, para descartar cualquier tipo de subjetividad por parte de los evaluadores.

Así mismo es importante realizar una adaptación al instrumento de personalidad que sea acorde a la muestra es decir que contenga menor cantidad de preguntas, para que la misma se sienta más cómoda al contestar, ya que algunas personas se negaron a responder por lo extenso de la misma.

De la misma manera se recomienda utilizar una muestra más grande de vigilantes de manera que los resultados se puedan generalizar y dicho perfil pueda ser utilizado para determinar las características de una población más grande como seria los vigilantes de seguridad en general.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial Organizacional, un enfoque aplicado.* México: Cengage Learning.

Alles, M. A. (2006). *Desempeño por competencia: evaluación 360.* Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Alles, M. (2006). *Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.

Alvarez, A. (2000). *Relación entre los cinco factores de la personalidad y los estilos de liderazgo* (Tesis de grado). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

Artigas, J. (2014). *Rasgos de la personalidad y desempeño de los médicos residentes del Instituto Nacional de Cancerología en México*. México: Universidad La Salle.

Barrick, M. R. y Mount, M. K. (1993). Autonomy as a Moderator of the Relationships Between the Big Five Personality Dimensions and Job Performance. *Journal of Applied. Psychology,* Vol. 78, No. 1, 111-118.

Barrick, M. R. y Mount, M. K. (1998). Five reasons why the "Big Five" Article has been frequently cited. *Personnel psychology*, Vol. 51, 849- 857.

Barrick, M. R., Mount, M. K. y Stewart, G. L. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human Performance*, Vol 11, 145-165.

Barrick, M. R., Mount, M. K. y Judge, T. A. (2001). Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?. *Blackwell Publishers*, Vol. 9 Numbers 1/2, 9-30.

Barros, E., Kausel, E. E., Cuadra, F. y Díaz, D. A. (2014). Using General Mental Ability and Personality Traits to Predict Job Performance in Three Chilean Organizations. *International Journal of Selection and Assessment*, Vol. 22, No. 4, 433-438.

Caprara, G. V., Barbaranelli, C. y Borgogni, L. (1998). *Cuestionario Big Five, Manual (Edición española)*. Madrid: TEA Ediciones.

Castillo, M. (2016). *Análisis correlacional entre los rasgos de personalidad del IPV y los resultados de la evaluación de desempeño de los vendedores de la editorial Don Bosco* (Tesis de grado). Universidad del Azuay, Ecuador.

Cattell, H. E. P. y Mead, A. D. (2008). The Sixteen Personality Factor Questionnaire (16PF). *The SAGE handbook of personality theory and assessment,* Vol 2, 135-178.

Chiavenato, I. (2008). *Gestión de talento humano***.** México: McGraw-Hill.

Costa, P. T. y McCrae, R. R. (1999). *Revised NEO Personality Inventory and NEO Five Factor Inventory, professional manual (Edición española).* Madrid: TEA Ediciones.

Dailey, R (1990). *Comportamiento organizacional.* Gran Bretaña: Heriot-Watt University

Daniels, A. (1997). *Gerencia del desempeño*. México: McGraw-Hill.

Erikson, E. H. (1982*). El ciclo vital completado*. Buenos Aires: Paidós.

Espitia, Y. (2010). *La selección por competencias aplicada en la seguridad privada.* Universidad militar Nueva Granada, Bogotá.

Feist, J., Feist, G. J. y Roberts T. (2013). *Teorías de la personalidad*. 8va ed. México: McGraw-Hill.

García, A. (2010). *Diferencias individuales en estilos de personalidad y rendimiento en deportistas* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Guillén, O. O. (2010). *Psicología.* Venezuela: Fundación Editorial Salesianos.

Hernández, S. R., Fernández, C. C. y Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la investigación*. 5ta ed. México: McGraw-Hill.

Howard, P y Howard, M. (1995). *The Big Five Quickstart: An Introduction to the Five Factor Model of Personality for Human Resource Professionals.* Carolina Del Norte: Center for Applied Cognitive Studies (CentACS).

Hurtz, G. M. y Donovan, J. J. (2000). Personality and Job Performance: The Big Five Revisited. *Journal of Applied Psycholog*, Vol. 85, No. 6, 869-879.

Jaén, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* (Tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid.

Kerlinger, F. N. y Lee, H. B. (2001). *Investigación del comportamiento.* 4ta ed. México: McGraw-Hill.

Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional.* México: McGraw-Hill.

López (2001). *Manejo de los recursos humanos. Una guía práctica para organizaciones no gubernamentales.* Virginia: The Nature Conservancy.

Loveland, J. M., Gibson, L. W., Lounsbury, J. W. y Huffstetler, B. C. (2005). Broad and Narrow Personality Traits in Relation to the Job Performance of Camp Counselors. *Child & Youth Care Forum*, 34(3), 241-255.

Morris, C. G. (1997). *Introducción a la psicología*. 9na. ed. México: Prentice Hall.

Peña, G. (2009). *Estadística Inferencial. Una introducción para las ciencias del comportamiento*. Caracas: Universidad Católica A. Bello.

Piedmont, R. L. y Weinstein. H. P. (1994). Predicting Supervisor Ratings of Job Performance Using the NEO Personality Inventory. *The Journal of Psychology*, 128 (3). 255- 265.

Robbins, S (1994). *Comportamiento organizacional. Concepto, controversias y aplicaciones.* Naucalpan de Juarez: Prentice Hall Hispanoamerica S.A.

Salgado, J. F. (2003). Predicting job performance using FFM and non-FFM personality measures. *Journal of Occupational atid Organizational Psychology*, 76, 323-346.

Salgado, J. F., Moscoso S. y Berges, A. (2013). Conscientiousness, Its Facets, and the Prediction of Job Performance Ratings: Evidence against the narrow measures. *International Journal of Selection and Assessment*, Vol. 21, No. 1, 75-84.

Schneider, B. y Smith, D. B. (2004). *Personality and organizations*. Nueva Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.

Sitser, T., Van der Linden y Born, M. (2013). Predicting Sales Performance Criteria With Personality Measures: The Use of the General Factor of Personality, the Big Five.and Narrow Traits. *Human Performance*, 26:126–149.

Solanas, A., Salafranca, Ll., Fauquet, J., & Núñez, M. (2004). Estadística descriptiva en ciencias del comportamiento. Madrid: Thomson International.

Stewart, G. L. (1999). Trait Bandwidth and Stages of Job Performance: Assessing Differential Effects for Conscientiousness and Its Subtraits. *The Journal of Psychology* Vol. 84, No. 6, 959-968.

Thoresen, C. J., Bradley J. C., Bliese, P. D. y Thoresen, J. D (2004). The Big Five Personality Traits and Individual Job Performance Growth Trajectories in Maintenance and Transitional Job Stages. *Journal of Applied Psychology,* Vol. 89, No. 5, 835–853.

Tovar, S. (2014). *La personalidad en la selección de personal para guardias de seguridad de la empresa Jara Seguridad CIA.LTDA* (Tesis de grado). Universidad Internacional SEK, Ecuador.

Urquijo, J. I. y Bonilla, J. (2008). *La Remuneración del Trabajo, manual para la Gestión de Sueldos y Salarios*. Universidad Católica Andrés Bello.

ANEXOS

ANEXO A:

Cuestionario Big Five de Caprara, Barbaranelli y Borgogni (1998)

BFQ
CUESTIONARIO "BIG FIVE"
Caprara, Barbaranelli y Borgogni

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de frases sobre formas de pensar, sentir o actuar, léala atentamente y marque la respuesta que describa mejor cuál es su forma habitual de hacer lo que se describe en la frase.

Para contestar marque con una "X" en los espacios que se encuentran al lado de la frase, debe considerar que no existen respuestas correctas o incorrectas, buenas o malas.

Las alternativas de respuesta son:

Completamente de acuerdo
De acuerdo
Ni de acuerdo ni en desacuerdo
En desacuerdo
Completamente en desacuerdo

Vea cómo se ha contestado aquí a una frase:

E1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.

Pregunta	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
1. Me gusta pasear por el parque de la ciudad.				X	

La persona que contestó a la frase anterior consideró que no le gusta pasear por el parque de la ciudad por lo que eligió la opción de "En Desacuerdo".

Procure contestar a todas las frases. Recuerde que debe dar su propia opinión acerca de usted. Trate de ser SINCERO CONSIGO MISMO y contestar con espontaneidad, sin pensarlo demasiado. Sus respuestas serán tratadas confidencialmente.

Si desea cambiar alguna respuesta borre o anule la "X" hecha y marque el otro espacio.

Pregunta	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
1. Creo que soy una persona activa y vigorosa.					
2. Evito hacer las cosas razonando demasiado sobre ellas.					
3. Tiendo a involucrarme demasiado cuando alguien me cuenta sus problemas.					
4. Me dan igual las consecuencias que mis actos puedan tener sobre los demás.					
5. Estoy siempre informado sobre lo que sucede en el mundo.					
6. Nunca he dicho una mentira.					
7. Me disgustan las actividades que exigen empeñarse y esforzarse hasta el agotamiento.					
8. Tiendo a ser muy reflexivo.					
9. Raramente suelo sentirme tenso.					
10. Noto fácilmente cuándo las personas necesitan mi ayuda.					
11. Olvido fácilmente los números de teléfono.					
12. Siempre he estado completamente de acuerdo con los demás.					
13. Generalmente tiendo a imponerme a las otras personas, más que ser complaciente con ellas.					
14. Ante las grandes dificultades no vale la pena buscar los objetivos propios.					
15. Soy más bien susceptible.					
16. Es innecesario ser cordial con todas las personas.					
17. Me molestan las situaciones nuevas e inesperadas.					
18. Siempre he resuelto de inmediato todos los problemas que he encontrado.					
19. Me molestan los ambientes de trabajo en los que hay mucha competitividad.					
20. Llevo a cabo las decisiones que he tomado.					
21. Es difícil que algo o alguien me haga perder la paciencia.					
22. Me gusta mezclarme con la gente.					
23. Toda novedad me entusiasma.					
24. Nunca me he asustado ante un peligro, aunque fuera grave.					
25. Tiendo a decidir rápidamente.					
26. Antes de tomar cualquier iniciativa, me tomo tiempo para valorar las posibles consecuencias.					
27. Dudo ser una persona ansiosa.					
28. Raramente sé qué hacer ante las desgracias de mis amigos.					
29. Tengo buena memoria.					
30. Siempre he estado absolutamente seguro de todas mis acciones.					

Pregunta	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
31. En mi trabajo no le doy especial importancia a rendir mejor que los demás.					
32. Me molesta vivir de manera demasiado metódica y ordenada.					
33. Me siento vulnerable a las críticas de los demás.					
34. Si es necesario, no tengo inconveniente en ayudar a un desconocido.					
35. Me disgustan las situaciones en constante cambio.					
36. Nunca he desobedecido las órdenes recibidas, ni siquiera siendo de niño.					
37. Me molestan las actividades en las que es necesario moverse continuamente.					
38. Es inútil esforzarse más allá del límite de las propias fuerzas, incluso aunque haya que cumplirlo a un tiempo determinado.					
39. Estoy dispuesto a esforzarme al máximo con tal de destacar.					
40. Si tengo que criticar a los demás, lo hago, sobre todo cuando se lo merecen.					
41. Creo que no hay valores y costumbres totalmente válidos y eternos.					
42. Para enfrentarme a un problema no es necesario tener presentes muchos puntos de vista diferentes.					
43. En general no me irrito, ni siquiera en situaciones en las que tendría motivos suficientes para ello.					
44. Si me equivoco, siempre me resulta fácil admitirlo.					
45. Cuando me enfado manifiesto mi malhumor.					
46. Llevo a cabo lo que he decidido, aunque necesite un esfuerzo no previsto.					
47. Es innecesario aprender cosas que no estén estrictamente relacionadas con mi campo de interés					
48. Casi siempre sé cómo ajustarme a las exigencias de los demás.					
49. Llevo adelante las tareas emprendidas, aunque los resultados iniciales parezcan negativos.					
50. Raramente suelo sentirme sólo y triste.					
51. Me disgusta hacer varias cosas al mismo tiempo.					
52. Habitualmente muestro una actitud cordial, incluso con las personas que me provocan una cierta antipatía.					
53. A menudo estoy completamente absorbido por mis compromisos y actividades.					
54. Cuando algo entorpece mis proyectos, no insisto en conseguirlos e intento otros.					
55. Me dan igual los programas de televisión que me exigen pensar mucho.					
56. Soy una persona que siempre busca nuevas experiencias.					
57. Me molesta mucho el desorden.					
58. Inusualmente reacciono de modo impulsivo.					
59. Siempre encuentro buenos argumentos para sostener mis propuestas y convencer a los demás de su validez.					

Pregunta	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
60. Me gusta estar bien informado, incluso sobre temas alejados de mi ámbito de competencia.					
61. No doy mucha importancia a demostrar mis capacidades.					
62. Mi humor pasa por altibajos frecuentes.					
63. A veces me enfado por cosas de poca importancia.					
64. Difícilmente hago un préstamo, ni siquiera a personas que conozco bien.					
65. Me molesta estar en grupos numerosos.					
66. Raramente planifico mi vida hasta en los más pequeños detalles.					
67. Nunca me han interesado la vida y costumbres de otros pueblos.					
68. Siempre digo lo que pienso.					
69. A menudo me noto inquieto.					
70. En general no es conveniente mostrarse sensible a los problemas de los demás.					
71. En las reuniones no me preocupo especialmente por llamar la atención.					
72. Creo que todo problema puede ser resuelto de varias maneras.					
73. Si creo que tengo razón, intento convencer a los demás aunque me cueste tiempo y energía.					
74. Normalmente tiendo a no fiarme mucho de mi prójimo.					
75. Difícilmente desisto de una actividad que he comenzado.					
76. Raramente suelo perder la calma.					
77. Nunca dedico tiempo a la lectura.					
78. Normalmente no entablo conversación con compañeros ocasionales de viaje.					
79. A veces soy tan escrupuloso que puedo resultar pesado.					
80. Siempre me he comportado de modo totalmente desinteresado.					
81. Me es fácil controlar mis sentimientos.					
82. Nunca he sido perfeccionista.					
83. En diversas circunstancias me he comportado impulsivamente.					
84. Nunca he discutido o peleado con otra persona.					
85. Es inútil empeñarse totalmente en algo, porque la perfección no se alcanza nunca.					
86. Tengo en gran consideración el punto de vista de mis compañeros.					
87. Siempre me han apasionado las ciencias.					
88. Me resulta fácil hacer confidencias a los demás.					
89. Normalmente no reacciono de modo exagerado, ni siquiera ante las emociones fuertes.					

Pregunta	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
90. Dudo que conocer la historia sirva de mucho.					
91. Evito reaccionar a las provocaciones.					
92. Nada de lo que he hecho podría haberlo hecho mejor.					
93. Creo que todas las personas tienen algo de bueno.					
94. Me resulta fácil hablar con personas que no conozco.					
95. Dudo que haya posibilidad de convencer a otro cuando no piensa igual que yo.					
96. Si fracaso en algo, lo intento de nuevo hasta conseguirlo.					
97. Siempre me han fascinado las culturas muy diferentes a la mía.					
98. A menudo me siento nervioso.					
99. Soy una persona callada.					
100. Es inútil tomar en cuenta las exigencias de los compañeros, cuando ello significa una disminución de mi ritmo de trabajo.					
101. Siempre he comprendido de inmediato todo lo que he leído.					
102. Siempre estoy seguro de mí mismo.					
103. Es incomprensible qué lleva a las personas a comportarse de modo diferente a la norma.					
104. Me molesta mucho que me interrumpan mientras estoy haciendo algo que me interesa.					
105. Me gusta mucho ver programas de información cultural o científica.					
106. Antes de entregar un trabajo, dedico mucho tiempo a revisarlo.					
107. Si algo no se desarrolla tan pronto como deseaba, no insisto demasiado.					
108. Si es preciso, no dudo en decir a los demás que se metan en sus asuntos.					
109. Si alguna acción mía puede llegar a desagradar a alguien, seguramente dejo de hacerla.					
110. Cuando un trabajo está terminado, no me pongo a repasarlo en sus mínimos detalles.					
111. Estoy convencido de que se obtienen mejores resultados cooperando con los demás, que compitiendo.					
112. Prefiero leer a practicar alguna actividad deportiva.					
113. Nunca he criticado a otra persona.					
114. Afronto todas mis actividades y experiencias con gran entusiasmo.					
115. Sólo quedo satisfecho cuando veo los resultados de lo que había programado.					
116. Cuando me critican, no puedo evitar exigir explicaciones.					
117. Se obtiene poco en la vida siendo poco competitivo.					
118. Siempre intento ver las cosas desde distintos enfoques.					

Pregunta	Completamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Completamente en desacuerdo
119. Incluso en situaciones muy difíciles, no pierdo el control.					
120. A veces incluso pequeñas dificultades pueden llegar a preocuparme.					
121. Generalmente no me comporto de manera abierta con los extraños.					
122. Raramente cambio de humor bruscamente.					
123. Me molestan las actividades que implican riesgo.					
124. Nunca he tenido mucho interés por los temas científicos o filosóficos.					
125. Cuando empiezo a hacer algo, nunca sé si lo terminaré.					
126. Generalmente confío en los demás y en sus intenciones.					
127. Siempre he mostrado simpatía por todas las personas que he conocido.					
128. Con ciertas personas no es necesario ser demasiado tolerante.					
129. Suelo cuidar de todas las cosas hasta en sus mínimos detalles.					
130. Trabajando solo puedo desarrollar mejor mis capacidades.					
131. Raramente busco soluciones nuevas a problemas para los que ya existe una solución eficaz.					
132. Es inútil perder tiempo repasando varias veces el trabajo hecho.					

133. Nombre y Apellido _____

134. Sexo M ☐ F ☐

135. Edad ☐

136. Año en que ingresó a la organización ☐

ANEXO B:

Instrumento para evaluar el desempeño laboral

UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

Dirección General de Recursos Humanos. Talento 20-20

Instrumento para la Evaluación de Desempeño
Posiciones de Apoyo Asistencial General

Nombre del Evaluador: _____ Nombre del Evaluado: _____

Cargo del Evaluador: _____ Cédula de Identidad: _____

Fecha Evaluación: _____ Fecha de Ingreso: _____

Denominación Cargo/Rol: _____

La Evaluación de Desempeño consta de un instrumento, denominado el diamante de competencias, agrupa una serie de competencias seleccionadas tomando como referencia el nivel al cual pertenece el cargo o rol que el evaluado ejerce en la Institución

Definición competencias Genéricas/Institucionales

2. Compromiso Institucional: actuar de acuerdo a los valores de la UCAB, verificando la coherencia entre dichos valores y la conducta de la organización y sus miembros, para así ser modelo de referencia institucional.
3. Trabajo en Equipo y Cooperación: colaborar, cooperar e involucrarse en el trabajo con otros, formar parte de un grupo y/o equipo y trabajar juntos, con el objeto de buscar resultados excelentes sobre objetivos compartidos.
4. Orientación a la Excelencia y Sustentabilidad: lograr los objetivos alcanzando y/o superando estándares de calidad, eficiencia y sustentabilidad, mejorando los procesos de trabajo, satisfaciendo las necesidades de los clientes (internos y externos) y presentando indicadores claros definidos de acuerdo a los parámetros establecidos por la UCAB y sus sistemas de gestión de calidad y ambiente.

Cargos/roles con responsabilidades de Apoyo Asistencial General

	Competencias genéricas/organizacionales	Nivel esperado de la competencia/factor	Puntos Comp.
2	Compromiso Institucional	Negativo (-) — Positivo (+) **Criterio: ejecuta sus actividades de acuerdo a lo establecido en el marco de valores y principios de la UCAB** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
3	Trabajo en equipo y cooperación	Negativo (-) — Positivo (+) **Criterio: Propicia o estimula el ambiente adecuado para el trabajo en equipo.** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
4	Orientación a la excelencia y sustentabilidad	Negativo (-) — Positivo (+) **Criterio: ejecuta tareas y entrega oportunamente resultados esperados según el estándar de calidad/sustentabil.** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	

UCAB Universidad Católica ANDRÉS BELLO

Instrumento para la Evaluación por Competencias

Complete el instrumento marcando en el recuadro correspondiente al nivel o puntuación que a su juicio demuestra la persona en cada una de las competencias que se evalúan, colocando en la última columna el puntaje asignado. Para ubicarse en cada competencia puede orientarse por el baremo cualitativo y las definiciones que se encuentran en la parte posterior.

Cargos/roles con responsabilidades de Apoyo Asistencial General Competencias específicas		Nivel esperado de la competencia/factor	Puntos Comp.
1	Orientación al cliente/ Atención	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: brinda el servicio de acuerdo a la necesidad manifestada por el cliente.** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
3	Sentido de responsabilidad	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: responsable del cumplimiento de sus laborales y resguardo de equipos y bienes** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
4	Orientación al aprendizaje	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: aplica conocimientos adquiridos en los procesos de trabajo.** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
5	Flexibilidad y Adaptabilidad	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: controla situaciones con solicitudes simultáneas de diversa índole.** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
11	Comunicación efectiva	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: expresa claramente un mensaje verificando la comprensión del mismo.** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	

Otros factores a considerar en la medición: Oficial de Seguridad

		Nivel esperado de la competencia/factor	
a	Conocimiento del trabajo	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: demostrar comprensión y cumplir las funciones y responsabilidades inherentes a la posición** 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
b	Puntualidad Asistencia	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: record en el registro asociado a cumplimiento del horario de trabajo (horas y días programadas).** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
c	Imagen, trato y presencia	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: record en el registro asociado a cumplimiento del horario de trabajo (horas y días programadas).** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
d	Llamadas de Atención	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: relación entre llamados de atención/felicitación relacionadas con la actuación de los Oficiales de Seguridad** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	
18	Competencia Estimada (Global)	Negativo (-) Positivo (+) **Criterio: apreciación general o global del (los) evaluador (es) sobre el desempeño del colaborador** 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115	

PUNTAJE TOTAL (Σ) =	0,0
COMPETENCIA REAL (Media)=	0,0
DIFERENCIA (competencia Real-Competencia Estimada)=	0,0

Instrumento para la Evaluación de Desempeño por Competencias

Competencias específicas a evaluar

1	Orientación al Cliente / Atención al Público: responder de manera precisa, oportuna, cortés y confiable a las solicitudes de los clientes internos y externos, a fin de satisfacer sus requerimientos o necesidades.
3	Sentido de Responsabilidad: responder tanto por la actividad laboral como por las personas, equipos, procesos, procedimientos, productos, valores, bienes y en general por los diversos recursos o medios utilizados para el logro cabal de los objetivos.
4	Orientación al Aprendizaje: adquirir conocimientos técnicos, profesionales o de gestión, asociados al cargo/rol y sus funciones, supone demostrar inquietud y preocupación por la búsqueda de conocimiento y capacidad para incorporarlo en los procesos de trabajo.
5.	Flexibilidad y Adaptabilidad: ajustar conductas, recursos y procedimientos cuando se presentan cambios en el entorno; así como trabajar eficazmente en distintas situaciones y con personas o grupos diversos. Supone entender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptar el propio enfoque a medida que la situación lo requiera o bien cambiar o aceptar los cambios en la propia organización o en las responsabilidades del cargo/rol.
11	Comunicación Efectiva: transmitir y recibir información por diversos medios de manera oportuna, clara, adecuada y asequible; asegurando la interpretación precisa de la misma para una correcta ejecución del trabajo

Otros factores a evaluar

a	Conocimiento del trabajo: comprender y entender el impacto del trabajo desempeñado. Demuestra durante la ejecución de sus responsabilidades la habilidad necesaria para aplicar los conocimientos exigidos por el cargo/rol de forma efectiva.
b	Puntualidad y asistencia: cumplir la normativa asociada al horario de trabajo. Contempla el incumplimiento del horario de trabajo así como el abandono parcial o total de su puesto de trabajo sin justificación alguna
c	Imagen y presencia: transmite con su atuendo, aparicencia y formas una buena imagen de la UCAB
d	Llamadas de Atención: se relaciona al registro sistemático sobre amonestaciones y/o felicitaciones recibidas por el colaborador en un período determinado

Observaciones y/o recomendaciones del Evaluador:

Observaciones del Evaluado:

Firma del Evaluado:	Fecha:
Firma Evaluador (es):	Aprobación RRHH:

ANEXO C: Matriz de las correlaciones entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral

Correlaciones

		Compromiso Institucional	Trabajo en Equipo y Cooperación	Orientación, Excelencia y Sustentabilidad	Orientación al Cliente/Atención	Sentido de Responsabilidad	Orientación al Aprendizaje	Flexibilidad y Adaptabilidad	Comunicación Efectiva	Conocimiento del Trabajo	Puntualidad y Asistencia	Imagen, Trato y Presencia	Llamadas de Atención	Desempeño Total
Energía	Correlación de Pearson	-,037	-,087	0,000	-,037	-,097	-,039	,034	-,074	-,167	,077	-,068	0,000	-,071
	Sig. (bilateral)	,815	,586	1,000	,818	,539	,805	,831	,643	,290	,630	,667	1,000	,653
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Afabilidad	Correlación de Pearson	,144	,264	,258	,099	,139	,092	,184	,432**	,131	-,142	-,069	-,066	,221
	Sig. (bilateral)	,363	,091	,099	,531	,379	,560	,243	,004	,406	,371	,665	,679	,160
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Tesón	Correlación de Pearson	,152	,062	,345*	,186	,224	,107	,309*	,377*	,285	,148	,161	,003	,266
	Sig. (bilateral)	,336	,695	,025	,239	,153	,499	,047	,014	,067	,349	,308	,984	,089
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Estabilidad Emocional	Correlación de Pearson	,176	-,144	,069	-,005	,147	,141	,154	-,008	-,015	,102	,054	,215	,138
	Sig. (bilateral)	,264	,364	,665	,975	,354	,372	,329	,958	,923	,519	,736	,172	,383
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Apertura Mental	Correlación de Pearson	,294	,068	,253	,068	,119	,146	,296	,360*	,277	,297	,296	,181	,250
	Sig. (bilateral)	,059	,668	,105	,669	,452	,356	,057	,019	,076	,056	,057	,251	,110
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Dinamismo	Correlación de Pearson	,029	-,014	,074	-,017	-,071	,093	,080	-,069	-,144	,138	-,043	,006	-,079
	Sig. (bilateral)	,854	,932	,640	,914	,653	,560	,615	,663	,362	,383	,787	,967	,621
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Dominancia	Correlación de Pearson	-,038	-,052	-,037	-,074	-,069	-,044	,029	-,077	-,172	,071	-,074	,069	0,000
	Sig. (bilateral)	,810	,745	,818	,640	,663	,781	,858	,630	,276	,656	,643	,666	1,000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Cooperación y Empatía	Correlación de Pearson	,176	,174	,181	,240	,147	,270	,233	,339*	,179	-,098	-,068	-,134	,224
	Sig. (bilateral)	,266	,269	,251	,125	,352	,084	,138	,028	,257	,581	,668	,399	,154
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Cordialidad y Amabilidad	Correlación de Pearson	-,081	-,019	-,002	-,081	-,113	-,175	-,010	,220	-,103	-,169	-,156	-,027	-,037
	Sig. (bilateral)	,611	,904	,991	,609	,478	,268	,950	,161	,515	,286	,324	,867	,815
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Escrupulosidad	Correlación de Pearson	,214	,058	,320*	,172	,144	,138	,320*	,386*	,430**	,175	,217	,003	,317*
	Sig. (bilateral)	,173	,716	,039	,275	,362	,382	,039	,012	,005	,267	,167	,985	,041
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Perseverancia	Correlación de Pearson	,224	,078	,340*	,176	,206	,213	,255	,322*	,214	,173	,103	,093	,264
	Sig. (bilateral)	,154	,622	,028	,264	,191	,175	,103	,038	,173	,273	,515	,557	,091
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Control de Emociones	Correlación de Pearson	,074	-,130	,109	,073	-,065	,079	,203	,110	,125	,036	,000	0,000	,071
	Sig. (bilateral)	,640	,413	,491	,646	,683	,621	,197	,487	,429	,810	1,000	1,000	,653
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Control de Impulsos	Correlación de Pearson	-,082	-,212	-,113	-,231	,011	-,062	-,088	-,129	-,242	-,134	-,095	,156	-,108
	Sig. (bilateral)	,606	,178	,475	,141	,945	,696	,581	,417	,122	,398	,549	,323	,496
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Apertura a la Cultura	Correlación de Pearson	,206	,129	,209	,022	,148	,000	,161	,313*	,281	,280	,230	,090	,212
	Sig. (bilateral)	,191	,417	,184	,892	,350	1,000	,309	,043	,071	,072	,142	,571	,177
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Apertura a la Experiencia	Correlación de Pearson	,137	-,027	,136	-,042	-,077	,096	,148	,268	,176	,133	,177	,121	,102
	Sig. (bilateral)	,388	,868	,389	,790	,626	,544	,351	,086	,264	,401	,262	,446	,520
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).