



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA  
SEDE QUITO  
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

**RELACIÓN ENTRE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y DESEMPEÑO  
LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES DEL CENTRO NORTE DE QUITO, EN EL  
PERIODO MARZO- AGOSTO DEL 2025.**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del  
Título de Licenciado y licenciada en Psicología**

**AUTORES: Flores Monge Joel Alexander  
Narvárez Cruz Geovanna Micaela**

**TUTOR: Ramírez Ocaña Ximena Alexandra**

**Quito – Ecuador  
2025**

**CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD Y AUTORÍA DEL TRABAJO DE  
TITULACIÓN**

Nosotros, **Flores Monge Joel Alexander** con documento de identificación N° Cedula 1726053307 y **Narváez Cruz Geovanna Micaela** con documento de identificación N° Cedula 1726511999; manifestamos que:

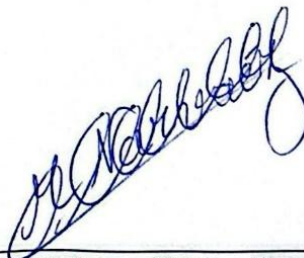
Somos los autores y responsables del presente trabajo; y, autorizamos a que sin fines de lucro la Universidad Politécnica Salesiana pueda usar, difundir, reproducir o publicar de manera total o parcial el presente trabajo de titulación.

Quito, 28 de Julio del año 2025 Atentamente,



**Flores Monge Joel Alexander**

1726053307



**Narváez Cruz Geovanna**

**Micaela**

1726511999

**CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR DEL TRABAJO  
DETITULACIÓN A LA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA SALESIANA**

Nosotros, **Flores Monge Joel Alexander** con documento de identificación No. 1726053307 y **Narváez Cruz Geovanna Micaela** con documento de identificación No. 1726511999, expresamos nuestra voluntad y por medio del presente documento cedemos a la Universidad Politécnica Salesiana la titularidad sobre los derechos patrimoniales en virtud de que somos autores de la Sistematización de experiencias prácticas de investigación y/o intervención: Tema tal como fue aprobado en la resolución de consejo de carrera, el cual ha sido desarrollado para optar por el título de: Licenciado y licenciada en Psicología, en la Universidad Politécnica Salesiana, quedando la Universidad facultada para ejercer plenamente los derechos cedidos anteriormente.

En concordancia con lo manifestado, suscribimos este documento en el momento que hacemos la entrega del trabajo final en formato digital a la Biblioteca de la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de Julio del año 2025

Atentamente,



---

**Flores Monge Joel Alexander**  
1726053307



---

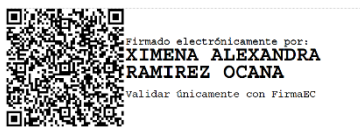
**Narvaez Cruz Geovanna Micaela**  
1726511999

## CERTIFICADO DE DIRECCIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Ramirez Ocaña Ximena Alexandra con documento de identificación N° 1716245822, docente de la Universidad Politécnica Salesiana, declaro que, bajo mi tutoría fue desarrollado el trabajo de titulación: **RELACIÓN ENTRE LOS RASGOS DE PERSONALIDAD Y DESEMPEÑO LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES DEL CENTRO NORTE DE QUITO, EN EL PERIODO MARZO- AGOSTO DEL 2025**, realizado por **Flores Monge Joel Alexander** con documento de identificación Cedula 1726053307 y por **Narváez Cruz Geovanna Micaela** con documento de identificación Cedula 1726511999 , obteniendo como resultado final el trabajo de titulación bajo la opción Sistematización de prácticas de investigación y/o intervención que cumple con todos los requisitos determinados por la Universidad Politécnica Salesiana.

Quito, 28 de Julio del año 2025

Atentamente,



---

Ramirez Ocaña Ximena Alexandra

1716245822

## **Resumen**

El presente trabajo abordó la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral en una empresa de telecomunicaciones, ubicada en la ciudad de Quito durante el año 2025. Desde un enfoque cuantitativo de tipo no experimental, transversal y correlacional, la investigación buscó analizar cómo los diferentes perfiles de personalidad, identificados mediante el test DISC, inciden en los niveles de rendimiento laboral de los colaboradores de una organización dedicada a ventas y cobranzas.

A través de la aplicación del test DISC y una ficha de evaluación del desempeño elaborada por la empresa, se obtuvieron datos que permitieron clasificar a los trabajadores según sus estilos de personalidad (Dominancia, Influencia, Estabilidad y Conciencia), así como identificar su nivel de desempeño en el contexto organizacional. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre ciertos rasgos de personalidad y el rendimiento laboral, destacando que los colaboradores con un perfil de Estabilidad mostraron mejor desempeño en ambientes colaborativos y estructurados, mientras que aquellos con rasgos de Influencia sobresalieron en dinámicas grupales, aunque requirieron mayor motivación externa.

La investigación se sustentó en teorías contemporáneas como la teoría del ajuste persona-puesto, la teoría bifactorial de Herzberg y el enfoque del modelo DISC, permitiendo interpretar los hallazgos desde una perspectiva integral de la psicología organizacional. Se identificó que el desconocimiento del perfil conductual ideal para cada puesto puede derivar en ineficiencias dentro del equipo, afectando la productividad y la convivencia laboral.

Los hallazgos resaltaron la importancia de incorporar instrumentos de evaluación de personalidad en los procesos de reclutamiento, selección y desarrollo profesional, con el fin de optimizar el rendimiento individual y colectivo. Se concluyó que el análisis de la personalidad en contextos laborales no solo permite mejorar la gestión del talento humano, sino que también constituye una herramienta estratégica para prevenir conflictos, fortalecer equipos de trabajo y mejorar el clima organizacional en empresas dedicadas a actividades de alta demanda.

Finalmente, esta investigación buscó aportar al fortalecimiento de prácticas organizacionales más conscientes, eficientes y humanas, que reconozcan la diversidad de perfiles como un valor y no como una limitación

**Palabras clave:** Personalidad, Desempeño laboral, Test DISC, Selección de personal, Psicología organizacional.

### **Abstract**

This research addressed the relationship between personality traits and job performance within the company located in Quito, during the year 2025. From a quantitative, non-experimental, cross-sectional and correlational approach, the study aimed to analyze how different personality profiles—identified through the DISC test—influence employee performance in an organization dedicated to sales and collections.

By applying the DISC personality test and a company-developed performance evaluation form, data were collected to classify workers according to their behavioral styles (Dominance, Influence, Steadiness, and Conscientiousness) and determine their performance levels in the organizational setting. The results showed a significant correlation between certain personality traits and work performance. Employees with a Steadiness profile performed better in collaborative and structured environments, while those with high Influence traits excelled in group dynamics, although they required greater external motivation. Meanwhile, Dominant and Conscientious profiles stood out in leadership and technical tasks but could potentially generate interpersonal conflicts if not properly managed.

The research was grounded in contemporary frameworks such as the person-job fit theory, Herzberg's two-factor theory, and the DISC behavioral model. These allowed for an integrative interpretation of the findings from an organizational psychology perspective. It was observed that the lack of awareness regarding the ideal behavioral profile for specific roles can lead to inefficiencies and tensions within work teams.

The study highlighted the importance of integrating personality assessments into recruitment, selection, and professional development processes to optimize both individual and team performance. It concluded that understanding personality in workplace contexts is not only key to improving talent management but also serves as a strategic tool to prevent conflicts, strengthen team cohesion, and enhance the organizational climate in high-demand relational environments such as sales and collections.

Finally, this research seeks to contribute to the development of more conscious, efficient, and human-centered organizational practices that view personality diversity as an asset rather than a limitation.

**Keywords:** Personality, Job performance, DISC test, Personnel selection, Organizational psychology.

## Tabla de contenido

<b>PRIMERA PARTE</b> .....	<b>8</b>
<b>I. Datos Informativos del proyecto</b> .....	<b>8</b>
<b>II. Objetivo</b> .....	<b>8</b>
<b>III. Eje de intervención o investigación</b> .....	<b>9</b>
<b>IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención</b>	<b>21</b>
<b>V. Metodología</b> .....	<b>22</b>
<b>VI. Preguntas clave</b> .....	<b>29</b>
<b>VII. Organización y procesamiento de la información</b> .....	<b>30</b>
<b>VIII. Análisis de la información</b> .....	<b>31</b>
<b>Datos sociodemográficos</b> .....	<b>31</b>
<b>Rasgos de personalidad</b> .....	<b>38</b>
<b>Dimensión dominancia</b> .....	<b>38</b>
<b>Dimensión influencia</b> .....	<b>40</b>
<b>Dimensión estabilidad (solidez)</b> .....	<b>43</b>
<b>Dimensión conciencia (control)</b> .....	<b>45</b>
<b>Nivel de rasgo de personalidad</b> .....	<b>48</b>
<b>Desempeño laboral</b> .....	<b>49</b>
<b>Desempeño de Tarea</b> .....	<b>49</b>
<b>Desempeño Contextual</b> .....	<b>51</b>
<b>Nivel de desempeño laboral</b> .....	<b>55</b>
<b>IX. Justificación</b> .....	<b>57</b>
<b>X. Caracterización de los beneficiarios</b> .....	<b>58</b>
<b>XI. Interpretación</b> .....	<b>59</b>
<b>XII. Principales logros del aprendizaje</b> .....	<b>65</b>

## **PRIMERA PARTE**

### **I. Datos Informativos del proyecto**

**Título del trabajo de titulación:** Relación entre los rasgos de personalidad y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones del centro norte de Quito, en el periodo Marzo – Agosto del 2025.

#### **Delimitación del tema**

El presente proyecto de investigación se centró en identificar los factores clave entre los rasgos de personalidad y como estos, inciden en el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa privada de telecomunicaciones ubicada en la zona centro norte de Quito, durante el periodo comprendido entre los meses de marzo hasta agosto del año 2025.

La investigación, usó como herramienta de recolección de datos dos test, por un lado, el DISC para el análisis de los rasgos de personalidad y por el lado del desempeño laboral, se usó la escala de desempeño laboral individual, ambos fueron tomados a los trabajadores de las distintas áreas tales como la comercial, contable, operativa, RRHH, etc.

### **II. Objetivo**

#### **Objetivo General:**

Determinar la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa privada ubicada en el norte de la ciudad de Quito, durante el período comprendido entre marzo y agosto de 2025.

#### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar los principales rasgos de personalidad presentes en la población de trabajadores de la empresa, con la aplicación del DISC.
2. Reconocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores sujetos de estudio con la aplicación de la Escala de desempeño laboral individual.
3. Establecer la relación existente entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral.

### **III. Eje de intervención o investigación**

En la actualidad, la relación encontrada entre los rasgos de personalidad y el rendimiento laboral ha cobrado importancia dentro del área de psicología organizacional, sobre todo dentro de los contextos laborales, en donde el rendimiento, la interacción personal y la adaptabilidad son puntos clave. Una de las herramientas mayormente utilizadas para medir estos rasgos es el modelo DISC, el cual clasifica los estilos de comportamiento dentro de cuatro dimensiones: *Dominancia (D)*, *Influencia (I)*, *Firmeza (S)* y *Conciencia (C)*. Dentro de estas dimensiones, Dominancia y Conciencia, están relacionadas con elevados índices de efectividad y rendimiento laboral. mientras que la Influencia y Firmeza tienen que ver con el compromiso, la satisfacción y el ambiente colaborativo dentro del trabajo (Francis, 2017; Lathifah, 2019).

Dentro de la tesis de maestría titulada '*Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas*', Onofre (2019) analizó cómo las características individuales de los empleados influyen específicamente en su desempeño dentro de su respectivo entorno. El estudio reconoce que las organizaciones modernas buscan optimizar su productividad no solo a través de la tecnología, sino también mediante la gestión estratégica del

talento humano, donde la personalidad juega un papel decisivo para alcanzar los objetivos institucionales.

La personalidad, entendida como un conjunto de patrones emocionales, de pensamiento y comportamiento relativamente estables en el tiempo, tiene un impacto significativo en el desempeño laboral. De hecho, varios estudios señalan que los rasgos de personalidad como: estabilidad emocional, apertura a la experiencia, amabilidad y extraversión pueden estar íntimamente relacionadas con el nivel de productividad, adaptabilidad, eficacia y calidad en las relaciones interpersonales dentro del ambiente laboral. Es decir, aquellos empleados que experimentan altos niveles de estabilidad emocional muestran un mayor rendimiento laboral, mientras que aquellos que son extrovertidos desarrollan una mejor comunicación y colaboración con el grupo, finalmente, quienes presentan rasgos de amabilidad dentro de su trabajo, tienden a promover un ambiente de positivismo y cooperativismo (Kim y Kim, 2014; Lathifah, 2019).

Por lo que, estudios como los de Barrick y Mount (1991) demostraron que los rasgos de personalidad influyen de manera significativa en el rendimiento y desempeño laboral, especialmente en ambientes que impliquen un alto grado de interacción social, como el área de ventas o liderazgo. Así mismo, Salgado (1997) refiere que en contextos europeos los rasgos de extraversión son predictores de un mayor desempeño en las relaciones interpersonales.

De esta manera, es importante señalar que la extraversión es entendida como aquella tendencia que tiene el individuo para centrarse en experiencias positivas, disfrutando de las actividades que desempeña diariamente, por lo que, la extraversión suele estar muy relacionada con la comunicación efectiva, la iniciativa y la energía necesaria para hacerle frente a los agentes estresores o desafíos propios del ambiente laboral. Bajo esta perspectiva, Barrick y Mount (1991) refieren que los empleados que muestran rasgos de

elevados de extraversión suelen desempeñarse de manera más efectiva en áreas de gestión, trabajo en equipo y liderazgo, dado que son personas independientes, responsables, capaces de tomar decisiones sin necesidad de supervisión o aprobación constante.

En tal virtud, se dice que la personalidad de los trabajadores influye de forma significativa en su pensar, sentir y actuar sobre todo ante los problemas o las oportunidades presentadas, pues (Judge et al., 2002) manifiesta que existen empleados que suelen catalogarse como adictos al trabajo, muestran un nivel más alto de satisfacción laboral, por lo que el nivel de productividad también incrementa, impactando de manera positiva en el rendimiento general del trabajador.

Dicho esto, Ones et al. (2007) señala que las baterías que permiten valorar los rasgos de personalidad, en la actualidad son consideradas como pruebas esenciales dentro de la gestión de personal, dado que permiten realizar procesos de selección y evaluación a los aspirantes a un empleo. De manera que, el identificar las fortalezas y debilidades de los empleados permite comprender de manera oportuna el perfil de comportamiento de un individuo, para considerarlos apto o no para desempeñar alguna labor (Onofre, 2019).

En consonancia, mediante esta perspectiva, el uso de instrumentos de evaluación psicológica como el test DISC facilita el reconocimiento de perfiles conductuales, los cuales se ajustan a exigencias emocionales y funcionales dentro de cada puesto. Si bien el DISC no evalúa de la misma manera la extraversión como el modelo del Big Five, sus dimensiones, en particular el estilo de influencia, presentan comportamientos observables que pueden asociarse funcionalmente con características de extroversión, como la sociabilidad, la energía interpersonal y la comunicación efectiva (Bradberry y Greaves, 2009; Marston, 1928).

Esto lo convierte en una herramienta útil para predecir la idoneidad de ciertos estilos de comportamiento para puestos que requieren un alto nivel de interacción social, como ventas, atención al cliente o liderazgo. Al clasificar a las personas en estilos como *Dominancia (D)*, *Influencia (I)*, *Firmeza (S)* y *Conciencia (C)*, el DISC nos ofrece una tipología clarificada y funcional para ser usada dentro de los procesos de reclutamiento y selección. Esta utilidad prácticamente ha sido respaldada por diversos estudios empíricos, los cuales, validan la eficacia del instrumento en diferentes aspectos. Desde el punto de vista de liderazgo, Jaramillo Yépez (2024) halló que los líderes de equipo los cuales manejan rasgos de personalidad positivos generan climas organizacionales más armoniosos, promoviendo la cohesión grupal. Además, esta perspectiva también es compartida por Cardona Álvarez et al. (2018), quienes demostraron que rasgos como la amabilidad, la conciencia y la apertura a la experiencia son los más comunes en vendedores y cruciales para la productividad.

Por otro lado, McAllister (2019) en una investigación con estudiantes de fisioterapia acerca de los estilos de personalidad, encontró que aquellas personas que contaban con un estilo *Consciente (C)* y *Asertivo (S)* presentaron un mayor rendimiento en la práctica clínica, dado que actuaban con responsabilidad, orden y constancia. El estilo *Dominante (D)* se relacionó con un mejor entorno laboral, mientras que el *Influyente (I)* estaba más relacionado con las dificultades que experimenta el individuo al estar laborando dentro ambientes poco estructurados. No obstante, es necesario recalcar que no todos los estilos o rasgos de personalidad influyen de la misma manera en el desempeño laboral, pues va a depender de otros factores externos como el tipo de funciones que realice y sobre todo la dinámica de trabajo con la que se manejen dentro de una organización laboral (Francis, 2017).

Hechas estas consideraciones, los rasgos de personalidad y el desempeño laboral, buscan integrar variables individuales, comportamentales para explicar cómo la productividad, efectividad y satisfacción con las funciones o tareas desarrolladas se ven influenciadas por los rasgos de personalidad y en este sentido, surge el modelo *DISC*, ya expuesto anteriormente, el cual se constituye como la base principal para conocer el comportamiento laboral de una persona (Marston, 1928). A partir de este modelo surge la prueba *DISC*, la cual se basa en la selección de personal en función de su perfil comportamental.

Otra de las teorías importantes a mencionar es la teoría de ajuste persona-puesto, la cual refiere que cuando existe un equilibrio entre los rasgos individuales o de personalidad y el puesto de trabajo designado, también existe un mejor desempeño y bienestar personal (Onofre, 2019). Esta teoría plantea que el nivel de desempeño laboral no depende en su totalidad del perfil de un individuo, sino más bien de la concordancia que exista entre las condiciones de su ambiente laboral y sus características personales, por esta razón, las fortalezas identificadas en los estilos comportamentales pueden incrementarse, en aquellos ambientes donde se propicien las habilidades, capacidad y potencialidades de un individuo (Kristof, 1996).

Para comprender cómo se desarrolla el modelo *DISC* dentro del contexto laboral, existen estudios de carácter empíricos como el de Kim y Kim (2014), en el cual evidencian que los estilos *D* y *C* están asociados con mayores niveles de rendimiento, mientras que los perfiles *I* y *S* fomentan entornos organizacionales satisfactorios y colaborativos. A su vez, esto resalta la importancia de implementar dicho instrumento como una herramienta práctica de las teorías de motivación y conductas dentro del campo organizacional. En otro estudio, McAllister (2019) empleó el modelo *DISC* en relación con estilos de aprendizaje experiencial, concluyendo que los estilos *C* y *S*

poseen mejor capacidad de adaptación ante entornos clínicos, debido especialmente al cumplimiento de normas, indispensable para el éxito académico y profesional.

La relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral ha elevado el interés para la formulación de nuevas investigaciones y postulaciones teóricas dentro del campo de estudio organizacional. Existen varias teorías que explican cómo ciertos factores individuales influyen tanto en la conducta de los individuos dentro del entorno laboral, en la adaptación al puesto que desempeña y al cumplimiento de metas laborales. Por otra parte, los estilos de personalidad no solo afectan el rendimiento individual, sino también inciden en la dinámica del equipo de trabajo y en el ambiente laboral en general.

Entre las teorías utilizadas para explicar el análisis de esta relación resalta la *Teoría del ajuste persona-puesto* (o *Person-Job Fit*), la cual plantea que el desempeño laboral mejora cuando existe una congruencia entre las características individuales, como los rasgos de personalidad y los requerido dentro del cargo desempeñado (Kristof-Brown, 2005). Esta perspectiva ha sido utilizada para respaldar el uso de test psicométricos durante los procesos de selección de personal. En este sentido, la aplicación del test DISC concuerda con dicha teoría, ya que permite identificar estilos de comportamiento que se ajustan a distintos tipos de roles (Kim & Kim, 2014). Por ejemplo, las personas con un estilo "*Dominante*" (*D*) suelen desempeñarse mejor en funciones de liderazgo o a puestos de trabajo que involucren la resolución rápida de problemas; mientras que los individuos con un estilo "*Concienzudo*" (*C*) se destacan en tareas que demandan atención y precisión a los detalles; quienes presentan un alto puntaje en el estilo "*S*" tienden a sobresalir en funciones que exigen cooperación, paciencia y estabilidad.

Un adecuado ajuste entre la persona y el puesto no solo contribuye a mejorar la satisfacción laboral, sino que también en un mejor desempeño y en la reducción de la

rotación de personal. Por ende, la implementación de esta teoría, e instrumento, permite optimizar la asignación de funciones, elevar el rendimiento global y promover un ambiente laboral más satisfactorio. Ante esto, Locke (1978) menciona que la satisfacción laboral actúa como función de la compatibilidad entre las características de la persona y los requisitos del trabajo.

La Teoría de la Aptitud Persona-Puesto es fundamental en el ámbito de los recursos humanos debido a sus aplicaciones prácticas en la selección de personal y el desarrollo profesional. En el primero, esta teoría guía la búsqueda de candidatos cuyas características se alinean perfectamente con los requisitos del puesto, promoviendo un mejor rendimiento y satisfacción laboral (Kristof-Brown et al., 2005). Por otro lado, en el desarrollo profesional, se centra en ayudar a las personas a encontrar los puestos que mejor se adapten a sus habilidades, intereses y necesidades personales (Edwards, 1991). En esencia, se logra enfatizar que la compatibilidad entre el perfil de una persona y los requisitos del puesto es crucial para lograr tanto la satisfacción laboral como un rendimiento óptimo esperado dentro de la empresa. Esta teoría se fundamenta en el principio de que, a medida que aumenta la adecuación entre los atributos de un individuo como la personalidad, valores, habilidades o motivaciones, y las características del puesto, también aumentan los niveles de compromiso, productividad y bienestar psicológico (Kristof-Brown, 2005).

Ante lo mencionado, existen numerosas investigaciones que resaltan que, al lograr una adecuada correspondencia entre las características de la persona y las exigencias del puesto, no solo aumenta el desempeño laboral, sino que también disminuye la rotación de personal y la presencia de conflictos dentro del trabajo (Edwards, 1991). Además, en ciertas investigaciones se ha encontrado que dicho ajuste se relaciona positivamente con

aspectos emocionales, como el compromiso y la identificación con la empresa, lo cual refuerza su importancia dentro de la gestión del talento humano (Schneider, 2001).

Investigaciones recientes han incorporado el test DISC como herramienta de evaluación para el análisis de contextos laborales con el objetivo de perfeccionar los procesos de selección personal y los programas de desarrollo de talento humano. Específicamente, McAllister (2019) en su estudio identificó la existencia de asociaciones significativas entre determinados estilos DISC y el desempeño exitoso en contextos clínicos.

Siguiendo la misma línea de investigación, otros estudios han encontrado relación entre los estilos DISC con variables psicológicas como el capital psicológico, la capacidad de adaptación al cambio y la resiliencia organizacional (Kim y Kim, 2014).

Esto representa el refuerzo de la idea de que las herramientas de evaluación del comportamiento, al entrelazarse con el marco teórico de la adecuación persona-puesto, no solo mejoran las decisiones de contratación, sino que también crean equipos más cohesionados y eficaces. Por lo tanto, la integración del modelo DISC en la estrategia de gestión de recursos humanos proporciona de manera concreta el operacionalizar la adecuación persona-puesto, permite a las organizaciones no solo seleccionar al candidato más competente, sino también al que mejor se adapta a la cultura y los desafíos del entorno laboral. Comprender los rasgos de personalidad es fundamental para optimizar los procesos de selección de personal, la asignación de roles y la gestión del talento humano. Diversas investigaciones han demostrado que los rasgos de personalidad influyen en el comportamiento laboral, permitiendo predecir aspectos como el desempeño, la adaptabilidad y la satisfacción en el trabajo (Barrick y Mount, 1991).

Una cualidad distintiva de estos rasgos es su estabilidad relativa, aunque pueden evolucionar con el tiempo, aunque puede experimentar ciertos cambios por eventos

significativos o procesos de desarrollo personal, generalmente permanecen consistentes a corto y mediano plazo (McCrae y Costa, 1987). Además, se consideran predictivos del comportamiento lo que nos permite anticipar cómo reacciona una persona en diversas situaciones laborales. Los rasgos de personalidad también son multidimensionales, es decir, no se limitan a un solo aspecto del individuo, sino que abarcan diversas áreas de su comportamiento y actitud.

Analizando puntualmente, el modelo propuesto inicialmente por William Marston, sostiene que cada persona posee un estilo de comportamiento predominante, aunque también existe la posibilidad de darse combinaciones de los cuatro estilos. Como se mencionó, la Dimensión *Dominancia (D)* se asocia con personas que buscan resultados concretos, están orientadas a la acción y afrontan los retos con determinación, por ende, un alto nivel de Dominancia, en el ámbito de la comunicación, evidenciará franqueza y formulaciones concisas. Se caracterizan por su orientación a los resultados, buscando activamente el logro de objetivos y el éxito, su decisión y acción, su asertividad, expresando sus opiniones de forma clara y directa; y su competitividad, considerando los retos como oportunidades para destacar.

En el entorno laboral, se caracterizan por la tendencia a sobresalir en funciones relacionadas con liderazgo, gestión de proyectos o ventas, ya que poseen la capacidad de tomar decisiones difíciles bajo presión e impulsar el logro de objetivos. Por lo contrario, también puede presentar características como la impaciencia, dificultad para mostrar empatía, tendencia a pasar por alto detalles, minimizar las opiniones ajenas o mostrarse autoritarios.

Por su parte, la dimensión de *Influencia (I)* hace referencia a las personas carismáticas, entusiastas y sociables, que destacan por sus habilidades de comunicación, y por la interacción con otros individuos, influyendo en un ambiente de motivación, pues su

capacidad para fomentar ambientes positivos y colaborativos los convierte en un recurso valioso dentro de las organizaciones (Pace, 2011). Quienes presentan un alto nivel de esta dimensión suelen ser optimistas, persuasivos y energéticos, convirtiéndose con frecuencia en el centro de los equipos por su capacidad para generar confianza y construir redes de apoyo (Bradberry y Greaves, 2009). Su estilo prioriza las relaciones interpersonales y fomenta el trabajo colaborativo. Este perfil está asociado con altos niveles de entusiasmo, habilidades sociales y una notable capacidad para influir positivamente en los demás, factores que resultan especialmente valiosos en contextos laborales (Marston, 1928).

No obstante, este estilo presenta características negativas como la tendencia a evitar el conflicto directo, omitir fácilmente detalles y enfrentar dificultades para gestionar su tiempo o dar seguimiento de manera estructurada a las tareas (Scudder y Bishop, 2011). A pesar de ello, su habilidad para conectar, persuadir e influir de forma positiva a través de su carisma y comunicación interpersonal, destaca su importancia como personal clave en organizaciones que valoran el dinamismo humano.

La dimensión de *Estabilidad (S)* describe a personas pacientes, leales y cooperativas, que prefieren desenvolverse en entornos laborales con características predecibles y armónicas. Estos individuos destacan por su compromiso, trabajo en equipo y apoyo constante, siendo ideales para tareas que requieren continuidad, como atención al cliente o gestión de proyectos. No obstante, su resistencia al cambio puede ser un reto si no se estimula su adaptabilidad e iniciativa (Bradberry y Greaves, 2009; Pace, 2011).

La dimensión de *Conciencia (C)* representa una orientación destacada hacia los estándares, la precisión y el pensamiento analítico. Las personas con un alto puntaje en esta dimensión tienden a enfocarse en los detalles, seguir normas estrictas y regirse por la lógica; además destacan en trabajos que demandan análisis crítico, control de calidad

y cumplimiento normativo. Por lo contrario, presentan ciertas limitaciones, como una tendencia al perfeccionismo, inflexibilidad ante los cambios y lentitud en la toma de decisiones (Marston, 1928).

El Test DISC se ha convertido en una herramienta valiosa para las empresas, incluida una destacada compañía de telecomunicaciones, al buscar comprender mejor los estilos de comportamiento de sus empleados. Esta utilidad radica en su capacidad para vincular los perfiles de personalidad con las demandas del entorno laboral, lo cual permite mejorar la gestión del talento y optimizar el desempeño.

A lo largo del tiempo, se ha investigado sobre la personalidad y como afectan en un rendimiento dentro de una organización. En un inicio el autor de la teoría bifactorial, el psicólogo Frederick Herzberg, en 1959 quien, a través de un estudio, realizado a 100 contadores arribó a la conclusión de que la motivación laboral se debe a dos factores sumamente importantes. Factores de Higiene, es decir extrínsecos y motivaciones o intrínsecos, y este último genera una satisfacción duradera y estable en el trabajo (Correa, 2012). Este enfoque sentó las bases para investigaciones posteriores que profundizaron en el papel de la personalidad en el entorno laboral.

En relación con el concepto de desempeño laboral, Zaragoza Andrade et al. (2023) lo describen como el conjunto de comportamientos que pone en práctica una persona para alcanzar los objetivos propuestos, actuando como una estrategia individual orientada a cumplir las metas organizacionales. Además, es importante identificar que al hablar de desempeño debemos tomar en cuenta los factores que afectan a esta acción por determinados factores, tales como: personales, administrativos, económicos y sociales. Relacionando este concepto con el desempeño laboral podemos determinar que juega un papel fundamental y trascendental en el buen funcionamiento de los cargos de la empresa o incluso en la propia personalidad. Debido a que las características propias de

la personalidad pueden presentar una incidencia positiva o negativa para el rendimiento laboral. por lo que, para Bautista Cuello et al. (2020) las acciones y comportamientos que desarrollan los empleados contribuyen al cumplimiento de los objetivos planteados dentro de una organización, lo que garantiza el éxito de una empresa.

Se puede entender que la idea de que los rasgos de personalidad pueden explicar el éxito individual en el mercado laboral ha ganado aceptación en el campo de la economía.

Estudiar este concepto es relevante porque la personalidad, entendida como un conjunto de atributos y rasgos psicológicos, influye en cómo una persona piensa, actúa y siente (Bolin y Neuman, 2006).

Por su parte, el estudio titulado '*Gestión del talento humano en el desempeño laboral. Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*' identificó que que uno de los factores clave para el cumplimiento eficiente de las actividades organizacionales es la eficiencia, entendida como la capacidad para alcanzar los objetivos institucionales mediante personal motivado, capacitado y con habilidades laborales competitivas, además de un entorno que promueva la calidad de vida, la ética y el comportamiento adecuado. A partir de estos hallazgos, se enfatiza que, si bien en muchas organizaciones se prioriza la evaluación de habilidades intelectuales durante los procesos de selección, las desvinculaciones laborales suelen darse por bajo desempeño. Esto sugiere que, en muchos casos, no se considera adecuadamente la influencia de los rasgos de personalidad en el rendimiento laboral (Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo, 2020).

A partir de estos antecedentes, puede afirmarse que el desempeño laboral es el indicador prioritario al momento de conseguir o mantener un puesto de trabajo, de allí la relevancia de que los empleados logren niveles altos de desempeño. El rendimiento laboral hace referencia a la calidad del servicio o del trabajo del empleado dentro de la

organización, tanto sus habilidades profesionales como también sus habilidades interpersonales, lo que afecta directamente a los resultados de la organización (Bizneo, 2021). Por su parte, Acosta (2018) define el desempeño laboral como “la evaluación de la aptitud que demuestra un empleado durante la ejecución de su trabajo. Es una evaluación individual basada en el esfuerzo de cada persona” (p. 78).

Para analizar la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral en una empresa de telecomunicaciones, el presente estudio adopta el modelo propuesto por Koopmans et al. (2011), quienes explican cómo estas variables interactúan y se influyen mutuamente. Además, se emplea una escala validada para medir el desempeño individual, la cual fue adaptada al español por Gerardo Campos y utilizada previamente en un estudio realizado en Perú, (Campos, 2022).

#### **IV. Objeto de la intervención o de la práctica de investigación/intervención**

En esta investigación se tiene como objeto la sistematización de las dos variables de esta problemática, por un lado, la variable 1, es decir, los rasgos de personalidad, y, por otro lado, la variable 2, es decir, el desempeño laboral, dentro de la empresa de telecomunicaciones lugar donde se ejecuta este estudio. Esta sistematización toma especial atención en correlacionar como los rasgos de personalidad de cada trabajador influyen en su día a día, influenciando en sus resultados, objetivos y productividad en su entorno laboral.

Producto de la necesidad de conocer la naturaleza que existe en esta dinámica entre los trabajadores y sus distintos factores internos, la motivación de los autores de este documento es contribuir al conocimiento sobre la manera más adecuada y no tan

convencional de ver a la gestión de talento humano y como esta relación afecta con los trabajadores.

Por otra parte, es importante denotar que el giro de negocios es un factor interesante ya que los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones, ya que en un estudio hecho por el INEC en 2023 se determinó que el acceso a internet por la familias ecuatorianas había duplicado su porcentaje, y que esta cifra con cada año que pasa sigue en aumento. (INEC, 2024) así que podemos decir con esto que el con el pasar del tiempo el mercado en telecomunicaciones se ha vuelto cada vez más competitivo y exigente, que debería permitir más eficiencia y mejora en los estándares de calidad en los servicios, así como, de sus trabajadores.

Así que, en torno a este contexto tenemos que decir que la personalidad y sus múltiples características serán un factor interesante de estudio, que relacionado con el desempeño laboral se podrá conocer su correlación en la empresa. Agregado a ello los estudios sobre esta temática son diversos más, sin embargo, el tema se queda limitado cuando hablamos de una empresa en telecomunicaciones, ya que es necesario conocer la relación existente.

## **V. Metodología**

### **Paradigma**

El paradigma por usar en esta investigación es el positivista, ya que, “El positivismo en sí, reconoce que las realidades son observables, que el conocimiento es observable y objetivo, por lo tanto, los fenómenos son medibles y aportan a la ciencia” (Mendoza & Marchán, 2023). Este paradigma esta sustentado por la naturaleza de la investigación.

### **Enfoque**

Además, el enfoque de estudio que se utilizará para realizar el presente documento es exclusivamente, cuantitativo, ya que, “para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas utilizando métodos estadísticos, y se extrae una serie de conclusiones” (Hernández et al., 2014).

Además, entre una de sus características más importantes por la cual se eligió este enfoque es que se: “Confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud, patrones de comportamiento en una población” (Vega-Malagón, y otros, 2014).

### **Diseño de investigación**

El diseño de esta investigación es no experimental, en el cual “las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos” (Agudelo V. et al., 2008).

### **Nivel de investigación**

El nivel de investigación es correlacional, debido a que:

La investigación surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se proponga una relación entre 2 o más variables. En el nivel cuantitativo surge la aplicación de procesos estadísticos inferenciales que buscan extrapolar los resultados de la investigación para beneficiar a toda la población (Galarza, C. A. R.,2020).

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación es transversal, es decir, que permitirá generar una “comparación de determinadas características o situaciones en diferentes sujetos en un momento concreto, compartiendo la misma” (Hernández et al., 2010).

### **Población**

La población total es de una nómina de 185 trabajadores de una empresa del sector de telecomunicaciones de el sector centro norte de Quito. En el periodo de marzo hasta agosto del año 2025.

### **Muestra**

La muestra de la población total son 90 trabajadores del sector de telecomunicaciones, donde su género es femenino y masculino, además de otros. De estado civil, entre casado solteros, en unión libre y divorciados. Su lugar de residencia es, en Quito norte, centro norte, sur, valles (Cumbayá, Tumbaco, Chillos) y Guayaquil. Las áreas a las que pertenecen son administrativo, comercial, contable o Eco-Fin, HHRR, NOC o área operativa, SOC o área digital, y los practicantes dentro de la empresa. Las edades varían entre el rango de 21 hasta los 53 años de edad. Y los años dentro de la empresa varían entre 0 hasta los 32 años.

### **Técnica de recolección de información**

La técnica de recolección de datos fue la encuesta a través de la aplicación de dos tests; por una parte, para el análisis de los rasgos de personalidad se practicará con el Test DISC, que tiene como autor a William Moulton Marston. (1928). Y, por otra parte, el desempeño laboral se lo analizará usando la “Escala de Desempeño Laboral Individual”, instrumento usado por Koopmans.

## **Test DISC**

El test DISC es una herramienta psicométrica fundamental para evaluar la personalidad, elaborado por Harvard William Marson en 1928, quien define que bajo circunstancias comunes una persona tiene predisposición a responder o comportarse de una determinada manera dependiendo de cómo interactuaba con su medio, se favorable o desfavorable. El test se ha mantenido vigente a lo largo de los años gracias a todos los aportes que ha brindado dentro de la comunidad científica, de igual su sensible aplicabilidad dentro de diferentes contextos y su fácil introducción dentro de la actualidad a los medios digitales. El test maneja un total de 28 opciones a responder. Se encarga de examinar el comportamiento de los individuos frente a su entorno o dentro de alguna situación en específico, detectando preferencias profesionales y laborales (orientación tanto profesional, vocacional o laboral) permitiendo al evaluado elegir la actividad más adecuada, mostrando el potencial y posibilidades de desarrollo dentro de las organizaciones. Mientras que al evaluador constituye una base de aprendizaje para conocer y reconocer a los demás (Méndez, 2022).

En un nivel más básico, el test DISC mide 4 factores de conducta: Dominance (dominancia), Influence (influencia social), Steadiness (estabilidad, paciencia, perseverancia, cooperación) y Compliance (estructura, obediencia, precisión). La factibilidad del test se observa desde la interpretación de las relaciones entre estos 4 factores. Una vez combinados, nos entregan la información en forma de 15 patrones distintos, los cuales son: El patrón del alentador, el cual se caracteriza por tener cualidades empáticas, pacientes y de apoyo a los demás, creando armonía evitando

conflictos. El realizador quienes manejan disciplina, enfoque y rigidez en sus decisiones, es mayormente orientado a resultados individuales. El perfeccionista se destaca por ser detallista, diplomático y organizado, se encuentran en constante búsqueda del orden y estabilidad. El creativo, se muestra como analítico e innovador a su entorno, propone soluciones individuales, de igual forma prefiere autonomía. El patrón objetivo, son analíticos, precisos y lógicos, toman decisiones con meditación y no se dejan llevar por las emociones. El persuasivo, son aquellos quienes se muestran con confianza, directos y energéticos, son entusiastas, pero tienden a perder fácilmente la paciencia. El promotor, son perfiles mayormente energéticos y extrovertidos, tienden a la dispersión y evitan detalles. El consejero, son altamente empáticos y priorizan las relaciones con su entorno para el bienestar del equipo. Dentro del patrón agente, son confiables, pacientes y colaboradores leales, buscan validación eterna. El evaluador, se identifican como pragmáticos y creativos, con estándares altos. El resolutivo, tienden a ser decisivos y orientado a los resultados, sin embargo, suelen ser inflexibles. El investigador, se ensañan como detallistas y reflexivos, disfrutan explorar pero se resisten al cambio. El profesional apoya al equipo de trabajo desde un rol experto y reflexivo, pero suelen evitar líder. El especialista, suelen ser metódicos, manejan tareas específicas y prefieren claridad y estabilidad. Finalmente, el perfil de orientación a resultados, son competitivos asertivos y centrados, tienen a priorizar la eficacia y suelen ser autoritarios (Filipuzzi, 2017).

La manera en cómo se aplicó los cuestionarios, fue a través de un Google Forms, dentro del cual el evaluado eligió de entre 4 opciones en donde se describieron diferentes características de la personalidad, el evaluado señaló que opción es la que más y la que menos lo representa. Tuvieron que responder un total de 28 opciones, una vez culminado los datos fueron tabulados dentro de una tabla Excel y trasladados a otro

archivo de Excel el cual arrojó el estilo de personalidad principal que se manifiesta en el evaluado. Para dicho instrumento se hallaron los siguientes estudios de confiabilidad, en México y Centro América la compañía TTI suces insights (2012), para evaluar la consistencia se llevó a cabo el estudio de Alfa de Cronbach:  $.885$ ;  $\alpha$  D natural =  $.884$ ;  $\alpha$  I Adaptada =  $.850$ ;  $\alpha$  I Natural =  $.845$ ;  $\alpha$  S Adaptada =  $.856$ ;  $\alpha$  S Natural =  $.834$ ;  $\alpha$  C Adaptada =  $.826$ ;  $\alpha$  C Natural =  $.826$  (Filipuzzi, 2017).

### **Evaluación de desempeño laboral individual**

Se usó la adaptación de la versión española de la evaluación (Ramos-Villagrasa et al., 2019). La primera dimensión hace alusión al desempeño de la tarea (DT=5 ítems), la segunda hace referencia al desempeño contextual (DC=8 ítems) y la tercera recoge el desempeño laboral contraproducente (DLC=5 ítems), cuyas opciones de respuesta son: raramente, algunas veces, regularmente, a menudo y siempre.

No se modificaron los ítems; sin embargo, los jueces coincidieron en cambiar la escala de la versión española a la siguiente: nunca = 1; casi nunca = 2; a veces = 3; casi siempre = 4 y siempre = 5. Además, se verificó la claridad (V de Aiken=0.90), objetividad (V de Aiken=0.90) actualidad (V de Aiken=0.85), organización (V de Aiken=0.80), suficiencia (V de Aiken=0.90), intencionalidad (V de Aiken=0.85), consistencia (V de Aiken=0.85), coherencia (V de Aiken=0.85), metodología (V de Aiken=0.80) y pertinencia (V de Aiken=0.80). Se obtuvo una V de Aiken general igual a 0.85.

Se concluye que la escala de desempeño laboral individual cuenta con adecuadas propiedades psicométricas y se puede utilizar con 14 ítems (Revisar Anexos), para la versión peruana que validan el factor desempeño de tarea, contextual y contraproducente (Campos G., 2022).

Además, se menciona que, se encontró un alfa de Cronbach y McDonald ( $\omega$ ) superiores a 0.8 en los factores desempeño de tarea, contextual y contraproducente.

Estadísticas de fiabilidad de factores basada en la escala con 14 ítems

Ítems	M	DS	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Desempeño de tarea	4.30	0.55	0.88	0.89
Desempeño contextual	4.15	0.57	0.87	0.87
Desempeño contraproducente	1.77	0.78	0.87	0.87

Nota: Alfa de Cronbach.

### **Procedimiento para la recolección de datos**

Primero se digitalizó la información de preguntas y posibles respuestas, en un archivo de Google Forms, para después juntar la muestra de 90 trabajadores y dividirla para 5 ya que así se pudo llevar un mayor control, y se envió, entonces, a 5 grupos de 18 personas, en donde después de que se hizo un llamado de parte del área de RRHH, escrito o verbal, explicando el propósito de la toma de los tests, se inició la toma del tests mediante la emisión por correo corporativo, Microsoft Teams o vía Whatsapp, se logró enviar un link generado para que puedan responderlo.

Se matrizará todos los datos después de realizar una limpieza y filtrado de datos, con el software SPSS. Para la correcta matricación de datos a un formato cuantificable y posteriormente se usaron esos datos para la realización de gráficos estadísticos.

### **Aspectos éticos considerados para la aplicación**

Adicionalmente, el análisis de esta investigación se realizará, por medio de una solicitud de manera legal y digital en donde se confieren el propósito del trabajo y el uso de los datos obtenidos, como se especifica en el Anexo 1.

## **VI. Preguntas clave**

### **1. Preguntas de inicio**

- ¿Cómo se relacionarán entre si las diferentes respuestas con los 4 factores del DISC?
- ¿Qué tipo de relación existe entre el desempeño laboral real de los trabajadores y sus respuestas en el test?
- ¿Qué factores serán los que más tienen correlación entre el DISC y la escala de desempeño individual?

### **2. Preguntas interpretativas**

- ¿Cuál es la relación actual entre la estabilidad emocional de un individuo (medida con DISC) y su rendimiento en el entorno laboral, según la Escala de Desempeño Laboral Individual?
- ¿De qué manera puede afectar un alto nivel de obediencia el proceso de toma de decisiones rápidas y la priorización?
- ¿Qué roles juega el trabajo en equipo o el deseo de cumplimiento eficiente en la relación entre la personalidad sociable y la organización del trabajo?

### **3. Preguntas de cierre**

- ¿Qué aprendizajes significativos se obtuvieron de la relación entre personalidad y desempeño en el ámbito organizacional?
- ¿Qué rasgos de personalidad (identificados con DISC) demostraron haber tenido el mayor impacto en el éxito laboral general de los empleados, medido con la Escala de Desempeño Laboral Individual, durante el periodo estudiado?
- ¿Qué resultados se obtuvieron?

## **VII. Organización y procesamiento de la información**

El procesamiento de la información inició, con la aplicación de los dos instrumentos de medición, por un lado, la variable sobre los rasgos de personalidad, será medida por el test del DISC (Dominancia, Influencia, Estabilidad o Solidez y Conciencia) que consta de 28 ítems con 4 aspectos de la personalidad cada uno, y todos ellos responden a dos preguntas clave, que aspecto de la personalidad los describe más y que aspecto de la personalidad los describe menos, y la otra variable que es desempeño laboral, tiene como test la escala de desempeño laboral individual, que consta de 14 preguntas que mediante una escala de Likert, una forma de medir datos cualitativos, se mide del 1 hasta el 5 la intensidad que el trabajador siente con respecto a la pregunta, cabe mencionar, que ambos instrumentos fueron digitalizados en un mismo documento para encuestas de Google Forms con el objetivo de posteriormente, mediante un enlace generado enviarlo a la muestra de este trabajo de investigación.

Con los datos recolectados, se descargó todas las respuestas en una hoja de cálculo, donde las respuestas ya están en una matriz, generado por la misma plataforma de encuestas de Google Forms.

Después de ello, se realizó un proceso de limpieza de datos en donde se buscó posibles respuestas vacías o que no tengan coherencia que se registraron como información incompleta, y procedió a ser eliminada para no tener datos incorrectos en la interpretación de los datos. Una vez culminado este proceso, entonces se realizó con la codificación de datos es decir, se ingresó en el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) este software permitió sistematizar y gestionar los registros obtenidos, para su posterior análisis estadístico, una vez hecho esto, se procedió a desglosar los resultados obtenidos para cada una de las dos variables, por

ejemplo, "Rasgos de personalidad" según sus factores que mide el test del DISC (Dominancia, Influencia, Estabilidad Y Conciencia).

Es decir, se analizó individualmente cada una de las 4 características del instrumento de evaluación. Y paralelo a esto se aplicó el mismo procedimiento de análisis con la escala de "Desempeño Laboral" donde con los datos tomados de la "Escala de Desempeño Laboral Individual" se filtró cada pregunta y su respuesta conforme a el valor asignado. Después, los resultados se presentaron en tablas de datos, donde se pusieron tanto el detalle de cada uno de los ítems de las pruebas, la población que respondió o escogió el ítem y los valores en porcentajes para su sumatoria total. Con estos datos ya organizados, se utilizó esta información para realizar un gráfico de barras o un diagrama de pastel, que explique de manera visual los datos recolectados y analizados donde se evidencie tanto las respuestas de las personas como la pregunta en cuestión. Además de los datos más y menos relevantes del estudio de investigación. Y con estos datos entonces se procedió a realizar la interpretación donde se explicó con apoyo de los diferentes autores la relación o no relación que se encontró en el análisis del estudio. Finalmente, se presentó la correlación entre las dos variables principales del estudio, usando la correlación de Pearson, que permitió tener los coeficientes de correlación y con los resultados globales, y al igual que los otros factores antes explicados, se lo explicó en un formato de tablas, con gráfica y su respectiva explicación textual con sustentación teórica.

## **VIII. Análisis de la información**

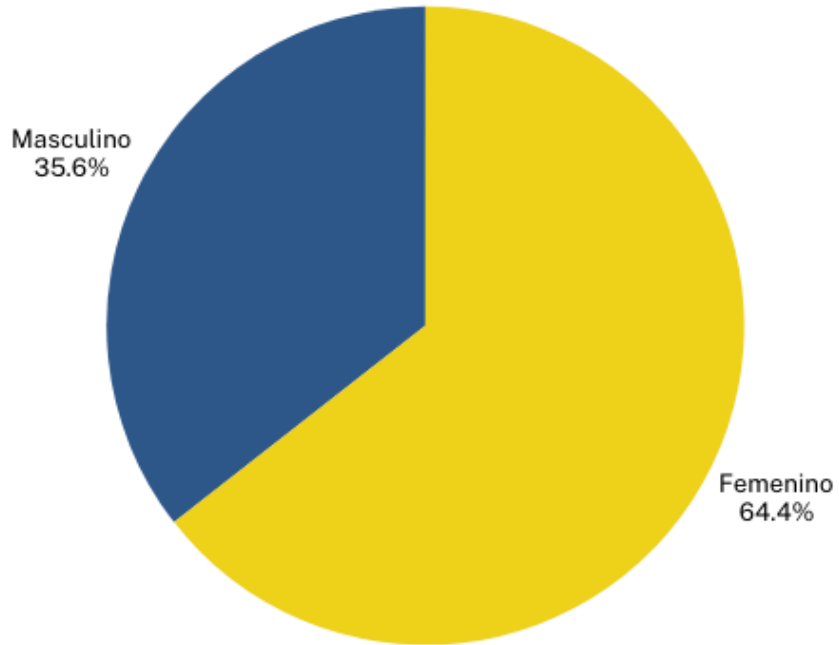
### **Datos sociodemográficos**

A continuación, se presenta los resultados sociodemográficos de los 90 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones:

**Tabla 1***Datos sociodemográficos*

<b>Detalle</b>	<b>Opciones</b>	<b>N = 90</b>	<b>F = 100%</b>
Género	Femenino	58	64,4%
	Masculino	32	35,6%
Estado Civil	Soltero	66	73,3%
	Casado	21	23,3%
	Unión Libre	2	2,2%
	Divorciado	1	1,1%
Sector en donde vive	Centro Norte (UIO)	9	10,0%
	Norte (UIO)	53	58,9%
	Sur (UIO)	13	14,4%
	Valles (Cumbayá, Tumbaco, Chillos)	11	12,2%
	Guayaquil	4	4,4%
A que área de la empresa pertenece	Administrativo	23	25,6%
	Comercial	23	25,6%
	Eco-Fin	7	7,8%
	HHRR	6	6,7%
	NOC	12	13,3%
	Practicantes	6	6,7%
	SOC	13	14,4%
<b>Variable</b>	<b>Min</b>	<b>Máx</b>	<b>Media</b>
Edad	21	53	37
Años dentro de la empresa	0,0	32	16

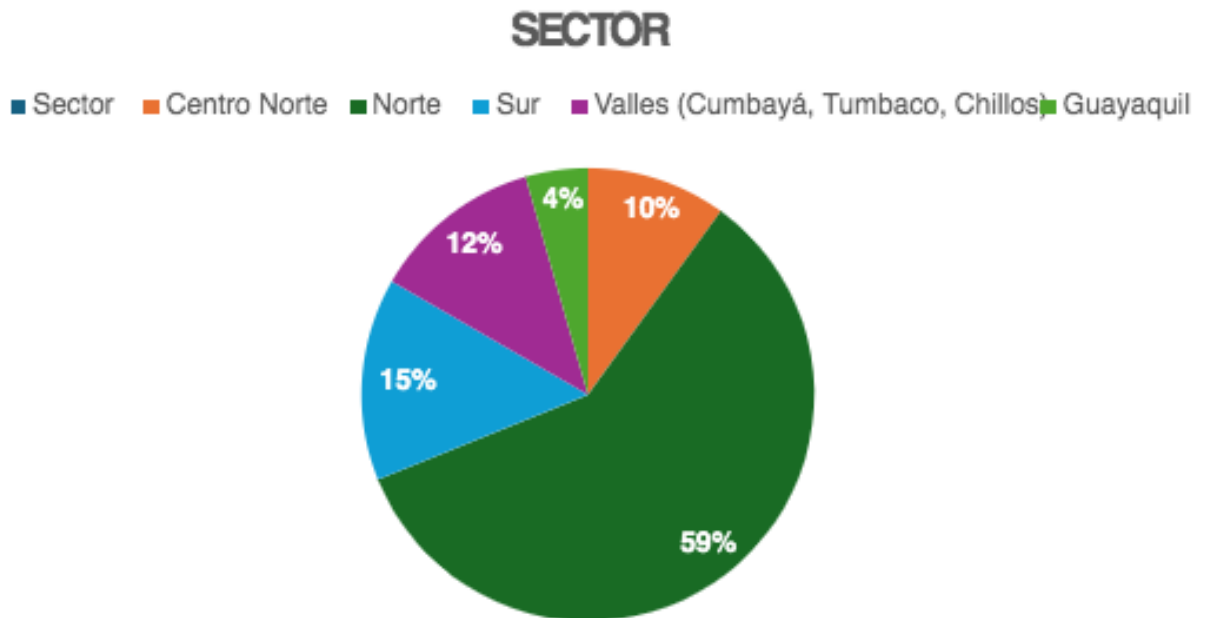
*Nota.* Tomado del instrumento aplicado.**Figura 1***Género*



*Nota.* Tomado de Tabla de Datos Sociodemográficos.

**Figura 2**

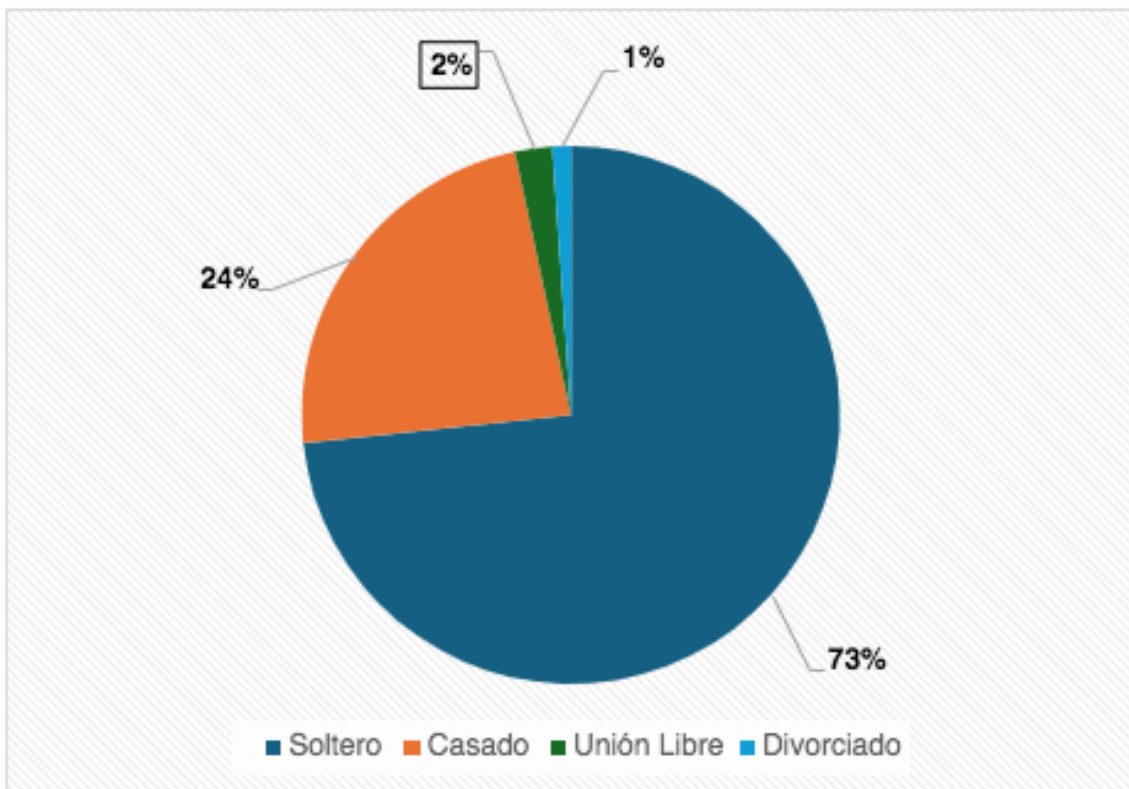
*Sector donde vive*



*Nota.* Tomado de Tabla de Datos Sociodemográficos.

**Figura 3**

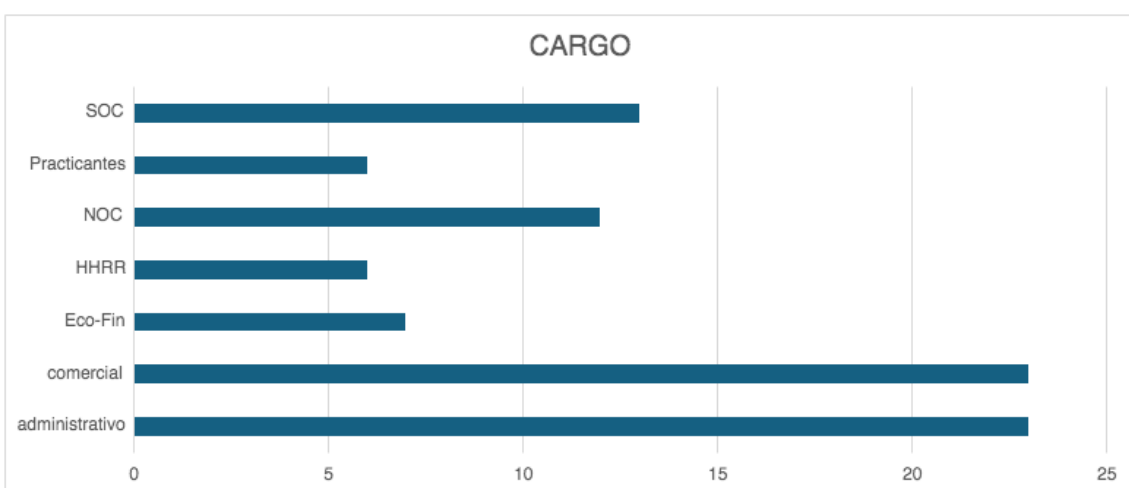
*Estado Civil*



*Nota.* Tomado de Tabla de Datos Sociodemográficos.

**Figura 4**

*A que área de la empresa pertenece*



*Nota.* Tomado de Tabla de Datos.

De los 90 trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, el 64,4% son mujeres y el 35,6% hombres, predominando el género femenino. El estado civil corresponde - principalmente a solteros (73,3%), un 23,3% casado mientras que en menor proporción se distribuye entre unión libre y divorciados. La mayoría de los participantes residen en el norte de Quito (58,9%), lo que podría estar relacionado con la ubicación de la empresa o facilidad de acceso. Las áreas administrativas y comerciales concentran cada una al 25,6% del personal, seguidas por el área de SOC (14,4%). La edad promedio es de 29 años y el tiempo promedio dentro de la empresa es de 3,63 años, esto indica que los empleados son relativamente jóvenes con experiencia media baja dentro de la empresa.

## Test DISC

### Tabla 2

#### *Fiabilidad del Test DISC*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,693	,750	112

*Nota.* Salida del SPSS.

### **Análisis de Fiabilidad del Test DISC**

La fiabilidad del Test DISC fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, una métrica estadística para estimar la consistencia interna de los instrumentos de medición. Este análisis se aplicó a una versión del test compuesta por 112 ítems, obteniéndose un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,693 en su forma original, y de 0,750 en su versión basada en ítems tipificados. En investigaciones de carácter exploratorio, un valor de

Alfa comprendido entre 0,60 y 0,70 suele considerarse aceptable, aunque se recomienda alcanzar valores superiores a 0,70 en estudios que demanden un mayor nivel de rigor metodológico.

En este sentido, el valor observado en la versión original sugiere una consistencia interna moderada, lo cual indica que los ítems tienden a medir constructos relacionados, si bien persiste cierto margen para optimizar la homogeneidad de las respuestas. Por su parte, el incremento del coeficiente en la versión tipificada evidencia una mejora en la fiabilidad del instrumento cuando se controlan las variaciones en la escala, lo que fortalece su validez como herramienta de evaluación psicométrica.

Se puede concluir que los resultados obtenidos de el Test DISC presenta un nivel de fiabilidad aceptable para ser empleado en contextos de evaluación de perfiles conductuales. No menos importante, se recomienda llevar a cabo una revisión técnica del instrumento, ítems a ítems, con la finalidad de poder identificar y ajustar aquellos que pudieran estar introduciendo ruido o ambigüedad en la medición.

## **Desempeño Laboral**

### **Tabla 3**

*Fiabilidad de Desempeño laboral*

<b>Estadísticos de fiabilidad</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>N de elementos</b>
<b>,765</b>	<b>,788</b>	<b>13</b>

*Nota.* Salida del SPSS.

### **Análisis de Fiabilidad del Instrumento de Desempeño Laboral**

El instrumento diseñado para evaluar el desempeño laboral, conformado por 13 ítems, fue sometido a un análisis de fiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach. El

análisis arrojó un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,765 en su forma original y de 0,788 en su versión con ítems tipificados. Ambos valores superan el umbral convencionalmente aceptado de 0,70, lo que permite afirmar que el instrumento posee un nivel adecuado de fiabilidad.

Estos resultados evidencian una buena consistencia interna de la escala, reflejando una alta correlación entre los ítems que la componen. En términos psicométricos, esto implica que miden de manera coherente el constructo latente de desempeño laboral, garantizando que las respuestas obtenidas reflejan con precisión el comportamiento evaluado. El hecho de que el coeficiente se acerque a 0,80 refuerza la confianza en la estabilidad interna del instrumento y en la validez de las inferencias que se deriven de su aplicación. Es importante acotar que, al tratarse de una escala breve, con solo 13 ítems, alcanzar un nivel de fiabilidad tan robusto es particularmente significativo. Se puede concluir que el instrumento para la evaluación del desempeño laboral demuestra una estructura interna consistente y confiable, lo que lo convierte en una herramienta metodológicamente sólida para su utilización en investigaciones empíricas, diagnósticos organizacionales y procesos de evaluación del talento humano. Es importante acotar que se recomienda complementar este análisis con procedimientos adicionales, como el análisis factorial confirmatorio, para consolidar la validez estructural del instrumento.

#### **Tabla 4**

##### *Prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov*

<b>Pruebas de normalidad</b>				
	Kolmogorov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.	
NR	,289	36	,000	
Menos me describe	,289	15	,001	
Más me describe	,311	39	,000	

*Nota.* Salida del SPSS.

En relación a la prueba de normalidad de los instrumentos se aplicó el estadístico de Kolmogórov-Smirnov arrojando que los datos obtenidos en los dos instrumentos no se distribuyen normalmente debido a que su p-valor es menor a 0,05, lo que indica que no es posible la aplicación de pruebas paramétricas.

### Rasgos de personalidad

En cuanto a las dimensiones de rasgos de personalidad se detallan cada una de ellas:

#### Dimensión dominancia

En la Tabla y Figura se muestra los resultados de la dimensión dominancia:

**Tabla 5**

*Dominancia (D)*

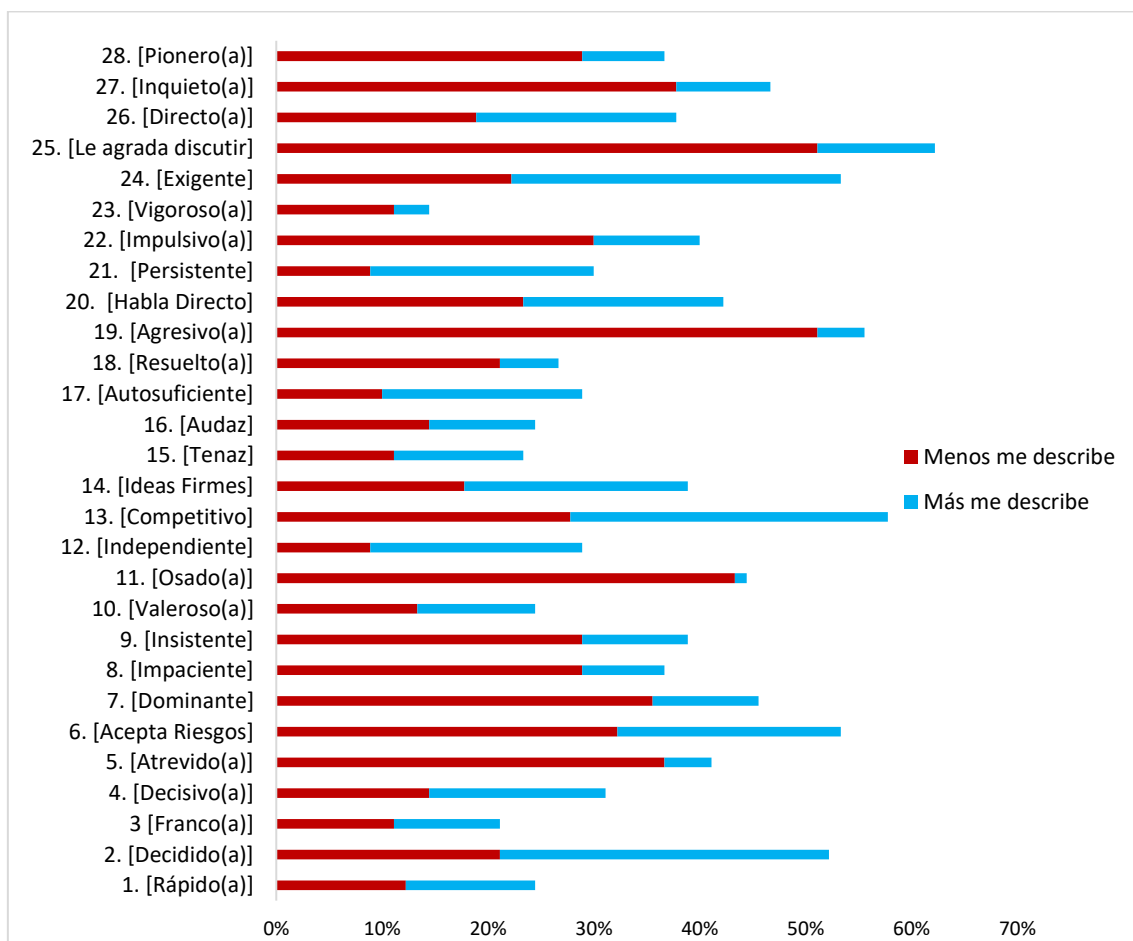
Detalle	NR		Menos me describe		Más me describe		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1. [Rápido(a)]	68	76%	11	12%	11	12%	90	100%
2. [Decidido(a)]	43	48%	19	21%	28	31%	90	100%
3 [Franco(a)]	71	79%	10	11%	9	10%	90	100%
4. [Decisivo(a)]	62	69%	13	14%	15	17%	90	100%
5. [Atrevido(a)]	53	59%	33	37%	4	4%	90	100%
6. [Acepta Riesgos]	42	47%	29	32%	19	21%	90	100%
7. [Dominante]	49	54%	32	36%	9	10%	90	100%
8. [Impaciente]	57	63%	26	29%	7	8%	90	100%
9. [Insistente]	55	61%	26	29%	9	10%	90	100%
10. [Valeroso(a)]	68	76%	12	13%	10	11%	90	100%
11. [Osado(a)]	59	66%	39	43%	1	1%	99	110%
12. [Independiente]	64	71%	8	9%	18	20%	90	100%
13. [Competitivo]	38	42%	25	28%	27	30%	90	100%
14. [Ideas Firmes]	55	61%	16	18%	19	21%	90	100%
15. [Tenaz]	69	77%	10	11%	11	12%	90	100%
16. [Audaz]	68	76%	13	14%	9	10%	90	100%
17. [Autosuficiente]	64	71%	9	10%	17	19%	90	100%
18. [Resuelto(a)]	66	73%	19	21%	5	6%	90	100%

19. [Agresivo(a)]	40	44%	46	51%	4	4%	90	100%
20. [Habla Directo]	52	58%	21	23%	17	19%	90	100%
21. [Persistente]	63	70%	8	9%	19	21%	90	100%
22. [Impulsivo(a)]	54	60%	27	30%	9	10%	90	100%
23. [Vigoroso(a)]	77	86%	10	11%	3	3%	90	100%
24. [Exigente]	42	47%	20	22%	28	31%	90	100%
25. [Le agrada discutir]	34	38%	46	51%	10	11%	90	100%
26. [Directo(a)]	56	62%	17	19%	17	19%	90	100%
27. [Inquieto(a)]	48	53%	34	38%	8	9%	90	100%
28. [Pionero(a)]	57	63%	26	29%	7	8%	90	100%

Nota. Tomado del Test DISC.

## Figura 5

### Dominancia



Nota. Tomado del Test DISC.

En la dimensión dominancia se identifica que para los colaboradores lo que menos les describe se relacionan con le agrada discutir - agresivo (51%), osado (43%), inquieto (38%), atrevido (37%), dominante (36%), acepta riesgos (32%), impulsivo (30%), impaciente, insistente, y pionero (29%). En cambio, lo que más les describe está enfocado en decidido – exigente (31%), competitivo (30%), persistente – ideas firmes (21%), independiente (20%), autosuficiente – directo (19%), esto indica que los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones tienen una actitud decidida, pero, no necesariamente agresivas, es decir, puede implicar un ambiente laboral con menor confrontación y más colaboración.

Según Grizzell (2024), la dominancia bien canalizada impulsa el liderazgo y la toma de decisiones, sin embargo, cuando se desbalancea puede generar conflictos o rigidez. En este caso, aparece matizada, probablemente debido a un entorno enfocado en lo colaborativo. En contraste en la investigación de Kim y Guinote (2021) se encontró que la dominancia es un predictor de comportamientos éticamente cuestionables, especialmente en entornos de poder o competencia.

### **Dimensión influencia**

En la Tabla y Figura se muestra los resultados de la dimensión influencia:

**Tabla 6**

*Influencia (I)*

Detalle	NR		Menos me describe		Más me describe		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1. [Entusiasta]	36	40%	15	17%	39	43%	90	100%
2. [Receptivo(a)]	66	73%	12	13%	12	13%	90	100%
3. [Amigable]	35	39%	7	8%	48	53%	90	100%
4. [Elocuente]	63	70%	11	12%	16	18%	90	100%
5. [Comunicativo(a)]	45	50%	7	8%	38	42%	90	100%
6. [Ingenioso(a)]	59	66%	8	9%	23	26%	90	100%
7. [Expresivo(a)]	43	48%	13	14%	34	38%	90	100%

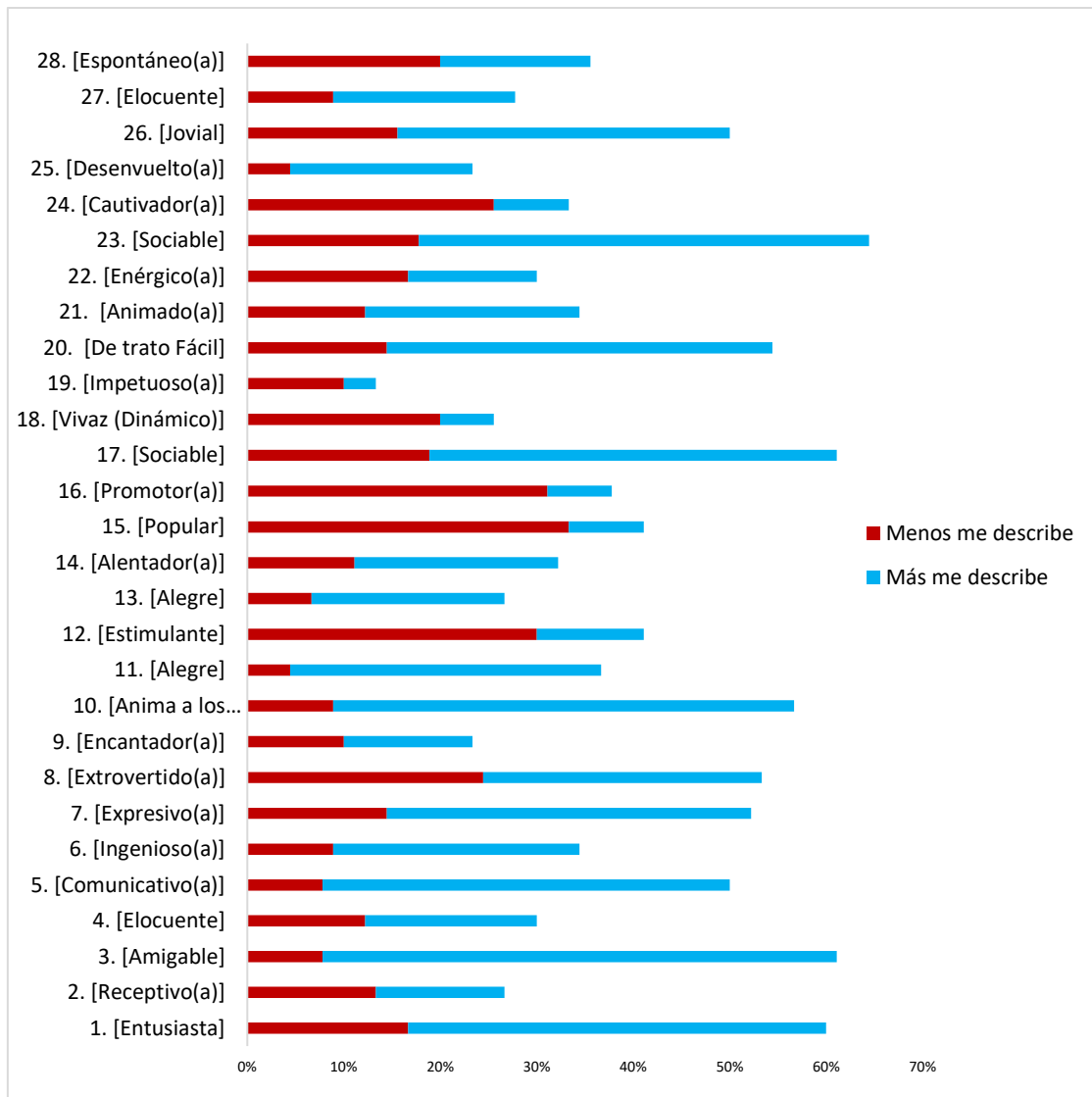
8. [Extrovertido(a)]	42	47%	22	24%	26	29%	90	100%
9. [Encantador(a)]	69	77%	9	10%	12	13%	90	100%
10. [Anima a los demás]	39	43%	8	9%	43	48%	90	100%
11. [Alegre]	57	63%	4	4%	29	32%	90	100%
12. [Estimulante]	53	59%	27	30%	10	11%	90	100%
13. [Alegre]	66	73%	6	7%	18	20%	90	100%
14. [Alentador(a)]	61	68%	10	11%	19	21%	90	100%
15. [Popular]	53	59%	30	33%	7	8%	90	100%
16. [Promotor(a)]	56	62%	28	31%	6	7%	90	100%
17. [Sociable]	35	39%	17	19%	38	42%	90	100%
18. [Vivaz (Dinámico)]	67	74%	18	20%	5	6%	90	100%
19. [Impetuoso(a)]	78	87%	9	10%	3	3%	90	100%
20. [De trato Fácil]	41	46%	13	14%	36	40%	90	100%
21. [Animado(a)]	59	66%	11	12%	20	22%	90	100%
22. [Enérgico(a)]	63	70%	15	17%	12	13%	90	100%
23. [Sociable]	32	36%	16	18%	42	47%	90	100%
24. [Cautivador(a)]	60	67%	23	26%	7	8%	90	100%
25. [Desenvuelto(a)]	69	77%	4	4%	17	19%	90	100%
26. [Jovial]	45	50%	14	16%	31	34%	90	100%
27. [Elocuente]	65	72%	8	9%	17	19%	90	100%
28. [Espontáneo(a)]	58	64%	18	20%	14	16%	90	100%

---

*Nota.* Tomado del Test DISC.

### **Figura 6**

*Influencia*



*Nota.* Tomado del Test DISC.

En la dimensión influencia se observa que para los colaboradores lo que menos les describe se relacionan con popular (33%), promotor (31%), estimulante (30%), cautivador (26%), dinámico – espontáneo (20%). Mientras que, lo que más les describe está enfocado en amigable (53%), sociable (47%) y entusiasta (43%), reflejando un ambiente de interacción, comunicación abierta y motivación interpersonal. Por lo que según Vinney (2024) las personas con este rasgo son cálidos, buenos conservadores y resaltan cosas positivas en situaciones difíciles, pero, tienen dificultades con las rutinas predecibles. Su comportamiento está orientados a las personas y prefieren entornos de

trabajo de ritmo más rápido en los que puedan colaborar y utilizar sus habilidades de socialización en su beneficio. En cuanto a la investigación de Zaracho y Aquino (2024) se encontró que las habilidades blandas (comunicación, liderazgo, adaptación) afectan positivamente la productividad y cohesión del equipo. Es así que, la influencia vinculada a la comunicación efectiva y el trabajo en equipo es crucial para mejorar el desempeño organizacional.

### **Dimensión estabilidad (solidez)**

En la Tabla y

Figura se muestra los resultados de la dimensión estabilidad:

**Tabla 7**

*Estabilidad (S)*

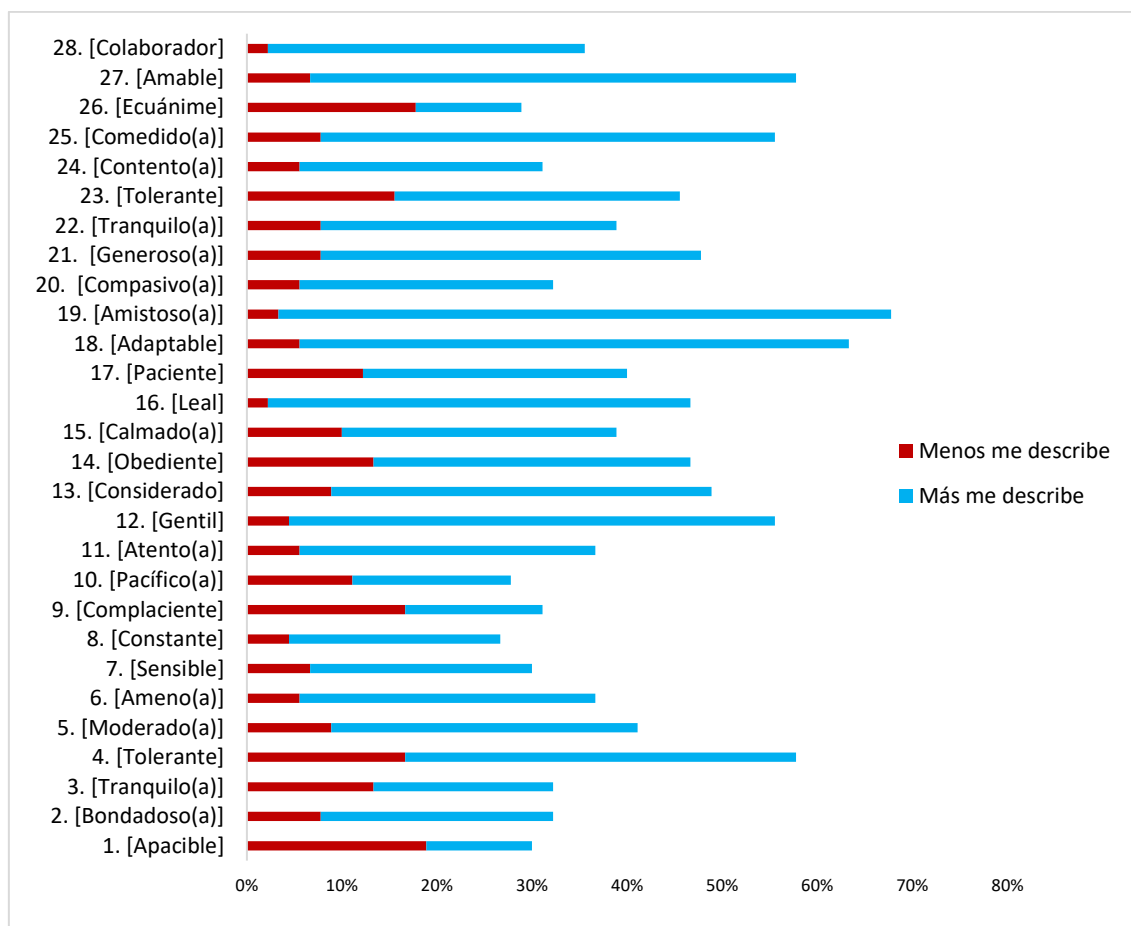
Detalle	NR		Menos me describe		Más me describe		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1. [Apacible]	63	70%	17	19%	10	11%	90	100%
2. [Bondadoso(a)]	61	68%	7	8%	22	24%	90	100%
3. [Tranquilo(a)]	61	68%	12	13%	17	19%	90	100%
4. [Tolerante]	38	42%	15	17%	37	41%	90	100%
5. [Moderado(a)]	53	59%	8	9%	29	32%	90	100%
6. [Ameno(a)]	57	63%	5	6%	28	31%	90	100%
7. [Sensible]	63	70%	6	7%	21	23%	90	100%
8. [Constante]	66	73%	4	4%	20	22%	90	100%
9. [Complaciente]	62	69%	15	17%	13	14%	90	100%
10. [Pacífico(a)]	65	72%	10	11%	15	17%	90	100%
11. [Atento(a)]	57	63%	5	6%	28	31%	90	100%
12. [Gentil]	40	44%	4	4%	46	51%	90	100%
13. [Considerado]	46	51%	8	9%	36	40%	90	100%
14. [Obediente]	48	53%	12	13%	30	33%	90	100%
15. [Calmado(a)]	55	61%	9	10%	26	29%	90	100%
16. [Leal]	48	53%	2	2%	40	44%	90	100%
17. [Paciente]	54	60%	11	12%	25	28%	90	100%
18. [Adaptable]	33	37%	5	6%	52	58%	90	100%

19. [Amistoso(a)]	29	32%	3	3%	58	64%	90	100%
20. [Compasivo(a)]	61	68%	5	6%	24	27%	90	100%
21. [Generoso(a)]	47	52%	7	8%	36	40%	90	100%
22. [Tranquilo(a)]	55	61%	7	8%	28	31%	90	100%
23. [Tolerante]	49	54%	14	16%	27	30%	90	100%
24. [Contento(a)]	62	69%	5	6%	23	26%	90	100%
25. [Comedido(a)]	40	44%	7	8%	43	48%	90	100%
26. [Ecuánime]	64	71%	16	18%	10	11%	90	100%
27. [Amable]	38	42%	6	7%	46	51%	90	100%
28. [Colaborador]	58	64%	2	2%	30	33%	90	100%

Nota. Tomado del Test DISC.

**Figura 7**

*Estabilidad*



Nota. Tomado del Test DISC.

En la dimensión estabilidad se observa que para los colaboradores lo que menos les describe se relacionan con apacible (19%), ecuánime (18%) y complaciente (17%). En cambio, lo que más les describe está enfocado en amistoso (64%), adaptable (58%), amable – gentil (51%) y leal (44%), con esto se deduce que existe solidez más relacionada a la afabilidad que a la pasividad.

Es así que en el trabajo de Diab (2021), los rasgos sólidos aseguran compromiso, pues, son altamente eficaces en atención y apoyo al cliente. Mientras que, en la investigación de Ganán (2022) se identificó que, la estabilidad tiene una relación directa y positiva con el desempeño laboral, donde los colaboradores con mayor estabilidad afrontan mejor los desafíos, muestran compromiso y desempeñan mejor sus tareas.

### **Dimensión conciencia (control)**

En la Tabla y Figura se muestra los resultados de la dimensión conciencia:

**Tabla 8**

*Conciencia (C)*

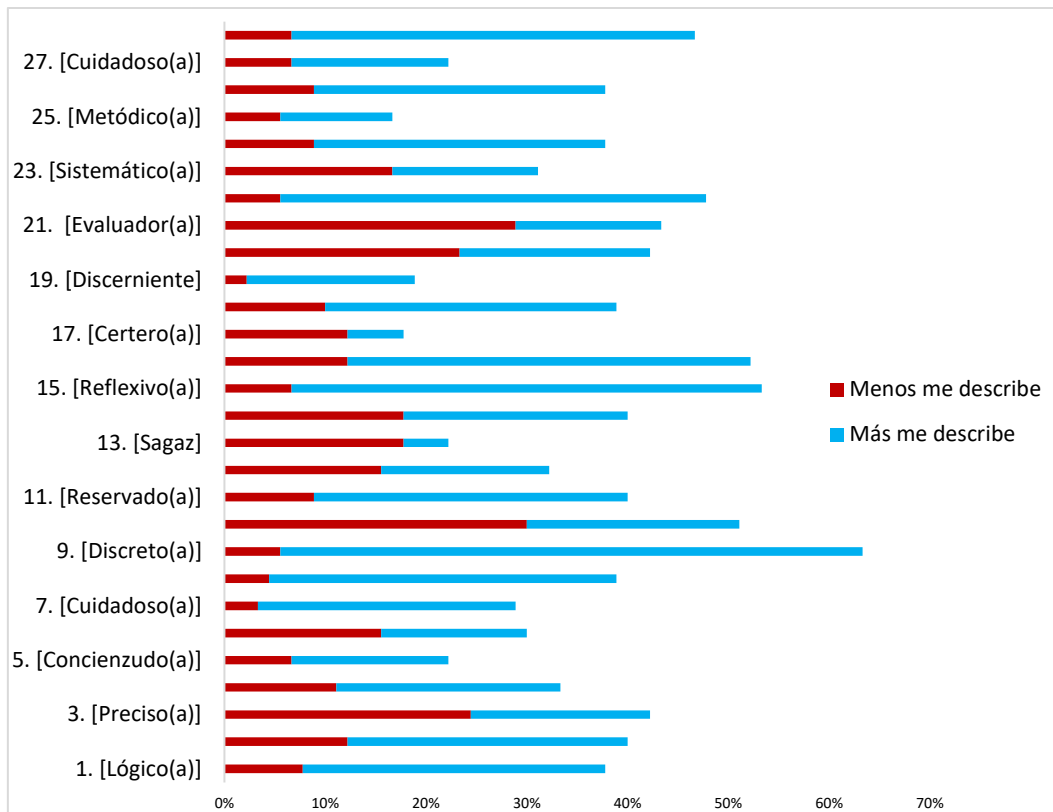
Detalle	NR		Menos me describe		Más me describe		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P
1. [Lógico(a)]	56	62%	7	8%	27	30%	90	100%
2. [Cauteloso]	54	60%	11	12%	25	28%	90	100%
3. [Preciso(a)]	52	58%	22	24%	16	18%	90	100%
4. [Controlado(a)]	60	67%	10	11%	20	22%	90	100%
5. [Concienzudo(a)]	70	78%	6	7%	14	16%	90	100%
6. [Investigador(a)]	63	70%	14	16%	13	14%	90	100%
7. [Cuidadoso(a)]	64	71%	3	3%	23	26%	90	100%
8. [Precavido(a)]	55	61%	4	4%	31	34%	90	100%
9. [Discreto(a)]	33	37%	5	6%	52	58%	90	100%
10. [Perfeccionista]	44	49%	27	30%	19	21%	90	100%
11. [Reservado(a)]	54	60%	8	9%	28	31%	90	100%
12. [Perceptivo(a)]	61	68%	14	16%	15	17%	90	100%
13. [Sagaz]	70	78%	16	18%	4	4%	90	100%

14. [Meticuloso(a)]	54	60%	16	18%	20	22%	90	100%
15. [Reflexivo(a)]	42	47%	6	7%	42	47%	90	100%
16. [Analítico(a)]	46	51%	11	12%	36	40%	93	103%
17. [Certero(a)]	74	82%	11	12%	5	6%	90	100%
18. [Prevenido(a)]	55	61%	9	10%	26	29%	90	100%
19. [Discerniente]	73	81%	2	2%	15	17%	90	100%
20. [Cautoso(a)]	52	58%	21	23%	17	19%	90	100%
21. [Evaluador(a)]	51	57%	26	29%	13	14%	90	100%
22. [Cuida los Detalles]	47	52%	5	6%	38	42%	90	100%
23. [Sistemático(a)]	62	69%	15	17%	13	14%	90	100%
24. [Sigue las normas]	56	62%	8	9%	26	29%	90	100%
25. [Metódico(a)]	75	83%	5	6%	10	11%	90	100%
26. [Preciso(a)]	56	62%	8	9%	26	29%	90	100%
27. [Cuidadoso(a)]	70	78%	6	7%	14	16%	90	100%
28. [Prudente]	48	53%	6	7%	36	<b>40%</b>	90	100%

*Nota.* Tomado del Test DISC.

## **Figura 8**

*Conciencia*



*Nota.* Tomado del Test DISC.

En la dimensión conciencia se aprecia que para los colaboradores lo que menos les describe se relacionan con perfeccionista (30%), evaluador (29%), preciso (24%) y cauto (23%). En cambio, lo que más les describe está enfocado en discreto (58%), reflexivo (47%), cuida los detalles (42%) y analítico – prudente (40%), con esto se deduce que los colaboradores presentan un rasgo orientado al orden y detalle, pero, sin rigidez excesiva.

Por su parte en el trabajo de Manzo y Rivera (2020) explican que, esta dimensión detalla la manera que los trabajadores pueden afrontar y organizar actividades, procedimientos y responsabilidades. En cambio, Barzallo y Bastidas (2025) consideran que la conciencia favorece la planificación, organización y cumplimiento de metas; disminuyendo comportamientos contraproducentes y mejoran la confiabilidad.

## Nivel de rasgo de personalidad

Por otro lado, en la Tabla y Figura se presenta los resultados del nivel de rasgos de personalidad de los colaboradores:

**Tabla 9**

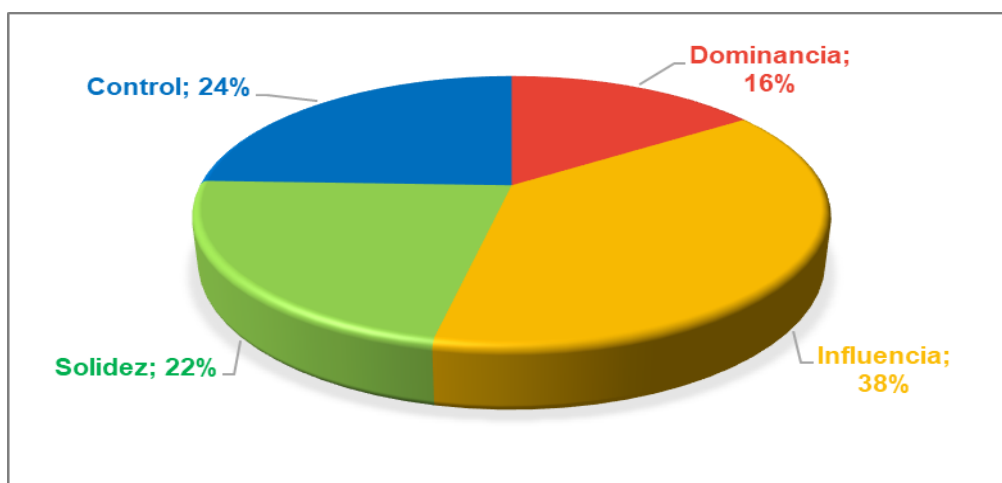
*Nivel de rasgos de personalidad de los colaboradores*

Detalle	F	P
Dominancia	14	16%
Influencia	34	38%
Solidez	20	22%
Control	22	24%
Total	90	100%

*Nota.* Tomado del Test DISC.

**Figura 9**

*Nivel de rasgos de personalidad de los colaboradores*



*Nota.* Tomado del Test DISC.

En este caso se identificó que, un 38% de los colaboradores se distribuyen en la dimensión influencia; 24% en rasgo de control; 22% en solidez y sólo un 16% presenta dominancia. De tal modo que, cuando se aprecia un alto rasgo de influencia se relaciona con la capacidad para la interacción, generar confianza, motivar, sociales, carismáticos, mantienen enfoques en detalles o tareas rutinarias; desempeñándose bien en entornos

colaborativos, ventas, atención al cliente, liderazgo participativo o dinámico. Mientras que, la dimensión control identifica a personas que tienden una alta orientación a resultados, calidad, análisis, planificación, auditoría o procesos estructurados. Por lo tanto, son trabajadores dinámicos, sociables, equilibrio entre creatividad y responsabilidad, habilidades sociales, entre otros, pero, también estructurado y preciso; lo que reduce conductas contraproducentes y mejora el desempeño global. No obstante, en el estudio de Ayala y Giraldo (2020), muestran cómo organizaciones estructuradas tienden a atraer perfiles definidos en lugar de mixtos. Es así que se identificó que, un 52% tienen una personalidad dominante y 18% control.

### Desempeño laboral

Respecto a las dimensiones de desempeño laboral se detallan cada una de ellas:

### Desempeño de Tarea

En la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** se presentan los resultados de la dimensión desempeño de tarea:

**Tabla 9**

*Desempeño de tarea*

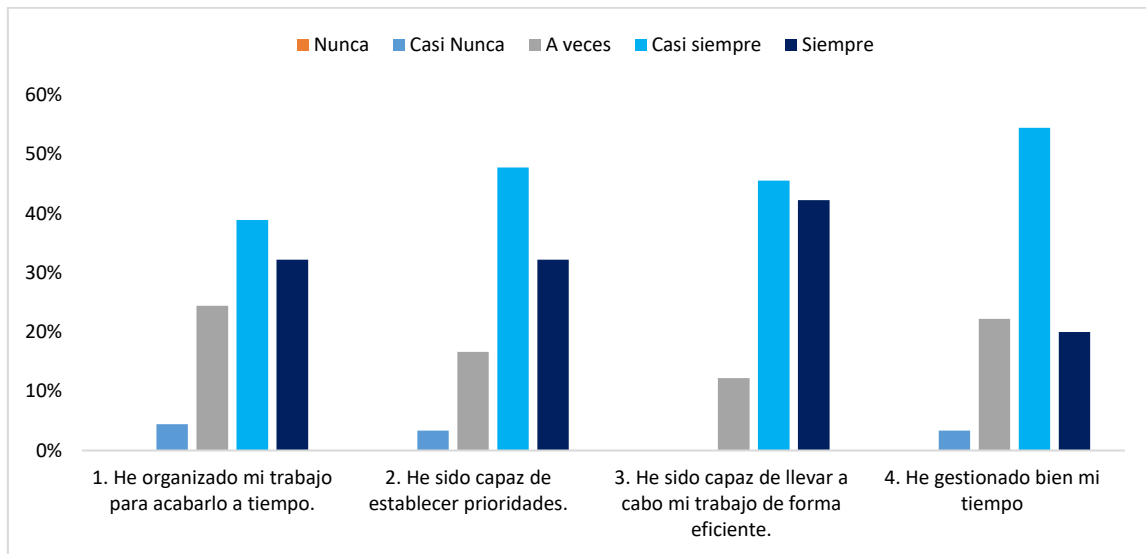
Detalle	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.	0	0%	4	4%	22	24%	35	39%	29	32%	90	100%
2. He sido capaz de establecer prioridades.	0	0%	3	3%	15	17%	43	48%	29	32%	90	100%
3. He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.	0	0%	0	0%	11	12%	41	46%	38	42%	90	100%

4. He gestionado bien mi tiempo 0 0% 3 3% 20 22% 49 54% 18 20% 90 100%

Nota. Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual

**Figura 10**

*Desempeño de tarea*



Nota. Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

En lo referente a si se ha organizado el trabajo para terminarlo a tiempo, el 39% menciona que casi siempre, el 32% lo hace siempre, el 24% a veces y el 4% casi nunca. Respecto a la capacidad para establecer prioridades, el 48% señala que casi siempre, el 32% siempre, el 17% a veces y el 3% casi nunca. Acerca de la capacidad para llevar a cabo el trabajo de manera eficiente el 46% indica que casi siempre, el 42% siempre y el 12% a veces. Sobre la buena gestión del tiempo el 54% afirma hacer casi siempre, el 22% a veces, el 20% siempre y el 3% casi nunca.

En general los resultados acerca del desempeño de tarea son positivos, los trabajadores muestran las capacidades para cumplir de manera eficaz con sus responsabilidades implementando acciones enfocadas en la organización, la definición de prioridades, mostrando eficiencia y gestionando su tiempo. Por lo tanto, logran cumplir con las

expectativas de desempeño. De manera similar, la investigación de Ganán (2022) menciona que el 31,91% de los colaboradores realizan un eficiente desempeño de tareas, lo cual contribuye al crecimiento y sostenibilidad de la empresa, ya que trabajan de manera eficiente, realizando acciones para la mejora continua de cada una de las áreas en las que se desenvuelven.

### Desempeño Contextual

En la se presentan los datos acerca del desempeño contextual.

#### Tabla 10

*Desempeño contextual*Figura 11

Desempeño contextual se presentan los datos acerca del desempeño contextual.

#### Tabla 10

*Desempeño contextual*

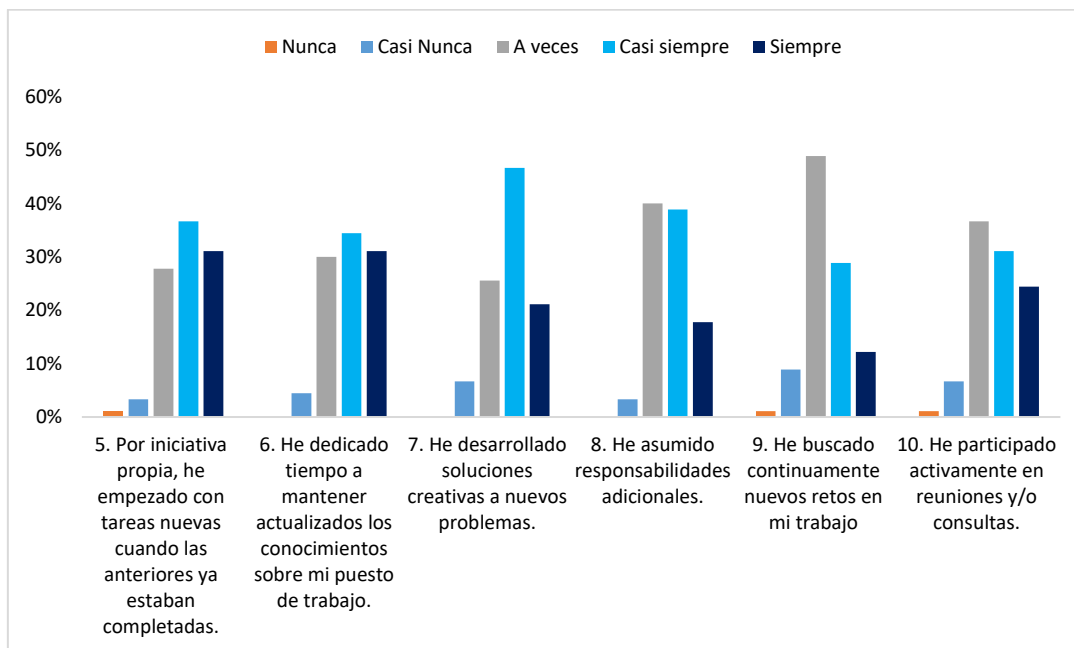
Detalle	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
5. Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.	1	1%	3	3%	25	28%	33	37%	28	31%	90	100%
6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.	0	0%	4	4%	27	30%	31	34%	28	31%	90	100%

7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.	0	0%	6	7%	23	26%	42	47%	19	21%	90	100%
8. He asumido responsabilidades adicionales.	0	0%	3	3%	36	40%	35	39%	16	18%	90	100%
9. He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo	1	1%	8	9%	44	49%	26	29%	11	12%	90	100%
10. He participado activamente en reuniones y/o consultas.	1	1%	6	7%	33	37%	28	31%	22	24%	90	100%

*Nota.* Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

### Figura 11

#### *Desempeño contextual*



*Nota.* Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

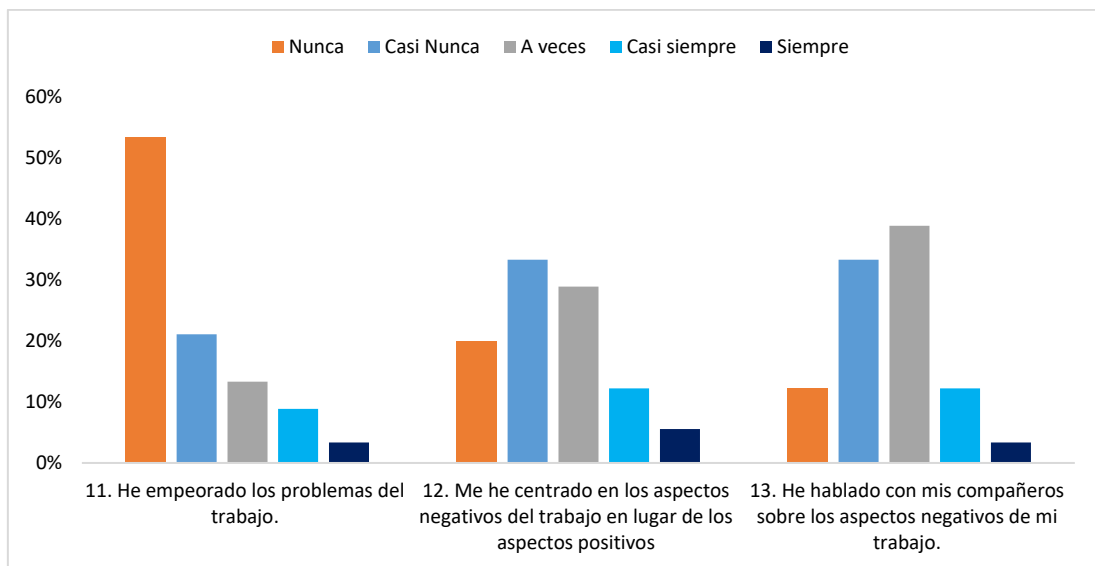


11. He empeorado los problemas del trabajo.	48	53%	19	21%	12	13%	8	9%	3	3%	90	100%
12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos	18	20%	30	33%	26	29%	11	12%	5	6%	90	100%
13. He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.	11	12%	30	33%	35	39%	11	12%	3	3%	90	100%

*Nota.* Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

**Figura 12**

*Comportamiento contextual contraproducente*



*Nota.* Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

Respecto al comportamiento contextual contraproducente, el 53% menciona que ha nunca ha empeorado los problemas del trabajo, el 21% lo ha hecho casi nunca, el 13% a veces, el 9% casi siempre y el 3% siempre. Además, en lo relacionado a centrarse en los aspectos negativos del trabajo, el 33% señala que casi nunca, el 29% a veces, el 20% nunca, el 12% casi siempre y el 6% siempre. En cuanto a si hablan con los compañeros

sobre los aspectos negativos del trabajo, el 39% lo hace a veces, el 33% casi nunca, el 12% nunca y casi siempre, respectivamente, y el 3% siempre.

Los datos reflejan que la mayor parte de los trabajadores no se encuentra influenciado por comportamientos contextuales contraproducentes. Sin embargo, hay una parte de los trabajadores que si son susceptibles de este tipo de hechos lo cual afecta directamente en su desempeño y en consecuencia en la estabilidad de las organizaciones. Al respecto, García (2019) menciona que este tipo de comportamientos si no son manejados a tiempo pueden provocar problemáticas como absentismo, demoras, disminución del rendimiento, e inadecuado uso de los recursos, repercutiendo de manera negativa en la empresa.

### Nivel de desempeño laboral

La Tabla y Figura muestran la información acerca del nivel de desempeño laboral.

**Tabla 12**

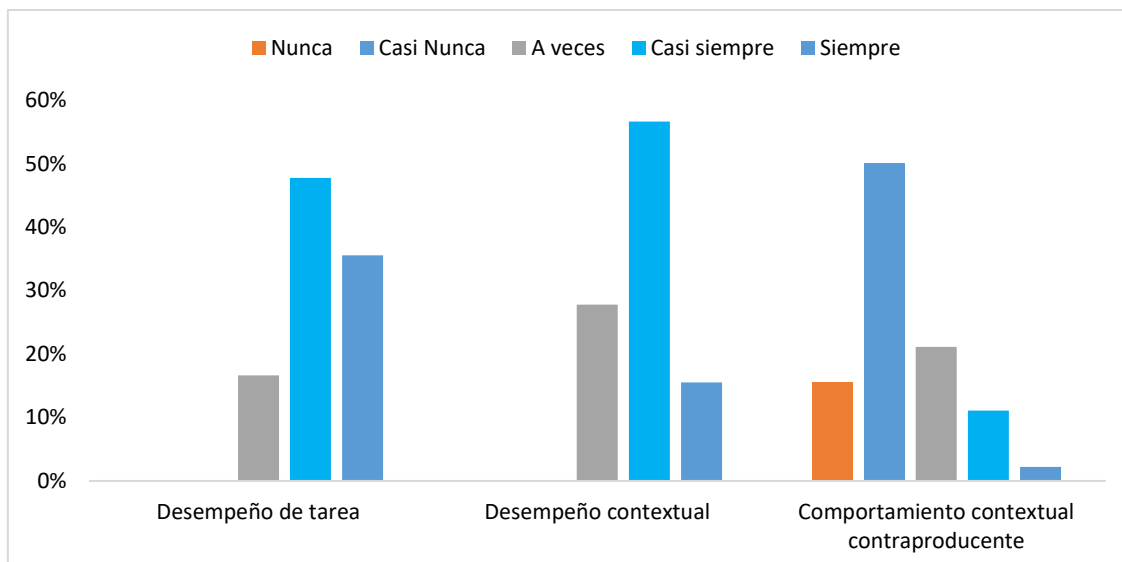
*Nivel de desempeño laboral*

Detalle	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P	F	P
	Desempeño de tarea	0	0%	0	0%	15	17%	43	48%	32	36%	90
Desempeño contextual	0	0%	0	0%	25	28%	51	57%	14	16%	90	100%
Comportamiento contextual	14	16%	45	50%	19	21%	10	11%	2	2%	90	100%
contraproducente												

*Nota.* Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

### Figura 13

*Nivel de desempeño laboral*



*Nota.* Tomado de la Escala de desempeño Laboral Individual.

A nivel global el nivel de desempeño laboral en la dimensión desempeño de la tarea se ubica en casi siempre para el 48%, siempre para el 36% y el 17% a veces. En cuanto al desempeño contextual el 57% evidencia que casi nunca, el 28% a veces y el 16% siempre. Finalmente, acerca del comportamiento contextual contraproducente el 50% indica que casi nunca, el 21% a veces, el 16% nunca, el 11% casi siempre y el 2% nunca.

En general los resultados son favorables en lo relacionado al desempeño laboral, la razón es que los trabajadores, en su mayoría, buscan la manera de contribuir de manera positiva, mejorando su desempeño y evitando que los factores contraproducentes afecten su rendimiento. Los resultados contrastan con lo expuesto por el autor como Ganán (2022) quien afirma que la manera en que las personas cumplen con sus responsabilidades dentro del lugar de trabajo, está determinada tanto por sus capacidades, así como por los factores internos y externos que intervienen. Esto significa que el rendimiento debe ser medido tomando en cuenta los aspectos contextuales de los que forma parte el trabajador.

## **SEGUNDA PARTE**

### **IX. Justificación**

La presente investigación se justifica teórica y empíricamente a partir de la necesidad de comprender como los rasgos de personalidad, evaluados mediante el modelo DISC, inciden en el desempeño laboral de los trabajadores en el contexto específico de una empresa de telecomunicaciones en la ciudad de Quito-Ecuador. Diversos autores han establecido que la personalidad, entendida como el conjunto de rasgos estables que determinan la manera en que un individuo piensa, siente y actúa (McCrae, R. R & Costa, P. T., 1987), tiene un impacto significativo en los resultados laborales, especialmente en variables como la eficiencia, la adaptabilidad, la colaboración y la toma de decisiones. (Barrick & Mount, M. K., 1991).

Desde dicha perspectiva, la teoría de Ajuste Persona- Puesto (Person-Job Fit) constituye el marco conceptual principal de esta investigación, al proponer que existe una correspondencia ideal entre las características individuales del trabajo y las demandas del puesto que ocupa (Kristof-Brown, 2005). Esta teoría ha demostrado ser altamente predictiva del rendimiento laboral, la satisfacción en el trabajo y la permanencia en la organización (Edwards, 1991) (Schneider, 2001). La aplicación del modelo Disc dentro de esta lógica permite traducir estilos conductuales en patrones observables que pueden alinearse con las exigencias específicas de roles dentro de la organización.

Autores como Kim, M. & Kim, A. (2014) y McAllister (2019), han demostrado que los estilos del DISC, particularmente los estilos Dominancia (D) y Conciencia (C) se relacionan positivamente con el rendimiento en entornos estructurados, mientras que los estilos Influencia (I) y Firmeza (S) promueven entornos colaborativos y un mejor clima

organizacional. Esto respalda la relevancia del DISC como herramienta de diagnóstico en los procesos de selección, capacitación y desarrollo de talento.

Además, estudios como Francis (2017), sugieren que el ajuste entre el perfil conductual y el contexto laboral específico (por ejemplo, ambientes ágiles vs. Estructurados) pueden optimizar la productividad y reducir conductas contraproducentes. Este argumento se refuerza desde la teoría del capital psicológico, que vincula la personalidad con variables como resiliencia, autoeficacia y compromiso, elementos esenciales para la sostenibilidad organizacional.

Por ello, esta investigación no sólo busca aportar evidencia empírica sobre la relación entre personalidad y desempeño en un contexto latinoamericano poco explorado, sino también ofrecer herramientas prácticas que posibiliten la gestión estratégica del talento humano, alineando los perfiles individuales con las demandas organizacionales para maximizar el desempeño y el bienestar en el trabajo.

## **X. Caracterización de los beneficiarios**

El presente estudio está enfocado en realizar un análisis de la relación entre los rasgos de personalidad y desempeño en el ámbito laboral, la muestra tomada es de un aproximado de 90 personas, que en este caso actúan como trabajadores de una empresa privada en el sector de telecomunicaciones de la ciudad de Quito y Guayaquil, durante el año de 2025, en los meses de Marzo hasta a Agosto, estos beneficiarios representan a una variedad de personalidades y perfiles laborales diversos dentro de esta organización ocupando niveles tanto administrativos, como operativos que permitirán tener una visión mucho más extensa e integral de su influencia laboral. Los beneficiarios ya mencionados, además, tienen diferentes edades, género, estado civil, sector donde

residen y años dentro de la empresa. Gracias a esta diversidad, se ve fuertemente enriquecida esta investigación, para tener una visión más precisa de la relación entre ambas variables ya expuestas.

Asimismo, la presente investigación beneficiará indirectamente a la empresa privada dedicada a las telecomunicaciones, al recibir información eficaz que mejorará la gestión de talento humano, permitirá optimizar los procesos de reclutamiento, capacitación y desarrollo interno de trabajadores, y su promoción.

Y como beneficiario a futuro este trabajo impulsará estudiantes, investigadores y profesionales, del ámbito organizacional, personal psicológico y recursos humanos, para conocer cómo se enlazan estas variables, específicamente en el sector de las telecomunicaciones.

## **XI. Interpretación**

### **Correlación entre rasgos de personalidad y desempeño laboral**

Para medir la correlación se aplicó el coeficiente de Pearson ( $r$ ) con la finalidad de medir el grado de relación existente entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral. Es así que se utilizó criterios para su interpretación como: relación débil con  $r < 0,30$ ; moderada con  $r$  entre  $0,30$  y  $0,70$ ; fuerte con  $r > 0,70$  y no hay relación con  $r = 0$ . Cabe mencionar que para aceptar si una relación es significativa p-valor (sig.) debe ser menor a  $0,05$  (Molina, 2023). En los resultados se identificó que, la mayoría presenta relaciones débiles ( $r < 0,30$ ). No obstante, los resultados moderados más significativos se detallan a continuación:

- Entre rasgo de personalidad obediente (estabilidad) y desempeño de tarea (1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo) con  $r = -0,385$  y sig.  $0,000$ . Esta

correlación negativa moderada indica que, a mayor nivel del rasgo de obediencia, menor es la capacidad para organizar el trabajo autónomamente, pues, las personas excesivamente obedientes pueden depender de instrucciones explícitas, lo que afecta su planificación propia. Los autores Bradberry y Greaves (2009), mencionaron que este tipo de perfiles describen a individuos leales cooperativos y pacientes que prefieren mantenerse dentro de entornos laborales armónicos y predecibles. Siendo realmente comprometidos con sus labores mas sin embargo muestran una resistencia al cambio. Su capacidad para mantener espacios de trabajo colaborativos y tranquilos los caracteriza por ser entusiastas y conectar con los demás por ser optimistas, sin embargo, tienden a evitar el conflicto y a dar seguimiento constante a tareas que requieren una demanda alta de responsabilidades (Pace, 2011).

- Entre rasgo de personalidad ingenioso (influencia) y desempeño de tarea (4. He gestionado bien mi tiempo) con  $r = 0,360$  y sig. 0,000. Esto indica que hay una relación positiva moderada, pues, los trabajadores ingeniosos tienden a organizarse mejor porque encuentran soluciones innovadoras para optimizar su tiempo. Scudder y Bishop (2011), hablan que las habilidades del perfil de influencia son relevantes en conectar, persuadir e influir de forma positiva a través de su carisma y comunicaciones interpersonales, valorando el dinamismo humano, por ello son piezas clave dentro de las organizaciones.
- Entre rasgo de personalidad obediente (estabilidad) y desempeño de tarea (4. He gestionado bien mi tiempo) con  $r = -0,357$  y sig. 0,001. Presenta relación negativa moderada, ya que se evidencia que la obediencia excesiva afecta negativamente el desempeño funcional, pues, la gestión del tiempo implica priorización y decisiones rápidas, lo cual puede verse comprometido en personas

con alta rigidez normativa. De igual forma el estudio realizado por McAllister en 2019, en el cual, encontró que los evaluados a los cuales los caracterizaba el factor de estabilidad eran mayormente responsables, ordenados y consientes de sus responsabilidades. Así mismo encontraron problemas en la falta de optimización de los tiempos para gestionar todas sus responsabilidades, esto sucede especialmente en ambientes poco estructurados donde pueden presentarse inconvenientes inoportunos, de esta manera, no sabrán como actuar frente a inconvenientes que necesiten un actuar rápido y eficiente.

- Entre rasgo de personalidad encantador (influencia) y desempeño de tarea (2. He sido capaz de establecer prioridades.) con  $r = -0,340$  y sig. 0,001; mostrando una correlación negativa moderada, esto podría ser porque los trabajadores tienden orientarse hacia lo social que desvía el foco de las prioridades operativas. La influencia, relacionada con características como el optimismo y la extraversión, hacen referencia a personas que se encuentran vinculadas de mejor manera con las emociones ajenas y el mundo que los rodea, si bien puede ser altamente funcional dentro de áreas comerciales o de atención al cliente, podría desviar el foco de atención en sectores que exijan altos grados de concentración, precisión y cumplimiento de tareas rutinarias (Marston, 1928).
- Entre rasgo de personalidad atento (estabilidad) y desempeño contextual (6. He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo) con  $r = -0,339$  y sig. 0,001; se deduce que hay correlación negativa moderada, esto podría indicar que la atención al entorno social o emocional interfiere con el desarrollo profesional. Lathifah en 2019 nos explica que los altos niveles de estabilidad emocional, nos entregan un mayor rendimiento

laboral, sin embargo, esto será dado cuando el ambiente de trabajo sea tranquilo y colaborativo, su rendimiento puede verse comprometido si el entorno es caótico, competitivo o muestra altos niveles de conflicto. Este rasgo de personalidad es asociado con la paciencia, constancia y lealtad donde prevalezca la cooperación entre colegas y sean minimizados los cambios abruptos.

- Entre rasgo de personalidad sociable (influencia) y desempeño de tarea (1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.) con  $r = 0,331$  y sig. 0,001. Con esto se deduce que, los trabajadores tienden a organizarse bien, posiblemente por la influencia del trabajo en equipo o el deseo de cumplir eficientemente en entornos colaborativos. Por ello los trabajadores con un alto puntaje dentro de esta dimensión se desenvuelven mejor dentro de actividades grupales, debido a su gran facilidad para la comunicación efectiva. Este rasgo se relaciona con el entusiasmo, la sociabilidad, la capacidad para motivar a los demás, lo cual favorece a la construcción de relaciones laborales sólidas y cooperativas (Scudder & Bishop, 2011).
- Entre rasgo de personalidad anima a los demás (influencia) y comportamiento contextual contraproducente (12. Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos) con  $r = -0,326$  y sig. 0,002. Es así que los trabajadores con tendencia a animar a otros presentan menor frecuencia de actitudes negativas, promoviendo el optimismo y un clima emocional positivo. Si bien la dimensión de influencia se caracteriza por la buena colaboración y el mantenimiento de relaciones estables fomentadas en el respeto, la colaboración y la motivación hacia los demás. Estas características son determinantes para el crecimiento dentro de cualquier organización, puesto que hay mejores resultados

dentro de entornos laborales colaborativos, convirtiéndolos en un recurso clave dentro de las organizaciones (Bradberry & Greaves, 2009).

- Entre rasgo de personalidad sensible (estabilidad) y desempeño contextual (7. He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.) con  $r = -0,323$  y sig. 0,002. Al asociarse negativamente se deduce que, la hipersensibilidad puede generar inseguridad o miedo al error, reduciendo la iniciativa creativa.

La hipersensibilidad puede generar un miedo al error, lo que, puede llevar a un mayor cuidado en la ejecución de tareas, generando de esta manera ansiedad anticipada o evitación ante situaciones nuevas o de alto riesgo. Buscan aprobación constante, lo que las vuelve especialmente vulnerables al miedo a equivocarse, esto afecta negativamente a su rendimiento laboral, especialmente si se encuentran dentro de entornos hostiles o de alta competitividad. (Lathifah, 2019).

- Entre rasgo de personalidad ingenioso (influencia) y desempeño de tarea (1. He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.) con  $r = 0,321$  y sig. 0,002. Por ende, el rasgo ingenioso potencia la organización del trabajo gracias a la creatividad aplicada. La creatividad es un componente esencial dentro del entorno laboral moderno, ya que permite a los trabajadores el generar soluciones innovadoras, adaptarse rápidamente a los cambios y mejorar continuamente los procesos dentro de una organización. De acuerdo con Ayala y Giraldo (2020), la creatividad organizacional aparece cuando los trabajadores tienen libertad psicológica, competencias técnicas y motivación intrínseca. Además, la creatividad fortalece el trabajo en equipo al fomentar intercambios de ideas.

Por lo tanto, se observó que, rasgos como ingenio, sociabilidad y capacidad de motivar a otros se asocian positivamente con un alto rendimiento, mientras que, rasgos relacionados con obediencia rígida, sensibilidad extrema o dependencia interpersonal pueden limitar la productividad y autonomía. Cabe mencionar que, el conformismo puede obstaculizar la iniciativa personal y a nivel laboral requieren autonomía y gestión del tiempo. Según Braver y Tang (2020), destacan la apertura a nuevas experiencias como clave para la eficiencia y adaptabilidad, donde el ingenio permite manejar mejor los imprevistos y gestionar la carga de trabajo. En el que la obediencia puede limitar la flexibilidad en entornos laborales cambiantes, donde las organizaciones deben equilibrar la disciplina con la autonomía para optimizar el rendimiento.

Por lo que Flaim y Blaisdell (2020), explican que, si bien la simpatía facilita relaciones interpersonales también promueve la superficialidad, por ende, debe ser equilibrado con control o conciencia para lograr eficacia. Incluso, el exceso de orientación hacia los demás, sin atención al crecimiento personal puede limitar el aprendizaje continuo. Es así que, las emociones positivas y apoyo social disminuyen tanto el estrés como los conflictos en el trabajo, siendo, esencial un rol de liderazgo y motivación colectiva en la prevención de comportamientos inadecuados o disfuncionales. A decir de Rodríguez (2022), la sensibilidad excesiva podría inhibir el pensamiento divergente, siendo, importante fortalecer la autoconfianza en entornos que exigen innovación y resolución ágil. En el que el pensamiento innovador es un activo clave en el rendimiento laboral, pues, promueve el ingenio mediante autonomía y espacios para mejorar el desempeño general, esto en concordancia con lo expuesto por Aranibar et al. (2022).

## **XII. Principales logros del aprendizaje**

Entre los aprendizajes obtenidos tenemos que se logró entender a fondo si existe la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los trabajadores.

Primero, se evidenció la relación entre los propios aspectos que comprende el test DISC, y los trabajadores, es decir, entre Dominancia, Influencia, Estabilidad y Control, se pudo entender que las personas se ubican en su mayoría en las dimensiones de Influencia y Estabilidad, y que esto influye en gran manera su personalidad.

La relación que existe es importante ya que con sus respuestas se pudo determinar como es que los trabajadores perciben su trabajo y los objetivos que tienen dentro de la empresa.

La correlación permitió entender que la relación, aunque no es directa entre ambas variables si existen importantes, datos recolectados.

Dentro de el test del DISC, la Estabilidad se relaciona con aspectos como la calma, paciencia o incluso la resistencia al cambio. Esto entonces permite afirmar que mientras exista un mayor nivel de Estabilidad, en el test se puede hablar de un trabajador que tiene mayor capacidad para mantenerse emocionalmente estable en el área laboral, y dentro del sector de las telecomunicaciones, la presión y la carga laboral es exigente, se espera que un individuo con un rasgo de personalidad así, pueda ser mas estable y atinado con sus decisiones, y por ende su desempeño laboral no afecta su cumplimiento en sus tareas y mantiene una mejor gestión de el trabajo y tareas.

Por otro lado, la obediencia, esta en el factor de el Control, en el test DISC. La persona que mantenga un rasgo obediente, es decir, alguien que sigue la reglas, normas, procurará mantener precisión en sus acciones, y su rendimiento laboral será alto, siempre y cuando reciba tareas o objetivos específicos que cumplir, pero su desempeño laboral se verá afectado el momento que requiera autonomía para realizar sus labores.

Dentro de una empresa de telecomunicaciones, donde siempre están en constante cambio, es importante ser precisos en lo que se requiere, y si existe un problema es necesario corregirlo y tomar decisiones que concluyan en soluciones eficaces y mantenerse dentro de las normas para evitar futuros problemas.

En la investigación se pudo analizar varios tipos de rasgos de personalidad, los cuales son muy importantes en la toma de decisiones y trabajo en equipo, pero al no ser una determinante, se recalca los dos factores en los que la mayoría de trabajadores se encuentra, los de personalidad en Influencia mantienen un gran nivel de experticia en relaciones interpersonales positivas, además son muy efectivos en negociación y excelentes motivadores, paralelo a ello, los trabajadores que se encuentran en el factor Control en el test DISC, son personas que tienden a ser más enfocados a la planificación, ellos permiten que los recursos utilizados siempre se utilicen con la mayor eficiencia y optimizan el procedimiento riguroso.

Los aprendizajes significativos de esta investigación fueron, la comprensión de los diferentes tipos de personalidades que podemos encontrar dentro de una organización, y que cada uno permite el correcto funcionamiento de procesos, normas y relaciones interpersonales, en el sector de las telecomunicaciones, en donde por un lado, se mantiene un constante cambio y por otro lado la alta demanda de servicio, que requiere una efectiva resolución de conflictos, son factores que permiten una mejor gestión con personalidades que sean acordes a las necesidades de este sector, además que su influencia en el desempeño laboral no afectaría pero sí mejoraría la sensación de un trabajo más acorde al trabajador.

Aunque no se relaciona directamente con el desempeño laboral, si fueron rasgos de personalidad clave, para la investigación tanto Influencia (I), como Control (C), ambos rasgos son los predominantes en la empresa de telecomunicaciones.

Finalmente, la investigación, arrojó datos de la ausencia de relación directa con los patrones de personalidad. Aunque factores como los dos descritos previamente, u otro del test DISC, no demuestren un impacto significativo y consistente en el desempeño laboral, esto permite entender que en el sector de las telecomunicaciones existan factores mas importantes que se relacionen con más importancia, al desempeño laboral.

### **XIII. Conclusiones y recomendaciones**

En la presente investigación se realizó el análisis de la relación entre los rasgos de personalidad y desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones, en el que se concluye lo siguiente:

Se presentó los datos sociodemográficos, donde la mayoría de los trabajadores pertenecen al género femenino, solteras, edad promedio de 29 años, viven en el norte de Quito, trabajan en promedio 3,63 años en el área Administrativa y Comercial.

Posteriormente, se identificó los principales rasgos de personalidad presentes en la población de trabajadores de la empresa mediante la aplicación del DISC, relevando que el rasgo predominante es la dimensión influencia y control, reflejando una tendencia marcada hacia características como amabilidad, sociabilidad, entusiasmo, ingenio y capacidad para animar a los demás, desenvolviéndose en contextos sociales; favoreciendo la interacción interpersonal, trabajo en equipo y clima laboral positivo. No obstante, podrían carecer de impulsos vinculados con la toma de decisiones rápida, liderazgo autoritario o confrontación directa bajo trabajo de presión.

De igual manera se determinó el nivel de desempeño laboral de los trabajadores con la aplicación de la Escala de desempeño laboral individual, evidenciando que a nivel general es alto o adecuado, especialmente, en la dimensión de tarea y contextual, donde la mayoría cumple con la organización del trabajo, priorización de actividades y gestión

eficiente del tiempo; así como iniciativa, actualización de conocimientos, creatividad ante nuevos problemas y búsqueda de responsabilidades adicionales. Sin embargo, hay comportamiento contextual contraproducente, pues, a veces se enfoca en aspectos negativos del trabajo, lo que podría afectar el clima laboral y rendimiento colectivo si no se gestiona adecuadamente.

Después, se estableció la relación existente entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral mediante el coeficiente de Pearson, donde se evidenció que, la mayoría de las correlaciones fueron débiles ( $r < 0,30$ ). Sin embargo, se identificaron relaciones moderadas significativas como el rasgo de ingenio se relacionó positivamente con una mejor gestión del tiempo, y la sociabilidad con una mayor capacidad de organización laboral. Mientras que, el rasgo obediente mostró correlaciones negativas, sugiriendo que una obediencia excesiva puede limitar la autonomía y eficiencia en la ejecución de tareas. Asimismo, se observó que ciertos rasgos como encantador o sensible podrían interferir negativamente con la capacidad para establecer prioridades; evidenciando que, ciertos perfiles de personalidad potencian el desempeño mientras que otros lo pueden limitar si no se canalizan adecuadamente.

Cabe mencionar que, en la investigación se presentó ciertas limitaciones debido a que se enfocó a una sola empresa y sector, por lo tanto, los resultados no son generalizables a otras industrias. Además, el diseño transversal del estudio impide establecer relaciones directas entre personalidad y desempeño. Es por ello que, para futuros trabajos se sugiere ampliar el tamaño y diversidad de la muestra incluyendo otras empresas, sectores productivos y regiones geográficas, esto permitirá obtener resultados más representativos. Incluso se podría adoptar un enfoque longitudinal para observar cómo varía la relación entre personalidad y desempeño a lo largo del tiempo. Para mejorar la rigurosidad científica se podría utilizar otras técnicas estadísticas como modelos de

regresión múltiple con el fin de explorar con mayor profundidad los patrones de influencia entre variables.

En cuanto a las lecciones aprendidas se conoció que los perfiles más efectivos para el desempeño combinan sociabilidad con capacidad analítica y autonomía. Además, no todos los rasgos deseables en lo social garantizan un alto rendimiento laboral, pues, se requiere un equilibrio entre habilidades interpersonales y funcionales. Es así que se debería alinear los perfiles de personalidad con los requerimientos específicos de cada puesto de trabajo, evitando una visión generalista.

Con las conclusiones descritas anteriormente, se recomienda a la empresa aprovechar las fortalezas observadas mediante la promoción de espacios colaborativos y dinámicas grupales; así como talleres de liderazgo estratégico, toma de decisiones y fortalecimiento de la autonomía para colaboradores con bajos niveles de dominancia o con exceso de rasgos obedientes con el fin de equilibrar la interacción con la capacidad de acción individual; siendo, importante tomar en cuenta estos resultados en procesos de selección de personal.

De igual modo, se sugiere reforzar las buenas prácticas laborales como la organización del trabajo, gestión del tiempo y trabajo proactivo a través de políticas de reconocimiento y retroalimentación positiva; incluyendo talleres sobre comunicación asertiva, inteligencia emocional y resolución de conflictos.

Se sugiere implementar programas de desarrollo personal, profesional y de bienestar mental direccionados en el fortalecimiento de los rasgos de personalidad que positivamente influyan en el desempeño laboral de los trabajadores.

#### **XIV. Referencias bibliográficas**

- Aranibar, E., Villavicencio, E., Tantaleán, F., Ríos, K., & Zanabria, L. (2022).  
Creatividad en el Desarrollo Empresarial desde un Análisis Teórico.  
*Universidad Nacional del Altiplano de Puno*, 13(4), 310-322.  
doi:10.33595/2226-1478.13.4.780.
- Ayala, A., & Giraldo, D. (2020). *Descripción de la Relación entre Rasgos de Personalidad y Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Sociedad San Vicente de Paúl de Medellín en el año 2018*. Universidad de Antioquia.
- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1991). The Big Five personality dimensions and job. 44(1), 1–26. *Personnel Psychology*.
- Barzallo, J., & Bastidas, Á. (2025). *Análisis de los estilos de comportamiento conductual y su relación con el desempeño laboral en una cooperativa de ahorro y crédito del Ecuador*. Universidad de Cuenca.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). El código de la personalidad: descubre el secreto para comprender a tu jefe, a tus compañeros, a tus amigos... y a ti mismo. TalentSmart.
- Bradberry, T., & Greaves, J. (2009). El código de la personalidad: descubre el secreto para comprender a tu jefe, a tus compañeros, a tus amigos... y a ti mismo. . TalentSmart.
- Braver, T., & Tang, R. (2020). Towards an Individual Differences Perspective in Mindfulness Training Research: Theoretical and Empirical Considerations. *Frontiers in Psychology*, 11(818), 1-14. doi:10.3389/fpsyg.2020.00818
- Diab, R. (2021). The Impact of Dominant Personality Traits on Team Roles. *The Open Psychology Journal*, 14(1), 33-45. doi:10.2174/1874350102114010033.

- Edwards, J. R. (1991). Person-job fit: A conceptual integration, literature review, and methodological critique. 6, 283–357. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*.
- Filipuzzi, C. (2017). Ventajas y desventajas del Test de Personalidad DISC. Buenos Aires, Argentina : Universidad de Palermo . Obtenido de <http://dspace.palermo.edu/dspace/bitstream/handle/10226/1918/Filipuzzi%2C%20Camila.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Flaim, M., & Blaisdell, A. (2020). The comparative analysis of intelligence. *Psychological Bulletin*, 146(12), 1174-1199. doi:10.1037/bul0000306.
- Francis, R. (2017). Trabajo ágil y personalidad: Explorando la relación entre las diferencias individuales y el éxito de los proyectos ágiles. . 35(2), 189-204. *Revista Internacional de Gestión de Proyectos*.
- Ganán, B. (2022). *Relación entre los rasgos de la personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores en instituciones públicas*. Universidad Técnica de Ambato.
- Grizzell, B. (2024). *Using the Disc Personality Assessment to Enhance Organizational Climate and Culture at a Mississippi University*. University of Mississippi .
- INEC. (2024). *Reporte Estadístico Mensual*. Quito: El nuevo Ecuador.
- Jaramillo Yépez, S. E. (2024). Influencia de los rasgos de personalidad de los líderes de equipo en el clima organizacional (Bachelor's thesis).
- Judge, T. A., Bono, J. E., Ilies, R., & Gerhardt, M. W. (2002). Personalidad y liderazgo: Una revisión cualitativa y cuantitativa. 87(4), 765–780. *Revista de Psicología Aplicada*. Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.765>.
- Kim, K., & Guinote, A. (2021). Cheating at the Top: Trait Dominance Explains Dishonesty More Consistently Than Social Power. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 48(12), 1651-1666. doi:10.1177/01461672211051481.

- Kim, M., & Kim, A. (2014). Relación entre los tipos de comportamiento DISC y el capital psicológico en el entorno laboral. *Revista de Estudios del Comportamiento Organizacional*, 23(4), 45–58.
- Kristof, A. (1996). Ajuste persona-organización: una revisión integradora de sus conceptualizaciones, mediciones e implicaciones. 49(1), 1–49. *Personnel Psychology*. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1996.tb01790.x>.
- Kristof-Brown, A. L. (2005). Consecuencias del ajuste de los individuos en el trabajo: . *Un meta-análisis del ajuste persona-puesto, persona-organización, persona-grupo y persona-supervisor*, 58(2), 281–342. *Personnel Psychology*.
- Kristof-Brown, A. L. (2005). Consequences of individuals' fit at work. *A meta-analysis of person–job, person–organization, person–group, and person–supervisor fit*. . *Personnel Psychology*. doi:58(2), 281–342.
- Kristof-Brown, A. L., Zimmerman, R. D., & Johnson, E. C. (2005). Consecuencias de la adaptación individual al trabajoUn metaanálisis de la adaptación persona-trabajo, persona-organización, persona-grupo y persona-supervisor. 58(2), 281–342. *Personnel Psychology*. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2005.00672.x>.
- Lathifah, N. &. (2019). Reducción del rendimiento de los empleados mediante el método DISC de tipo de personalidad con aprendizaje automático. *Revista Internacional de Ciencias de la Computación Avanzadas y Aplicaciones*, 10(7), 109-115.
- Locke, E. A. (1978). Se reconsideró la satisfacción laboral.
- Manzo, K., & Rivera, C. (2020). *Determinación del perfil de los rasgos de personalidad según el modelo DISC en los egresados de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Católica de Santiago*

*de Guayaquil en el semestre B-2019*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Marston, W. M. (1928). *Emociones de la gente normal*. Londres: Kegan Paul, Trench, Trubner.

McAllister, M. L. (2019). DISC behavioral profiles and clinical success: A correlational study in structured healthcare settings. *24(2)*, 210–223. *Journal of Health Psychology*.

McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality. *52(1)*,. *Journal of Personality and Social Psychology*.

Méndez, J. (enero de 2022). Rasgos de personalidad en colaboradores de una universidad privada. Santa cruz del Quiché, Guatemala: Universidad Rafael Landívar. Obtenido de <https://biblior.url.edu.gt/wp-content/uploads/publiwevg/Tesis/2022/05/22/Mendez-Jorge.pdf>.

Mendoza, E., & Marchán, A. (2023). Síntesis de la investigación positivista. *Aula Virtual*, 156-160.

Molina, L. (2023). *Prevalencia de síndrome metabólico en estudiantes de Internado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil año 2022*. UCSG.

Ones, D. S., Dilchert, S., Viswesvaran, C., & Judge, T. A. (2007). En apoyo a la evaluación de la personalidad en entornos organizacionales. *60(4)*, 995–1027. *Psicología del Personal*. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00099.x>.

Onofre, L. (2019). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n.1. Quito, Pichincha, Ecuador: Repositorio Universidad Andina Simon Bolivar.

Obtenido de

[//efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstr](https://efaidnbmnnnibpcajpcgglefindmkaj/https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstr).

Pace, R. W. (2011). *Personality and Communication Behavior*. Routledge.

Rodríguez, A. (2022). Emocreatividad o el corazón emocional de la creatividad. *Revista Creatividad y Sociedad*, 37, 74-85. doi:10.37475/GYVE5102.

Salgado, J. F. (1997). El modelo de cinco factores de personalidad y desempeño laboral en la Comunidad Europea. 82(1), 30–43. *Revista de Psicología Aplicada*.

Obtenido de <https://doi.org/10.1037/0021-9010.82.1.30>.

Schneider, B. (2001). Fits about fit. 50(1), 141–152. *Applied Psychology*.

Scudder, J., & Bishop, M. (2011). *Communicating in Business and Professional Settings*. Pearson.

Vega-Malagón, G., Á.-M. J., V.-M. A., C.-C. N., B.-S. A., & L.-A. G. (2014).

*Paradigmas en la investigación. Enfoque cuantitativo y cualitativo*. European Scientific Journal.

Vinney, C. (16 de enero de 2024). A Deep Dive on DISC Personality Types: What's

Yours? págs. 2-3. Recuperado el 7 de julio de 2025, de

<https://www.verywellmind.com/disc-personality-types-7563317>.

Zaracho, J., & Aquino, L. (2024). Influencia de las Habilidades Blandas en la

productividad del personal en las empresas. Estudio de caso. BRISTOL S.A-

Sucursal Pilar. Año 2024. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*,

8(5), 5229-5247. doi:10.37811/cl\_rcm.v8i5.13970.

## **XV. Anexos**

### **Anexo 1. Consentimiento informado**

Consentimiento informado para el uso de datos de empleados de una empresa privada para fines académicos

Estimado/a participante:

Esta encuesta forma parte de un estudio académico cuyo objetivo es analizar la relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral en trabajadores de una empresa de telecomunicaciones en Quito.

Su participación es completamente voluntaria, anónima y confidencial. No se recopilará información que permita identificarle directamente. Y no afectará su relación laboral ni su pertenencia a la empresa.

Existe un riesgo mínimo relacionado con la movilización de emociones al responder algunas preguntas.

Si tiene alguna inquietud sobre el cuestionario le solicitamos escribir al siguiente correo electrónico: Joel Alexander Flores Monge, [jfloresm14@est.ups.edu.ec](mailto:jfloresm14@est.ups.edu.ec), O si no a Narváez Cruz Geovanna Micaela, [gnarvaezc@est.ups.edu.ec](mailto:gnarvaezc@est.ups.edu.ec).

## Anexos. 2 Test de DISC

<b>1</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>8</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>15</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>22</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Entusiasta			Extrovertido(a)			Popular			Impulsivo(a)		
Rápido(a)			Precavido(a)			Reflexivo(a)			Cuida los Detalles		
Lógico(a)			Constante			Tenaz			Energico(a)		
Apacible			Impaciente			Calmado(a)			Tranquilo(a)		
<b>2</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>9</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>16</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>23</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Cauteloso(a)			Discreto(a)			Analítico(a)			Sociable		
Decidido(a)			Complaciente			Audaz			Sistemático(a)		
Receptivo(a)			Encantador(a)			Leal			Vigoroso(a)		
Bondadoso(a)			Insistente			Promotor(a)			Tolerante		
<b>3</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>10</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>17</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>24</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Amigable			Valeroso(a)			Sociable			Cautivador(a)		
Preciso(a)			Anima a los demás			Paciente			Contento(a)		
Franco(a)			Pacífico(a)			Autosuficiente			Exigente		
Tranquilo(a)			Perfeccionista			Certo(a)			Apegado(a) a las normas		
<b>4</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>11</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>18</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>25</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Elocuente			Reservado(a)			Adaptable			Le agrada discutir		
Controlado(a)			Atento(a)			Resuelto(a)			Metódico(a)		
Tolerante			Osado(a)			Prevenido(a)			Comedido(a)		
Decisivo(a)			Alegre			Vivaz			Desenvuelto(a)		
<b>5</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>12</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>19</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>26</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Atrevido(a)			Estimulante			Agresivo(a)			Jovial		
Concienzudo(a)			Gentil			Impetuoso(a)			Preciso(a)		
Comunicativo(a)			Perceptivo(a)			Amistoso(a)			Directo(a)		
Moderado(a)			Independiente			Discerniente			Ecuánime		
<b>6</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>13</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>20</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>27</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Ameno(a)			Competitivo(a)			De trato Fácil			Inquieto(a)		
Ingenioso(a)			Considerado(a)			Compasivo(a)			Amable		
Investigador(a)			Alegre			Cauto(a)			Elocuente		
Acepta Riesgos			Sagaz			Habla Directo			Cuidadoso(a)		
<b>7</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>14</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>21</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>	<b>28</b>	<b>MAS</b>	<b>MECOS</b>
Expresivo(a)			Meticuloso(a)			Evaluador(a)			Prudente		
Cuidadoso(a)			Obediente			Generoso(a)			Pionero(a)		
Dominante			Ideas Firmes			Animado(a)			Espontáneo(a)		
Sensible			Alentador(a)			Persistente			Colaborador		

### Anexo. 3 Escala de desempeño Laboral Individual

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
01	He organizado mi trabajo para acabarlo a tiempo.					
02	He sido capaz de establecer prioridades.					
03	He sido capaz de llevar a cabo mi trabajo de forma eficiente.					
04	He gestionado bien mi tiempo.					
05	Por iniciativa propia, he empezado con tareas nuevas cuando las anteriores ya estaban completadas.					
06	He dedicado tiempo a mantener actualizados los conocimientos sobre mi puesto de trabajo.					
07	He desarrollado soluciones creativas a nuevos problemas.					
08	He asumido responsabilidades adicionales.					
09	He buscado continuamente nuevos retos en mi trabajo.					
10	He participado activamente en reuniones y/o consultas.					
11	He empeorado los problemas del trabajo.					
12	Me he centrado en los aspectos negativos del trabajo en lugar de los aspectos positivos					
13	He hablado con mis compañeros sobre los aspectos negativos de mi trabajo.					
14	He hablado con personas ajenas a mi organización sobre aspectos negativos de mi trabajo.					