

ESCUELA DE POSTGRADO NEUMANN

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



“Estudio de los Temperamentos de Personalidad y su Relación con la Satisfacción Laboral en Colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna, 2019”

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:
Maestro en
Administración de Negocios**

Autores:
Bach. Valencia Valencia, Julio Berne
Bach. Velásquez Vilca, Evelin Milagros

Docente Guía:
Dr. Yábar Vega, Ben Yúsef Paul

TACNA – PERÚ

2021

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Índice de Contenidos

Índice de Contenidos.....	i
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
Introducción.....	ix
Capítulo I	11
Antecedentes del Estudio.....	11
1.1. Título del tema:.....	11
1.2. Planteamiento del Problema:.....	11
1.3. Formulación del Problema:.....	12
1.4. Objetivos de la Investigación:	13
1.5. Hipótesis de la Investigación	14
1.6. Justificación	15
1.7. Metodología.....	16
1.8. Definiciones	22
1.9. Alcances y Limitaciones	24
Capítulo II	26
Marco Teórico.....	26
2.1. Conceptualización de Temperamento de la Personalidad.....	26
2.2. Conceptualización de satisfacción laboral	29

2.3. Clasificación de los Temperamentos de Personalidad	30
2.3.1. Melancólico (Introvertido-Inestable).....	32
2.3.2. Colérico (Extrovertido-Inestable)	33
2.3.3. Flemático (Introvertido-Estable).....	33
2.3.4. Sanguíneo (Extrovertido-Estable).....	33
2.4. Modelos de evaluación de la Satisfacción Laboral	34
2.4.1. <i>Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC</i>	34
2.4.2. <i>Medición de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales:</i> <i>Cuestionario S20/23</i>	36
2.4.3. <i>Satisfacción Laboral General (SL)</i>	37
2.4.4. <i>Medir la Satisfacción Laboral de Técnicos Deportivos – CSLTD</i>	37
2.5. Análisis Comparativo	38
2.6. Análisis Crítico	39
Capítulo III	42
Marco Referencial	42
3.1. Reseña Histórica	42
3.2. Filosofía Organizacional	45
3.3. Diseño Organizacional.....	45
3.4. Productos	58
3.5. Diagnóstico Organizacional.....	59
Capítulo IV.....	61
Resultados.....	61

4.1. Marco Metodológico	61
4.1.1. <i>Tipo y Diseño de Investigación</i>	61
4.1.2. <i>Población y Muestra</i>	62
4.1.3. <i>Técnicas e Instrumentos</i>	63
4.2. Resultados.....	65
4.3. Comprobación de las hipótesis.....	81
Capítulo V.....	92
Sugerencias.....	92
Conclusiones	97
Referencias	99
Anexos.....	103

Índice de Tablas

Tabla 1. Variable 1: Temperamentos de personalidad	16
Tabla 2. Variable 2: Satisfacción laboral	17
Tabla 3. Cuadro comparativo	38
Tabla 4. Cuadro comparativo	38
Tabla 5. Cuadro comparativo	39
Tabla 6. FODA de la ladrillera Maxx S.A.C.	59
Tabla 7. Sexo de los colaboradores encuestados	66
Tabla 8. Dimensión de sinceridad	67
Tabla 9. Dimensión de Extraversión	69
Tabla 10. Dimensión de Neuroticismo	70
Tabla 11. Temperamentos de Personalidad	71
Tabla 12. Nivel de satisfacción laboral	73
Tabla 13. Relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral	75
Tabla 14. Relación entre los temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral	77

Tabla 15. Tabla de contingencia Nivel de satisfacción laboral y los tipos temperamentos de personalidad	80
Tabla 16. Prueba de Chi cuadrado para Nivel de satisfacción laboral y tipo de temperamentos de personalidad	80
Tabla 17. Distribución de tipo temperamentos de personalidad según valores observados y esperados	82
Tabla 18. Prueba de Chi-cuadrado para la homogeneidad para el tipo de temperamentos de personalidad	83
Tabla 19. Distribución de Nivel de satisfacción laboral según valores observados y esperados	84
Tabla 20. Prueba de Chi-cuadrado para la homogeneidad para el Nivel de satisfacción laboral	85
Tabla 21. Tabla de contingencia Nivel de satisfacción laboral y Sinceridad de temperamentos de personalidad	86
Tabla 22. Prueba de Chi cuadrado para Nivel de satisfacción laboral y dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad	87

Índice de Figuras

Figura 1. Tipos de Temperamentos de la Personalidad	34
Figura 2. Organigrama de la Ladrillera Maxx S.A.C.	56
Figura 3. Dimensión de Sinceridad	67
Figura 4. Dimensión de Extraversión	69
Figura 5. Dimensión de Neuroticismo	70
Figura 6. Temperamentos de Personalidad	71
Figura 7. Satisfacción Laboral	73
Figura 8. Relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de la personalidad y satisfacción laboral	75
Figura 9. Relación entre temperamentos de la personalidad y satisfacción laboral	77

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo comprobar la relación entre los temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna, 2019. Asimismo, es una investigación de tipo básica con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental descriptivo-correlacional de corte transversal. Se tuvo una muestra de 92 colaboradores, los cuales fueron evaluados con dos instrumentos. Para medir los temperamentos de la personalidad se utilizó el Inventario de personalidad de Hans Eysenck Forma "B" Adultos y para evaluar la satisfacción laboral se aplicó la escala de satisfacción laboral SL-SPC de Sonia Palma.

La obtención de resultados fue a través del estadístico Chi-cuadrada de Pearson, la cual muestra que hay una relación entre temperamentos de personalidad y satisfacción laboral en los trabajadores, al igual existe relación entre la dimensión "L" sinceridad de temperamentos de personalidad y satisfacción laboral. Es importante mencionar que el temperamento sanguíneo seguido del temperamento flemático de personalidad son los factores que tienen mayor nivel de relación a la satisfacción laboral en los trabajadores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna, 2019.

Palabras Clave: -Personalidad, -temperamento, -dimensiones y -satisfacción laboral.

Abstract

The objective of this research was to verify the relationship between personality temperaments and job satisfaction in collaborators of Ladrillera Maxx SAC, Tacna, 2019. Likewise, it is a basic research with a quantitative approach of descriptive non-experimental design- cross-sectional correlational. There was a sample of 92 collaborators, who were evaluated with two instruments. To measure personality temperaments, the Hans Eysenck Form "B" Adult Personality Inventory was used and to assess job satisfaction, the SL-SPC job satisfaction scale by Sonia Palma was applied.

The results were obtained through Pearson's Chi-square statistic, which shows that there is a relationship between personality temperaments and job satisfaction in workers, just as there is a relationship between the "L" dimension, sincerity of personality temperaments and satisfaction labor. It is important to mention that the sanguine temperament followed by the phlegmatic personality temperament are the factors that have the highest level of relationship to job satisfaction in the workers of Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna, 2019.

Keywords: -Personality, -temperament, -dimensions and -work satisfaction.

Introducción

Durante las últimas décadas el interés por estudiar la personalidad y su correlación con la satisfacción laboral fue incrementándose, dándole importancia a esta variable para predecir el desempeño y rendimiento de los postulantes a los puestos de trabajo (Hurtz & Donovan, 2000). La práctica mantiene la idea de que la personalidad estaría relacionada con el rendimiento efectivo dentro de las organizaciones, más aún cuando la conducta este en función de aspectos interpersonales (Barrick & Mount, 1994).

A partir de los años noventa empezó a renacer una marcada tendencia a la aplicación de cuestionarios de personalidad al ámbito de la psicología laboral (Hurtz & Donovan, 2000), Anteriormente no era investigado la variable de personalidad por los psicólogos laborales. En investigaciones posteriores de psicología laboral se destaca la importancia la variable de organización (ambiente laboral y trabajo en grupo) en relación a la variable de la propia persona (personalidad propiamente dicha, estilos, rasgos), debido a que el desempeño exitoso de una organización se debe a la interacción entre contexto y persona (Connolly & Viswesvaran, 2000). Así, la insatisfacción laboral se da cuando los rasgos de la persona no concuerdan con el ambiente laboral.

Algunos tipos de trabajo exigen ciertos rasgos de personalidad. Considerando este punto, es relevante establecer los tipos de temperamentos de personalidad se asocian con la satisfacción laboral. Por tal objetivo, en la presente investigación se aplicó una prueba de personalidad y otra de satisfacción laboral a los trabajadores de la ladrillera Maxx S.A.C., Tacna, 2019.

Por lo que el presente trabajo de investigación tiene la siguiente estructura:

Capítulo I, en el que se abordarán aspectos relacionados de estudios anteriores, título del tema, planteamiento y formulación del problema, objetivos, hipótesis, justificación, metodología.

Capítulo II, aspectos relacionados al marco teórico de las variables personalidad y satisfacción laboral, análisis comparativo y análisis crítico.

Capítulo III, corresponde al marco referencial en donde se abordan aspectos relacionados a reseña histórica, filosofía organizacional, diseño organizacional, productos brindados por la empresa y el diagnóstico organizacional.

Capítulo IV, en esta parte se plasman la obtención de resultados, diseño y tipo de investigación, como también la población y muestra, y finalmente las técnicas y los instrumentos de recolección de información.

Capítulo V, corresponde a las sugerencias.

En la parte final se presenta conclusiones, bibliografía correspondiente y anexos.

Capítulo I

Antecedentes del Estudio

1.1. Título del tema:

Estudio de los temperamentos de personalidad y su relación con la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

1.2. Planteamiento del Problema:

La satisfacción en el ámbito laboral, se puede entender como aquella actitud general de la persona hacia su actividad laboral. En la actualidad las actividades laborales que los colaboradores realizan dentro de las diversas organizaciones son más que frívolas actividades porque requieren también de interacción con todos y cada uno de sus protagonistas como por ejemplo colegas, gerentes, asistentes, etc., para poder cumplir con los estatutos de la organización, cumplir con estándares de desempeño y calidad entre otras cosas. Esta satisfacción laboral es la base para tener un elevado nivel de productividad en la empresa, que facilite la consecución de metas en cada una de las oficinas y despachos de la organización. Tal satisfacción se asociada a la motivación, la actitud, la remuneración, el jefe, clima laboral, los

horarios, factores ambientales, desarrollo profesional, etc., que cuando se distancian entre ellas generan bajo rendimiento laboral, absentismo, llegando incluso a generar en el colaborador ansiedad, estrés y caso extremo puede desarrollar una depresión.

Pocas veces se considera a la personalidad como una de las variables que sea influyente en la satisfacción laboral. Los rasgos de personalidad del colaborador pueden conllevar al éxito de la empresa, ya que si un colaborador cuenta con rasgos de amabilidad, extroversión, escrupulosidad, estabilidad emocional y apertura a nuevos aprendizajes y experiencias; propiciará que se eleven los estándares productivos y de calidad en beneficio de todos. Estos rasgos en gran medida sirven para poder indicar su nivel de satisfacción laboral, tanto es así que, un colaborador que tiene una personalidad definida como extrovertida, se adaptaría mejor en una área de ventas, en tanto que un colaborador considerado introvertido tendría éxito como investigador o en una en la cual por la naturaleza de su actividad se exija poca interacción con sus semejantes ya que en líneas generales el rasgo de escrupulosidad lo hace ser visto por las jefaturas como más confiable y organizado para el trabajo cotidiano. El colaborador que manifiesta algunos rasgos de su personalidad en contextos particulares y/o personales también manifestará dichos rasgos en el ámbito laboral.

Los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., manifiestan indicadores conductuales de satisfacción laboral, cabe mencionar que dichas personas durante su proceso de selección no fueron evaluadas en su personalidad, esto genera la necesidad de evaluar el temperamento de su personalidad y si está relacionada a su satisfacción laboral.

1.3. Formulación del Problema:

1.3.1. Pregunta general.

¿Qué relación existe entre temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?

1.3.2. Preguntas específicas.

¿Cuáles son los temperamentos de personalidad que presentan los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?

¿Qué relación existe entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?

1.4. Objetivos de la Investigación:

1.4.1. Objetivo general.

Determinar la relación existente entre temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar los temperamentos de personalidad en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Determinar la relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

1.5. Hipótesis de la Investigación

1.5.1. Hipótesis general.

Existe relación entre el los temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

1.5.2. Hipótesis específicas.

El temperamento de personalidad sanguíneo es el que predomina en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

El nivel de satisfacción laboral es alto en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Existe relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

1.6. Justificación

La presente investigación se efectúa con el propósito de contribuir al conocimiento, sobre la importancia del temperamento de la personalidad y la relación que tiene con la satisfacción laboral de los colaboradores en las organizaciones, tomando como sustento la teoría biológica de la personalidad de Eysenck, (la cual es una de las teorías de personalidad más importantes para la psicología y ha servido de sustento para diversos autores e investigadores regionales, nacionales e internacionales), quien plantea el modelo PEN, el cual corresponde a las siglas Psicoticismo, Extroversión y Neuroticismo respectivamente.

Es así que dentro de ello se considerará las dimensiones de Extraversión (E) y Neuroticismo (N) para brindar mediante sus diversas conjugaciones producto de las puntuaciones obtenidas por los colaboradores, cuatro tipos de temperamento: Flemático, Colérico, Melancólico y Sanguíneo, y así conocer cuál de ellos predispone al grado de satisfacción laboral, los resultados podrán luego organizarse en una propuesta de intervención, para ser utilizado como conocimiento a las organizaciones, con esto se estaría demostrando que la personalidad brinda indicadores que pueden ser considerados para el análisis de satisfacción laboral.

La aplicación de la prueba psicológica de personalidad y prueba de satisfacción laboral a los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., brindarán los resultados como referente local que serán utilizados en otros trabajos de investigación organizacional.

Es de vital importancia que las organizaciones se enfoquen en la satisfacción de sus colaboradores y para ello deben conocer el temperamento de personalidad, esto con el fin de comprender el nivel de relación que existe entre ambas variables.

Las organizaciones no solo deben velar por la producción o los insumos materiales que se empleen para sus diversos fines.

El ser humano pasa en promedio una tercera parte de su existencia en actividades laborales de diversa índole, lo que propicia que este ámbito merezca ser analizado minuciosamente por las probables implicancias biopsicosociales a corto, mediano y largo plazo.

En tal virtud, los resultados a que se llegue con esta investigación, permitirán conocer los diversos tipos de temperamentos que predisponen a la satisfacción laboral de los trabajadores de Ladrillera Maxx S.A.C.

1.7. Metodología

1.7.1. Identificación y operacionalización de variables

Tabla 1

Variable 1: Temperamentos de personalidad

Dimensiones	Indicadores	Categorías	Tipos	Escala de indicadores
Extraversión	1, 3, 5, 8, 10, 13, 15, 17, 20, 22, 25, 27, 29, 32, 34, 37, 39, 41, 44, 46, 49, 51, 53, 56.	Introvertidos Extrovertidos	Flemático Sanguíneo	Ordinal
Neuroticismo	2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.	Estabilidad emocional Inestabilidad emocional	Colérico Melancólico	
Sinceridad	6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 54.	Buena Regular Baja		

Tabla 2

Variable 2: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Nivel	Escala de indicadores
1.- Condiciones materiales y/o físicas.	1-13-21-28-32.	Alto	Ordinal
2.- Beneficios remunerativos y/o laborales.	2-7-14-22	Medio	
3.- Políticas-administrativas.	8-15-17-23-33	Bajo	
4.- Relaciones-sociales.	3-9-16-24		
5.- Desarrollo-personal.	4-10-18-25-29-34		
6.- Desarrollo de tareas.	5-11-19-26-30-35		
7.- Relaciones con la autoridad.	6-12-20-27-31-36.		

1.7.2. Enfoque, Tipo y Diseño de Investigación

Enfoque: Cuantitativo

Tipo de investigación: Básica

Diseño de investigación: Descriptivo correlacional

1.7.3 Ámbito de investigación.

El ámbito de investigación será microrregional; ya que la investigación se realizará en la empresa “Ladrillera Maxx S.A.C”, la cual tiene como número de RUC 20532613028, con dirección Mz. K1 Lote 1B Complejo Zofratacna (Zona Franca de Tacna (Perú) – Zona Industrial).

1.7.4. Población y Muestra.

Para el presente estudio la población estuvo conformada por 140 colaboradores de ambos sexos, pertenecientes a la empresa Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019. La muestra está constituida por los mismos 92 colaboradores, ya que se empleará un muestreo no probabilístico de carácter intencional.

1.7.5. Técnicas e Instrumentos.

1.7.5.1. Técnicas. Se tienen las siguientes:

Para el estudio de la variable temperamentos de la personalidad y de la variable satisfacción laboral, se empleará: técnica del encuestado.

1.7.5.2. Instrumentos: Son los siguientes:

1.7.5.2.1. Inventario de Personalidad de Eysenck y Eysenck-Forma “B” para adultos. La denominación original del test es *Eysenck Personality Inventory*, abreviado y conocido comúnmente como EPI, creado por autores de amplia trayectoria en el tema de estudio de la personalidad: Hans Jurgen Eysenck y Sybil Blanca Eysenck; el cuál ha sido traducida al idioma castellano a la vez estandarizada al medio nacional por el investigador José Anicama Gómez por el año de 1974.

El test “personalidad de Eysenck forma “B” para Adultos” es un examen tipo test la cual explora principalmente los temperamentos de personalidad, en cuanto a

las dimensiones presenta las de Extroversión frente a Introversión, Inestabilidad Emocional frente a Estabilidad Emocional y una escala de Sinceridad para corroborar si los participantes pretenden dar una mejor imagen de sí mismos al momento de emitir sus respuestas. El inventario está estructurado bajo las denominadas escalas dicotómicas, es decir brinda dos posibilidades de respuesta de elección verbal forzada las cuales son simplemente SI o NO para los enunciados presentados, los cuales están constituidos por un total de 57 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Dimensión “E” Extraversión (Intraversión- Extraversión): 24 ítems

Dimensión “N” Neuroticismo (Estabilidad- Inestabilidad): 24 Ítems

Dimensión “L” Veracidad (Escala de mentira): 09 Ítems

Los ítems que van a evaluar cada una de las dimensiones, se encuentran intercalados indistintamente uno de otro, sin ningún orden en particular. Asimismo, es muy importante señalar que el inventario evalúa tres dimensiones la extraversión “E”, neuroticismo “N” y sirviendo como escala la de veracidad “L” como una forma de verificar las diversas respuestas emitidas, debido a que un puntaje mayor a cuatro en la escala “L” anula por completo los resultados de la prueba, como se indicó líneas arriba, significaría que el evaluado (colaborador de la empresa), ha pretendido dar una mejor imagen de sí mismo, no ha sido sincero al responder, no comprendió el test, etc.

En cuanto a las propiedades psicométricas requeridas para validar la presente prueba se hizo uso de dos métodos:

La técnica de validez clínico de grupo, a través de ella se creó un grupo clínico compuesto por personas histéricas y otro grupo compuesto por personas

distímicas, ante lo cual en ambos grupos se encontró fundamentalmente: Para Extraversión "E" un promedio de puntuación de 13.34 con la desviación estándar equivalente a 3.10 con unos valores críticos para T de *student* de 6.579, significativamente a $p= 0.05$. para la dimensión de Neuroticismo "N" se registró una puntuación promedio de 11.34 con la desviación estándar de 4.44 con el valor para T de *student* de 0.374 que no logra la correspondiente significatividad; para la dimensión de Veracidad "L" se registró una media de 3.80 puntos con un nivel de significancia de 0.81. Asimismo el método de inicio fue el de grupos, se hizo uso del criterio de jueces en la que se establecía el nivel de relación entre 110 individuos y su rendimiento académico, donde se registró valores críticos significativas para "T" de *student* con 0.510 en caso de extroversión "E", 4.0216 en neuroticismo "N", resultando significativos de $p= 0.05$ con lo que se puede determinar que se encontró una relación significativamente alta de 5%. El siguiente método a usarse fue el de validez clínico de grupo nominado, en el que se creó grupos clínicos distímicos e histéricos con 52 participantes (pacientes), hallándose para extroversión "E" una media de 3.34 con la desviación estándar de 3.10 con un valor crítico para "T" de 0.374 que no es significativo, en la dimensión de veracidad "L" se detectó la media de 3.80 la cual corresponde a un nivel de significancia alta de 5%. Se concluye que los dos métodos determinan la validez del test de Inventario de Personalidad de Eysenck (E.P.I.) para su aplicación y recomendada al área clínica.

En cuanto a la confiabilidad del presente cuestionario de Personalidad, el autor sostiene su confiabilidad a través de diversas investigaciones. Para nuestro grupo social la confiabilidad del instrumento se demostró a través de la estandarización realizada por los años 1974 por el investigador y psicólogo José Anicama Gómez, el cual hace uso del método de "Test-retest". El método consistía

administrando el cuestionario a una población establecida, pasado el tiempo de seis meses se vuelve a aplicar el test empleando el mismo instrumento a los mismos sujetos, en la cual el coeficiente de correlación se calcula para ambas respuestas. Finalizando los meses establecidos para ambas aplicaciones de “test-retest” se encontraron los coeficientes siguientes: extraversión “E” = 0.68 82, neuroticismo “N” = 0.71, veracidad “L” = 0.61, demostrándose un nivel alto de significancia de las dimensiones en ambos grupos, el 5% y al 1%.

Asimismo, la forma de aplicar el test es manera individual y/o grupal, realizándose las indicaciones generales, a fin de que el usuario responda adecuadamente, la aplicación no tiene un tiempo establecido, pero se sugiere que realice en quince minutos aproximadamente.

1.7.5.2.2. Escala de Opiniones SL-SPC (Satisfacción Laboral). La Escala de Escala fue creada por la autora Sonia Palma (2005) y adaptada por Alfaro, et al., en el año 2012.

En cuanto a su aplicación se da de forma colectiva o individual, para individuos mayores de diecisiete años, su tiempo de aplicación es de aproximadamente 20 minutos. La escala consta de 36 ítems entre negativos y positivos, organizados en factores: condiciones materiales y/o físicas, recomendaciones y/o beneficios laborales, relaciones sociales, políticas administrativas, desempeño de tareas, desarrollo personal y relaciones con la autoridad.

El inventario es importante porque evalúa el nivel de satisfacción laboral por ítems planteadas a través de las alternativas: total de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo, las cuales tienen una escala tipo Likert.

Según Palma (2005), la confiabilidad y validez del inventario, se validó en colaboradores de la ciudad de Lima Metropolitana haciendo uso del método “consistencia interna”, Los resultados obtenidos para los coeficientes Alfa de Cronbach fueron mayores a 0.8, indicando que el inventario es fiable y proclive de ser aplicado sin ninguna dificultad.

1.7.5.2. Procedimientos de la investigación: Para el presente estudio emplearemos el *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* v.26, que nos permitirá la tabulación de la data y la contrastación de las correspondientes hipótesis, midiendo el coeficiente de correlación, haciendo uso de la regresión lineal, calculando el análisis de p-valor. La presentación de resultados de las evaluaciones se desarrollará a través de tablas y figuras.

1.8. Definiciones

1.8.1. Personalidad: Organización regularmente duradera y estable del temperamento, intelecto, carácter y aspectos físicos de un sujeto, estableciendo una adaptación propia al entorno ambiental (Eysenck y Eysenck; 1985, citados en Schmidt et al., 2010).

1.8.2. *Temperamento*: Es considerado como la predisposición innata, única de cada persona, que lo lleva a responder con un propio estilo a los diversos estímulos del entorno ambiental. Es una forma natural y espontánea de responder, por lo tanto, es no aprendido, ni inducido por el entorno, educación o cualquier otra fuente externa (Eysenck & Eysenck, 2008).

1.8.3. *Dimensiones de la personalidad*: Las dimensiones del modelo PEN de Hans Eysenck son: Extraversión (E), el Neuroticismo (N), el Psicoticismo (P) y Labilidad o Veracidad (L) (Zambrano, 2011).

1.8.4. *Temperamento sanguíneo (Extrovertido-Estable)*: Presentan un sistema nervioso fuerte equilibrado y rápido. Son sujetos móviles, sociables, locuaces, despreocupados, optimistas, alegres y líderes. Tienden al placer inmediato (Eysenck & Eysenck, 2008).

1.8.5. *Temperamento melancólico (Introvertido-Inestable)*: Presentan un sistema nervioso débil, desequilibrado y lento. Son sujetos que se caracterizan por ser débiles, ansiosos, inconstantes, rígidos, taciturnos, negativos, solitarios, reservados y tranquilos. Un nivel alto de este tipo de temperamento de personalidad predispone a obsesiones y fobias; teniendo respuestas emocionales rápidas e inestables (Eysenck & Eysenck, 2008).

1.8.6. *Temperamento flemático (Introvertido-Estable)*: Presentan un sistema nervioso fuerte, equilibrado y lento. Se caracterizan por ser equilibrados, cumplidores, eficientes, pacíficos, organizados, pasivos de control formal, serenos, tranquilos, perseverantes y muy racionales. Muestran timidez y tienden a evitar ser

el centro de la atención, no se enfadan fácilmente y no expresan fácilmente sus emociones (Eysenck & Eysenck, 2008).

1.8.7. Temperamento colérico (Extrovertido-Inestable): Presentan un sistema nervioso fuerte, desequilibrado y rápido. Son sensibles, intranquilos, agresivos, perseverantes, independientes y dinámicas. Confían en su propio juicio y no evitan confrontar con las personas y les agrada las posiciones de liderazgo. Un nivel elevado en este tipo de temperamento de personalidad predispone a la falta de control emocional e inmadurez. Estas personas dan respuestas fuertes y enérgicas (Eysenck & Eysenck, 2008).

1.8.8. Satisfacción laboral: Interpretado como una condición emocional satisfactoria y positiva, resultante de la interpretación subjetiva de experiencias laborales de la propia persona.

1.9. Alcances y Limitaciones

1.9.1. Alcances

La tesis se realizará en colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C. que ofrecen productos de construcción de viviendas en la región de Tacna.

Se aplicará el estudio a 92 colaboradores de las diversas áreas de trabajo de la Ladrillera Maxx S.A.C.

1.9.2. Limitaciones

No se podrá trabajar con todo el personal de la Ladrillera Maxx S.A.C. por ser un personal rotativo.

El tiempo de recolección de información es de dos meses a partir de diciembre del 2019.

La posibilidad de generalización de los resultados en diversas poblaciones.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Conceptualización de Temperamento de la Personalidad

Desde los albores de la psicología como ciencia del comportamiento por excelencia, es decir disciplina científica, ha surgido la pregunta fundamental sobre qué es la personalidad, cómo se constituye, de que se trata, como se estructura y como se puede analizar, etc., lo cual ha formado parte de discusiones académicas y reflexiones en todos los tiempos dando lugar a diversas escuelas y enfoques psicológicos. Para ello es necesario rastrear sus orígenes; etimológicamente personalidad se origina del término latino "*personare*", que inicialmente significaba máscara teatral, luego su conceptualización fue ampliándose más y más, hasta el punto de hacer mención al papel que el actor desempeña y más aún a las características individuales que posee el mismo. Con el paso del tiempo, este término se fue asociando cada vez más con la esencia misma del individuo, con sus características particulares (individuales), con sus rasgos, hasta llegar a ser como hoy en día se le considera: un constructo teórico que trata de explicar el comportamiento humano.

Hans Eysenck (1970) considera que la personalidad al ser una organización permanente del carácter, es estable, la cual tiene que ver con el temperamento, el intelecto y el físico de la persona, con todo esto se permite su adaptabilidad única al entorno ambiental. Dicha definición se origina por factores de orden biológico, históricos y de la teoría del aprendizaje, estableciéndose las bases de la personalidad formada por dimensiones que son tres, como son la extraversión (E), neuroticismo (N) y psicoticismo (P) (Davidoff, 2003).

Asimismo, Eysenck establece que la personalidad es una jerarquía de respuestas tanto habituales como específicas, las cuales no se basan solo en la descripción de la conducta, también indagan en la comprensión de los factores causantes de la misma (Engler, 1996).

Al hacer referencia al temperamento de la personalidad, está se encuentra relacionada con la parte genética, es decir con el conjunto de características con las cuales nace el individuo. El término proviene del vocablo latino *temperamentum*, que tiene como significado medida o porción.

Según Kagan (1994), citado en Cervone & Pervin (2008) manifiesta que el temperamento es cualquier cualidad conductual o cualidad emocional diferencial y estable, cuya manifestación durante la infancia (primeros años de vida) es influido por la carga biológica heredada, incluida las diferencias existentes en la correspondiente neuroquímica cerebral”.

Algo que caracteriza al sistema teórico de Eysenck y merece ser mencionado es que es capaz de captar las diferencias individuales identificadas desde tiempos antiguos. Es así que los filósofos griegos, Hipócrates (el padre de la medicina, 400 a. C.) y Galeno (200 d. C.) planteaban la existencia de cuatro tipos básicos de temperamento que son ampliamente estudiados y conocidos hasta nuestros días:

melancólico, flemático, colérico, y sanguíneo. Los individuos a los que los griegos identificaban con características particulares de personalidad (p. ej., coléricos) tenían cantidades altas de dos rasgos de personalidad relacionados (el tipo colérico, se compone de características de extroversión e inestabilidad emocional). El punto es que estas variaciones en la personalidad fueron visibles para el mundo antiguo y sociedades subsecuentes e incluso contemporáneas, estableciendo que son características primordiales de la naturaleza humana, teniendo como base un contenido biológico que trasciende espacio y tiempo (Cervone & Pervin, 2008).

Un caso biológico de temperamento fue encabezado por un psicólogo de Harvard, de nombre Jerome Kagan (1994, 2003), quien asocia sus investigaciones contemporáneas con ideas de tiempos ancestrales. Aprovechando el conocimiento actual que se tiene sobre neuroanatomía, se dedicó a identificar el origen neuronal de las diferencias individuales en cuanto a emoción y conducta, utilizando medidas de laboratorio objetivas de la conducta. Pidió a los padres de familia realizar un reporte de las características de sus menores hijos, a la vez él se dedicó a realizar una observación directa a los niños en ambientes de laboratorio. El autor quedó impresionado con el resultado de dos perfiles conductuales de temperamento definidos: perfil del temperamento desinhibido y perfil del temperamento inhibido. El inhibido reacciona ante personas o eventos novedosos con evasión, tensión y reserva, lo que le demanda mucho tiempo relajarse frente a nuevas situaciones, presentando miedos y fobias, comportándose de forma tímida, frente a hechos nuevos se torna silencioso, solicita apoyo de sus padres, tiende a correr y/o esconderse. En cambio, el desinhibido disfruta más de las mismas situaciones que parecen ser amenazantes y estresantes para el niño que es inhibido; en una

situación novedosa su respuesta es espontánea y riéndose fácilmente (Cervone & Pervin, 2008).

2.2. Conceptualización de satisfacción laboral

La satisfacción laboral se puede interpretar como un estado de tranquilidad del colaborador frente a su entorno y condiciones laborales.

Crego (2009), citado en García (2017) hace una comparación interesante respecto al constructo satisfacción laboral, teniendo en cuenta los siguientes autores:

Locke (1984): Respuestas emocionales positivas o negativas.

Vroom (1964), Ash (2000), Harpaz (1983): Es una actitud general de la persona frente al trabajo, con respuestas afectivas, apreciaciones valorativas y predispuestos a comportarse de una manera determinada. La persona percibir el trabajo de forma satisfactoria e insatisfactorio, agradable o desagradable, etc.

Hernández, (2004): Estado psicológico resultante de los servicios recibidos y de carácter relativo. Es una evaluación juiciosa como resultado de una experiencia de procesos cognitivos y componentes afectivos. Por sus componentes se le puede considerar como una actitud.

Palma (2005): predisposición casi estable hacia el trabajo, construida en base a valores y creencias, las cuales son resultados de su experiencia laboral.

Las definiciones mencionadas por Locke, Vroom, Hernández y Palma resaltan la manifestación y vivencia de la afectividad (emociones, sentimientos y estados de ánimo) como respuestas a las situaciones laborales, las cuales son fortalecidas por experiencias laboral, lo cual predispone a la persona interpretar el trabajo como

agradable o desagradable de acuerdo al contexto vivido, con esto se puede entender claramente que la satisfacción en el trabajo está constituida por estados afectivos y experiencias propias de la persona.

2.3. Clasificación de los Temperamentos de Personalidad

Para clasificar los temperamentos primero se debe conocer las *dimensiones de personalidad*.

El resultado del trabajo de Eysenck se ve reflejado en su teoría de personalidad, que está basado en *dimensiones*: Introversión frente a Extroversión (E); Inestabilidad frente a Emocionalmente Estable (N); Veracidad (L).

Las investigaciones de todos los tiempos han demostrado que los rasgos y dimensiones de personalidad propuestos por Eysenck permanecen estables en las diferentes etapas del desarrollo, que va desde los primeros años de vida (infancia) hasta la adultez a pesar que las diversas experiencias ambientales y sociales cambiantes por las que atraviesa el individuo, permanece constante las dimensiones. Así, por ejemplo, la niña extrovertida seguirá siéndola de adulta. Para el autor el rol de la herencia determina principalmente los rasgos, según evidencias de investigaciones indica que las dimensiones de extraversión y neuroticismo presentan un componente genético mayor que la dimensión de psicoticismo (Schultz & Schultz, 2010).

Dentro de la *dimensión de extraversión*, registramos a los extrovertidos quienes orientan más sus actividades hacia al mundo externo, prefiriendo estar más

en compañía de sus semejantes, por lo que son más sociables, impulsivos, asertivos, dominantes. Eysenck encontró que las personas extrovertidas presentan un nivel base de activación cortical inferior en comparación con los introvertidos, esto predispone a que estas personas busquen activamente estímulos y emociones elevadas. En cambio, los introvertidos escapan a este tipo de estímulos debido a que su activación cortical presenta un nivel alto, por ende, frente a los estímulos los introvertidos reaccionan de forma más intensa. Otros estudios demuestran que son más sensibles a estímulos de poca intensidad y que presentan un umbral de dolor más bajo en relación con los extrovertidos (Cervone & Pervin, 2008).

Dentro de la *dimensión de neuroticismo*, se registra a las personas llena de ansiedad, tensión, tiende a ser depresiva, malhumorada e irracional. Presenta un nivel bajo de autoestima y tiende a desarrollar culpabilidad. Según Eysenck, el neuroticismo se hereda, es de origen genético más que de experiencia o aprendizaje. presentándose en las características biológicas y conductuales de personas emocionalmente inestables (Schultz & Schultz, 2010).

Los individuos con puntuaciones altas en esta dimensión manifiestan actividades intensas en zonas cerebrales que regulan la correspondiente rama simpática del sistema nervioso autónomo (SNA). Eysenck sostiene que el sistema simpático de los emocionalmente inestables (neuróticos) reaccionan de manera exagerada, incluso tratándose de estresores moderados, lo cual le ocasiona hipersensibilidad permanente. Los neuróticos responden emocionalmente a situaciones que otros considerarían insignificante. Para Eysenck, las reacciones

biológicas del neuroticismo (N) son innatas. Genéticamente estamos predispuestos al equilibrio o desequilibrio emocional (Schultz & Schultz, 2010, pág. 281)

La *dimensión de sinceridad* para Eysenck está asociada al registro de deseabilidad social que ayuda a evaluar y conocer qué tan honestas son las respuestas de las personas a la hora de resolver el inventario, a la vez se está evaluando los rasgos de conformidad social del evaluado (Squillace, Picón, & Schmidt, 2013).

Existe relación evidente entre las dimensiones extraversión (E) y neuroticismo (N) planteadas en el modelo de Eysenck y el antiguo modelo de Hipócrates, Galeno, Kant y Wundt, sobre los temperamentos. De acuerdo a Eysenck y Eysenck (1994) citado en Schmidt et al., (2010), nos dice que los diversos rasgos que son parte de cada dimensión son el resultado de un amplio estudio sobre el tema que, a través de procedimientos matemáticos y estadísticos, han demostrado en una variedad de muestras que los mismos están intercorrelacionados”.

Los tipos de temperamentos son los siguientes:

2.3.1. Melancólico (Introvertido-Inestable)

Presentan un sistema nervioso débil, desequilibrado y lento. Son sujetos que se caracterizan por ser débiles, ansiosos, inconstantes, rígidos, taciturnos, negativos, solitarios, reservados y tranquilos. Un nivel alto de este tipo de temperamento de personalidad predispone a obsesiones y fobias; teniendo respuestas emocionales rápidas e inestables (Eysenck & Eysenck, 2008).

2.3.2. Colérico (Extrovertido-Inestable)

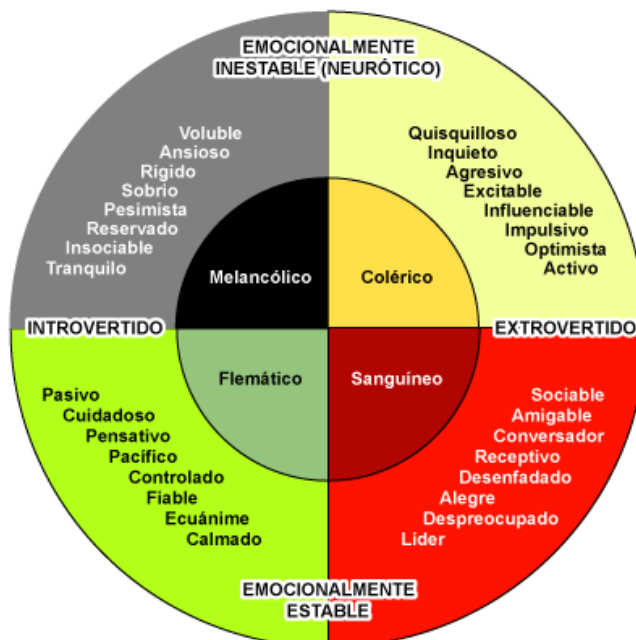
Presentan un sistema nervioso fuerte, desequilibrado y rápido. Son sensibles, intranquilos, agresivos, perseverantes, independientes y dinámicas. Confían en su propio juicio y no evitan confrontar con las personas y les agrada las posiciones de liderazgo. Un nivel elevado en este tipo de temperamento de personalidad predispone a la falta de control emocional e inmadurez. Estas personas dan respuestas fuertes y enérgicas (Eysenck & Eysenck, 2008).

2.3.3. Flemático (Introvertido-Estable)

Presentan un sistema nervioso fuerte, equilibrado y lento. Se caracterizan por ser equilibrados, cumplidores, eficientes, pacíficos, organizados, pasivos de control formal, serenos, tranquilos, perseverantes y muy racionales. Muestran timidez y tienden a evitar ser el centro de la atención, no se enfadan fácilmente y no expresan fácilmente sus emociones (Eysenck & Eysenck, 2008).

2.3.4. Sanguíneo (Extrovertido-Estable)

Presentan un sistema nervioso fuerte equilibrado y rápido. Son sujetos móviles, sociables, locuaces, despreocupados, optimistas, alegres y líderes. Tienden al placer inmediato (Eysenck & Eysenck, 2008).

Figura 1*Temperamentos de la Personalidad*

Nota. Relación entre las dimensiones Extraversión (E) y neuroticismo (N) y el antiguo esquema Hipócrates-Galeno-Kant-Wund. Tomada de (Tic en Formación Docente, 2016)

2.4. Modelos de evaluación de la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral nos permite saber qué factores influyen en la satisfacción de los colaboradores de una empresa. En la actualidad existen variedad de instrumentos que permiten evaluar tales factores.

2.4.1. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

En el presente modelo, Palma (1999) citado en Pérez (2017), desarrolla factores, que permiten demostrar el nivel de satisfacción laboral. La satisfacción laboral es resultado del ambiente laboral y diversos aspectos que conforman la

organización, las cuales influyen directamente en el estado de afectivo del colaborador al igual que en su bienestar psicológico y físico, lo que genera que el colaborador tenga una percepción ya sea negativa o positiva respecto al ambiente en que labora.

Factor N° 1 Referido a las condiciones físicas y/o materiales: Corresponde a los componentes de la infraestructura en la cual se ejecuta el trabajo de forma diaria y facilitadora de la misma.

Factor N° 2 Referido a beneficios laborales y/o remunerativos: Nivel de gratificación que tiene relación a incentivos económicos regulares o adicionales por el trabajo que ejecuta un colaborador.

Factor N° 3 Referido a las políticas administrativas: Tiene que ver con el nivel de acuerdo referente a los lineamientos institucionales, las cuales están dirigidos a controlar las actividades laborales relacionadas de forma directa con el colaborador.

Factor N° 4 Referido a las relaciones sociales: Relacionado con el nivel de complacencia y relación con los miembros de la organización con lo que comparte cotidianamente las actividades laborales.

Factor N° 5 Referido al desarrollo personal: Oportunidades que se le brinda al colaborador para realizar actividades importantes que beneficien a su autorrealización.

Factor N° 6 Referido al desempeño de tareas: Valoración que el colaborador tiene respecto a sus actividades diarias realizadas en su centro laboral.

Factor N° 7 Referido a la relación con la autoridad: Apreciación valorativa y subjetiva que los colaboradores realizan frente a su jefe directo y tareas diarias ejecutadas en su centro laboral.

2.4.2. Medición de la Satisfacción Laboral en Contextos Organizacionales:

Cuestionario S20/23

Medición de la satisfacción a nivel global y descripción de los cinco factores (Meliá & Peiró, 1989).

Factor N° 1 Referido a la satisfacción con la Supervisión: Este factor está asociada a la manera de cómo se juzga la actividad realizada por el trabajador por parte de los supervisores, al igual que la proximidad, la supervisión recibida y frecuencia de la misma, el apoyo obtenido de parte de los jefes inmediatos, la relación interpersonal que existe con los jefes inmediatos y la percepción de justicia e igualdad del trato obtenido de la organización.

Factor N° 2 Referido a la satisfacción con el Ambiente Físico: Este factor se encuentra relacionado con el ambiente físico y el propio espacio del lugar de actividades laborales, en donde se realizan los diversos trabajos asignados, también tiene que ver con la higiene, limpieza y salubridad. Es importante además analizar las otras condiciones tales como la ventilación, la temperatura y la iluminación.

Factor N° 3 Referido a la Satisfacción con las Prestaciones Recibidas: Estos contenidos están vinculados con el nivel en que la empresa cumple el convenio, la manera de cómo se da las diversas negociaciones, la remuneración percibida, la existencia de oportunidades de promoción (ascensos) y las de formación.

Factor N° 4 Referido a la satisfacción Intrínseca del Trabajo: Este factor está dirigido a la satisfacción que el trabajo por sí mismo brinda, es decir las diversas

opciones que el trabajo ofrece para hacer aquello en lo que se destaca y se tiene un gusto particular, además de los diversos objetivos, metas y producción a alcanzar en el tiempo señalado.

Factor N° 5 Referido a la satisfacción con la Participación: Este punto hace mención a la satisfacción del colaborador con la participación y aportaciones que hace al grupo de trabajo, del departamento, sección o de la propia actividad en la cual se encuentra inmerso.

2.4.3. Satisfacción Laboral General (SL)

Planteado por Warr et al., (1979). El cuestionario de satisfacción laboral general plantea dos subescalas, la de satisfacción laboral intrínseca y de satisfacción laboral extrínseca, basados en el enfoque de Herzberg (Gandarillas, et al., 2014).

Factor N° 1 Intrínsecos: Se centra en aspectos relacionados con el contenido de la actividad laboral, tales como el reconocimiento laboral, promoción y responsabilidad.

Factor N° 2 Extrínsecos: Analiza aspectos relacionadas a la organización donde se labora, tales como la remuneración, el horario de trabajo y las condiciones ambientales y físicas del puesto.

2.4.4. Medir la Satisfacción Laboral de Técnicos Deportivos – CSLTD

El autor del presente modelo de evaluación es Sánchez y Parra (2013).

Se presenta cinco factores (Sánchez & Parra, 2013)

- Factor N° 1 de Seguridad
- Factor N° 2 de Promoción
- Factor N° 3 de Remuneración
- Factor N° 4 de Condiciones de Trabajo
- Factor N° 5 Extrínseco

2.5. Análisis Comparativo

Tabla 3

Cuadro Comparativo

Temperamentos de la Personalidad de Hans Eysenck	Satisfacción Laboral de Sonia Palma 1999
<p>Los temperamentos de la personalidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sanguíneo - Flemático - Colérico - Melancólico 	<p>La satisfacción laboral presenta factores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Condiciones físicas y/o materiales - Beneficios laborales y/o remunerativas - Políticas administrativas - Relaciones sociales - Desarrollo personal - Desarrollo de tareas - Relación con la autoridad.
<p>Las dimensiones de la personalidad tienen categorías de</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introversos y extroversos (E) - Estabilidad emocional e inestabilidad emocional (N) - Buena, regular y baja (L) 	<p>Los factores de satisfacción laboral presentan niveles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta - Media - Baja satisfacción laboral
<p>Los temperamentos de la personalidad son condiciones biológicas que influye en la formación de la personalidad.</p>	<p>Las condiciones internas y externa son los generadores de la satisfacción laboral</p>

Tabla 4

Cuadro Comparativo

Temperamentos de la Personalidad de Hans Eysenck	Medición global de la satisfacción laboral de Meliá y Peiró 1989
---	---

<p>Los temperamentos de la personalidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sanguíneo - Flemático - Colérico - Melancólico 	<p>La satisfacción laboral presenta los factores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción con la supervisión - Satisfacción con el ambiente físico - Satisfacción con las prestaciones recibidas - Satisfacción intrínseca del trabajo - Satisfacción con la participación.
<p>Las dimensiones de la personalidad tienen categorías de</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introversos y extroversos (E) - Estabilidad emocional e inestabilidad emocional (N) - Buena, regular y baja (L) 	<p>Los factores de la satisfacción laboral presentan niveles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta - Media - Baja satisfacción laboral
<p>Los temperamentos de la personalidad son condiciones biológicas que influye en la formación de la personalidad.</p>	<p>Las condiciones externas son los generadores de la satisfacción laboral</p>

Tabla 5

Cuadro Comparativo

Temperamentos de la Personalidad de Hans Eysenck	Satisfacción Laboral General de War, Cook y Wall 1979
<p>Los temperamentos de la personalidad son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sanguíneo - Flemático - Colérico - Melancólico 	<p>La satisfacción laboral presenta los factores de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Factores Intrínsecos - Factores Extrínsecos
<p>Las dimensiones de la personalidad tienen categorías de</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introversos y extroversos (E) - Estabilidad emocional e inestabilidad emocional (N) - Buena, regular y baja (L) 	<p>Los factores de satisfacción laboral presentan niveles de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alta - Media - Baja satisfacción laboral
<p>Los temperamentos de la personalidad son condiciones biológicas que influye en la formación de la personalidad.</p>	<p>Las condiciones externas son los generadores de la satisfacción laboral</p>

2.6. Análisis Crítico

Se ha revisado diferentes modelos de satisfacción laboral y estudios de personalidad planteado por diversos investigadores con el objetivo de determinar cuál de estos podrían aplicarse a la presente investigación.

Para la exploración de la satisfacción laboral, se estableció el modelo de Sonia Palma Carrillo, quien presenta siete factores que repercuten en la satisfacción laboral, asociados a aspectos externos e internos que influyen en el colaborador. Por lo tanto, es importante para la investigación saber si dichos factores predisponen a un colaborador a la satisfacción o insatisfacción laboral, los cuales estarían asociados a los tipos de temperamento de la personalidad.

Para la investigación de la personalidad se eligió el modelo formulado por Eysenck sobre bases biológicas de la personalidad, donde se habla de cuatro tipos de temperamentos de personalidad, los cuales son resultado de la intercorrelación de las dimensiones de personalidad como la dimensión extraversión "E" y la dimensión neuroticismo "N", estas dimensiones muestran diversas características de las personas. Según Hans Eysenck dichas características son biológicas ya que nacemos con ellas y que nos predisponen a responder de una manera particular a las diversas situaciones vividas, y es aquí donde la presente investigación busca esta relación de satisfacción laboral y temperamentos de la personalidad.

En las diversas definiciones de satisfacción laboral citan los estados afectivos positivos como resultado de una satisfacción, si esto lo relacionamos con lo que manifiesta Hans Eysenck, concluiríamos que las personas que presentan un temperamento colérico o melancólico los cuales manifiestan inestabilidad emocional (impulsividad, ansiedad, tristeza, etc.) presentarían una insatisfacción laboral y si a

esto le sumamos las condiciones externas desfavorables, citados por Sonia Palma, la insatisfacción sería inevitable.

Diversas investigaciones confirman que si existe una predisposición biológica a la satisfacción laboral.

Por todo lo mencionado es necesario trabajar con ambos modelos de estudio.

Capítulo III

Marco Referencial

3.1. Reseña Histórica

La empresa Ladrillera Martorell fue creada por los años 1983 por Don Jorge Martorell Flores, quien al analizar el crecimiento exponencial de la población tacneña y la carencia de una empresa ladrillera en la localidad, se plantea la creación de la ladrillera Maxx, la cual comienzan a trabajar de forma semi mecanizada y con el pasar de los años evolucionan incorporando hornos Hoffman de modelo alemán, sumado a la creciente producción por la demanda de pedidos se aumenta el volumen de quemado, haciendo uso del método “secado natural”. En el año 2008 se decide comenzar con el estudio de la posibilidad de apertura de una planta moderna conforme a los tiempos actuales, que sea automatizada, una obtenido los resultados y se dio la búsqueda del financiamiento que logra adquirir de Italia, comenzando operaciones en el año 2012 bajo la denominación de Ladrillera Maxx S.A.C., duplicando así la capacidad de su producción, quemado y secado; ahora se ha

logrado pasar de treinta a cinco días el proceso de fabricación, la cual esta atribuido primordialmente a las enormes cámaras de “secado artificial” y horno túnel. Visto este progreso, Ladrillos Maxx logra adquirir posición de una forma rápida en los mercados locales de Tacna y provincias, además de incrementar su presencia significativa en la ciudad de Ilo, Moquegua, Puno y Juliaca, proyectando a instalarse con una sucursal de distribución en la localidad de Arica del país de Chile. (Ladrillos Maxx, 2021).

3.1.1. Diagnóstico Situacional.

3.1.1.1. Denominación de la organización.

Empresa: Ladrillera Maxx S.AC.

Nombre comercial: Ladrillos Maxx.

3.1.1.2. Base Legal.

De la creación: La empresa fue creada el 15 de setiembre del 2010, se encuentra debidamente constituida y registrada bajo base legal en la partida N° 11051736 como sociedad anónima cerrada.

Para el funcionamiento: Para su funcionamiento la Ladrillera Maxx S.A.C. tiene como representante legal al Sr. Fernando Martorell Sobero, quien es a la vez Gerente general y se identifica ante la SUNAT con el RUC 20532613028. La empresa dio inicio a su funcionamiento el 1 de diciembre del 2010 (Pigati, 2017).

3.1.1.3. Ubicación Espacial. (F.Martorell, representante legal de Ladrillera Maxx S.A.C., comunicación personal, 11 de junio de 2021)

Localización: La empresa privada Ladrillera Maxx S.A.C. la cual se encuentra ubicada en complejo Zofra Tacna Mz. K1 Lte. 1B, Fábrica de ladrillos y Oficinas administrativas en el Parque Industrial Mz. G. Lte. 02.

Ubicación geográfica: Las oficinas administrativas de la empresa se encuentran ubicadas en el Parque Industrial. Los límites de la empresa son:

Por el norte: Av. Jorge Basadre Grohmann.

Por el sur: Calle. Ernesto Guesti.

Por el este: Calle. Juan Valer Sandoval.

Por el oeste: Av. Jorge Basadre con Ernesto Guesti. El centro de producción se ubica en Zofra Tacna. Los límites de la fábrica son:

Por el norte: Distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa.

Por el sur: Carr. Panamericana Sur.

Por el este: Av. Gregorio Albarracín.

Por el oeste: Carr. Panamericana Sur.

Extensión: La fábrica en Zofra Tacna cuenta con una extensión de 30,335 m² y las oficinas administrativas en el Parque industrial cuenta con una extensión de 350 m².

Área de influencia: Actualmente la Ladrillera Maxx S.A.C tiene una amplia área de influencia la cual comprende gran parte del sur peruano.

3.2. Filosofía Organizacional

3.2.1. Visión “Incrementar el nivel de vida de nuestros clientes, promoviendo la construcción de viviendas seguras con materiales de calidad, diseños modernos, buen servicio y responsabilidad ambiental” (Ladrillos Maxx, 2021).

3.2.2. Misión “Nuestras empresas, han de entregar a sus clientes del sur peruano, materiales de construcción de calidad con la alta tecnología de su planta ecológica a menores costos” (Ladrillos Maxx, 2021).

3.2.3. Valores corporativos:

Responsabilidad.

Calidad.

Compromiso.

Ecológico.

3.3. Diseño Organizacional.

Se tiene en cuenta la siguiente estructura organizacional (Ladrillos Maxx, 2007):

3.3.1. Estructura organizativa.

Actualmente la empresa cuenta con las siguientes áreas:

3.3.1.1. Órgano de Gobierno. Se tiene la Junta General de Accionistas integrada por:

Sr. Fernando Martorell Sobero

Sr. Alberto Martorell Sobero

Sr. Guillermo Martorell Sobero

Sra. Elena Martorell Sobero

3.3.1.2. Órgano de Dirección. Integrado por:

Gerencia General: Sr. Fernando Martorell Sobero

Gerencia Administrativa: Sra. Elena Martorell Sobero

3.3.1.3. Órgano de Control. A cargo de:

Lic. Limber Berrios Flores.

3.3.1.4. Órganos de Línea. Compuesto por:

Gerencia de Producción: Luis Pellegrin Gil

Jefatura de Marketing y Relaciones Públicas: Sra. Evangelina Torres Alvarez

Jefatura de Finanzas: Néstor Pérez

Jefatura de Contabilidad: Edgar Quispe

Jefatura de Logística: Tina Rojas

Jefatura de Recursos Humanos: Lucia Balanza

Jefatura de Informática: Aurelio Maltese

Jefatura de Despachos: Carlos Acosta

Jefatura de Seguridad: Ricardo Medina

3.3.2. Funciones de la dependencia

Las funciones a desempeñar en la empresa Ladrillera Maxx son las siguientes:

3.3.2.1. Órgano de Gobierno: Es la Junta General de Accionistas. Ladrillera Martorell S.A es gobernada por un Directorio compuesto por:

El Presidente Ejecutivo, el cual ejercerá la Presidencia del Directorio.

Directores ejecutivos.

El Presidente Ejecutivo e integrantes del directorio serán elegidos según las acciones de la empresa.

Dentro de sus funciones se destaca:

establecer la estructura y organización correspondiente de Ladrillera Maxx S.A.C. y brindar los reglamentos requeridos.

Vigilar todas las actividades de la Ladrillera Maxx S.A.C.

Supervisar y aprobar la elaboración del Presupuesto Anual de la Ladrillera Maxx S.A.C. y modificarlo de acuerdo con sus propias normas según sea el caso.

Aprobar el Plan de Seguridad Integral.

3.3.2.2. Órgano de Dirección: Compuesto por:

Gerencia General, que tiene las siguientes funciones:

Realizar la administración y gestión ordinaria de la empresa.

Representar a la empresa y realizar acciones en su nombre ante diversas autoridades en cualquier lugar de la República o en el extranjero.

Firmar los contratos y obligaciones de la empresa en base a los criterios autorizados por el Estatuto y el Directorio de la empresa.

Ordenar pagos.

Brinda poderes y facultades que le otorga este artículo exigiendo garantías si lo amerita, al igual que revocar los poderes otorgados.

Celebrar contratos de arrendamiento financiero “leasing” y de “lease-back”.

Celebrar convenios arbitrales, transacciones judiciales y extrajudiciales, en base a normas legales vigentes.

Apertura, cierra y administra cuentas bancarias.

Realiza todo tipo de acciones bancarias y financieras.

Gerencia Administrativa, que tiene las siguientes funciones:

Propone y formula a la Gerencia General procedimientos para la mejora en la labor administrativa y contable de la empresa.

Verificar los cheques emitidos por conceptos diferentes.

Controlar y registrar los gastos de los trabajos realizados por la empresa.

Verificar el registro de las operaciones en los asientos contables correspondientes.

Elaborar informes de los estados financieros de la empresa

Cumplir con las normas y acciones de salud y seguridad en el trabajo.

En cuanto a los **Órganos de Control**, se tiene:

Auditor Interno, cuyas funciones son:

Verificar que todos los sistemas administrativos y contables estén funcionando en forma normal.

Revisar la cartera de clientes de la empresa, conciliando saldos de clientes en Libros con los deudores.

Visitar y comprobar el normal funcionamiento de los depósitos de la empresa en las ciudades de Tacna, Ilo y Moquegua.

Verificar físico, contable y periódicamente los inventarios de Almacenes de Productos Terminados, insumos, repuestos y acabados.

Verificar que todos los gastos estén debidamente justificados y sustentados.

Comprobar que todas las compras tengan las cotizaciones respectivas.

Realizar Arqueos de Caja en forma permanente.

Realizar periódicamente supervisión a los transportistas locales y de ruta en el traslado de productos terminados.

Realizar otras funciones que Gerencia requiera.

En tanto que los **Órganos de Línea**, se componen de:

Gerencia de Producción, encargada de:

Coordinar con Jefatura de Planta los procesos de producción y todo lo relacionado a la compra de algunos repuestos e insumos necesarios.

Regularizar en forma conjunta con la Jefatura de Planta todos los procesos de mantenimiento de planta y hornos.

Confeccionar conjuntamente con Jefatura de Planta, Gerencia de Ventas y Jefatura de Despachos los requerimientos de productos.

Desarrollar otras actividades que gerencias le asignen.

La *Jefatura de Marketing y Relaciones Públicas*, tiene como funciones:

Proponer los estrategias y objetivos de comunicación garantizando el posicionamiento de la imagen institucional con entidades públicas y privadas de la Ladrillera Maxx.

Canalizar relaciones inter, regionales y locales promoviendo una imagen positiva de la Ladrillera Maxx.

Proponer y organizar actividades programadas y actos de protocolo.

Saber la opinión pública para la toma de decisiones de la Dirección.

Lograr que autoridades e instituciones privadas y públicas relacionadas al área de construcción estén informados de las actividades de la empresa.

Plantear programas de capacitación constante para el área de recursos humanos con temas de imagen organizacional.

Gestionar la difusión, mensajes y recomendaciones de la empresa, para el sector.

Plantear programas de protocolo de la Ladrillera Maxx (inauguraciones, aniversarios, otros).

Propiciar las buenas relaciones entre los miembros de empresa y el público.

Conservar los canales de comunicación.

La *Jefatura de Finanzas*, se encarga de:

Administrar y supervisar el efectivo y equivalente en efectivo del grupo empresarial.

Realizar programación de pagos (proveedores, préstamos, compromisos asumidos por terceros, obligaciones con terceros, remuneraciones, tributos y otros).

Realizar trámites de operaciones bancarias, administrativas y financieras, para proveer fondos.

Realizar pagos vía tele-crédito.

Realizar consulta de saldos reales en cuentas bancarias y velar el mantenimiento diario de operaciones en sistema bancaria local y nacional.

Administrar la cartera de clientes, supervisando el sistema de facturación a crédito establecida, gestión de cobranza y evaluación de cartera de crédito.

Realizar pagos y cobranzas en el grupo empresarial, traslado de efectivo y equivalente en efectivo entre empresas relacionadas.

Realizar coordinaciones con las demás áreas operativas.

Realizar otras operaciones inherentes al cargo.

La Jefatura de Contabilidad, tiene asignado:

Elaborar y plantear a la Gerencia general políticas, normas y mecanismos para el mejor funcionamiento de la administración y la contabilidad de la organización.

Revisa los cheques, emitidos por diferentes conceptos.

Registrar y regular los gastos realizados por los trabajadores en actividades de la empresa.

Verificar el registro de las operaciones en los asientos contables correspondientes.

Generar los informes de estados financieros para presentar a Gerencia general.

Otras que acciones que Gerencia general asigne dentro del ámbito a su competencia.

Jefatura de Logística

Controlar y verificar el ingreso físico de bienes y servicios adquiridos por la empresa, dar conformidad de la documentación correspondiente.

Atender el requerimiento de compras del personal de las diferentes áreas.

Mantener almacenado un mínimo de stock de suministros por los usuarios.

Ingresar al sistema las compras al contado.

Coordinar con finanzas las compras al crédito.

Registrar debidamente en el sistema las salidas de cada uno de los materiales.

Cotizar a los diferentes proveedores los suministros tanto locales como nacionales.

Mantener actualizada la cartera de proveedores.

Controla la entrada y salida de combustible que abastecerá a las unidades móviles de la empresa.

La Jefatura de Recursos Humanos, se encarga de:

Ingresar en el Sistema personal nuevo, asimismo desactivar al personal que cesa.

Mantener el control de asistencia de empleados y obreros, así como las horas extras, bonificaciones, reintegros y comisiones del personal.

Elaborar las planillas de sueldos de empleados de Tacna, Ilo, Moquegua, Juliaca y planillas de obreros de Tacna y Juliaca.

Elaborar las boletas de pago, pasar a Contabilidad para su visto bueno y luego a Caja para el pago respectivo.

Programar el rol de vacaciones y descansos físicos de todo el personal.

Mantener el Registro de Planillas al día, autorizada por el Ministerio de Trabajo. Presentar mensualmente la encuesta estadística al Ministerio de Trabajo.

Elaborar y presentar el PDT a la SUNAT en forma mensual.

Elaborar en forma mensual la CTS de los trabajadores para su depósito en la entidad financiera, con la respectiva firma en sus constancias para la revisión de la Autoridad Administrativa de Trabajo (Tacna, Ilo, Moquegua y Juliaca).

Elaborar, mantener al día y presentar en forma mensual las AFP de los colaboradores.

Elaborar las gratificaciones de todo el personal para el mes de julio diciembre.

Mantener el file de todo el personal en forma ordenada y adjuntar en ella memorandos, contratos y otros.

Preparar contratos con personal eventual y presentarlo ante el Ministerio de Trabajo.

Generar cursos de capacitación que beneficien las funciones del personal de la empresa.

Coordinar con ESSALUD, programas de salud ocupacional para el personal.

Realizar visitas a los trabajadores que se encuentren con descanso médico o en cualquier problema y que la empresa solicite.

Presentar mensualmente la relación de trabajadores que tienen seguro de vida a la compañía de seguros.

Verificar la atención del comedor de la empresa.

Realizar otras funciones que Gerencia Administrativa se lo solicite.

En tanto que la *Jefatura de Despachos*, tiene como funciones:

Coordinar con el área de producción, el material a producir en la quincena correspondiente.

Verificar el material entregado por el área de producción para tomar los correctivos en caso no cumpliera los estándares de calidad.

Supervisar el correcto manipuleo del material cuando sale de los hornos a los diferentes depósitos y/o clientes.

Programar la entrega de material a los depósitos de Tacna, Ilo y Moquegua.

Coordinar con los Administradores de los depósitos las necesidades o deficiencias de stock o calidad en algún determinado producto.

Supervisar e inventariar el stock de los diferentes depósitos de la empresa.

Supervisar la labor que desempeñan los auxiliares operativos.

Supervisar la calidad y entrega de material, verificando si algún cliente comunica su disconformidad con el producto entregado.

Controlar en forma diaria el ingreso y procesamiento de la información enviada por los depósitos.

Contratar a transportistas particulares para el traslado de material a las diferentes ciudades de la Región I y II, y una vez terminado el flete revisar la factura correspondiente y remitirla a Contabilidad para el pago respectivo.

Evaluar el estado de las unidades móviles asignadas a esta área para poder detectar cualquier anomalía y en coordinación con sus respectivos chóferes, elaborar la orden de trabajo para poder corregir cualquier desperfecto y realizar el seguimiento respectivo.

Coordinar con las Gerencias de la empresa cualquier orden o indicación para que se implementen y ejecuten según lo requerido por estas.

La *Jefatura de Seguridad*, tiene como funciones:

Hacer cumplir las disposiciones dadas por los órganos directrices de la empresa.

Elaborar los roles de servicio de vigilancia y verificar el normal cumplimiento de éstos.

Verificar los ingresos y salidas del personal de la organización y de personas ajenas.

Controlar los ingresos y salidas de productos terminados.

Velar y verificar el trato correcto y cortés de parte del servicio de vigilancia con las visitas y compradores.

Coordinar y colaborar permanentemente con los vigilantes de turno en cualquiera de sus funciones.

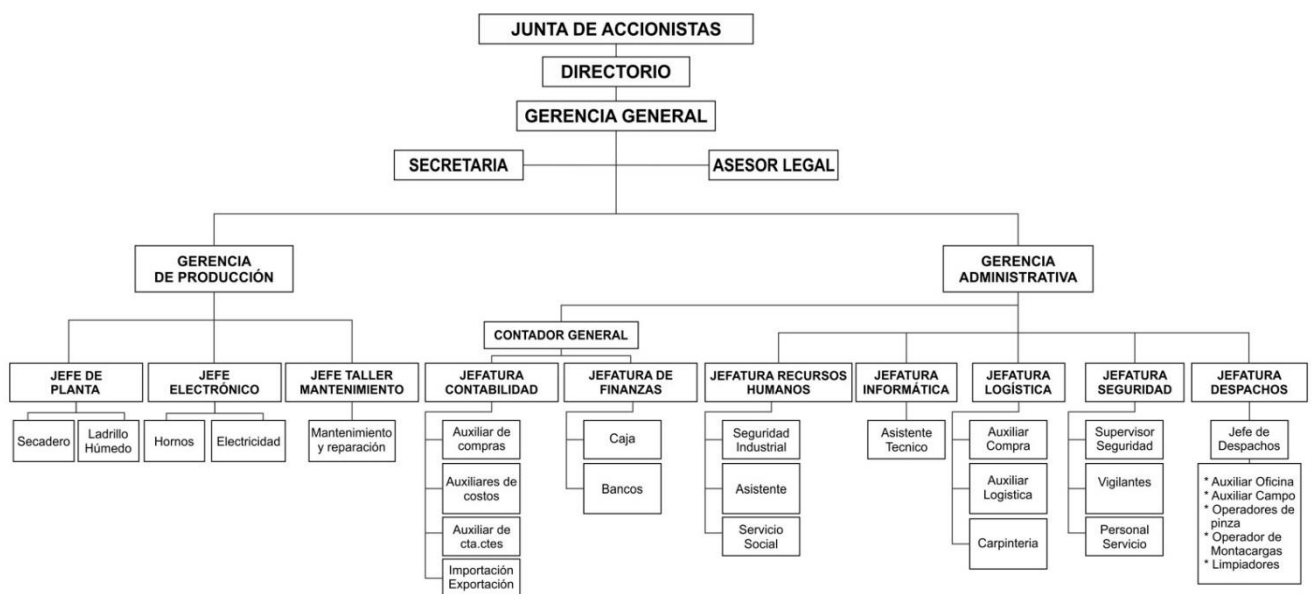
Velar porque se preserve y cuide las instalaciones y bienes de la empresa, verificando la salida de todo material con respectivo permiso o guía de remisión.

Informar a la jefatura de personal acerca de las faltas, permisos de salida, tardanzas, suspensiones y vacaciones del personal de la empresa.

Figura 2

Organigrama de la Ladrillera Maxx S.A.C.

ORGANIGRAMA LADRILLERA MAXX SAC



Nota: Tomado de (Pigati, 2017).

3.4. Productos

Ladrillera Maxx es una compañía desarrolladora y comercializadora de una extensa línea de productos de concretos y ladrillos en cerámico, atendiendo en las localidades de Tacna, Moquegua e Ilo. A través de un moderno sistema, su compañía ofrece al mercado sus productos, bajo un riguroso control de calidad, precios cómodos y adecuada atención a sus usuarios, amparado por una tecnología de última generación.

3.4.1 Categorías de Productos:

La empresa cuenta con 3 variedades de producto para la construcción de viviendas

Muros y Tabiquería:

Hércules I: Paredes, muros interiores y exteriores

Blocker II: Muros livianos y cercos perimétricos

Oso chico: Divisiones y muros livianos (Tabiquería).

Oso grande: Paredes muros interiores y exteriores

Tabimax: Divisiones y muros livianos (Tabiquería).

Pandereta: Divisiones y muros livianos de pisos superiores (Tabiquería).

Infes: Muros portantes

Hércules macizo: Muros portantes

Techo o techado:

Pirámide 15: Lozas aligeradas de 15 cm. de alto

Pirámide 12: Lozas aligeradas de 12 cm. de alto

Pirámide 20: Lozas aligeradas de 20 cm. de alto

Concreto:

Bloqueta de concreto: Cercos perimétricos

Bloqueta Texturada: Ideal para fachadas y cercos perimétricos. No requiere estucado ni pitando.

Bloqueta Texturada Negra

Bloqueta Texturada Roja

Bloqueta Texturada Amarilla

3.5. Diagnóstico Organizacional.**Tabla 6**

FODA de la Ladrillera Maxx S.A.C.

<p>LADRILLOS</p> 	<p>OPORTUNIDADES – O</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo llo – Moquegua. • Implementación de planeamiento estratégico en Marketing, estrategias de Imagen y Comunicación. • Mercado Chileno. • Implementación del departamento de Control de Calidad. 	<p>AMENAZAS – A</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opinión público-político. • Competencia con Marketing Social desarrollado. • Estancamiento Económico Nacional y Controversia por hechos de corrupción. • Productos sustitutos. • Competencia irregular de precios.
<p>FORTALEZAS – F</p> <ul style="list-style-type: none"> • Respaldo por el tiempo que se tiene en el mercado (posicionamiento). • Producto y precios competitivos. • Fabrica automatizada y ecológica. • Personal comprometido con el éxito de la empresa. 	<p>ESTATEGIAS FO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar, probar nuevas ideas y tomar acciones que aporten al desarrollo de la marca e imagen corporativa con la finalidad de maximizar tanto las Fortalezas como las Oportunidades. 	<p>ESTRATEGIAS FA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e implementar programas de retención y postventa con la finalidad de entregar a nuestro público un beneficio adicional tangible e intangible (estrategia de valor agregado).
<p>DEBILIDADES – D</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desatendida Imagen Corporativa. • Escasa estrategia en Marketing de Contenidos. • Escasa estrategia en Marketing Inbound. • Soportes digitales desactualizados y no optimizados. • Pocos estudios previos en Marketing. 	<p>ESTRATEGIAS DO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar nuestra identidad corporativa tanto interno como externo, con la finalidad de transmitir un mensaje de “marca de transparente, responsable y comprometida con el desarrollo de la región”. 	<p>ESTRATEGIAS DA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tomar acciones en Marketing, publicidad e Imagen Corporativa y asistir en medida de lo posible a la atención del talento humano con la finalidad de lograr coherencia entre la imagen interna y externa de la empresa.

(M.Martorell, Psicólogo de Recursos Humanos de la Ladrillera Maxx S.A.C., comunicación personal, 05 de mayo de 2021)

Capítulo IV

Resultados

4.1. Marco Metodológico

4.1.1. Tipo y Diseño de Investigación

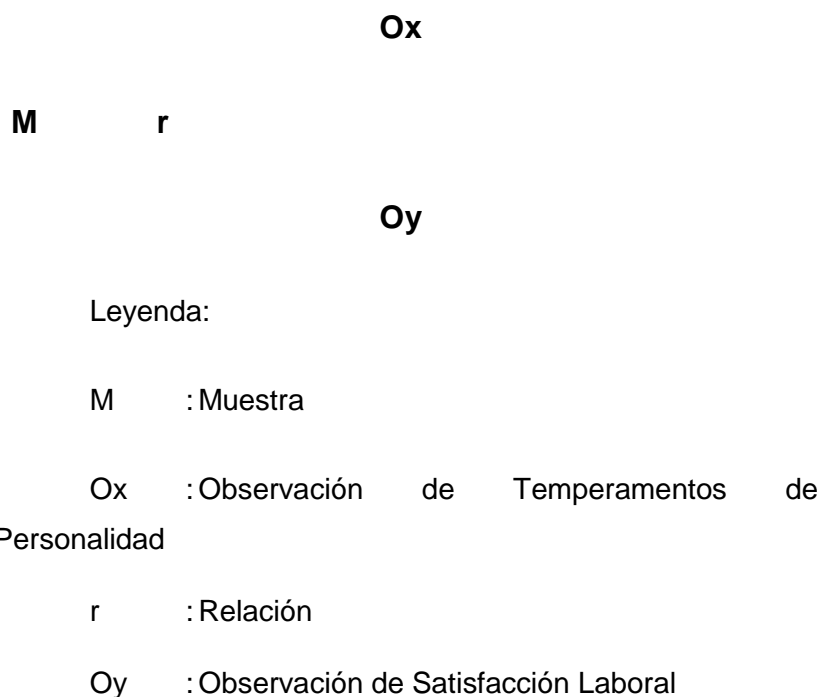
En la presente investigación se tiene un enfoque cuantitativo debido a que se realiza la recolección de datos y buscar comprobar hipótesis, basados en mediciones de atributos psicológicos por medio de pruebas psicométricas y análisis de datos empleando la estadística.

El tipo de investigación según su finalidad es básico porque busca generar más conocimientos acerca de las variables que se van a investigar.

El nivel de conocimiento es descriptivo - correlacional, en la cual se describen ambas variables y se busca relacionarlas.

El diseño es no experimental, porque no se realiza manipulación de variables de forma intencional, además, la temporalidad es transaccional, debido a que es una investigación en la cual se recopila datos en un momento determinado.

El esquema para la presente investigación es:



4.1.2. Población y Muestra

La población consta de 140 colaboradores entre hombres y mujeres los cuales pertenecen a la empresa Ladrillera Maxx S.A.C. con número de RUC 20532613028, con dirección Mz. K1 Lote 1b Complejo Zofratacna (Zona Franca de Tacna – Zona Industrial), Tacna, Perú.

La muestra extraída es de 92 colaboradores al 95% de confianza, a través del muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que se trabajó con una población disponible.

n	= Muestra	= 92
Z	= Nivel de confianza	= 95%
p	= Variable positiva	= 50%
q	= Variable negativa	= 0.5
E	= error	= 6%
N	= Población	= 140

4.1.3. Técnicas e Instrumentos.

4.1.3.1. Técnicas: En ambas variables se utilizará la técnica del encuestado.

4.1.3.2. Instrumentos: Se consideran los siguientes:

4.1.3.2.1. Test de Inventario de Personalidad de Eysenck y Eysenck

Forma “B”: “*Eysenck Personality Inventory*” es su nombre original, su abreviado es E.P.I. y fue creado por los investigadores Hans Eysenck y Sybil Eysenck, este inventario fue estandarizada y traducida al castellano por José Anicama Gómez en el año 1974.

El presente test es una prueba que mide la personalidad de manera directa las dimensiones de extroversión, Introversión, Inestabilidad emocional, estabilidad emocional y sinceridad. Se encuentra elaborado de forma escrita y verbal, su contestación es Dicotómica de SI o NO. Contiene 57 afirmaciones las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

24 ítems de Introversión- Extroversión, corresponden a la Dimensión “E”

24 ítems de Estabilidad- Inestabilidad, corresponden a la Dimensión “N”

09 ítems de Veracidad (Escala de mentira), corresponden a la Dimensión “L”.

Los ítems se encuentran interpuestas de forma indistinta, la cual no tiene orden. La prueba evalúa primordialmente dos dimensiones: la extraversión “E” y el neuroticismo “N” y una tercera dimensión Escala “L” que sirve como medio regulador, debido a que un mayor puntaje de cuatro en esta dimensión anula los resultados obtenidos en la evaluación.

Asimismo, la administración de la prueba se realiza de manera individual y/o grupal, realizándose las indicaciones generales, a fin de que el usuario responda adecuadamente, la aplicación no tiene un tiempo establecido, pero se sugiere que realice en un promedio de 15 minutos aproximadamente.

4.1.3.2.2. Escala de Opiniones SL-SPC (Satisfacción Laboral): Creada por Sonia Palma (2005) y fue adaptado por Alfaro, et al., (2012)

Su forma de administración es individual y/o grupal, dirigido a personas mayores a 17 años para adelante, el tiempo de aplicación se aproxima a unos 20 minutos, presenta un esquema de tipo escala Likert que consta de 27 ítems (negativos y positivos), las cuales se agrupan en: relación con la autoridad, desempeño de tareas, desarrollo personal, relaciones sociales, políticas administrativas, beneficios laborales y/o recomendaciones y condiciones física y/o materiales.

Nos permite evaluar el nivel en la cual se encuentra la satisfacción laboral por ítem, a través de las alternativas: total de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, total desacuerdo.

Para la validez y confiabilidad del presente material, este se validó en colaboradores de Lima Metropolitana a través del método de consistencia interna,

teniendo como resultado para los coeficientes de Alfa de Cronbach y Guttman mayores a 0.8., siendo el instrumento fiable.

4.2. Resultados

El primer paso a realizarse fue buscar la aprobación de la presente investigación para su ejecución, luego se procedió a gestionar las solicitudes de los permisos a los directivos de Ladrillera Maxx S.A.C para obtener el consentimiento respectivo para la ejecución del estudio.

Posteriormente, en reunión con los directivos se coordinó la aplicación de las pruebas psicométricas, en la tercera semana del mes de diciembre del año 2019 se procedió a la recolección de datos.

Para la recopilación de información se aplicaron el Inventario de Personalidad de Eysenck forma "B" para adultos (EPI) y el Cuestionario de tipo Likert de Satisfacción Laboral, ambos instrumentos validados en Perú. Los instrumentos se aplicaron de forma colectiva a los colaboradores.

El análisis estadístico se realizó a través de los programas de SPSS versión 26 y Microsoft Excel.

En cuanto al diseño de la presentación de resultados, se presentan en el siguiente orden:

Primero, se presentan las variables sociodemográficas de los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C.

Segundo, teniendo en cuenta el nivel y tipo de estudio de las variables a ser examinadas, se hace necesario realizar un estudio descriptivo de temperamentos de

la personalidad y satisfacción laboral, obteniéndose información de las encuestas diligenciadas a los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C en el año 2019.

Tercero, se presenta la asociación entre temperamentos de personalidad y satisfacción laboral en colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C en el año 2019.

Y por último se presenta la contrastación de hipótesis planteadas.

4.2.1. Resultados de las variables sociodemográficas y características

4.2.1.1. Sexo de los colaboradores encuestados

Tabla 7

Sexo de los colaboradores evaluados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	69	75%
Mujer	23	25%
Total	92	100%

En la Tabla 7 se visualiza que, del total de colaboradores evaluados de la Ladrillera Maxx S.A.C; el 75% son hombres, mientras que el 25% son mujeres.

Se puede observar que la cantidad de colaboradores hombres encuestados predomina sobre la cantidad de mujeres encuestadas.

4.2.2. Resultados del análisis descriptivo de la variable temperamentos de la personalidad.

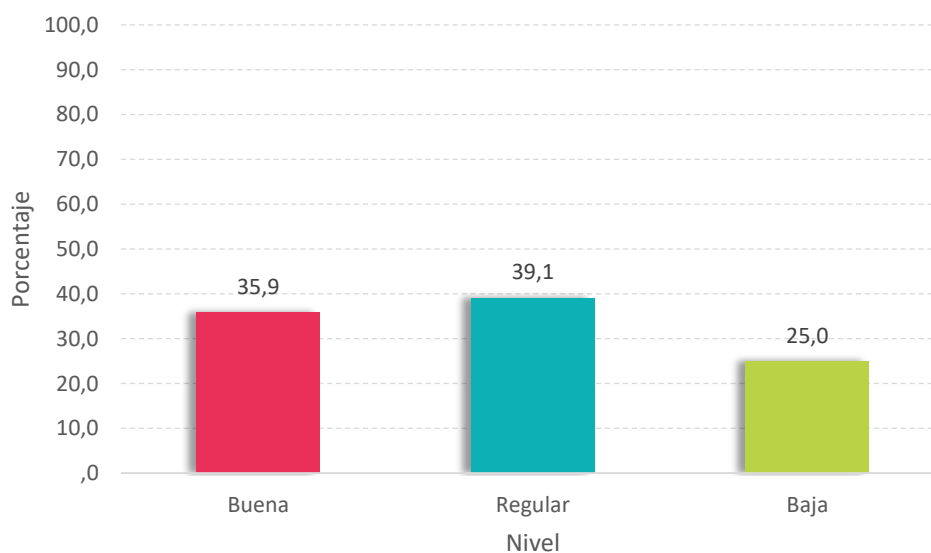
Tabla 8

Dimensión de sinceridad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Buena	33	35.9
Regular	36	39.1
Baja	23	25.0
Total	92	100.0

Figura 3

Dimensión de Sinceridad

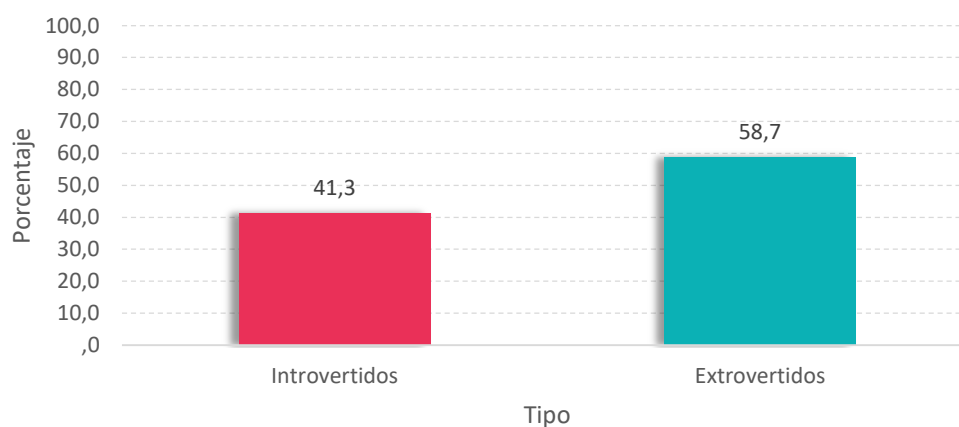


La presente Tabla 8 y Figura 3 nos muestran el análisis de la dimensión de sinceridad, donde se observa que el 39.1% de los colaboradores evaluados

presentan una categoría regular de sinceridad; seguido del 35.9% con una categoría de buena sinceridad; y solo el 25% presenta una categoría de baja sinceridad. Por lo tanto, la dimensión de sinceridad es regular en los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Tabla 9*Dimensión de Extraversión*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Introversos	38	41.3
Extroversos	54	58.7
Total	92	100.0

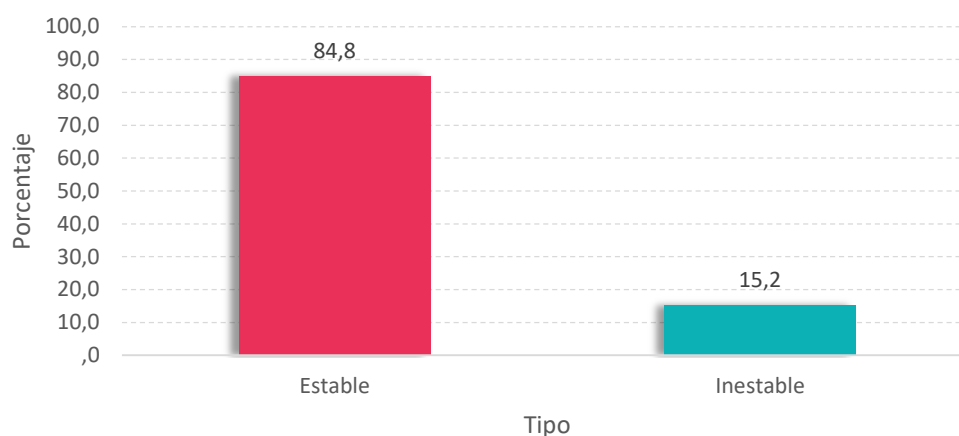
Figura 4*Dimensión de Extraversión*

En la presente Tabla 9 y Figura 4 podemos observar el análisis de la dimensión de extraversión, donde se visualiza que el 58.7% de los colaboradores evaluados presentan una categoría de extrovertido y solo el 41.3% presenta una

categoría de introvertido. Por lo tanto, la dimensión de extraversión es extrovertido en los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Tabla 10*Dimensión de Neuroticismo*

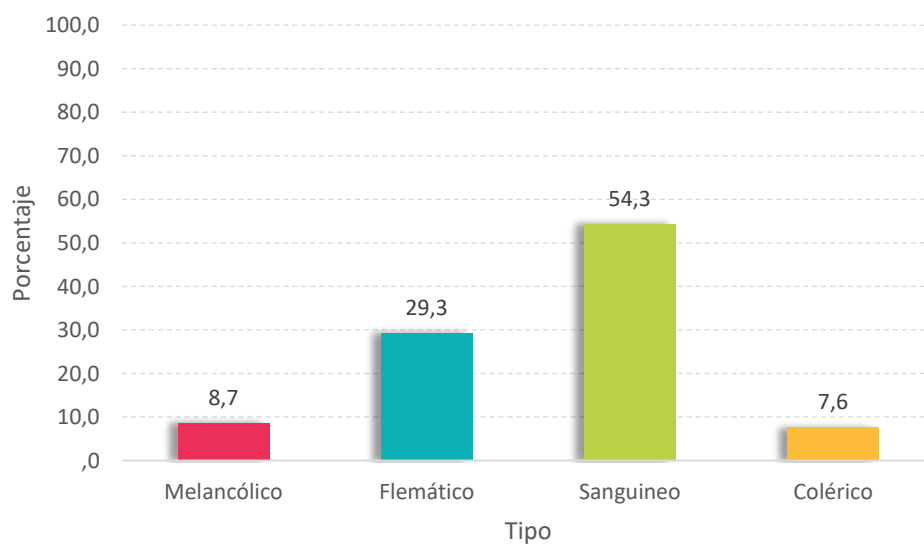
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Estable	78	84.8
Inestable	14	15.2
Total	92	100.0

*Neuroticismo***Figura 5***Dimensión de*

En la presente Tabla 10 y Figura 5 podemos observar el análisis de la dimensión de neuroticismo, donde se visualiza que el 84.8% de los colaboradores evaluados presentan una categoría de estable y solo el 15.2% presenta una categoría de inestable. Por lo tanto, la dimensión de neuroticismo es estable en los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna, 2019.

Tabla 11*Temperamentos de Personalidad*

Tipo	Frecuencia	Porcentaje
Melancólico	8	8.7
Flemático	27	29.3
Sanguíneo	50	54.3
Colérico	7	7.6
Total	92	100.0

Figura 6*Temperamentos de la Personalidad*

En la Tabla 11 y Figura 6 podemos encontrar el análisis de la variable temperamentos de personalidad, donde se observan mayores porcentajes en el tipo sanguíneo representados por el 54.3%, seguido del tipo flemático con un 29.3%, el 8.7% lo obtuvo el tipo melancólico y solo el 7.6% obtuvo el tipo colérico. Por lo tanto, el tipo de temperamento de personalidad es sanguíneo en los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

4.2.3. Resultados del análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral.

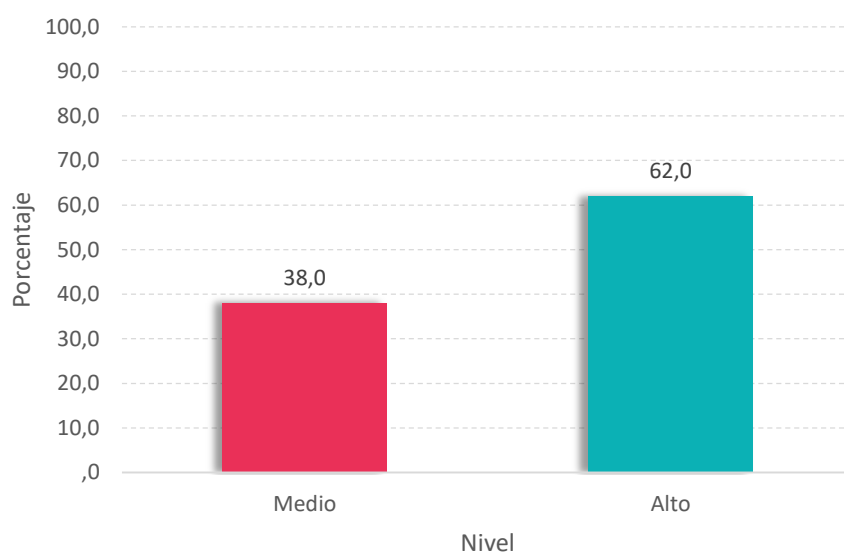
Tabla 12

Nivel de satisfacción laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Medio	35	38.0
Alto	57	62.0
Total	92	100.0

Figura 7

Satisfacción Laboral



En la presente Tabla 12 y Figura 7 se presenta el análisis de la variable satisfacción laboral, donde se observan mayores porcentajes en el nivel alto representado por el 62%, seguido del nivel medio con un 38%. Por lo tanto, el nivel

de satisfacción laboral es alto en los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

4.2.4. Resultados del análisis descriptivo de la dimensión de sinceridad de temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral.

Tabla 13

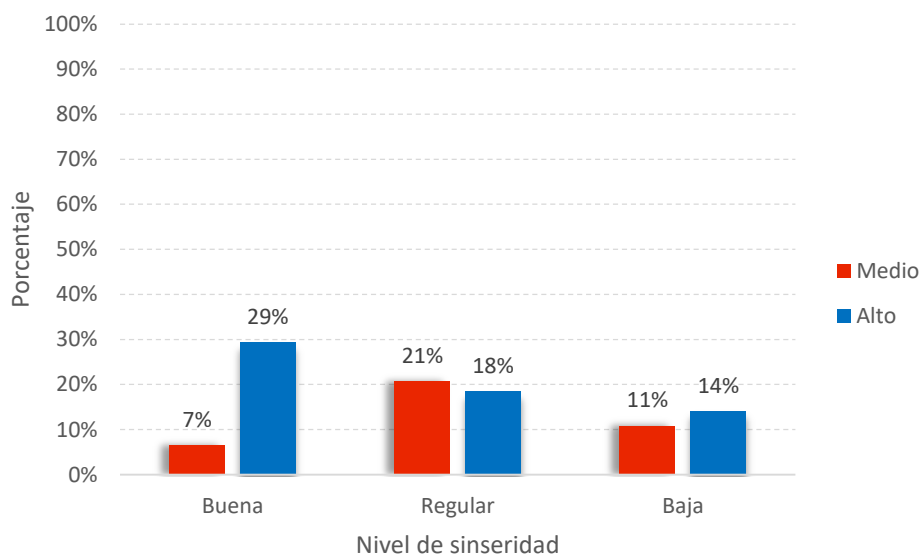
Relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de la

		Sinceridad				
			Buena	Regular	Baja	Total
Nivel de satisfacción laboral	Medio	Recuento	6	19	10	35
		% del total	7%	21%	11%	38%
	Alto	Recuento	27	17	13	57
		% del total	29%	18%	14%	62%
Total		Recuento	33	36	23	92
		% del total	36%	39%	25%	100%

personalidad y la satisfacción laboral.

Figura 8

Dimensión Sinceridad y Satisfacción Laboral



La Tabla 13 y Figura 8 presentan la distribución de frecuencias bidimensional de categoría y niveles de la variable dimensiones de sinceridad de temperamentos de la personalidad y satisfacción laboral, donde podemos observar que la mayor concentración se ubica en el nivel alto de la variable satisfacción laboral y la categoría buena de la dimensión sinceridad de temperamentos de personalidad con el 29%; seguido de la variable satisfacción laboral con un nivel medio, con la categoría regular de la dimensión de sinceridad de temperamentos de la personalidad con un 21%.

4.2.5. Resultados del análisis descriptivo de los temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral.

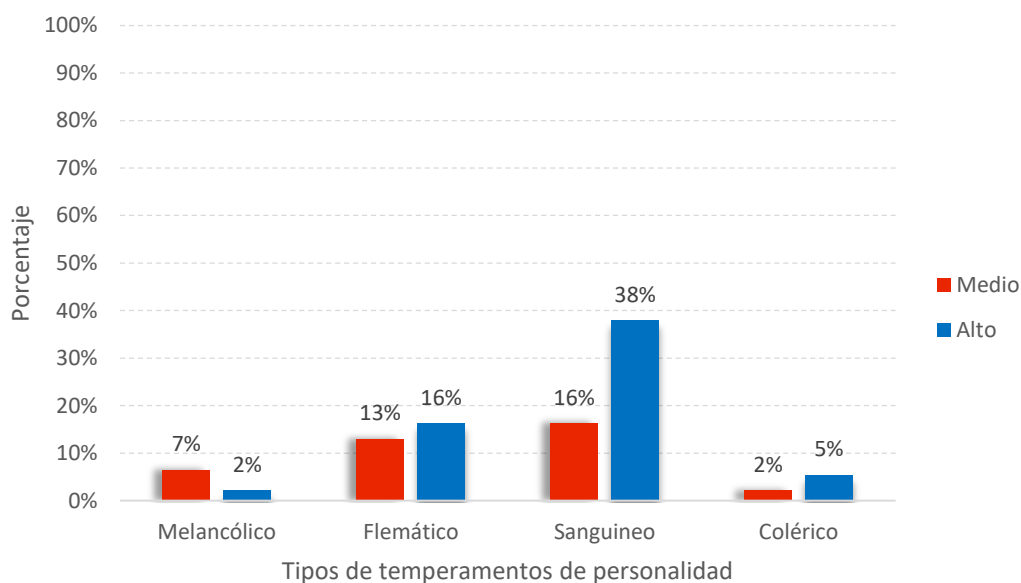
Tabla 14

Relación entre los temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral

		Tipos de Temperamentos de la personalidad				Total	
		Melancólico	Flemático	Sanguíneo	Colérico		
Nivel de satisfacción laboral	Medio	Recuento	6	12	15	2	35
		% del total	7%	13%	16%	2%	.4
	Alto	Recuento	2	15	35	5	57
		% del total	2%	16%	38%	5%	.6
Total		Recuento	8	27	50	7	92
		% del total	9%	29%	54%	8%	1.0

Figura 9

Relación entre Temperamentos de la Personalidad y Satisfacción Laboral



La Tabla 14 y Figura 9 presentan la distribución de frecuencias bidimensional de los tipos de la variable temperamentos de la personalidad y niveles de la variable

satisfacción laboral, donde se visualiza que la mayor concentración se encuentra en el nivel alto de la satisfacción laboral y el tipo sanguíneo de los temperamentos de la personalidad con el 38%; seguido de un nivel alto de satisfacción laboral con el tipo flemático de los temperamentos de la personalidad con un 16%.

4.3. Comprobación de las hipótesis

La comprobación de hipótesis se ejecuta en base a los resultados presentados en tablas y figuras, obtenidos de los cuestionarios aplicado a los colaboradores de la Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

4.3.1. Contrastación de hipótesis general

Planteamiento de la hipótesis.

H0: No existe relación entre personalidad y satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

H1: Existe relación entre personalidad y satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Chi cuadrado de independencia

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar H0.

Cálculo de estadístico

Tabla 15

Tabla de contingencia Nivel de satisfacción laboral y los tipos temperamentos de personalidad

		Tipo de temperamentos de personalidad		Total
		Melancólico y Flemático	Sanguíneo y Colérico	
Nivel de satisfacción laboral	Me	18	17	35
	Alt	17	40	57
Total		35	57	92

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Tabla 16

Prueba de Chi cuadrado para Nivel de satisfacción laboral y tipo de temperamentos de personalidad

Estadísticos	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.294	1	.038		
Corrección por continuidad	3.426	1	.064		
Razón de verosimilitudes	4.267	1	.039		
Estadístico exacto de Fisher				.048	.032
Asociación lineal por lineal	4.247	1	.039		
N de casos válidos	92				

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Conclusión

Considerando la tabla 16 se puede concluir con un nivel de confianza del 95% no aceptar H0 debido a que el valor Chi-cuadrado de Pearson (4.294) y la Sig. asintótica (0.038) es menor a 0.05 por lo tanto existen evidencias estadísticas para concluir que existe relación entre temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

4.3.2. Comprobación de la Hipótesis Específica 1

Planteamiento de la hipótesis.

H0: El temperamento de personalidad que predomina en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019, no es el sanguíneo.

H1: El temperamento de personalidad que predomina en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019, es el sanguíneo.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Chi cuadrado de homogeneidad

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar H0.

Cálculo de estadístico

Tabla 17

Distribución de tipo de temperamentos de personalidad según valores observados y esperados

Tipo	N observado	N esperado	Residual
Melancólico	8	23.0	-15.0
Flemático	27	23.0	4.0
Sanguíneo	50	23.0	27.0
Colérico	7	23.0	-16.0
Total	92		

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Tabla 18

Prueba de Chi-cuadrado para la homogeneidad para el tipo de temperamentos de personalidad

Estadísticos de contraste	Valores
Chi-cuadrado	53.30
Gl	3
Sig. asintót.	.000

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Conclusión

Considerando la Tabla 18, se puede concluir con un nivel de confianza del 95% no aceptar H0 debido a que el valor Chi-cuadrado (53.30) y la Sig. asintótica (0.00) es menor a 0.05 por lo tanto existen evidencias estadísticas para concluir que los valores observados no son homogéneas y en la tabla 17 se observa que el valor observado del tipo de temperamento de personalidad que predomina es el sanguíneo, por lo que se acepta H1.

4.3.3. Comprobación de la Hipótesis Específica 2

Planteamiento de la hipótesis.

H0: El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019, no es alto.

H1: El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019, es alto.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Chi cuadrado de homogeneidad

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar H0.

Cálculo de estadístico

Tabla 19

Distribución de Nivel de satisfacción laboral según valores observados y esperados

Nivel	N observado	N esperado	Residual
Medio	35	46.0	-11.0
Alto	57	46.0	11.0
Total	92		

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Tabla 20

Prueba de Chi-cuadrado para la homogeneidad para el Nivel de satisfacción laboral

Estadísticos de contraste	Valores
Chi-cuadrado	5.261
Gl	1
Sig. asintót.	.02

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Conclusión

Considerando la tabla 20 concluimos con un nivel de confianza del 95% no aceptar H0 debido a que el valor Chi-cuadrado (5.261) y la Sig. asintótica (0.02) es menor a 0.05 por lo tanto existen evidencias estadísticas para concluir que los valores observados no son homogéneos y en la tabla 19 se visualiza que el valor observado del Nivel de satisfacción laboral predominante es el alto, por lo que se acepta H1.

4.3.4. Contrastación de tercera hipótesis específica

Planteamiento de la hipótesis.

H0: No existe relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

H1: Existe relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Nivel de significancia

Alfa = α = 5%

Prueba estadística

Chi cuadrado de independencia

Regla de decisión

Si P-Valor < nivel de significancia entonces no aceptar H0.

Cálculo de estadístico

Tabla 21

Tabla de contingencia Nivel de satisfacción laboral y dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad

		Sinceridad			Total
		Buen a	Regula r	Baj a	
Nivel de satisfacción laboral	Medi o	6	19	10	35
	Alto	27	17	13	57
Total		33	36	23	92

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Tabla 22

Prueba de Chi cuadrado para Nivel de satisfacción laboral y dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad

	Valo r	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,12 7	2	,010
Razón de verosimilitudes	9,64 6	2	,008
Asociación lineal por lineal	4,65 5	1	,031
N de casos válidos	92		

Fuente: Reportes del SPSS 26.

Conclusión

Considerando la tabla 22 concluimos con un nivel de confianza del 95% no aceptar H0 debido a que el valor Chi-cuadrado de Pearson (9.127) y la Sig. asintótica (0.010) es menor a 0.05 por lo tanto existen evidencias estadísticas para concluir que existe relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

Capítulo V

Sugerencias

Para una mejor comprensión de las recomendaciones la presente estará dividido en tres grupos, la primera: propuestas de mejora para la ladrillera Maxx, segunda: sugerencias para estudios similares y tercera: recomendaciones para trabajos futuros.

Propuestas de mejora:

Las siguientes sugerencias están direccionadas al departamento de recursos humanos de la ladrillera Maxx S.A.C., con el objetivo de optimizar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores.

Teniendo en cuenta que se asocian la satisfacción laboral y temperamentos de personalidad y siendo los tipos sanguíneo y flemático quienes presentan características favorables para la satisfacción laboral, es que se sugiere al área de

recursos humanos, realizar una evaluación de personalidad a todos sus colaboradores y así establecer el perfil de cada uno de ellos. Dichos resultados podrán servir para adecuar y establecer mejoras en las condiciones externas de la empresa que influyan de forma positiva en los colaboradores, a la vez dichos resultados deben ser utilizados para acciones de rotación de puesto de trabajo, adecuando al colaborar de acuerdo a sus características de personalidad, generando una mayor tendencia a la satisfacción con el puesto de trabajo.

Continuando con el uso de los resultados de la evaluación de personalidad, también deben ser utilizados para ascensos laborales, debido que a ciertos cargos importantes no solo requiere de conocimientos y experiencia, sino de ciertas características de personalidad propias del colaborar que le puedan generar niveles altos de satisfacción en el puesto laboral.

Otro beneficio de conocer tales características de personalidad del colaborador, es saber con el tiempo cuales son las personalidades que mejor se adecuan a las condiciones laborales propias de la ladrillera Maxx, brindándole información valiosa a la empresa para posteriores reclutamientos y selección de nuevos colaboradores.

En esta investigación se estableció que el nivel de satisfacción laboral es ALTO en los colaboradores, por lo tanto, se sugiere a la oficina de recursos humanos de la ladrillera Maxx, plantear estrategias para mantener y mejorar los factores externos como los beneficios laborales y/o remunerativas, las condiciones físicas y/o materiales y las políticas administrativas a fin de generar incremento en los niveles de satisfacción laboral.

La oficina de recursos humanos debe implementar talleres o espacios de interacción social con todos los colaboradores, como celebrar el día del padre, de la madre, y aprovechar otras fechas festivas para este compartir, a fin de que se conozcan todos los miembros de la empresa y se logre generar un buen clima social, permitiendo un incremento de satisfacción con los compañeros de trabajo.

Generar oportunidades de ejecución de actividades significativas para el colaborador, como tareas asociadas a su formación profesional y actividades relacionadas con su interés que contribuyan al crecimiento personal y profesional del mismo.

Se deben distribuir las tareas laborales de forma equitativa de acuerdo a lo establecido en el puesto, lo que permitirá al colaborador cumplirlas en el tiempo establecido, evitando malestares y frustraciones que podrían reflejarse en la actitud hacia sus supervisores.

Para estudios similares:

Teniendo en cuenta la experiencia adquirida en esta investigación, se recomienda a los interesados en el estudio de temperamentos de la personalidad y satisfacción laboral, considerar las siguientes sugerencias con la finalidad de que se obtengan mejores resultados:

Tomar en cuenta los rasgos de las dimensiones de la personalidad (extraversión y neuroticismo) como variable de estudio, para detallar con mayor precisión la tendencia o determinación de los rasgos de personalidad del colaborador.

Relacionar los factores de satisfacción laboral con cada una de las dimensiones de la personalidad (extraversión neuroticismo y sinceridad), lo que ayudaría a conocer los rasgos de personalidad que se relacionan de forma significativa con cada uno de estos factores.

La presente investigación al no registrar resultados de niveles bajos de satisfacción laboral en los colaboradores, se sugiere evaluar a toda la población de la Ladrillera Maxx, haciendo uso de otro modelo de evaluación de satisfacción laboral, para obtener un mejor resultado.

Los evaluadores deben agrupar a los colaboradores en pequeños grupos de 10 y brindar información sobre el objetivo de la presente evaluación y aclarando todas las inquietudes a fin de evitar interpretaciones erradas, los cuales pueden generar impresiones negativas o positivas a la evaluación, afectando los resultados.

Para trabajos futuros:

Los resultados obtenidos en la presente invitan a realizarse otras investigaciones asociadas a otras variables, planteándose los siguientes trabajos futuros.

Se sugiere investigar el nivel de satisfacción laboral bajo y su relación con las dimensiones de personalidad (P,E,N), teniendo como objetivo determinar el nivel de relación entre las dimensiones de la personalidad y el nivel bajo de satisfacción laboral en los colaboradores, buscando conocer que características de la personalidad se asocian a la insatisfacción laboral.

Debería estudiarse la dimensión de psicoticismo "P" de la personalidad y su relación con la satisfacción laboral, la cual no fue objeto de estudio en la presente

investigación, según estudios dicha dimensión presenta un carácter mayor de aprendizaje del entorno, por lo tanto, se debe buscar asociarlo a la satisfacción laboral, lo que ayudaría entender qué tipo de aprendizajes adquiridos nos predisponen a la satisfacción laboral.

Investigar sobre la relación del factor externo de productos que presta la empresa y el desarrollo personal del colaborador, y conocer de qué forma influye en su satisfacción laboral.

Considerando que la definición de satisfacción laboral se asocia a los estados afectivos, realizar estudios sobre estados afectivos de los colaboradores y relacionarlo con la satisfacción laboral, buscando el nivel de significancia que existe entre ambas variables.

Se sugiere estudiar la satisfacción laboral y su relación con la edad, debido a que algunas características de nuestras personalidades disminuyen e incrementan de acuerdo a situaciones que vivimos en nuestras vidas, lo cual podría influir en la satisfacción laboral.

Investigar la variable sexo del colaborador, debido a que en la presente investigación el 75% son varones y el 57% tiene una satisfacción laboral alto, lo cual nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta ¿Cuál es el nivel de relación entre los sexos de los colaboradores y la satisfacción laboral?

Conclusiones

La satisfacción laboral determina el nivel de satisfacción de las necesidades de los colaboradores en una organización, así como las respuestas a las situaciones vividas en base a sus personalidades.

Conocer la satisfacción laboral es importante dentro de las organizaciones, porque permite conocer las fortaleza, amenazas, debilidades y oportunidades de la organización en relación a sus colaboradores.

En conformidad con los resultados logrados en esta investigación, se muestran las conclusiones siguientes para cada uno de los objetivos planteados:

Para el objetivo general el cual se encuentra direccionado a determinar la relación entre temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., se concluye que los datos determinan que, si existe relación entre dichas variables en estudio, estableciendo que las características biológicas de la personalidad predisponen al colaborador a la satisfacción e insatisfacción laboral.

En lo referente al primer objetivo específico el cual está orientado a determinar los temperamentos de personalidad en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., se concluye que, el temperamento predominante es el sanguíneo, estableciendo que las características que presentan la mayoría de los colaboradores

son: la sociabilidad, despreocupación, liderazgo, receptividad, etc., que los predispone a la satisfacción laboral.

Para el segundo objetivo específico, el cual estuvo orientado a determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., se determina que, el grado de satisfacción laboral es ALTO, estableciendo que los colaboradores se encuentran satisfechos con la relación con la autoridad, el desarrollo de tareas, su desarrollo personal, sus relaciones sociales, las políticas administrativas y las condiciones físicas y/o materiales de la empresa.

En cuanto al tercer objetivo específico, el cual estuvo orientado a determinar la asociación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de la personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., se determina que, si tiene relación la sinceridad y la satisfacción laboral, estableciendo que los colaboradores presentan rasgos de conformidad social que lo predisponen a la satisfacción social.

Referencias

- Barrick, M. R., & Mount, M. K. (1994). Personality and job performance: A critique of the Tett, Jackson, and Rothstein (1991) meta-analysis. *PERSONNEL PSYCHOLOGY*, 47, 147-156. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/227768194_Personality_and_job_performance_A_critique_of_the_Tett_Jackson_and_Rothstein_1991_meta-analysis
- Cervone, D., & Pervin, L. (2008). *Personalidad Teoría e Investigación*. México: Manual Moderno.
- Connolly, J. J., & Viswesvaran, C. (2000). El papel de la afectividad en la satisfacción laboral: un meta-análisis. *Personalidad y Diferencias Individuales*, 29(2), 265-281. Retrieved from https://www.researchgate.net/profile/Chockalingam-vish-Viswesvaran-2/publication/247166848_The_role_of_affectivity_in_job_satisfaction_A_meta-analysis/links/59e4d960aca272390ed6361e/The-role-of-affectivity-in-job-satisfaction-A-meta-analysis.pdf
- Davidoff, L. L. (2003). *Introducción a la Psicología*. México: McGraw-Hill.
- Engler, B. (1996). *Introducción a las Teorías de la Personalidad*. México: McGraw Hill.
- Eysenck, H., & Eysenck, S. (2008). *Manual del test de Eysenck [test psicológico, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]*. Biblioteca de Psicometría y Psicodiagnóstico, Arequipa.

- Gandarillas, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, Ó., & Santibañez, M. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *SciELO Analytics*, 60(234), 1-28. Retrieved from <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2014000100007>
- García, M. I. (2017). *Relación entre clima, satisfacción laboral y las ventas de los promotores de una empresa de telecomunicaciones de lima 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma]*. Repositorio Institucional. Retrieved from <https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1477/MICGARCIAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hurtz, G. M., & Donovan, J. J. (2000). Personalidad y rendimiento laboral: Los cinco grandes revisados. *American Psychological Association, Inc.*, 85(6), 869-879. Retrieved from https://www.academia.edu/download/34237194/personality_and_job_performance.pdf
- Ladrillos Maxx. (2007). Información sobre la Estructura de la Empresa. *Max Noticias*, 1(1), 1-13.
- Ladrillos Maxx. (2021). *Sobre Nosotros*. Retrieved from Sobre Nosotros: <https://www.ladrillosmaxx.com/nosotros>
- Meliá, J., & Peiró, J. (1989). La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción S20/23. *Psicologemas*, 1(5), 59-74. Retrieved from https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF

- Perez, M. d. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de una institución financiera de la región I lima 3. 2017 [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]*. Repositorio Institucional. Retrieved from https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3351/Perez_PMDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pigati, M. (2017). *Informe de Prácticas Pre Profesionales de Relaciones Públicas realizadas en Ladrillera Maxx S.A.C.* Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman.
- Sánchez, B., & Parra, M. (2013). Diseño y validación de un cuestionario de satisfacción laboral para técnicos deportivos (CSLTD). *Cultura, Ciencia y Deporte*, 8(23), 119-127. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1630/163028052005.pdf>
- Schmidt, V. F., Vion, D., De costa Oliván, M., Casella, I., Cuenya, L., Blum, G., & Pedrón, V. (2010). Modelo Psicobiológico de Personalidad de Eysenck: una historia proyectada hacia el futuro. *Revista Internacional de Psicología*, 11(2), 4. Retrieved from <https://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/63/60>
- Schultz, D., & Schultz, S. (2010). *Teorías de la Personalidad*. México: CENGAGE Learning.
- Squillace, M., Picón, J., & Schmidt, V. (2013). Adaptación local del Cuestionario Revisado de Personalidad de Eysenck. *Evaluar*(13), 19-37. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/52477177.pdf>

Tic en Formación Docente. (2016, noviembre). *¿Qué es la Personalidad? [Imagen]*.

Retrieved from Tic en Formación Docente:

<http://lapersonalidad2016.blogspot.com/2016/11/tipologia-de-eysenck.html>

Zambrano, R. (2011). Revisión sistemática del cuestionario de personalidad de Eysenck (Eysenck Personality Questionnaire - EPQ). *ScieELO Perú*, 17(2), 1-15. Retrieved from

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200005)

[48272011000200005](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272011000200005)

Anexos.

Anexo "A": Cuestionario de personalidad de Eysenck (EPQ)

Anexo "B": Escala de satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo (SL-SPC)

Anexo "C": Matriz de consistencia

Anexo A. Cuestionario de Personalidad de Eysenck (EPQ)

**INVENTARIO DE PERSONALIDAD EYSENCK
FORMATO ADULTOS
EYSENCK (E.P.I.)**

Edad: _____ SEXO: M () F ()

Área de Trabajo: _____

Cargo: _____

Fecha de Aplicación: _____

L**E****N****CUESTIONARIO****INSTRUCCIONES**

Aquí tienes algunas preguntas sobre el modo como usted se comporta, siente y actúa. Después de cada pregunta, hay un espacio para contestar con un “**SI**” o con una “**NO**” según sea su caso.

Trate de decidir si “**SI**” o “**NO**” representa su modo usual de actuar o sentir, entonces, ponga una cruz sobre el “**SI**” o “**NO**”. Trabaje rápidamente y no emplee mucho tiempo en cada pregunta; queremos su primera reacción, no un proceso de pensamiento prolongado.

El cuestionario total no debe de tomar más que unos pocos minutos. Asegúrese de no omitir alguna pregunta.

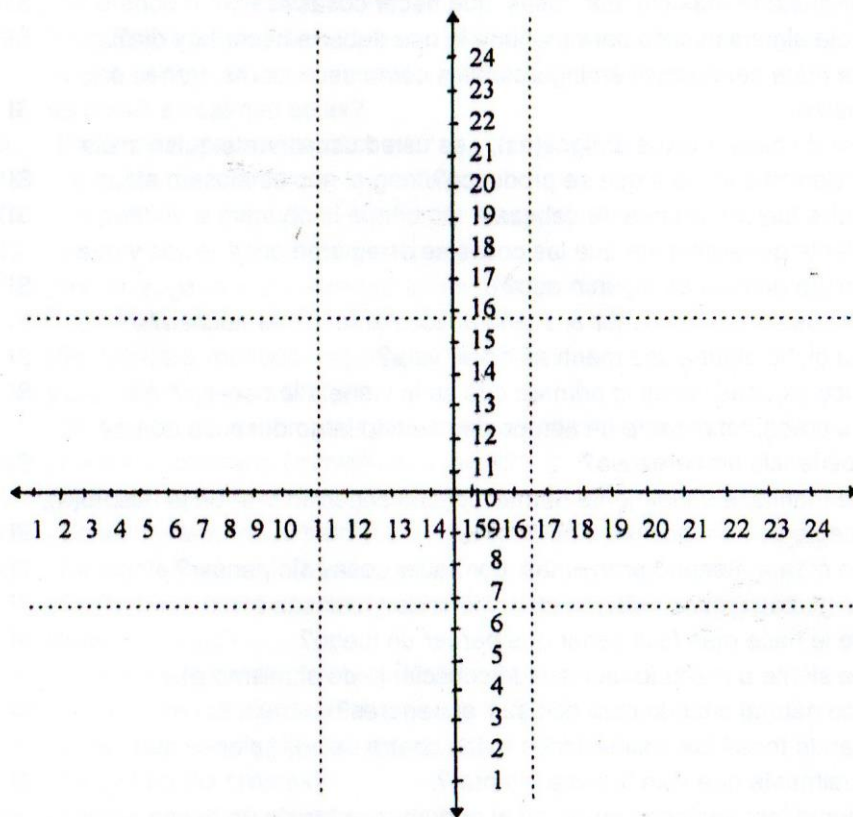
Ahora comience. Trabaje rápidamente y recuerde de contestar todas las preguntas. No hay contestaciones “correctas” ni “incorrectas”, y éste no es un test de inteligencia o habilidad, sino simplemente una medida de la forma como usted se comporta.

1. ¿Le gusta abundancia de excitación y bullicio a su alrededor? **SI - NO**
2. ¿Tiene a menudo un sentimiento de intranquilidad, como si quisiera algo, pero sin saber qué? **SI - NO**
3. ¿Tiene casi siempre una contestación lista a la mano cuando se le habla? **SI - NO**
4. ¿Se siente algunas veces feliz, algunas veces triste, sin una razón real? **SI - NO**
5. ¿Permanece usualmente retraído (a) en fiestas y reuniones? **SI - NO**
6. Cuando era niño(a) ¿hacia siempre inmediatamente lo que le decían, sin refunfuñar? **SI - NO**
7. ¿Se enfada o molesta a menudo? **SI - NO**
8. Cuando lo(a) meten a una pelea ¿prefiere sacar los trapitos al aire de una vez por todas, en vez de quedar callado(a) esperando que las cosas se calmen solas? **SI - NO**
9. ¿Es usted triste, melancólico (a)? **SI - NO**
10. ¿Le gusta mezclarse con la gente? **SI - NO**
11. ¿Ha perdido a menudo el sueño por sus preocupaciones? **SI - NO**
12. ¿Se pone a veces malhumorado (a)? **SI - NO**
13. ¿Se catalogaría a sí mismo(a) como despreocupado (a) o confiado a su buena suerte? **SI - NO**
14. ¿Se decide a menudo demasiado tarde? **SI - NO**
15. ¿Le gusta trabajar solo (a)? **SI - NO**
16. ¿Se ha sentido a menudo apático (a) y cansado(a) sin razón? **SI - NO**
17. ¿Es por lo contrario animado(a) y jovial? **SI - NO**
18. ¿Se ríe a veces de chistes groseros? **SI - NO**
19. ¿Se siente a menudo hastiado(a), harto, fastidiado? **SI - NO**
20. ¿Se siente incómodo(a) con vestidos que no son del diario? **SI - NO**
21. ¿Se distrae (vaga su mente) a menudo cuando trata de prestar atención a algo? **SI - NO**
22. ¿Puede expresar en palabras fácilmente lo que piensa? **SI - NO**
23. ¿Se abstrae (se pierde en sus pensamientos) a menudo? **SI - NO**
24. ¿Está completamente libre de prejuicios de cualquier tipo? **SI - NO**
25. ¿Le gustan las bromas? **SI - NO**
26. ¿Piensa a menudo en su pasado? **SI - NO**
27. ¿Le gusta mucho la buena comida? **SI - NO**
28. Cuándo se fastidia ¿necesita algún(a) amigo(a) para hablar sobre ello? **SI - NO**
29. ¿Le molesta vender cosas o pedir dinero a la gente para alguna buena causa? **SI - NO**
30. ¿Alardea (se jacta) un poco a veces? **SI - NO**
31. ¿Es usted muy susceptible (sensible) por algunas cosas? **SI - NO**
32. ¿Le gusta más quedarse en casa, que ir a una fiesta aburrida? **SI - NO**
33. ¿Se pone a menudo tan inquieto(a) que no puede permanecer sentado(a) durante mucho rato en una silla? **SI - NO**
34. ¿Le gusta planear las cosas cuidadosamente con mucha anticipación? **SI - NO**
35. ¿Tiene a menudo mareos (vértigos)? **SI - NO**
36. ¿Contesta siempre una carta personal, tan pronto como puede, después de haberla leído? **SI - NO**
37. ¿Hace usted usualmente las cosas mejor resolviéndolas solo(a) que hablando a otra persona sobre ellas? **SI - NO**
38. ¿Le falta frecuentemente aire sin haber hecho un trabajo pesado? **SI - NO**
39. ¿Es usted generalmente una persona tolerante, que no se molesta si las cosas no están perfectas? **SI - NO**
40. ¿Sufre de los nervios? **SI - NO**
41. ¿Le gustaría más planear cosas, que hacer cosas? **SI - NO**
42. ¿Deja algunas veces para mañana lo que debería hacer hoy día? **SI - NO**

43. ¿Se pone nervioso(a) en lugares tales como ascensores, trenes o túneles? **SI - NO**
44. Cuando hace nuevos amigos(as), ¿es usted usualmente quien inicia la relación o invita a que se produzca? **SI - NO**
45. ¿Sufre fuertes dolores de cabeza? **SI - NO**
46. ¿Siente generalmente que las cosas se arreglarán por sí solas y que terminarán bien de algún modo? **SI - NO**
47. ¿Le cuesta trabajo coger el sueño al acostarse en las noches? **SI - NO**
48. ¿Ha dicho alguna vez mentiras en su vida? **SI - NO**
49. ¿Dice algunas veces lo primero que se le viene a la cabeza? **SI - NO**
50. ¿Se preocupa durante un tiempo demasiado largo después de una experiencia embarazosa? **SI - NO**
51. ¿Se mantiene usualmente hermético(a) o encerrado (a) en sí mismo(a), excepto con amigos muy íntimos? **SI - NO**
52. ¿Se crea a menudo problemas, por hacer cosas sin pensar? **SI - NO**
53. ¿Le gusta contar chistes y referir historias graciosas a sus amigos? **SI - NO**
54. ¿Se le hace más fácil ganar que perder un juego? **SI - NO**
55. ¿Se siente a menudo demasiado consciente de sí mismo(a) o poco natural cuando esta con sus superiores? **SI - NO**
56. Cuando todas las posibilidades están contra usted, ¿piensa aun usualmente que vale la pena intentar? **SI - NO**
57. ¿Siente "sensaciones raras" en el abdomen antes de un hecho importante? **SI - NO**

PERSONALIDAD

ADULTO



Anexo B. Escala de satisfacción laboral (SL-SPC) de Sonia Palma Carrillo

**ESCALA DE OPINIONES SL SPC
Palma, 2005**

Edad: _____ Género: M () F ()

Tiempo de servicio: _____

Condición Laboral () Estable () Contratado

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

Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

- TA** Total de acuerdo
A De acuerdo
I Indeciso
D En desacuerdo
TD Total desacuerdo

ITEMS	RESPUESTAS					
	TA	A	I	D	TD	
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	5	4	3	2	1	
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	1	2	3	4	5	★
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	5	4	3	2	1	
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	5	4	3	2	1	
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	5	4	3	2	1	
6. Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	5	4	3	2	1	★
7. Me siento mal con lo que gano.	1	2	3	4	5	★
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	1	2	3	4	5	
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.	5	4	3	2	1	
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	5	4	3	2	1	

11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	5	4	3	2	1
12. Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando le(s) pido alguna consulta sobre mi trabajo.	5	4	3	2	1
13. El ambiente donde trabajo es confortable.	5	4	3	2	1
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	5	4	3	2	1
15. La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	1	2	3	4	5
16. Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5
17. Me disgusta mi horario.	1	2	3	4	5
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	5	4	3	2	1
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	1	2	3	4	5
20. Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	5	4	3	2	1
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	5	4	3	2	1
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	4	3	2	1
23. El horario de mi trabajo me resulta incómodo.	1	2	3	4	5
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	5	4	3	2	1
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	5	4	3	2	1
26. Mi trabajo me aburre.	1	2	3	4	5
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.	5	4	3	2	1
28. En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	5	4	3	2	1
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	5	4	3	2	1
30. Me gusta el trabajo que realizo.	5	4	3	2	1
31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).	1	2	3	4	5
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	5	4	3	2	1

33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentadas.	1	2	3	4	5	★
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	5	4	3	2	1	
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.	5	4	3	2	1	
36. Mi(s) jefe(s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo.	5	4	3	2	1	
SUMATORIA POR COLUMNAS						
TOTAL						

CATEGORÍA DIAGNÓSTICA: _____

Anexo C. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Estudio de los Temperamentos de Personalidad y su Relación con la Satisfacción Laboral en Colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p>Pregunta General ¿Existe relación entre temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?</p>	<p>Objetivo General Determinar la relación entre temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.</p>	<p>Hipótesis General Existe relación entre los temperamentos de personalidad y satisfacción laboral en colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.</p>	<p>Variable 1: Temperamentos de Personalidad</p> <p>Dimensiones: Extraversión: - Introvertidos - Extrovertidos Neuroticismo: - Estabilidad - Inestabilidad Sinceridad: - Escala de mentiras</p> <p>Tipo: - Flemático - Colérico - Melancólico - Sanguíneo</p>	<p>Diseño: El diseño que se utilizó es diseño no experimental donde no vamos a manipular las variables.</p> <p>Hernández, Fernández y Bautista (2014) “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables”</p> <p>Tipo: El tipo de investigación que se desarrolla es descriptivo correlacional, debido a que se pretende determinar la relación que mantiene la personalidad y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores, así mismo es descriptivo porque se describen los niveles tanto de temperamento de la personalidad y como el de satisfacción laboral.</p>

Preguntas Específicas	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable 2: Satisfacción Laboral	La investigación descriptiva tiene como objetivo central la descripción de los fenómenos, especificar, características y rasgos más importantes.
<p>1. ¿Cuáles son los temperamentos de personalidad que presentan los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral que presentan los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?</p> <p>3. ¿Existe relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019?</p>	<p>1. Determinar los temperamentos de personalidad en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.</p> <p>3. Determinar la relación entre la dimensión de sinceridad de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.</p>	<p>1. El temperamento que predomina en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019, es el sanguíneo.</p> <p>2. El nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019, es alto.</p> <p>3. Existe relación entre la dimensión de temperamentos de personalidad y la satisfacción laboral en los colaboradores de Ladrillera Maxx S.A.C., Tacna 2019.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Factor I: Condiciones físicas y/o materiales.</p> <p>Factor II: Beneficios laborales y/o remunerativos.</p> <p>Factor III: Políticas administrativas.</p> <p>Factor IV: Relaciones sociales.</p> <p>Factor V: Desarrollo personal.</p> <p>Factor VI: Desarrollo de tareas.</p> <p>Factor VII: Relación con la autoridad.</p> <p>Nivel:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Alto - Medio - Bajo 	<p>Según Hernández, Fernández y Bautista (2014) los estudios correlacionales evalúan dos o más variables para ver cómo estas se comportan entre si y si es que tienen una relación directa o inversa.</p>

VARIABLE, OPERACIONALIZACIÓN	POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><u>Definición conceptual</u></p> <p>Personalidad la suma total de los patrones conductuales presentes o potenciales del organismo, determinados por la herencia y el ambiente, se origina y desarrolla mediante la interacción funcional de los sectores formativos en que se originan estos patrones conductuales.</p> <p>Satisfacción Laboral: Es la disposición o tendencia estable hacia el trabajo y que a su vez es relativa y está basada en las creencias, valores a partir de su experiencia laboral (Palma, 1999).</p>	<p>Población Hernández et, al. (2010), la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características. La población es de 140 colaboradores de ambos sexos de la ladrillera Maxx S.A.C.</p> <p>Tipo de muestra y muestreo Se entiende por muestra como una parte representativa de la población (Hernández et, al. 2010).</p>	<p>Variable 1: Personalidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Cuestionario • Instrumento: Inventario de Personalidad – Eysenck forma B, para adultos (EPI). • Autor: Hans Jürgen Eysenck • Año: 1954 • Forma de aplicación: Individual o grupal
<p><u>Definición operacional:</u></p> <p>Personalidad: Esta medida por los puntajes obtenidos, los cuales se distribuyen en 3 dimensiones, agrupándose en cuatro tipos de temperamento.</p> <p>Dimensiones o factores: Extraversión: - Introversos - Extroversos Neuroticismo: - Estabilidad - Inestabilidad Sinceridad: Escala de mentiras</p> <p>Ítems Extraversión: 1, 3, 5, 8, 10, 13, 15, 17, 20, 22, 25, 27, 29, 32, 34, 37, 39, 41, 44, 46, 49, 51, 53, 56. Neuroticismo: 2, 4, 7, 9, 11, 14, 16, 19, 21, 23, 26, 28, 31, 33, 35, 38, 40, 43, 45, 47, 50, 52, 55, 57.</p> <p>Sinceridad: 6, 12, 18, 24, 30, 36, 42, 48, 54.</p> <p>Escala de medición</p>	<p>El muestreo es una técnica para la selección un conjunto de individuos de una población con el propósito de poder estudiarlos y caracterizar el total de la población (Hernández et, al. 2010).</p> <p>Para esta investigación se trabajó con una muestra de 92 colaboradores.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Cuestionario • Instrumento: Cuestionario de tipo Likert • Autores: Sonia Palma Carrillo • Año: 1999 • Forma de Administración: Individual o grupal

<p>Ordinal</p> <p>Satisfacción Laboral: Esta medida por los puntajes obtenidos en la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.</p> <p>Dimensiones o factores: Factor I (Condiciones físicas), Factor II (Beneficios laborales y/o remunerativos), Factor III (Políticas administrativas), Factor IV (Relaciones sociales), Factor V (Desarrollo personal), Factor VI (Desempeño de tareas) y Factor VII (Relación con la autoridad).</p> <p>Ítems: Factor I: (1, 13, 21, 28, 32) Factor II: (2, 7, 14, 22) Factor III: (8, 15, 17, 23, 33) Factor IV: (3, 9, 16, 24) Factor V: (4, 10, 18, 25, 29, 34) Factor VI: (5, 11, 19, 26, 30, 35) Factor VII: (6, 12, 20, 27, 31, 36)</p> <p>Escala de medición: Ordinal</p>		
---	--	--