



**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS APLICADAS**

**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA**

**Personalidad y rendimiento laboral en el área de ventas de una empresa avícola  
de Lima Metropolitana**

**TESIS**

Para optar el título profesional de Licenciado en Psicología

**AUTOR(ES)**

Mosquera Huaman, Samantha Milagros  
Martinez Pajuelo, Alejandra Victoria

0000-0002-9122-2471  
0000-0001-6415-869X

**ASESOR(ES)**

Alarcón Parco, Danitsa

0000-0002-4556-0795

**Lima, 23 de noviembre de 2024**

## DEDICATORIA

*A mis padres, gracias por ser el gran ejemplo de perseverancia, trabajo arduo, sacrificio y pasión. Su vida y lucha me han enseñado que cada esfuerzo vale la pena cuando se hace con el corazón, y que, incluso en los momentos más difíciles, con fe y Dios a nuestro lado, no existen imposibles. A mi mamá, mi pilar en cada tormenta, gracias por mostrarme que la fuerza de una mujer es inquebrantable y por ser mi luz en los momentos oscuros. A mi papá, gracias por tu apoyo incondicional y por construir la base de todo lo que he alcanzado con tu amor y dedicación. A mi hermano, tu sabiduría y cariño han sido mi guía y fortaleza, y esta tesis refleja no solo mi esfuerzo, sino también el respaldo y el impacto profundo que has tenido en mi vida.*

*A mis abuelos, su amor incondicional y confianza infinita han sido una inspiración constante y fundamental. Gracias por siempre creer en mí y por el apoyo inmenso que me han brindado. A Samantha, mi compañera de tesis y amiga, tu dedicación y motivación han transformado esta experiencia en algo especial, y estoy eternamente agradecida por tenerte a mi lado. Finalmente, a Alianza Lima, gracias por enseñarme a ser fiel, luchar hasta el último minuto y no rendirme jamás. Estar contigo es un recordatorio constante de que las verdaderas victorias son aquellas por las que más se lucha.*

*Alejandra Martínez*

*Este trabajo es dedicado a la mujer que me enseñó que rendirse nunca es una opción, mi mami. Gracias por siempre darme la fuerza y el amor para seguir, aunque la vida parezca difícil porque se que con tus abrazos se cura todo. Y a mi padre, gracias por enseñarme que puedo ser capaz de muchas cosas, aunque al principio ni yo misma me lo pueda creer.*

*A mi esposo Franco, gracias por ser mi soporte, mi cable a tierra, por amarme en los momentos felices, pero mucho más en los difíciles.*

*A mi hermano, gracias por ser mi inspiración y prometo que intenté seguir tus pasos; espero haberlo hecho la mitad de bien.*

*A mi familia, que siempre me recargan de energía para poder seguir adelante, en especial a mis cuatro abuelos, siempre van conmigo en mis pensamientos y en mi corazón.*

*A Leonardo, Layla y Bastian espero siempre ser su tía favorita; gracias por recordarme que importante es no dejar de sentir como niños, aunque el tiempo los haga crecer muy rápido.*

*A Mila y Vero, su compañía en altas horas de la noche hizo que las últimas ediciones de este trabajo no parezcan tan complicadas.*

*A mi Ale Martínez, eres un ejemplo de fuerza, gracias por ser mi amiga, mi apoyo, por hacer que este camino universitario sea llevadero, y como siempre dijimos “las risas nunca faltaron”.*

*Finalmente, pero no menos importante, a Alianza Lima, como me enseñó mi padre, Alianza es más que un equipo Alianza Lima es un sentimiento que une; y coincidentemente unió a estas dos compañeras de tesis.*

*Samantha Mosquera*

## AGRADECIMIENTOS

A nuestras familias por ser nuestro soporte en todo momento. A nuestra alma mater por habernos albergado durante toda nuestra trayectoria académica y a los distintos docentes que nos brindaron los conocimientos y recursos necesarios para ser las profesionales que somos. Así mismo, a nuestra asesora Danitsa Alarcón que nos apoyó y motivó en todo momento brindándonos su tiempo y dedicación. Finalmente, a las nuevas generaciones solo podemos decirles que, si en algún momento dudan de sí mismos, finjan hasta que se lo crean y lo logren. ¡Son capaces de muchas cosas!

## RESUMEN

El objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la personalidad y el rendimiento laboral en el área de ventas de una empresa avícola en Lima metropolitana. La muestra estuvo conformada por 226 colaboradores del área de ventas, con una edad media de 36 años (D.E.= 10.2), y una distribución de género cercana a la equidad (51.3% hombres y 48.7% mujeres). Se utilizaron dos instrumentos para la recolección de datos: el Inventario de Rendimiento Laboral de Koopmans, de 16 ítems y una confiabilidad adecuada ( $\alpha = .70$ ), y la Escala de los Cinco Grandes, con 44 ítems y una confiabilidad apropiada ( $\alpha = .88$ ). Los resultados no mostraron una correlación estadísticamente significativa las variables. Sin embargo, sí se observó una diferencia significativa en el rendimiento a la tarea y la extraversión, dependiendo del puesto de trabajo. En conclusión, los resultados cuestionan el uso de la personalidad como criterio de selección, sugiriendo que factores relacionados con el entorno de trabajo y el apoyo organizacional podrían influir más en el desempeño. Estos hallazgos implican que evaluar estos rasgos no es necesariamente beneficioso para mejorar el rendimiento y la efectividad en el área de ventas, por lo cual no podrá asegurar una mejor selección y desarrollo del personal.

**Palabras clave:** Área de ventas; Personalidad; Rendimiento laboral.

# **Personality and work performance in the sales area of a poultry company in**

## **Metropolitan Lima**

### **ABSTRACT**

The aim of this study was to determine the relationship between personality and job performance in the sales department of a poultry company in metropolitan Lima. The sample consisted of 226 employees with a mean age of 36 years (S.D. = 10.2) and a nearly balanced gender distribution (51.3% men and 48.7% women). Two instruments were used for data collection: the Koopmans Job Performance Inventory, consisting of 16 items with adequate reliability ( $\alpha = .70$ ), and the Big Five Scale, comprising 44 items with appropriate reliability ( $\alpha = .88$ ). The results did not show a statistically significant correlation between the variables. However, a significant difference was observed in task performance and extraversion, depending on the job position. In conclusion, the results question the use of personality as a selection criterion, suggesting that factors related to the work environment and organizational support may have a greater influence on performance. These findings imply that assessing these traits is not necessarily beneficial for improving performance and effectiveness in the sales area, and therefore cannot ensure better selection and development of staff.

**Keywords:** Sales department; Personality; Work performance

N° 15654\_Mosquera Huaman, Samantha

Milagros\_Personalidad y rendimiento laboral en el área de ventas de una empresa

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

6%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="https://dx.doi.org">dx.doi.org</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="https://repositorio.ucsg.edu.ec">repositorio.ucsg.edu.ec</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="https://doi.org">doi.org</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorioacademico.upc.edu.pe">repositorioacademico.upc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	<a href="https://manualzz.com">manualzz.com</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1%

## **Introducción**

En América Latina y el Caribe, una de las problemáticas más álgidas en torno al campo laboral, son los bajos índices de productividad reportados, especialmente posterior a la pandemia, por lo que la tasa de crecimiento se ha mantenido en números negativos, con una disminución anual promedio de 1.2% (Organización Internacional del Trabajo [OIT], 2023).

En el Perú, las empresas direccionadas al rubro comercial consideran que es de vital importancia las ganancias que generan porque, en base a ello, serán consideradas como una empresa de alto nivel; por lo tanto, es necesario elegir a las personas adecuadas para cumplir con el trabajo que genera mayores ingresos: las ventas (Flores & Jose, 2018).

En el campo de las ventas, se ha encontrado que ciertos rasgos de la personalidad tienen una relación directa con una mejor productividad, las cuales son correspondientes a la amabilidad, extraversión, responsabilidad y apertura a la experiencia; mientras que, el rasgo de neuroticismo es asociado de forma negativa, ya que la inestabilidad emocional hace a las personas más propensas al estrés, depresión y angustia (Huynh et al., 2020). Igualmente, los trabajadores de ventas que son enérgicos, tienen agrado por platicar, tienen confianza en sí mismo y buscan naturalmente la interacción social, presentan menor estrés ocupacional, mayor involucramiento y satisfacción laboral (Thakre & Jadhav, 2022).

También se resaltan las características arraigadas a la propia persona como su adaptabilidad a los cambios, responsabilidad, disciplina, iniciativa, disposición a la cooperación, etcétera (González & Vilchez, 2021). Como ejemplo tenemos el estudio realizado por Barrick y Mount (2001), donde examinan la relación entre los rasgos de personalidad del Modelo de los Cinco Grandes (FFM) y el rendimiento laboral en diversas ocupaciones. Encontraron que el rasgo de responsabilidad es un predictor consistente y positivo del rendimiento laboral en múltiples tipos de trabajos, incluyendo ventas y gestión.



En el área comercial, concluyen que los empleados con alta responsabilidad suelen demostrar mayor rendimiento debido a su naturaleza organizada, eficiente y orientada al logro. Los autores sugieren que, aunque otros rasgos como la extraversión también tienen cierta relación positiva en ocupaciones con interacciones interpersonales significativas, es la responsabilidad la que mantiene una correlación más fuerte y estable a lo largo del tiempo y en diferentes contextos. Este hallazgo resulta relevante, ya que se espera que los colaboradores sean consistentes y cumplidores de metas. Por lo anteriormente mencionado es que se afirma que la personalidad también influye sobre el rendimiento laboral, actuando tanto de manera favorable como perjudicial (Hung, 2020; Cavaliere et al., 2021).

No obstante, los datos encontrados en el personal de ventas son desconcertantes, siendo un grupo que suele reportar estrés psicológico (89.47%) en Ecuador (Álvarez et al., 2021), una menor puntuación en la competencia de regulación emocional ( $\bar{X}$ = 3.51) en Malasia (Peng et al., 2023), una alta impulsividad (40.97%) (Ruiz, 2023) y mayoritariamente un bajo desempeño laboral (65.75%) en el Perú (Leon et al., 2023). En síntesis, las problemáticas identificadas en esta población dan alcance a la predominancia de ciertos rasgos de personalidad que estarían siendo perjudiciales para su rendimiento laboral.

La personalidad es definida bajo el modelo de los cinco grandes de McCrae y Costa (2008) como la organización psicológica dinámica que relaciona la experiencia y la acción, el cual está compuesto por cinco dimensiones. Según Eysenck (1994), la primera dimensión conocida como extraversión está frecuentemente relacionada con rasgos asociados al ser sociable, asertivo, hablador y activo; la segunda dimensión, se denomina estabilidad emocional, evidenciando rasgos ligados al estar ansioso, deprimido, enojado, avergonzado, preocupado e inseguro; y la tercera dimensión denominada amabilidad, se perciben rasgos como el ser cortés, flexible, cooperativo, indulgente y tolerante.

Adicionalmente, otros estudios denominan a la cuarta dimensión como conformidad (Fiske, 1949; Hogan, 1983) pero, para efectos de esta investigación, será denominada responsabilidad (Domínguez-Lara & Merino-Soto, 2018). Esto se debe a que, ciertos autores se refieren a esta dimensión como el reflejo de la confiabilidad; es decir, el que la persona sea responsable, organizada y planificada (Barrick & Mount, 1991). La quinta dimensión, apertura a la experiencia, permite observar rasgos de innovación y creatividad (Bennet-Martinez & John, 1998). De hecho, el surgimiento de los cinco grandes factores tiene implicaciones importantes en el campo de la psicología organizacional, pues sostiene que la personalidad está constituida por cinco dimensiones relativamente independientes, que proporcionan una clasificación significativa para estudiar las diferencias conductuales individuales (Digman, 1990).

En los últimos años, distintos autores han ido investigando acerca de la variable de personalidad en distintas poblaciones. Hauser y García (2017) identificaron que la personalidad influye en la percepción de la satisfacción laboral, y que se deben considerar las características individuales de los trabajadores para mejorar su bienestar laboral. Según Puentes Suárez y Pulido Moreno (2010), existe una relación entre los factores de ausentismo y los rasgos de personalidad en empleados del área de servicios generales de una universidad pública en Colombia. Los hallazgos muestran que las personas con rasgos sociables y asertivos tienden a tener una mayor satisfacción en su trabajo, mientras que aquellos con características altruistas y cooperativas suelen trabajar menos horas. Por otro lado, quienes presentan inestabilidad emocional, ansiedad, preocupación y baja tolerancia al estrés prefieren empleos con menor carga horaria. Esto confirma que los rasgos de personalidad influyen directamente en el desempeño laboral, ya que el primero determina el resultado del segundo.

Un estudio realizado en Ecuador a 47 colaboradores de la empresa Holviplast relacionado a trabajos con plástico encontró que la apertura a la experiencia y el rendimiento a la tarea se relacionan de forma positiva. La razón de ello es que a los trabajadores les gusta cooperar entre ellos, y esto muy importante ya que mediante el apoyo se genera una mayor productividad en el trabajo (Constante Carrasco, 2020).

Por su parte, Díaz (2010) destacó la importancia de investigar la relación que existe entre los rasgos de personalidad y el rendimiento en el trabajo. Así, metaanálisis previos proveen evidencia la cual sugiere que el test Big Five podría tener algún grado de utilidad para la selección de empleados en diferentes puestos (Barrick & Mount, 1991). En estudios realizados con anterioridad, la mayoría de los investigadores parecen estar satisfechos al concluir que la responsabilidad es un predictor generalmente válido del rendimiento laboral y que representa la dimensión primaria, si no la única, de la personalidad para su uso en la selección de personal (Hurtz & Donovan, 2000).

Conte y Gintoft (2005) realizaron un estudio con 174 empleados de ventas minoristas de computadoras. Esta investigación relaciona las variables de policronicidad, el Big Five y sus dimensiones, y el desempeño en las ventas. Los resultados obtenidos indicaban que la dimensión de Consciencia no tenía relación con los resultados de desempeño, pero Extraversión estuvo significativamente relacionada con las calificaciones de servicio al cliente y desempeño. Finalmente, en el contexto nacional, Zavaleta (2018) pudo reconocer una relación existente entre los rasgos de personalidad y el mobbing en el personal de una empresa de transportes en Trujillo.

En general, se puede observar que, los trabajadores del área de ventas pueden reportar un rendimiento laboral variable, y es que este, se ve influenciado por múltiples factores tanto de naturaleza interna como externa al contexto de trabajo, en el primer grupo se puede hacer

mención a aspectos como la motivación, las competencias profesionales, la carga de trabajo, y en el segundo grupo, estarían integrados los factores familiares (Vega & Castillo, 2020).

Según Murphy y Saal (1990), el rendimiento laboral es definido como el conjunto de conductas importantes para alcanzar las metas que propone la organización en la que se trabaja; por ello, la productividad y la eficacia sólo reflejan el resultado de las conductas previamente mencionadas (Gabini, 2018). En otras palabras, es considerado el valor total que la empresa espera con respecto a la labor de un trabajador que lleva a cabo en un determinado periodo de tiempo el cual puede ser positivo o negativo si el empleado presenta un alto o bajo rendimiento (Motowidlo, 2003).

Esta variable cuenta con dos dimensiones las cuales son rendimiento a la tarea y rendimiento en el contexto (Dalal, 2005); no obstante, Koopmans et al. (2013) añade una dimensión más: comportamiento contraproducente. En relación con la primera dimensión, Murphy y Saal (1990) señalan que la tarea está relacionada con cumplir las responsabilidades y actividades específicas establecidas en la descripción del puesto. Por lo tanto, se vincula con el componente técnico central de una organización o empleo, abarcando tanto las actividades directas como indirectas que contribuyen a la transformación de recursos en productos listos para ser comercializados (Borman & Motowidlo, 1993).

Asimismo, Koopmans et al. (2013) señalan que la segunda dimensión se define como aquellas conductas que, de forma directa o indirecta, ayudan a fomentar un entorno social y psicológico favorable dentro de la organización. Este tipo de comportamientos cooperativos busca beneficiar a la organización con consecuencias positivas, aunque no sean recompensados (Omar, 2010). A esta dimensión también se le ha dado el nombre de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional (CCO) y fue asignado por Smith et al. (1983). En base a ese nombre se le asignó cuatro implicaciones fundamentales. Primero, debe ser un comportamiento voluntario e intencional. Además, que refleje una gestión

positiva y desinteresada (Omar, 2009). Finalmente, se define la tercera dimensión como el comportamiento que perjudica a la organización.

Como se puede apreciar existen pocas investigaciones actualizadas en el ámbito laboral acerca del área de ventas en el que vinculen el rendimiento laboral con personalidad; a pesar de que, esta área tiene altos índices de rotación (Gastelu & Arce, 2021; Cruz & Díaz, 2020). Esto podría deberse a que mayormente en estos puestos de trabajo, la remuneración y permanencia está ligada con el nivel de desempeño y cumplimiento de metas personales de los colaboradores (Uscanga et al., 2022). Del mismo modo, no se han encontrado muchas investigaciones que utilicen la escala de los Big Five aun cuando sí se considera que esta tiene relación con ambas variables. No obstante, se han encontrado algunos artículos con evidencia meta-analítica que analizan si las investigaciones previas siguen siendo válidas. De hecho, uno de los últimos artículos que relaciona personalidad y rendimiento laboral es de Barrick et al. (2001), en el cual se halló que, en trabajos que están relacionados a las ventas o en áreas administrativas que implican trabajo en equipo, es importante tener personalidades asertivas, sociables, enérgicas y ambiciosas, relacionándose principalmente con la dimensión extraversión. Sin embargo, no se conocen más datos que relacionen este tipo de trabajo con los otros factores. A la par, otros autores Hurtz & Donovan (2000) consideran que es necesario volver a explorar los Cinco Grandes en la relación de estas variables ya que tienen mucho tiempo sin aplicarse.

Dada la escases de literatura, resulta conveniente que se realicen más investigaciones en personas hispanohablantes en base al rendimiento laboral en diversos rubros debido a que el resultado se puede ver afectado por factores externos como el ambiente laboral o las relaciones con los colaboradores. Sin embargo, un factor que tiene mayor peso es el interno como el estado de ánimo, el estrés; o el que consideramos más importante, la personalidad (Dominguez-Lara et. al, 2018).

Con base a todo lo expuesto y tomando la premisa de que la personalidad desempeña un papel crucial en la explicación y predicción del comportamiento humano en general (Hung, 2020), es que se propone tomarlo como un indicador para el entendimiento del rendimiento laboral, determinando aquellos rasgos individuales que resultan favorecedores o perjudiciales en el desempeño de los colaboradores asociados al rubro comercial, he aquí la importancia de encontrar la asociación entre ambos constructos.

En este escenario, esta investigación constituirá un aporte teórico para el Perú y en Latinoamérica buscando cubrir los vacíos existentes de conocimiento entre estas dos variables. Finalmente, se considera que será un aporte aplicativo porque beneficiará a las empresas en sus futuros procesos de selección volviéndolos más eficaces al momento de contratar vendedores basándose en su personalidad, siendo ésta un valor agregado a las competencias que puedan tener los candidatos. Se espera que, los resultados sirvan como base informativa para la creación de programas preventivos, promocionales y de intervención destinados a abordar aquellos rasgos personales que se relacionan con el desempeño de los trabajadores, pero que con los recursos psicológicos apropiados pueden ser manejados de forma óptima, se puede hacer mención a aspectos como el manejo del estrés, regulación emocional, habilidades sociales, resiliencia, etcétera.; con el fin de que todo ello contribuya positivamente en la retención del personal, disminución de las tasas de rotación, incremento de la productividad organizacional y mejoramiento del bienestar de los colaboradores.

El objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la personalidad y el rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas de una empresa avícola de Lima Metropolitana. Los objetivos específicos son: identificar los rasgos de personalidad predominantes en los colaboradores del área de ventas de la empresa avícola, evaluar el rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas, analizar la relación

entre cada rasgo de personalidad y el rendimiento laboral en el área de ventas. Como objetivos comparativos se busca analizar si existe diferencia estadísticamente significativa al comparar las dimensiones en función del puesto de trabajo, sexo y grado de instrucción. Con base en los aspectos previamente expuestos, se plantea la hipótesis de que existe correlación significativa entre las dimensiones de personalidad y rendimiento laboral.

## **Método**

### **Tipo y diseño de investigación**

El diseño de este estudio es empírico de estrategia asociativa con diseño correlacional simple (Ato et al., 2013). Ello implica que se determinó la relación entre dos variables. De igual forma, se describieron los niveles de relación entre las dimensiones propuestas por los instrumentos y todo ello se realizó en un momento establecido.

### **Participantes**

La muestra de estudio estuvo conformada por 226 colaboradores de ambos sexos (51.3% hombres y 48.7% mujeres) entre los 20 a 65 años ( $M=36$ ;  $DE=10.2$ ) que laboran en el área de ventas de una empresa avícola de Lima. Según su estado civil, el 60% de los trabajadores estaban casados, el 32% soltero y el 8% divorciado. En cuanto al grado de instrucción, un 20.5% de la población culminó sus estudios secundarios, un 17.9% contaba con estudios técnicos, un 26.3% con superiores, mientras que el 2.7% había llevado un posgrado. Con relación sus puestos laborales, se observó que el 76.7% son vendedores, el 11.2% personal administrativo y el 12.1% pertenece a los altos mandos (jefes y gerentes de área). También se estimó que, en promedio, llevan trabajando en la empresa 44 meses calendario ( $DE= 64.15$ ).

Se consideró como criterio de inclusión el haber estudiado la secundaria completa, cumplir con un horario de 8 a.m. a 5 p.m., y que haya trabajado en la compañía por lo menos durante tres meses. Los participantes fueron seleccionados a través de un muestreo de tipo no probabilístico accidental, por lo cual se invitó a todos los que se encontraran en el lugar y estuvieran dispuestos a participar (Otzen & Manterola, 2017). Para calcular el tamaño de la muestra requerida para la investigación se utilizó el programa G\*Power. El cálculo se realizó tomando en consideración una hipótesis de dos colas, con una correlación esperada de 0.2 y una potencia de .85. obteniendo el resultado de 221 participantes (Faul et al., 2009).

### **Instrumentos**

Se empleó una ficha sociodemográfica para obtener información acerca de la edad del participante, sexo, estado civil, grado de instrucción, cargo y el tiempo que lleva en la empresa. Esta herramienta fue fundamental para que se cumplan los criterios de inclusión.

#### *Escala de los Cinco Grandes Factores (John et al., 1991)*

Este instrumento, creado por John et al. (1991) y adaptado por Benet-Martínez y John (1998), fue utilizado en un estudio realizado en Lima Metropolitana, Perú, con el objetivo de examinar la estructura interna del Big Five Inventory (BFI) y validar su uso en dicha población. Es una medida de autoinforme que consta de 44 ítems el cual está dividido en cinco dimensiones: Extraversión (8 ítems), Afabilidad (9 ítems), Responsabilidad (9 ítems), Estabilidad mental (8 ítems) y Apertura a la experiencia (10 ítems). Se evalúa con una escala de tipo Likert de 5 puntos (1 = Muy de acuerdo; 2 = Ligeramente de acuerdo; 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4 = Ligeramente en desacuerdo; 5 = Muy en desacuerdo). El puntaje final se obtiene mediante la suma simple de los puntajes seleccionados; por ello, a mayor puntuación mayor presencia del atributo en el evaluado.



En cuanto a la confiabilidad por consistencia interna, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach y sus intervalos de confianza usando el método Fisher. Este método ofrece mejores estimaciones, esperando magnitudes mayores o igual a 0.70. Asimismo, los autores, calcularon alfa ordinal, el coeficiente Omega y el coeficiente H, en base a cada dimensión. En extraversión ( $\alpha = 0.837$ ,  $\omega = 0.845$  y  $H = 0.888$ ), amabilidad ( $\alpha = 0.615$ ,  $\omega = 0.618$  y  $H = 0.627$ ), responsabilidad ( $\alpha = 0.797$ ,  $\omega = 0.805$  y  $H = 0.818$ ), estabilidad emocional ( $\alpha = 0.883$ ,  $\omega = 0.885$  y  $H = 0.895$ ) y apertura ( $\alpha = 0.811$ ,  $\omega = 0.814$  y  $H = 0.834$ ) los cuales reportan adecuada confiabilidad de los constructos. El análisis que se realizó para evaluar la validez discriminante de los ítems fue mediante el índice de simplicidad factorial en el que se obtuvo un resultado ( $ISF < .863$ ) siendo este considerado factorialmente adecuado (Domínguez-Lara & Merino-Soto, 2018).

Con los datos del presente estudio, se realizó un análisis psicométrico en el cual se halló que la dimensión extraversión tiene un coeficiente alfa de Cronbach de  $\alpha = .648$  y omega de McDonald de  $\omega = .723$ . La dimensión amabilidad dio como resultado un coeficiente alfa de Cronbach de  $\alpha = .221$  y omega de McDonald de  $\omega = .529$ , la dimensión responsabilidad obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de  $\alpha = .253$  y omega de McDonald de  $\omega = .631$ , respecto a la dimensión estabilidad emocional tiene un coeficiente alfa de Cronbach de  $\alpha = .254$  y omega McDonald de  $\omega = .464$  y la dimensión apertura a la experiencia alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de  $\alpha = .492$  y omega McDonald de  $\omega = .689$ .

*Escala de rendimiento laboral (Koopmans et al., 2013)*

Este instrumento, creado por Koopmans et al. (2013), fue adaptado y validado en la ciudad de Rosario y sus alrededores, en Argentina. Su objetivo es medir el rendimiento laboral individual a través de sus diferentes dimensiones: rendimiento en la tarea (13 ítems), rendimiento en el contexto (16 ítems) y comportamientos contraproducentes (10 ítems),

evaluando estas dimensiones como reflejo de las conductas de los trabajadores más que de la efectividad de las mismas. Inicialmente, se proponían cuatro dimensiones conceptuales en las que estaba incluida la dimensión de el rendimiento adaptativo; no obstante, los autores concluyeron que la escala, finalmente, quedaría compuesta solo por tres de ellas siendo las inicialmente mencionadas.

Con respecto a la escala de respuesta, esta es de tipo Likert con 5 puntos de respuesta siendo 1 el puntaje más bajo y 5 el más alto (1 = Nunca ha experimentado; 2 = Casi nunca le sucede; 3 = No considera ni una cosa ni otra; 4 = Casi siempre; y 5 = Siempre se siente de esa forma) de acuerdo con sus experiencias en su centro de labores. El puntaje, siempre y cuando puntúe alto, revelará un mayor rendimiento laboral por parte del colaborador.

En cuanto a la validez convergente que se realizó del instrumento (Gabini & Salessi, 2016), la varianza común entre los indicadores y su constructo se verificó mediante el cálculo de la varianza media extraída. Los resultados apuntaron a una adecuada validez convergente ( $AVE > .50$ ), indicando que más del 50% de la varianza del constructo es debida a sus indicadores. La confiabilidad se realizó empleando el coeficiente alfa y omega. Los coeficientes alfa para cada una de las tres dimensiones fueron adecuados (rendimiento en la tarea:  $\alpha = .685$  y  $\omega = .688$ ; comportamiento contraproducente:  $\alpha = .755$  y  $\omega = .756$ , y rendimiento en el contexto:  $\alpha = .610$  y  $\omega = .618$ ).

## **Procedimiento**

En primera instancia, se solicitó permiso a los autores encargados de la validación de las escalas para su uso, la cual fue aceptada. Previamente, se procedió a realizar una prueba piloto, de manera presencial, en la cual se solicitó a 30 trabajadores peruanos que trabajen en una empresa del rubro comercial que completen las pruebas con el fin de

corroborar el entendimiento de estas por una muestra similar a la que se aplicaron los tests. Luego, se realizó el recojo de información con la muestra designada para realizar el estudio.

Para ello, se coordinó con los representantes del área de ventas de la empresa avícola con el propósito de acceder al permiso. Después, se realizó las coordinaciones debidas para iniciar el proceso de evaluación. Posteriormente, los participantes firmaron un consentimiento informado el cual se garantizaba el uso exclusivo de los resultados para fines netamente asociados a la investigación, reafirmando la confidencialidad (Ávila, 2013). Tras ello, los participantes completaron un cuestionario que incluía una ficha sociodemográfica, la escala de los Big Five y la escala de Rendimiento Laboral.

Para la presente investigación, se desarrolló un consentimiento informado con el fin de explicarle a los participantes las características y objetivos del estudio. Asimismo, se les informó que sus datos personales permanecerán en estricto anonimato y bajo confidencialidad. Del mismo modo, con la firma del documento se aseguró la participación voluntaria y se hizo de su conocimiento que podían abandonar el estudio en cualquier momento. Se tomaron los cuidados necesarios para evitar que el proceso de investigación propicie algún tipo de daño físico o psicológico.

### **Análisis de datos**

Para el análisis de datos se utilizó el programa estadístico Jamovi versión 1.2.17. En cuanto al análisis descriptivo, se reportaron medidas de tendencia central (media, desviación estándar, máximo y mínimo), así como la variabilidad de los constructos en estudio.

A posteriori, por medio de la prueba de Shapiro-Wilk, se determinó la normalidad de los datos de la muestra ya que este es el indicador más adecuado debido al programa que se utilizó para procesar los datos. Del mismo modo, se procedió a realizar un análisis correlacional para corroborar el objetivo que señala una correlación positiva entre la personalidad y el rendimiento laboral utilizando la escala de Pearson (Mohd & Bee, 2011).

Para finalizar, se realizaron los análisis comparativos según los datos sociodemográficos obtenidos. Como se conoce, en el contexto de pruebas paramétricas, el tamaño del efecto representa la magnitud de la relación o diferencia entre las variables en estudio, indicando el grado en que un fenómeno es observable en la población y permite interpretar la relevancia práctica de los resultados obtenidos más allá de su significación estadística. De acuerdo a Cohen (2013), un tamaño del efecto de 0.3 se considera mediano, lo que implica una relación o diferencia moderada entre las variables, mientras que un valor de 0.5 se considera grande, reflejando una relación o diferencia significativa en términos prácticos. Cuando se encuentra una diferencia estadísticamente significativa, esto indica que los resultados son poco probables bajo la hipótesis nula, sugiriendo la existencia de un efecto real. Sin embargo, la significancia estadística no implica necesariamente un tamaño del efecto grande ya que un resultado puede ser significativo con un tamaño del efecto pequeño si la muestra es lo suficientemente grande. Por otro lado, si no se encuentra una diferencia estadísticamente significativa, no implica que el tamaño del efecto sea igual a cero, sino que el estudio puede carecer de la potencia suficiente para detectar un efecto pequeño o moderado. En base a esas referencias analizaremos los resultados que nos brinde este estudio.

## **Resultados**

Con respecto a la Tabla 1 se puede encontrar que la extraversión tiene una media de 19.6 la cual implica un bajo nivel, estabilidad emocional presenta una media de 22.7, amabilidad tiene una media de 21.6, responsabilidad muestra una media de 23.6 y apertura a la experiencia presenta una media de 26.0 lo que también implica un nivel elevado.

**Tabla 1**

*Estadísticos descriptivos Big Five*

<i>Extraversión</i>	<i>Estabilidad Emocional</i>	<i>Amabilidad</i>	<i>Responsabilidad</i>	<i>Apertura a la experiencia</i>
---------------------	------------------------------	-------------------	------------------------	----------------------------------

Media (M)	19.6	22.7	21.6	23.6	26.0
Desviación estándar (DE)	5.47	4.06	4.20	4.37	5.54
Mínimo	8	12	12	13	14
Máximo	36	39	37	38	49

Los datos descriptivos se observan en la Tabla 2. El rendimiento a la tarea tiene una media de 30.0 lo cual implica un nivel alto, el rendimiento en el contexto presenta una media de 17.1 y el comportamiento contraproducente tiene un valor promedio de 8.55 siendo este el más bajo nivel.

**Tabla 2**

*Estadísticos descriptivos Rendimiento Laboral*

	<i>Rendimiento a la tarea</i>	<i>Rendimiento en el contexto</i>	<i>Comportamiento Contraproducente</i>
Media (M)	30.0	17.1	8.55
Desviación estándar (DE)	3.16	1.98	3.38
Mínimo	18	10	5
Máximo	35	20	25

Por su parte, los resultados de la Tabla 3 no muestran una correlación estadísticamente significativa entre las dimensiones.

**Tabla 3**

*Correlaciones entre las dimensiones de rendimiento laboral y personalidad*

	<i>Rendimiento a la tarea</i>	<i>Rendimiento en el contexto</i>	<i>Comportamiento contraproducente</i>
	<i>r (p)</i>	<i>r (p)</i>	<i>r (p)</i>
Extraversión	-0.051	-0.106	-0.001

	0.441	0.112	0.986
Estabilidad emocional	0.054	-0.023	-0.002
Amabilidad	0.422	0.727	0.978
	0.066	-0.046	-0.095
	0.321	0.492	0.155
Responsabilidad	-0.011	-0.037	-0.082
	0.865	0.582	0.218
Apertura a la experiencia	-0.129	-0.126	-0.041
	0.052	0.058	0.535

*Nota:*  $rs$  = coeficiente de correlación de rangos de Pearson

Asimismo, en la Tabla 4 se presentan las comparaciones por sexo. Se aplicó la prueba  $t$  de Student reportando que no existen diferencias estadísticamente significativas al comparar tales dimensiones.

**Tabla 4**

*Comparación por sexo*

	<i>Hombres</i> (media)	<i>Mujeres</i> (media)	<i>t</i>	<i>Sig</i>
Extraversión	20.1	19.2	1.26	0.210
Estabilidad Emocional	22.8	22.6	0.277	0.782
Amabilidad	21.6	21.5	0.165	0.869
Responsabilidad	23.8	23.4	0.642	0.522
Apertura a la experiencia	26.3	25.8	0.669	0.504
Rendimiento a la tarea	29.9	30.2	-0.846	0.398
Rendimiento en el contexto	17.1	17.2	-0.258	0.796
Comportamiento Contraproducente	8.59	8.52	0.151	0.880

*Nota:* *Sig.* = significancia estadística,  $t$  =  $t$  de Student

Asimismo, la Tabla 5 permite determinar que no existe diferencias estadísticamente

significativas al comparar las dimensiones de la variable rendimiento laboral y personalidad en función del grado de instrucción.

**Tabla 5**

*Comparación por grado de instrucción*

	<i>Secundaria completa media</i>	<i>Técnico completo media</i>	<i>Técnico incompleto media</i>	<i>Superior completa media</i>	<i>Superior incompleta media</i>	<i>Posgrado completo media</i>	<i>F (p)</i>
Extraversión	20.0	19.1	17.9	19.6	19.8	23.2	0.99 (0.44)
Estabilidad Emocional	21.4	22.8	21.0	23.5	23.1	24.3	2.27 (0.06)
Amabilidad	21.8	21.0	21.2	21.9	21.4	24.3	1.27 (0.29)
Responsabilidad	24.4	22.9	22.8	24.0	23.1	26.5	1.33 (0.27)
Apertura a la experiencia	27.2	26.6	24.9	25.2	25.7	27.8	0.90 (0.49)
Rendimiento a la tarea	29.6	30.1	29.6	30.2	30.4	30.0	0.43 (0.83)
Rendimiento en el contexto	17.4	16.9	16.6	17.1	17.2	17.3	0.54 (0.75)
Comportamiento contraproducente	7.98	8.45	9.39	8.59	8.82	8.33	0.50 (0.77)

*Nota:* F = Anova; p = significancia estadística

En cuanto a la comparación por el puesto de trabajo, se observa diferencia estadísticamente significativa al comparar el rendimiento a la tarea (F= 3.23, p= 0.05) y la extraversión (F= 3.35, p= 0.05). Según Cohen (2013), un valor de significancia estadística de 0.05 implica que el resultado observado tiene una probabilidad del 5% de ocurrir si la

hipótesis nula fuera verdadera, es decir, si no existiera una diferencia real entre los grupos comparados. Este umbral de 0.05, comúnmente utilizado en estudios del comportamiento, representa un compromiso aceptado entre la rigurosidad y la posibilidad de detectar efectos significativos. En este caso, al encontrar estos valores, se interpreta que existen diferencias significativas en el rendimiento y la extraversión entre los puestos de trabajo, aunque estas diferencias son detectadas en el límite del criterio de significancia establecido. Se sugiere que, aunque si hay diferencias, deben interpretarse con precaución, ya que están justo en el umbral de rechazo de la hipótesis nula, lo que implica un riesgo moderado de error Tipo I lo que significa que se puede rechazar la hipótesis nula cuando es verdadera.

**Tabla 6**

*Comparación por puesto de trabajo*

	<i>Gerente del área media</i>	<i>Jefe de área media</i>	<i>Administrativo media</i>	<i>Vendedor media</i>	<i>F (p)</i>
Extraversión	25.6	21.2	22.0	18.9	3.35 (0.05)
Estabilidad Emocional	24.2	24.6	23.1	22.3	2.67 (0.08)
Amabilidad	25.6	22.4	21.9	21.3	1.45 (0.27)
Responsabilidad	27.0	25.0	25.1	23.1	2.34 (0.11)
Apertura a la experiencia	29.6	26.3	28.4	25.5	1.86 (0.18)
Rendimiento a la tarea	31.2	31.3	30.4	29.8	3.23 (0.05)
Rendimiento en el contexto	16.0	17.4	16.7	17.2	1.48 (0.26)



Comportamiento contraproducente	8.00	8.13	7.69	8.76	1.27 (0.31)
------------------------------------	------	------	------	------	----------------

*Nota:* F = Anova; *p* = significancia estadística

## Discusión

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre la personalidad y el rendimiento laboral de los colaboradores del área de ventas pertenecientes a una empresa avícola de Lima Metropolitana. La muestra estuvo conformada por 226 colaboradores con una media de 36 años.

A pesar de que estudios previos han sugerido que ciertos rasgos de personalidad, como la responsabilidad y la extraversión, pueden tener una relación positiva con el rendimiento laboral en entornos comerciales (Huynh et al., 2020; Thakre & Jadhav, 2022), nuestros resultados no logran evidenciar una correlación significativa entre estas variables. Este hallazgo es particularmente relevante, ya que desafía la idea de que la personalidad sea un predictor confiable del desempeño en ventas en esta muestra específica, sugiriendo que otros factores podrían estar ejerciendo una influencia mayor en el rendimiento laboral de los empleados en este contexto.

La falta de correlación observada en este estudio encuentra respaldo en investigaciones que también han cuestionado la fuerza de la relación entre personalidad y rendimiento laboral en ciertos contextos. Por ejemplo, en un estudio realizado por Murphy y Dzieweczynski (2005) muestra que las correlaciones entre las dimensiones de personalidad y el rendimiento laboral son generalmente bajas, especialmente para extraversión, estabilidad emocional, amabilidad y apertura a la experiencia, con coeficientes cercanos a cero. Explican que la única dimensión con cierto nivel de relevancia es la

responsabilidad, aunque su efecto en el rendimiento también es limitado. Ambos autores argumentan que esta falta de correlación significativa puede deberse a la dificultad de adaptar los rasgos generales de personalidad a las demandas específicas de cada puesto, principalmente en el ámbito de ventas, donde se requiere asertividad, extroversión y resistencia al estrés, estos rasgos no son buenos predictores del rendimiento, concluyendo que otros factores como las habilidades cognitivas, pueden tener un impacto más directo en el desempeño laboral, especialmente en entornos tan exigentes como es el rubro comercial.

Asimismo, en una investigación hecha por Salgado (2003) se examina la validez de las medidas de personalidad, tanto basadas en el Modelo de los Cinco Grandes (FFM) como en inventarios no basados en este modelo, para predecir el rendimiento laboral en diferentes tipos de empleo. En su análisis, el autor identifica una validez predictiva generalizable de los rasgos de consciencia y estabilidad emocional cuando se usan inventarios FFM, lo que indica una relación positiva entre estos rasgos y el desempeño laboral. Sin embargo, el estudio no muestra relaciones significativas ni consistentes para otros rasgos como extraversión, apertura y amabilidad, y concluye que estos rasgos tienen poca o ninguna capacidad predictiva sobre el rendimiento laboral en términos generales.

De igual manera, retomando esta investigación, entre los otros factores de personalidad (extraversión, neuroticismo, amabilidad y responsabilidad) y rendimiento laboral (comportamiento contraproducente) tampoco se encontró relación significativa, esto se podría explicar en vinculación a otros elementos intervinientes. Se postula que, el valor que se les atribuye a las recompensas y la forma en que sean percibidas, también condicionan la magnitud de esfuerzo invertido al realizar una tarea (Pineda et al., 2023). Esto resulta relevante al traer en colocación la naturaleza del oficio de los participantes, el área de ventas, donde la remuneración y permanencia en el puesto de trabajo depende en gran medida de su nivel de desempeño y cumplimiento de metas individuales (Uscanga et

al., 2022). Ante esto se infiere que, pese a sus rasgos de personalidad, las condiciones laborales a las cuales están sujetos, ejercerían mayor influencia al demostrar un buen o un inadecuado comportamiento. En el estudio de Karunarathna y Rasika (2021) se encontró que, la presión por las ventas y la intensidad de competitividad en el área de trabajo mostraba una asociación directa con la ejecución de un comportamiento laboral poco ético.

Cuando se analizan las dimensiones según el puesto de trabajo en el área de ventas, se observa que existe una diferencia significativa en el rendimiento a la tarea y en la extraversión. En el contexto de ventas, es común que los gerentes de área con altos niveles de extraversión enfrenten los desafíos de manera resiliente, ya que su tendencia a la interacción social y su asertividad les permite buscar soluciones rápidas sin dejar de motivar a sus equipos para alcanzar las metas comerciales (Flores & Jose, 2018). Esta capacidad de liderazgo y enfoque en la resolución de problemas es particularmente importante en el rubro, donde la agilidad en la toma de decisiones y la habilidad para mantener al equipo enfocado en los objetivos son esenciales para responder a la dinámica del mercado y a las expectativas de los clientes. La muestra en este estudio, que presenta diferencias estadísticamente significativas, sugiere que los líderes en ventas pueden estar desempeñando un papel clave en la gestión de problemas mediante la generación de soluciones prácticas y efectivas, ya sea a través de ideas propias o fomentando la colaboración activa de los colaboradores (Villamarín, 2017).

En cuanto al Rendimiento a la tarea, son los jefes de área quienes puntúan más alto, ya que son responsables de la planificación y supervisión de las actividades diarias de l área. Su función no solo implica la asignación de tareas, sino también la implementación de estrategias de mejora continua que aseguren que los estándares de calidad en cuanto a la atención y eficiencia operativa sean cumplidos. Este enfoque en la gestión de tareas no solo optimiza el flujo de trabajo, sino que también facilita una toma de decisiones más informada

y efectiva, permitiendo ajustar las estrategias de ventas en función de los resultados obtenidos y de las necesidades emergentes del mercado (Ayala & Giraldo, 2020). De esta manera, los jefes de área en ventas contribuyen significativamente al rendimiento general del equipo, promoviendo un ambiente de alta productividad y cumplimiento de objetivos.

En añadidura, al realizar las comparaciones según el sexo los resultados obtenidos indican que no existen diferencias significativas en el rendimiento laboral ni en los rasgos de personalidad cuando se comparan los grupos de hombres y mujeres en el área de ventas. Este hallazgo sugiere que el desempeño y las características de personalidad no están condicionados por el género, sino que son similares en ambos grupos. Se refuerza la idea de que, cuando las condiciones de trabajo son equitativas y no existen sesgos en la asignación de responsabilidades o en la evaluación de desempeño, tanto hombres como mujeres pueden alcanzar niveles de rendimiento similares y reportar características de personalidad de manera igualitaria.

Además, la literatura señala que muchas de las diferencias atribuidas al género en el ámbito laboral están influenciadas por factores externos, como las políticas organizacionales y los sesgos culturales, más que por características inherentes a los individuos (Banihani & Syed, 2017). Por ejemplo, estudios han encontrado que las diferencias de género en la satisfacción y el rendimiento laboral suelen estar relacionadas con el acceso desigual a oportunidades de crecimiento profesional, así como con la presencia de prácticas discriminatorias en algunas organizaciones. En este contexto, la falta de diferencias en el rendimiento y personalidad observadas en este estudio podría reflejar un entorno laboral en el cual los participantes tienen acceso a un trato igualitario, independientemente de su género, lo cual indica que la cultura organizacional promueve la equidad y valora las competencias de cada colaborador de manera justa, siendo fundamental para crear un espacio inclusivo y maximizar el potencial de todos los empleados. Es por ello que, estos

resultados podrían servir como un ejemplo de cómo la equidad de género en el entorno laboral no solo fomenta un ambiente de trabajo más saludable, sino que también permite que tanto hombres como mujeres desempeñen sus roles de manera efectiva y sin limitaciones impuestas por estereotipos de género destacando la importancia de implementar políticas organizacionales que promuevan la igualdad, asegurando que todos los empleados puedan desarrollarse plenamente en sus funciones.

De acuerdo con lo mencionado por Ávila (2013), es importante mantener el uso de pruebas psicológicas y técnicas en el proceso de selección de personal. En el contexto de esta investigación, estas evaluaciones permitirían identificar características individuales que podrían ser beneficiosas para el desempeño en el puesto. Aunque los resultados de este estudio sugieren que no existe correlación estadísticamente significativa, la aplicación de algunas pruebas sigue siendo valiosa para obtener una visión integral de los candidatos y asegurar que posean las competencias necesarias para enfrentar los desafíos específicos del área de ventas. Esto se debe a que representa un procedimiento eficiente y estandarizado que brinda las mismas oportunidades a todos los candidatos. Sin embargo, en cuanto al área, evaluar la personalidad no determinará del todo si la adición de un nuevo colaborador es adecuada o no.

Al reconocer los resultados de esta investigación entendemos como limitación importante el uso de una muestra restringida a una única empresa del rubro avícola en Lima Metropolitana, lo cual limita la posibilidad de generalizar los resultados a otras organizaciones o contextos. Además, el diseño correlacional no permite establecer relaciones causales, sino solo asociaciones entre las variables. Es posible que el rendimiento laboral real de los empleados esté influido por factores no capturados por este método de medición. Finalmente, no se consideraron factores contextuales específicos de la empresa, como el nivel de apoyo organizacional o el ambiente laboral, los cuales podrían tener un

impacto significativo en el rendimiento.

Se considera que esta investigación brindará un aporte aplicativo para la gestión de recursos humanos en el sector de ventas el cual resultará importante, especialmente en el contexto de empresas comerciales en Perú y América Latina. La falta de una correlación significativa entre los rasgos de personalidad y el rendimiento laboral sugiere que, en este contexto particular, la personalidad puede no ser un factor determinante en el rendimiento en ventas. Este resultado indica que las empresas deben considerar otros factores al momento de diseñar sus procesos de selección y formación de personal en ventas; por ejemplo, las competencias específicas del puesto, habilidades de comunicación, manejo del estrés y conocimiento del producto, podrían ser más relevantes para el rendimiento que los rasgos de personalidad.

Recomendamos que la empresa avícola y otras organizaciones similares en el sector reevalúen la importancia que otorgan a los rasgos de personalidad en sus procesos de selección y capacitación de personal en ventas. Dado que la personalidad no mostró una relación significativa con el rendimiento en esta muestra, sería más eficaz centrarse en evaluar y desarrollar habilidades prácticas y específicas del puesto, como técnicas de venta y capacidad de resolución de problemas, así como en factores motivacionales que puedan influir en el rendimiento. Para futuras investigaciones, se sugiere realizar estudios en diferentes tipos de empresas y sectores para explorar si estos hallazgos son consistentes en otros contextos. También sería beneficioso incluir análisis cualitativos, como entrevistas o grupos focales, que permitan una comprensión más profunda de los factores que afectan el rendimiento en ventas.

En conclusión, los resultados de esta investigación sugieren que no existe una relación significativa entre los rasgos de personalidad y el rendimiento laboral en el área de ventas de una empresa avícola en Lima Metropolitana. Este hallazgo es relevante porque

cuestiona la aplicación de la personalidad como predictor en procesos de selección y formación en ventas en contextos similares. La evidencia indica que, en este caso, otros factores, posiblemente relacionados con el ambiente de trabajo, los valores personales y el contexto organizacional, podrían tener una mayor influencia en el desempeño. A futuro, las empresas del sector deberían considerar un enfoque más holístico y adaptado a las demandas específicas del puesto, priorizando las competencias técnicas y factores de apoyo organizacional. Estos resultados abren nuevas preguntas sobre el papel de la personalidad en el rendimiento laboral en el área de ventas y enfatizan la importancia de adaptar las estrategias de gestión de talento a las características y exigencias del entorno laboral en el que se encuentran los colaboradores.

## Referencias

- Álvarez, B., Piedra, J., & Mendoza, R. (2021). Prevalencia del distrés psicológico entre el personal de ventas y administrativo en una empresa de Ecuador. *CAMBios*, 20(2), 32-38. <https://doi.org/10.36015/cambios.v20.n2.2021.712>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología*, 29(3), 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Ávila, J. (2013). *Qué es el consentimiento informado*. Instituto Nacional de Deficiencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán. Recuperado el 15 de mayo de 2020, [http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteInvestigacion/consentimiento\\_inf.html](http://www.innsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteInvestigacion/consentimiento_inf.html)
- Ayala, A. & Giraldo, D. (2020). *Descripción de la Relación entre Rasgos de Personalidad y Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Sociedad San Vicente de Paúl de Medellín en el año 2018* [Trabajo de grado, Universidad de Antioquia]. Repositorio Institucional de la Universidad de Antioquia. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78940/Diego%20Ceron.2021.pdf?sequence=7>
- Banihani, M., & Syed, J. (2017). Gendered work engagement: qualitative insights from. *The International Journal of Human Resource Management*, 31(5), 1-27. <https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1355838>
- Barrick, M., & Mount, M. (1991). The Big Five Personality Dimensions and Job Performance: A Meta-Analysis. *Personnel Psychology*, 44(1), 1-26. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1991.tb00688.x>
- Barrick, M., Mount, M., & Judge, T. (2001). Personality and performance at the beginning of the new millennium: What do we know and where do we go next? *Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 9-30. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00160>
- Benet-Martínez, V., & John, O. P. (1998). Los Cinco Grandes across cultures and ethnic groups: Multitrait-multimethod analyses of the Big Five in Spanish and English.



*Journal of Personality and Social Psychology*, 75(3), 729–750.  
<https://doi.org/10.1037/0022-3514.75.3.729>

- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance. En N. Schmitt, & W.C. Borman (Eds.), *Personnel Selection in Organizations* (pp. 71-98). Jossey Bass.
- Cavaliere, L., Poddar, A., Poddar, S., Patel, V., Kuragayala, P., Chakravarthi, K., Regin, R., & Rajest, S. (2021). The Impact of Employees' Personality on the Organizational Performance: Studying the Five Dimensions of Personality. *Turkish Online Journal of Qualitative Inquiry*, 12(7), 9527 – 9554.  
[https://www.researchgate.net/publication/354269659\\_The\\_Impact\\_of\\_Employees'\\_Personality\\_on\\_the\\_Organizational\\_Performance\\_Studying\\_the\\_Five\\_Dimensions\\_of\\_Personality](https://www.researchgate.net/publication/354269659_The_Impact_of_Employees'_Personality_on_the_Organizational_Performance_Studying_the_Five_Dimensions_of_Personality)
- Cohen, J. (2013). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Routledge.  
<https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Constante Carrasco, Z. E. (2020). *Relación entre la personalidad y rendimiento laboral de los empleados en la empresa Holviplas SA* [Tesis de Bachiller, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31289>
- Conte, J. M., & Gintoft, J. N. (2005). Polychronicity, Big Five Personality Dimensions, and Sales Performance. *Human Performance*, 18(4), 427–444.  
[https://doi.org/10.1207/s15327043hup1804\\_8](https://doi.org/10.1207/s15327043hup1804_8)
- Cruz, M., & Díaz, L. (2020). Importancia de las habilidades blandas en la retención del talento millennial en el área de ventas del sector inmobiliario en Lima Metropolitana. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 7(3), 140-152.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8232783>
- Dalal, R. (2005). A meta-analysis of the relationship between organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1241- 1255. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.90.6.1241>

- Díaz, M. (2010). *Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales* [Tesis doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. Docta Complutense. <https://docta.ucm.es/rest/api/core/bitstreams/b2ecb043-f5f8-4197-9dfc-4484acd9c7d4/content>
- Digman, J. (1990). Personality structure: Emergence of the five-factor model. *Annual Review of Psychology*, 41, 417-440. <https://doi.org/10.1146/annurev.ps.41.020190.002221>
- Domínguez-Lara, S. & Merino-Soto, C. (2018). Dos versiones breves del Big Five Inventory en universitarios peruanos: BFI-15p y BFI-10p. *Liberabit*, 24(1), 81-96. <https://doi.org/10.24265/LIBERABIT.2018.V24N1.06>
- Domínguez-Lara, S., Merino-Soto, C., Zamudio, B., & Guevara-Cordero, C. (2018). Big Five Inventory en Universitarios Peruanos: Resultados Preliminares de su Validación. *Psyche*. 27(2), 1-12. <http://dx.doi.org/10.7764/psykhe.27.2.1052>
- Eysenck, H. J. (1994). The Big Five or giant three: Criteria for a paradigm. En C. F. Halverson, Jr., G. A. Kohnstamm, & R. P. Martin (Eds.), *The developing structure of temperament and personality from infancy to adulthood* (pp. 37–51). Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Faul, F., Erdfelder, E., Buchner, A., & Lang, A. (2009). Statistical power analyses using G\* Power 3.1: Tests for correlation and regression analyses. *Behavior research methods*. 41(4), 1149-1160. <https://doi.org/10.3758/brm.41.4.1149>
- Fiske, D. W. (1949). Consistency of the factorial structures of personality ratings from different sources. *The Journal of Abnormal and Social Psychology*, 44(3), 329–344. <https://doi.org/10.1037/h0057198>
- Flores, L., & Jose, M. (2018). *Influencia de la personalidad en el desempeño laboral del personal administrativo de la Universidad Regional Autónoma de los Andes* [Tesis de bachiller, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

- Gabini, S. (2018). *Potenciales predictores del rendimiento laboral: Una exploración empírica*. Editorial Teseo.
- Gabini, S., & Salessi, S. (2016). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <http://dx.doi.org/10.35670/1667-4545.v16.n1.15714>
- Gastelu, E., & Arce, P. (2021). Compromiso organizacional y contrato psicológico en el personal de ventas de una organización distribuidora de productos de belleza. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UC BSP*, 19(1), 20-59. [http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v19n1/v19n1\\_a02.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v19n1/v19n1_a02.pdf)
- González, W., & Vilchez, R. (2021). Factores del desempeño laboral del personal administrativo en universidades nacionales experimentales. *Pensamiento & gestión*, 51(1), 54-74. <https://www.redalyc.org/journal/646/64673386003/64673386003.pdf>
- Hauser, M., & García, H. (2017). Satisfacción laboral y personalidad en trabajadores de Salud Pública de Pueyrredón. *Revista de Psicología*, 9(2), 9-26. <https://doi.org/10.17533/udea.rp.v9n2a02>
- Herrera, A., Ñañez, C., & Torrejón, R. (2016). *Estudio de análisis de costo de la rotación personal: determinación del costo de cada punto porcentual de la rotación del personal designado al cliente ZTE de la empresa Salesland Internacional SA* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio Académico UPC. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621729/herrera\\_aj.pdf?se](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621729/herrera_aj.pdf?se)
- Hogan, R. (1983). A socioanalytic theory of personality. En M. M. Page (Ed.), *Nebraska symposium on motivation 1982. Personality: Current theory and research* (pp. 55–89). University of Nebraska Press.
- Hung, W. (2020). Revisiting relationships between personality and job performance: working hard and working smart. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(8), 7-8. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1458608>

- Hurtz, G., & Donovan, J. (2000). Personality and job performance: The Big Five revisited. *Journal of Applied Psychology*, 85(6), 869–879. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.6.869>
- Huynh, T., Nguyen, H., & Kieu, T. (2020). The Impact of Salesperson's Personality to Job Performance in Machinery Industry in Viet Nam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 377–389. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.377>
- John, O. P., Donahue, E. M., & Kentle, R. L. (1991). *Big Five Inventory (BFI)* [Base de datos]. APA PsycTests. <https://doi.org/10.1037/t07550-000>
- Karunarathna, K., & Rasika, D. (2021). Factors Affecting Salesforce Unethical Behavior: Evidence from Life Insurance Industry. *Wayamba Journal of Management*, 12(2), 428-449. <https://doi.org/10.4038/wjm.v12i2.7547>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., & De Vet, H. (2013). Development of an Individual Work Performance Questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. <http://dx.doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Leon, S., Aburto, J., Moreno, F., Hinostroza, D., & Tello, D. (2023). Motivación y productividad laboral en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito de la selva central-Perú. *Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v1i.21>
- McCrae, R. R., & Costa, P. T., Jr. (2008). The five-factor theory of personality. En O. P. John, R. W. Robins, & L. A. Pervin (Eds.), *Handbook of personality: Theory and research* (pp. 159–181). The Guilford Press.
- Mohd, N., & Bee, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33. [https://www.nbi.dk/~petersen/Teaching/Stat2017/Power\\_Comparisons\\_of\\_Shapiro-Wilk\\_Kolmogorov-Smirn.pdf](https://www.nbi.dk/~petersen/Teaching/Stat2017/Power_Comparisons_of_Shapiro-Wilk_Kolmogorov-Smirn.pdf)

- Murphy, K., & Dzieweczynski, J. (2005). Why don't measures of broad dimensions of personality perform better as predictors of job performance?. *Human Performance*, 18(4), 343-357.
- Murphy, K., & Saal, F. (1990). *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. New Jersey, Estados Unidos. Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Motowidlo, S.J. (2003). Job Performance. En I.B. Weiner (Ed.), *Handbook of Psychology*. Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/0471264385.wei1203>
- Omar, A. (2009). The moderating role of interpersonal justice on the relationship between eysenckian personality dimensions and employee voice and employee silence. En A. Antoniou, C. Cooper, G. Chrousos, C. Spielberger & M. Eysenck (Eds.), *Handbook of Managerial Behavior and Occupational Health* (143-156). Edward Elgar Publishing
- Omar, A. (2010). Comportamientos extra papel: De la colaboración a la transgresión. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*. 29(1), 32-53. [https://www.researchgate.net/profile/Alicia-Omar/publication/273003201\\_Comportamientos\\_extra\\_papel\\_De\\_la\\_colaboracion\\_a\\_la\\_transgresion/links/54f500420cf2ba6150644b92/Comportamientos-extra-papel-De-la-colaboracion-a-la-transgresion.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alicia-Omar/publication/273003201_Comportamientos_extra_papel_De_la_colaboracion_a_la_transgresion/links/54f500420cf2ba6150644b92/Comportamientos-extra-papel-De-la-colaboracion-a-la-transgresion.pdf)
- Organización Internacional del Trabajo. (2023). *Impulsando la productividad en América Latina. Informe regional 2023*. [https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed\\_dialogue/---act\\_emp/documents/publication/wcms\\_906015.pdf](https://webapps.ilo.org/wcmstp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_906015.pdf)
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Peng, N., Abdul, S., Huzairah, M., Shaari, R., Abu, I., & Yoo, D. (2023). How Does Emotional Intelligence Influence Job Performance? A Case Study Among Sales Personnel in Central Region of Malaysia. *International Journal of Academic*

*Research in Accounting Finance and Management Sciences* , 13(3), 172-189.  
<https://doi.org/10.6007/IJARAFMS/v13-i3/18617>

Pineda, J., Salazar, L., Zaragoza, W., & Silva, G. (2023). Desempeño laboral: revisión literaria. *Commercium Plus*, 1(5), 1-12. doi:10.53897/cp.v5i1.638  
[https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium\\_plus/article/download/638/889](https://revistasacademicas.ucol.mx/index.php/commercium_plus/article/download/638/889)

Puentes Suárez, A., y Pulido Moreno, N. (2010). Personalidad y ausentismo en trabajadores de servicios generales de una universidad pública. *Hacia La Promoción de La Salud*, 15(1), 29–40. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-75772010000100003&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-75772010000100003&script=sci_arttext)

Ruiz, T. (2023). Impulsividad en gestores de ventas y mercaderistas. *Avances en Psicología*, 31(2), 1-10. <https://doi.org/10.33539/avpsicol.2023.v31n2.2969>

Salgado, J. (2003). *Predicting job performance using FFM and non-FFM personality measures*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76(3), 323-346.

Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663.  
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>

Thakre, N., & Jadhav, R. (2022). Extraversion, Occupational Stress, Job Involvement and Job Satisfaction among Indian Sales Personnel. *Journal of Psychosocial Research*, 17(1), 211-223. <https://doi.org/10.32381/JPR.2022.17.01.18>

Uscanga, R., Calderón, E., López, J., Ríos, P., & Echazarreta, I. (2022). Factores de riesgo psicosocial y enfermedades psicosomáticas asociados al burnout en empleadas de ventas, afores. *asociados al burnout en empleadas de ventas, afores*, 9(18), 1-20.  
<https://cagi.org.mx/index.php/CAGI/article/view/280/542>

Vega, M., & Castillo, R. (2020). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de salud que labora en el centro de salud tipo C, Latacunga. *La U Investiga*, 7(2), 39-52. <https://revistasojs.utn.edu.ec/index.php/lauinvestiga/article/view/478/347>

Villamarín, O. (2017). *Rasgos de personalidad y su influencia en la satisfacción del cliente interno en los trabajadores de la empresa Ecuapollo de la ciudad de Salcedo* [Tesis de bachiller, Universidad Tecnológica Indoamérica]. Repositorio UTI. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16149/Frisancho\\_DD\\_MCS-SD.pdf?sequence=9](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16149/Frisancho_DD_MCS-SD.pdf?sequence=9)

Zavaleta, J. (2018). *Rasgos De Personalidad Y Mobbing En Personal de Empresas De Transportes De Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Académico UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24889/zavaleta\\_gj.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24889/zavaleta_gj.pdf?sequence=1)