

Relación entre nivel de neuroticismo, extraversión y percepción del clima laboral en un hotel de gran turismo

The relationship between level of neuroticism, extraversion, and perception of working conditions in a grand tourism hotel

Mauricio Santín Iriarte¹

RESUMEN

El presente estudio midió la relación existente entre el neuroticismo y la extraversión de los miembros de un hotel de gran turismo de la ciudad de México y el clima laboral de la misma mediante diversos instrumentos, los que se aplicaron a la totalidad de los miembros de la empresa, abarcando todos los niveles jerárquicos sin importar sexo y edad. Al ser un estudio ex post facto, descriptivo y transversal, los resultados que se obtuvieron fueron tratados estadística y cuantitativamente según fue pertinente para cada una de las variables. Los resultados muestran la correlación y la influencia existente entre el neuroticismo, la extraversión y el clima laboral.

Palabras clave: Neuroticismo; Extraversión; Clima laboral.

ABSTRACT

The current study measured the relationship existing between neuroticism and extraversion in the members of a hotel for grand tourism in Mexico City, as well as the working conditions in it. The instruments used for this case were applied to all the members of the enterprise, including all the hierarchic levels regardless of sex or age. As it is an ex post facto study, descriptive and transversal, the results obtained were handled statistically and quantitatively according to what was most appropriate for each variable. The results show the correlation and mutual influence existing among neuroticism, extraversion, and working conditions.

Key words: Neuroticism; Extraversion; Working conditions.

INTRODUCCIÓN

En la literatura revisada, son pocas las investigaciones en las que se relacionan las variables de neuroticismo y extraversión con el clima laboral; sin embargo, hay algunos autores que hacen referencia a la correlación que existe entre la personalidad y la satisfacción encontrada en el trabajo.

Eysenck y Eysenck (1994) encontraron en diversos estudios que entre la dificultad de la tarea y el neuroticismo se ha observado alguna interacción: la ansiedad facilita el aprendizaje en las tareas fáciles y lo dificulta en las tareas más complejas, lo cual es un dato e indicador importante a considerar dentro del ámbito laboral para la ejecución de dichas tareas.

¹ Praxis Asesores Corporativos S.C., Galveston 12, Col. Nápoles, 03940 México, D.F., México, tels. y fax 5682-2588, 5682-7664 y 5682-6916, correo electrónico: masantin@yahoo.com. Artículo recibido el 27 de noviembre de 2002 y aceptado el 28 de febrero de 2003.

Al intentar relacionar el neuroticismo y la extraversión directamente con el clima laboral, se considera pertinente mencionar que en estudios anteriores en los cuales se utilizó el Cuestionario de Personalidad EPI, los resultados obtenidos sugieren que los trabajadores más extravertidos estaban menos adaptados a trabajos repetitivos o monótonos y mostraban por ello una tendencia significativamente mayor a abandonar la empresa.

De igual manera, Eysenck y Eysenck (1994) encontraron una relación negativa y significativa entre extraversión y perseverancia en las tareas mentales, siendo los introvertidos más perseverantes. Los hombres de negocios que han tenido éxito son introvertidos estables. Así, por ejemplo, en el caso de estudiantes de diversas especialidades de ingenieros, la cuantía de fracasos variaba enormemente; el grupo de neuróticos introvertidos tenía el porcentaje menor de fracasos (21%), y el grupo de los extravertidos estables el porcentaje mayor (60%). En otro estudio se observó que los alumnos con mejores calificaciones se caracterizaban por un neuroticismo elevado e introversión. Esta tendencia corresponde a lo que se podría esperar de estos rasgos y sus características, es decir, las preferencias del extravertido por la rapidez frente a la precisión, y sus ejecuciones relativamente mediocres en las tareas que exigen una atención prolongada en condiciones de monotonía y aburrimiento. Es así como la ejecución de los extravertidos decrece rápidamente en las tareas de vigilancia. Estos resultados, que tienen una gran importancia en la orientación profesional hacia determinadas tareas, habían sido previstos y verificados en varias ocasiones por Eysenck y Eysenck (1994).

Leslie y Raymond (1994) mencionan que los individuos que puntúan alto en extraversión son más influenciados por la sociedad en general, mientras que los introvertidos ignoran las demandas y expectativas de la misma. A la vez mencionan que de igual manera los individuos altos en neuroticismo presentan una mayor tensión y conflicto con los demás. Se puede de esta manera inferir que dichas características se presentan en el área laboral, por lo que se relacionan el grado de neuroticismo y el clima organizacional.

Magnus (cfr. Hart, 1999), basándose en el modelo sobre el equilibrio dinámico del estrés, sugiere que el neuroticismo y la extraversión contribuyen

a los altibajos de la satisfacción obtenida por medio del trabajo y en la vida cotidiana en general. El primero afecta principalmente la pobre satisfacción encontrada en el trabajo, y el segundo parece contribuir a las "subidas positivas repentinas" de la satisfacciones laborales.

La importancia de la presente investigación radica en la escasez de estudios que relacionan las tres variables expuestas anteriormente (neuroticismo, extraversión y clima laboral). Como ya se mencionó, la mayoría de los antecedentes encontrados ponen énfasis en la influencia del clima laboral sobre el individuo; por el contrario, este estudio enfatiza la correlación existente entre la personalidad de los recursos humanos, específicamente entre el neuroticismo y la extraversión y el clima organizacional. Es decir, se plantea desde una perspectiva diferente: de lo particular (individuo) a lo general (organización). En consecuencia, el estudio tuvo como objetivos conocer el nivel de neuroticismo y extraversión de los empleados de una empresa hotelera; la percepción del clima laboral que se vive en dicha organización; la relación existente entre el nivel de neuroticismo y la percepción del clima laboral, y la relación existente entre el nivel de extraversión y la percepción del clima laboral por parte del personal.

MÉTODOS

Sujetos

La población estudiada estuvo compuesta por 220 empleados (69 mujeres y 151 hombres) de un hotel de gran turismo ubicado en una zona céntrica de la ciudad de México, sin importar su nivel jerárquico, sexo o edad, divididos en "jóvenes" (de 18 a 35 años de edad) y "maduros" (de 36 a 64 años). No hubo criterios de exclusión debido al tamaño de la muestra.

Diseño

Fue el presente un estudio *ex post facto*, diseño que se lleva a cabo en situaciones en las que las variables independientes y las dependientes han tomado sus valores antes de que el investigador pueda intervenir; descriptivo en cuanto que mide de manera independiente los conceptos o varia-

bles a los que se refieren, y transversal debido a que describe a una población en un momento dado, o sea, observa en un espacio y un momento determinados.

Definición de variables

Neuroticismo: En el estudio realizado por Costa y McCrae en 1992 (cfr. Cote y Moskowitz, 1998), se describe al neuroticismo como un rasgo que refleja la tendencia a sentir afectos negativos, como ansiedad, enojo, hostilidad, depresión y vulnerabilidad. Costa y McCrae (cfr. Brown y Moskowitz, 1997) definen al neuroticismo como una gran dimensión de diferencias individuales en la tendencia a experimentar emociones desagradables y estresantes, así como a poseer comportamientos asociados con trazos cognitivos.

Extraversión: Eysenck y Eysenck (1994) definen a este término como la tendencia a experimentar estados de ánimo positivos acerca de uno mismo y los demás. Los sujetos tienden a ser expansivos, impulsivos y no inhibidos, tienen numerosos contactos sociales y frecuentemente toman parte en las actividades de grupo.

Clima laboral: El clima contribuye a la imagen proyectada tanto a los empleados como al exterior. El clima organizacional es un resultado de la interacción de la conducta de las personas y los grupos, los conflictos, estilos de liderazgo, estructura de la organización, comunicación y demás. Es el término utilizado para describir la estructura psicológica de las organizaciones.

Diversos autores han descrito el clima organizacional; algunos de ellos lo consideran como el conjunto de características del medio ambiente de trabajo basadas en la percepción colectiva de las personas que viven y trabajan en dicho ambiente y que influyen directamente en su motivación y comportamiento. Asimismo, Davis (1991) afirma que “el clima laboral es el ambiente humano dentro del cual realizan su trabajo los empleados de una compañía; no se ve ni se toca, pero tiene una existencia real, como el aire de una habitación, que rodea y afecta lo que sucede”. En el mismo sentido, Miles (1980) establece que “son las actividades, actitudes e interacciones que se reflejan en el trabajo como resultado de la cultura

organizacional existente y que repercuten en cada uno de sus miembros”. De esta forma, el clima organizacional es considerado como una serie de características relativamente estables en el tiempo que conforman la personalidad o carácter del ambiente en la organización, que reflejan su funcionamiento interno e influyen en el comportamiento de sus integrantes. El clima va más allá de las dimensiones de las personas y los grupos y se experimenta en cada unidad estructural que conforma a una organización, a la vez que determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, rendimiento, productividad, satisfacción y demás. Por tal motivo, es un determinante directo del comportamiento (Miles, 1980).

Procedimiento e instrumentos

Para medir las variables de neuroticismo y extraversión se utilizó la prueba Eysenck Personality Inventory (EPI) (Eysenck y Eysenck, 1994), traducido al español como Cuestionario de Personalidad EPI. Cuenta con 57 reactivos y un manual de aplicación. El instrumento considera dos dimensiones: extroversión-introversión y neuroticismo, que a su vez se subdivide en tres escalas: neuroticismo-estabilidad (N), extraversión-introversión (E) y sinceridad (S). Cabe señalar, en primer lugar, que los modelos descriptivos con los que se define la naturaleza del neuroticismo y extraversión en el cuestionario se refieren a la personalidad en su aspecto fenotípico, mientras que algunas otras pruebas podrían referirse o apuntar a aspectos genotípicos de la misma. Es un instrumento para adolescentes y adultos, de aplicación individual y colectiva, estandarizado en distintos idiomas. En español se ha normado en España. En México se realizó un trabajo hacia la estandarización de un instrumento comparable: el Cuestionario de Personalidad EPQ (Eysenck Personality Questionnaire). Además de las escalas N, E y S, el EPQ, a diferencia del EPI, contiene una escala de psicoticismo. Las escalas de neuroticismo y extraversión de los dos instrumentos son esencialmente las mismas, aunque sus autores les hicieron cambios para mejorar su validez y confiabilidad. Los cambios en la escala de sinceridad han sido sustanciales, aumentando los reactivos de 9 a 20.

En cuanto a la validez de constructo, los autores del instrumento comparan los factores de neuroticismo y extraversión del Inventario de Personalidad de Maudley (MPI), cuestionario original del cual el actual fue desarrollado. Eysenck y Eysenck (1994) informan sobre estudios realizados por Bendig en 1960 (cfr. Fary 2001), cuyos resultados, afirman, “confirmaron la existencia de dos factores independientes que definieron como emotividad y extraversión-introversión”.

La confiabilidad se reportó respecto de las muestras inglesas y españolas. En la muestra inglesa, de 1,655 sujetos normales resultaron coeficientes (formas A x B) de .81 en neuroticismo y de .76 en extraversión. En las muestras combinadas españolas de profesionales y estudiantes de ambos sexos (no se reporta el número de sujetos), se hallaron coeficientes (formas A y B) de .73 en neuroticismo y de .63 en extraversión (Eysenck y Eysenck, 1994).

En dos muestras inglesas (92 y 27 sujetos), la confiabilidad (test-retest, forma A) fue de .84 en neuroticismo y .82 en extraversión sobre un intervalo de un año respecto de la primera muestra. En cuanto a la segunda, los coeficientes fueron de .88 (neuroticismo) y .97 (extraversión), con un intervalo de nueve meses. No se informó la confiabilidad de estabilidad de las muestras españolas.

RESULTADOS

El análisis factorial realizado sirvió para conocer la estructura del instrumento de clima laboral, el cual arrojó siete factores de relevancia para ser considerados en dicho tema. El primero que emergió fue denominado *Relación con el jefe inmediato*; éste se encuentra constituido por ocho reactivos; cuenta con un valor Eigen de 6.17, una varianza explicada de 15.07% y alfa de Cronbach de .9239. Lo anterior indica un alto nivel de confiabilidad en dicho factor.

El segundo factor fue *Gusto y aptitudes hacia el puesto*, conformado por cinco reactivos, cuyo valor Eigen es de .93, varianza explicada de 9.59% y alfa con valor de .7960, lo que muestra un nivel de confiabilidad adecuado a este factor.

El tercer factor fue *Reconocimiento social y económico*, el cual cuenta con seis reactivos en

que el valor Eigen es de 3.82, la varianza explicada es de 9.33% y la alfa de Cronbach de .8467, lo que indica un nivel alto de confiabilidad.

El cuarto factor fue el de *Instalaciones*, conformado por tres reactivos, en que el valor Eigen es de 2.86, la varianza explicada de 6.98% y la alfa de .7863; lo anterior evidencia un nivel de confiabilidad adecuado en el factor.

El quinto factor en emerger fue *Identificación y lealtad hacia la empresa*, conformado por cuatro reactivos, en donde el valor Eigen es de 2.59, la varianza explicada es de 6.33% y la alfa de Cronbach tiene un valor de .8049. Lo anterior muestra un nivel alto de confiabilidad para el factor.

El sexto factor fue denominado *Desarrollo y crecimiento*, que cuenta con tres reactivos cuyo valor Eigen es de 2.30, varianza explicada de 5.63% y alfa de Cronbach de .7543, lo que indica un nivel de confiabilidad adecuado a este factor.

El séptimo y último factor en emerger fue el referente a *Relación con compañeros*, constituido por tres reactivos, en que el valor Eigen es de 2.21, la varianza de 5.40% y la alfa de Cronbach tiene un valor de .7602, lo que demuestra un nivel de confiabilidad adecuado.

La confiabilidad de todo el instrumento fue de .9456 y la varianza explicada de 58.34%. Lo anterior refleja una muy alta confiabilidad, tomando en cuenta que el valor máximo para ésta es 1.00.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en cuanto a la media y desviación estándar de los siete factores que componen el clima organizacional y las variables de neuroticismo y extraversión.

Referidas al sexo, se encontró en neuroticismo una media más alta en las mujeres (8.40), con una desviación estándar de 7.44, ya que en los hombres obtuvieron una media y desviación estándar de 7.44 y 3.56, respectivamente, lo que evidencia una moderada alza en el nivel de neuroticismo en las mujeres en comparación con los hombres.

A su vez, se encontró una media de 10.78 en las mujeres y una desviación estándar de 2.82 en el factor de extroversión. En los hombres la media fue de 11.45 y la desviación estándar de 2.73. De igual manera, dicha diferencia señala un mayor nivel de extroversión en el segundo grupo.

La media y desviación estándar por grupos de edad señala diferencias respecto al nivel de extroversión, siendo éste mayor en los jóvenes que en los maduros. El primer grupo cuenta con una media de 11.57 y una desviación estándar de 2.90, a diferencia del segundo, que tiene una media de 10.86 y una desviación estándar de 2.58.

Se encontraron diferencias moderadas respecto del factor 2 (gusto y aptitudes hacia el puesto) ya que los jóvenes con una media de 4.22 y una desviación estándar de .655 muestran un menor gusto y aptitudes hacia el puesto, a diferencia de los maduros, con una media de 4.35 y una desviación estándar de .584.

Los jóvenes, en relación con el reconocimiento social y económico, obtuvieron una media de 3.20 y una desviación estándar de .799. Los maduros mostraron una media de 3.33 y una desviación estándar de .854, lo cual sugiere una mayor satisfacción y una mayor percepción de reconocimiento por parte de la empresa.

Con respecto a la identificación y lealtad hacia la misma, los maduros obtuvieron una media de 4.28 y una desviación de .578, a diferencia de los jóvenes, los que alcanzaron una media de 4.00 y una desviación de .700. Ello revela una mayor identificación y lealtad hacia la empresa por parte del grupo de los maduros.

En cuanto a la relación con compañeros (factor 7), el grupo de los maduros muestra un nivel más alto de relación con compañeros en comparación a los jóvenes. Los primeros obtienen una media de 3.76 y una desviación estándar de .887, y el segundo grupo una media de 3.66 y una desviación estándar de .788.

La media y desviación estándar por grupos de edad señala diferencias respecto al nivel de extroversión, siendo éste mayor en los jóvenes que en los maduros. El primer grupo obtiene una media de 11.57 y una desviación estándar de 2.90, a diferencia del segundo, que alcanza una media de 10.86 y una desviación estándar de 2.58.

Referente al estado civil (sin y con pareja), los sujetos mostraron diferencias en cuanto al neuroticismo, toda vez que los que se encuentran sin pareja obtuvieron una media de 8.68 y una desviación estándar de 5.49 en comparación con los que sí tenían pareja, pues este grupo tuvo una media de 7.94 y una desviación estándar de 3.48.

De acuerdo con dichos resultados, los primeros presentan un mayor nivel de neuroticismo que los segundos; por el contrario, el nivel de extraversión fue mayor en el segundo grupo (con pareja), ya que la media fue de 10.33 y la desviación de 2.58. El primer grupo (sin pareja) presentó una media de 10.00 y una desviación estándar de 3.16.

El grupo con pareja percibe una mejor relación con el jefe inmediato (factor 1), a diferencia del que carece de ella. Los primeros exhibieron una media y desviación estándar de 3.95 y .559, en tanto que los segundos una media de 3.74 y una desviación estándar de .719.

En relación con el factor 5 (identificación y lealtad hacia la empresa), se encontró que el grupo sin pareja tuvo una media de 4.15 y una desviación estándar de .551, lo que se traduce en un mayor nivel de identificación y lealtad hacia la empresa, en contraste con los que cuentan con pareja, ya que estos presentaron una media de 4.03 y una desviación de .694.

El grupo con pareja percibió un mayor desarrollo y crecimiento (factor 6) en comparación con el segundo (sin pareja). El primero presenta una media y desviación estándar de 4.07 y .745, respectivamente; el segundo alcanza una media de 3.84 y una desviación estándar de .748.

En relación con el factor 7 (relación con compañeros) se halló que el grupo sin pareja obtuvo una media de 3.54 y una desviación estándar de .931, lo que implica una menor percepción en cuanto a la relación con compañeros, a diferencia de los que sí la tienen, pues estos presentaron una media de 3.68 y una desviación de .680.

De acuerdo con su escolaridad, se conformaron diez grupos: grupo 1, sin instrucción; grupo 2, con primaria o equivalente incompleta; grupo 3, con primaria o equivalente completa; grupo 4, con secundaria o equivalente incompleta; grupo 5, con secundaria o equivalente completa; grupo 6, con preparatoria o equivalente incompleta; grupo 7, con preparatoria o equivalente completa; grupo 8, con licenciatura incompleta; grupo 9, con licenciatura completa, y grupo 10, con posgrado (maestría y/o doctorado).

En cuanto al neuroticismo, la media y la desviación es mayor en el primer grupo, comparado con el resto de los grupos por escolaridad, ya que obtuvo una media de 10.7 y una desviación de

4.20. El menor nivel de neuroticismo lo alcanzó el grupo 10, con una media de 5.00 y una desviación estándar de 2.64.

En la variable de extroversión se encontró que el grupo 9 consiguió un puntaje más alto, siendo su media de 12.30 y su desviación estándar de 3.04. En el caso contrario se encuentra el grupo 1, el cual consiguió el más bajo nivel de extroversión, con una media de 8.00 y una desviación estándar de 2.82.

En cuanto a la relación con el jefe inmediato, se halló una media más alta en el grupo 2, en comparación con el resto de los niveles de escolaridad (media de 4.14 y desviación estándar de .595). La menor satisfacción en cuanto a dicha relación fue la obtenida por el grupo 1, teniendo una media de 3.18 y una desviación estándar de .618.

En lo que respecta al factor de gusto y aptitudes por el puesto, se encontró que el grupo 10 obtuvo el nivel más alto de dicha variable, siendo su media de 4.73 y su desviación estándar de .305. Del lado opuesto se ubicó el grupo 1, con el más bajo puntaje (media de 3.80 y desviación estándar de 4.12).

En cuanto al reconocimiento social y económico, se observó que el grupo 2 fue el que se sintió más reconocido en comparación con el resto de los niveles de escolaridad, contando con una media de 3.60 y una desviación de 1.05. El menor grado de satisfacción otorgado a dicho factor se localiza en el grupo 1, que tuvo una media de 1.83 y una desviación estándar de .471.

En relación con la percepción sobre las instalaciones, se encontró que el grupo 10 cuenta con el nivel más alto de dicha variable, siendo su media de 4.66 y su desviación estándar de .577. Del lado opuesto se encuentra el grupo 1, el cual obtuvo el más bajo puntaje en cuanto a la percepción de las instalaciones, con una media de 3.83 y una desviación estándar de .235.

En lo referente al grado de identificación y lealtad hacia la empresa, la media y desviación estándar en el grupo 8 fueron mayores que el resto de los niveles de escolaridad, pues obtuvo una media de 4.33 y una desviación de .557. El menor grado se encontró en el grupo 1, que alcanzó una media de 3.83 y una desviación estándar de 2.35.

En el factor de desarrollo y crecimiento, el grupo 2 cuenta con el nivel más alto de dicha variable, siendo su media de 4.04 y su desviación estándar de .950. Del lado opuesto se ubica el grupo 1, el cual tuvo el menor grado, con una media de 3.33 y una desviación estándar de .942.

En lo que respecta a la relación con compañeros, el grupo 10 cuenta con el nivel más alto de dicha variable, siendo su media de 3.88 y su desviación estándar de .769. Por otro lado, el grupo 1 obtuvo el más bajo puntaje, con una media de 3.00 y una desviación estándar de 1.88, sin que dicha diferencia sea estadísticamente significativa.

Correlaciones intraescala de los factores de clima laboral

Los resultados arrojados a través del análisis de correlación entre los siete factores que componen el clima laboral muestran una correlación positiva moderada entre ellos; es decir, tienen índices entre .31 y .79, lo que indica que los factores que componen el clima laboral se encuentran íntimamente relacionados y van juntos, por lo que dicho clima deberá percibirse como un conjunto de elementos.

Correlaciones neuroticismo/extroversión, factores de clima laboral y edad, escolaridad y años de antigüedad en la empresa

Los resultados de la correlación entre la edad y la extroversión indican que a mayor edad menor será el nivel de extroversión, ya que se encontró una correlación de Pearson negativa de -0.195 , con una significancia de $.004$.

Del mismo modo, la edad correlacionó de forma positiva baja con el factor 5 (identificación y lealtad hacia la empresa) ya que cuenta con $.179$ y una significancia de $.008$, lo cual muestra que a mayor edad mayor será la identificación y lealtad hacia la empresa.

En cuanto a la escolaridad, mientras mayor sea el nivel de escolaridad menor será el nivel de neuroticismo, obteniendo una correlación de -0.238 . Por el contrario, a mayor grado de escolaridad mayor será el nivel de extroversión, pues la correlación entre ambos factores fue de $.150$.

Correlación entre los factores de clima laboral, neuroticismo y extraversión

Las correlaciones de Pearson entre el neuroticismo y el factor 1 (relación con jefe inmediato), el factor 2 (gusto y aptitudes hacia el puesto), el factor 4 (instalaciones) y el factor 7 (relación con compañeros) correlacionan de manera negativa baja. Ello significa que a mayor nivel de neuroticismo menor será la satisfacción respecto de los cuatro factores del clima laboral antes mencionados.

El factor de extraversión correlacionó de manera positiva baja con el gusto y aptitudes hacia el puesto (factor 2); es decir, a mayor extraversión mayor será el gusto y las aptitudes que el sujeto reporta hacia el puesto de trabajo.

Diferencias en los factores de clima laboral según el sexo y le edad

Por medio de la *t* de Student se hallaron diferencias según la edad (maduros y jóvenes) en cuanto a la identificación y lealtad hacia la empresa (factor 5), siendo el grupo de los maduros los que presentan un mayor grado de identificación y lealtad hacia la empresa.

En cuanto al factor 2 (gusto y aptitudes por el puesto) y al factor 6 (desarrollo y crecimiento dentro de la empresa), se encontraron diferencias según el sexo, siendo los hombres en ambos casos los que muestran un mayor gusto y aptitudes hacia el puesto, así como una percepción de mayor crecimiento y desarrollo dentro del hotel en comparación con las mujeres.

Análisis de varianza

A través de este análisis se pudieron apreciar diferencias en el grado de neuroticismo según el nivel de escolaridad. Específicamente, se observaron diferencias estadísticamente significativas entre el grupo 3 (primaria completa) y el grupo 7 (preparatoria completa), pues el primero cuenta con un nivel más alto de neuroticismo en relación con el segundo.

En la variable de extroversión, las diferencias se encontraron de igual manera en el grado o nivel de escolaridad entre los grupos 3 (primaria completa) y 5 (secundaria completa), así como en-

tre los grupos 3 y 9 (licenciatura completa), siendo el último el que cuenta con un mayor nivel de extroversión.

DISCUSIÓN

La discusión se realiza en el orden en el que se encuentran presentados los resultados. Estos se sustentan teóricamente y se relacionan con investigaciones previas en la medida de lo posible, ya que se hallaron datos sin precedente o antecedente alguno.

El instrumento de clima laboral de Ramírez (1997) no contaba con datos relacionados con su nivel de confiabilidad y validez. A través del presente estudio se pudo obtener tanto la confiabilidad global como la validez de constructo; de acuerdo con ello, se eliminaron algunos ítems.

Como resultado del análisis factorial y del análisis de consistencia interna, se eliminaron las preguntas 5, 19, 23, 27, 33 y 41, restando al final 35 preguntas en lugar de 41, con lo que se pudo obtener un nivel de confiabilidad global muy alto.

En general, la muestra evaluada fue homogénea. Sin embargo se encontró una diferencia importante entre los niveles de neuroticismo y extroversión, siendo el último el que obtuvo el puntaje más alto. En éstos, la variedad de respuestas fue relevante, mientras que en el clima laboral la muestra fue más homogénea. Los sujetos de la muestra se caracterizaron en su mayoría por ser expansivos, impulsivos, desinhibidos, con un alto contacto social e interesados en actividades de grupo. Las características anteriores son las mencionadas por Eysenck y Eysenck (1994) para describir de manera muy general el rasgo de extroversión. Por otro lado, se halló que la variable de neuroticismo es un rasgo de personalidad en el cual el sujeto presenta la tendencia a sentir afectos negativos como la ansiedad, el enojo, la hostilidad, la depresión y la vulnerabilidad. En un estudio realizado en España con una muestra de 975 hombres y mujeres de diferentes estratos sociales, edad, clase y demás, se halló una puntuación en neuroticismo de 10.96 y de 10.79 en extraversión, lo cual sitúa a la población de empleados del hotel en una media en neuroticismo por debajo de la norma, y el caso inverso ocurre con la variable de extroversión.

Es importante mencionar que Cariamo (cfr. Tokar y Mezydlo, 1997) considera dentro de este rasgo la predisposición a manifestar problemas somáticos y de conducta bajo situaciones de estrés. Sin embargo, conviene no confundir tales predisposiciones con la verdadera depresión neurótica. De igual manera, Eysenck y Eysenck (1994) enfatizan que dicho rasgo no necesariamente determina negativamente la manera de interactuar en el trabajo, en la sociedad, en la vida sexual y en la familia.

Tranberg y Mier (cfr. Tokar y Mezydlo, 1997) remarcan la importancia del papel que juega la personalidad como un elemento capaz de predecir la satisfacción laboral. La idea anterior reafirma la inquietud del presente autor por dar un mayor peso al individuo y a la influencia que éste ejerce sobre la empresa u organización como tal, ya que, como se mencionó con anterioridad, la gran mayoría de estudios previos remarcan la influencia de la organización sobre el primero.

Magnus (cfr. Hart, 1999) encontró que el neuroticismo afecta principalmente la satisfacción laboral, percibiéndola como baja. Dicho hallazgo apoya los resultados aquí encontrados partiendo de que, aunque ciertos factores del clima laboral correlacionan mayormente con el neuroticismo, aquél se encuentra compuesto por los siete factores antes mencionados, los que no podrán ser medidos de forma aislada, lo cual obliga a considerar al clima organizacional como un todo y a observar su interrelación.

Lo anterior apoya los resultados encontrados en el presente trabajo, pues los factores de disminución del interés o la pobre capacidad de establecer una buena relación con el jefe inmediato, el gusto y aptitudes hacia el puesto a desempeñar, la baja capacidad para relacionarse con compañeros y el sentirse cómodo en las instalaciones en las cuales se lleva a cabo el trabajo se encuentran relacionados con el nivel de neuroticismo. Asimismo, se puede inferir que dicha influencia negativa se debe a que estos individuos tienden a experimentar emociones desagradables y estresantes (cfr. Brown y Moskowitz, 1997).

Partiendo de que en una actividad como la laboral se padece un cierto nivel de estrés, es explicable que los factores del clima laboral se encuentren influidos directa y negativamente por el

nivel de neuroticismo que exhiben los empleados de la empresa, si se recuerda que dichos individuos están igualmente predispuestos a manifestar problemas neuróticos bajo el efecto de situaciones de estrés. Lo anterior concuerda con la investigación realizada por Cariamo (cfr. Tokar y Mezydlo, 1997). Es importante enfatizar que la influencia negativa que ejerce el neuroticismo en los factores antes mencionados en ningún momento pone en duda la capacidad intelectual de los individuos, como lo refieren Eysenck y Eysenck (1994) al establecer tres características importantes: *a)* Existe una relación casi nula entre el neuroticismo y la inteligencia; *b)* Existen probabilidades de que el neuroticismo se relacione con el éxito a través de su manifestación en la perseverancia, y *c)* En cuanto a la rapidez del aprendizaje, los sujetos con un puntaje alto en ansiedad (neuróticos) tienen más éxito en tareas sencillas y más dificultades en las tareas complejas.

Leslie y Raymond (1994) señalan que los individuos con puntajes altos en neuroticismo exhiben una mayor tensión y conflicto en su relación con los demás, lo que concuerda con los resultados de esta investigación, ya que se observó que existe una correlación negativa entre el neuroticismo y la capacidad o el interés por establecer relaciones con los compañeros. De la misma manera, altos niveles de neuroticismo en los sujetos se asocian a altos índices de individualidad, según lo reportan King y Broyles (1997).

Al observar la correlación existente entre la extraversión y el gusto y aptitudes hacia el puesto, se encontró que a mayor nivel de extroversión mayor será el gusto y las aptitudes mostradas hacia el puesto. En relación con este resultado, conviene recordar la forma en que Eysenck y Eysenck (1994) describen la extraversión, refiriéndose a ella como la tendencia a experimentar estados de ánimo positivos acerca de uno mismo y de los demás, así como a ser expansivos, impulsivos y poco inhibidos. Suelen también contar con numerosas relaciones sociales y participar frecuentemente en actividades de grupo. De ahí que la apertura, actitud positiva y disposición del individuo para enfrentar al medio y la tarea por desempeñar facilite desarrollar en ellos el gusto y la aptitud hacia el puesto. Sin embargo, tanto Eysenck y Eysenck (1994) como Gary (cfr. Jorm, Christensen, Hen-

derson y cols. 2000) mencionan que los trabajadores más extravertidos se encuentran menos adaptados a trabajos repetitivos o monótonos; por ello, muestran una tendencia significativamente mayor a abandonar la empresa. Esto no contradice los resultados obtenidos en el presente estudio; por el contrario, enriquece la idea de que la extroversión influye directa y positivamente en el desarrollo del gusto y la aptitud hacia el puesto, aunque tal comportamiento no asegura la permanencia ni la perseverancia del individuo en la empresa.

Es interesante mencionar que en los estudios realizados por Eysenck y Eysenck (1994) en cuanto a las tareas escolares, encontraron cuatro datos importantes: *a)* Los introvertidos son más capaces de obtener rápidamente respuestas condicionadas que los extravertidos; *b)* Los introvertidos neuróticos tienden a ser más inteligentes que los extravertidos neuróticos; *c)* Ante la disminución de la capacidad de trabajo, los introvertidos son superiores a los extravertidos en las tareas que exigen atención o trabajo sostenido, y *d)* En cuanto a la precisión y rapidez, los introvertidos emprenden las tareas lentamente y con precisión, mientras que los extravertidos son rápidos e imprecisos, lo cual, aunado al presente estudio, sirve para hacer recomendaciones a tomar en cuenta en futuras investigaciones.

En cuanto a las diferencias por sexo, se halló que las mujeres muestran un mayor grado de neuroticismo que los hombres, y que estos a su vez presentan un nivel más alto de extroversión. En una investigación realizada en España con 489 profesionistas, se encontró que las mujeres manifiestan un mayor grado de neuroticismo al obtener una media de 11.10, en comparación con los hombres, quienes alcanzaron una media de 8.86. Lo anterior concuerda con los resultados de esta investigación.

Respecto de la edad, hubo un mayor nivel de extroversión en el grupo de los jóvenes, lo que puede deberse a que en estas edades dicha característica es mayormente aceptada y apreciada por ser una etapa de la vida en la cual la socialización es un factor importante de convivencia y de permanencia dentro del grupo.

Referente al gusto y aptitudes hacia el puesto, fue el grupo de los maduros quien mostró el puntaje más alto. Ello pudo deberse al mayor aprecio

hacia el trabajo en una primera instancia, así como a una mayor experiencia laboral y una mayor responsabilidad en el desempeño laboral. Asimismo, el mayor grado de satisfacción hacia el reconocimiento social y económico fue manifestado por el mismo grupo, posiblemente porque existe una mayor preocupación por lo económico ya que cuentan con un mayor nivel de responsabilidades (gastos, familia, etc.). De igual manera, el reconocimiento social es más significativo en esta etapa de la vida debido a que el tiempo de haber ejercido la carrera laboral es mayor y se esperaría una retroalimentación al respecto. El grupo de los maduros cuenta con una mayor identificación y lealtad hacia la empresa, lo cual puede ser consecuencia de una mayor experiencia en el ámbito laboral, al tiempo dedicado a la empresa o a que en este momento de la vida el significado de permanencia es un valor que cuenta generalmente con mayor trascendencia para el individuo maduro que en el joven, quien puede aún estar en búsqueda de valores y metas con las cuales identificarse.

El mayor grado de satisfacción por relacionarse con compañeros se encontró en el grupo de los maduros. Probablemente lo anterior se debió a que, al haber una mayor experiencia laboral, se le dé más importancia y prioridad al buen mantenimiento de las relaciones dentro de ese contexto, pues el trabajo en equipo es un elemento fundamental para la buena consecución organizacional. Además, en este grupo el círculo de amistades generalmente se limita a las ya establecidas y a las de frecuente trato, a diferencia de los jóvenes, que cuentan con mayor tiempo para invertir en diferentes esferas de su vida y pueden socializar y relacionarse con diferentes grupos.

De acuerdo con las diferencias en cuanto al estado civil (con pareja y sin pareja), se halló un mayor nivel de neuroticismo y un grado mayor de identificación y lealtad hacia la empresa en las personas que no tienen pareja. Lo anterior puede deberse a la diferente jerarquización de prioridades. Es posible dedicar más tiempo al área laboral cuando no se cuenta con una pareja, además de que posiblemente existan individuos que le den un mayor peso o importancia a esta área que a la sentimental.

Se encontró también una mejor calidad de la relación con el jefe inmediato, una mejor relación con compañeros y una mayor satisfacción por

crecer y desarrollarse dentro de la empresa en el grupo de individuos que cuentan con pareja. Parece existir un mayor grado satisfacción y una mejor y más eficaz forma de socializar por parte de dicho grupo. El interés por crecer y desarrollarse dentro de la empresa puede estar ligado con la necesidad de gozar de un mayor grado de estabilidad económica y laboral (mayor grado de responsabilidad con la familia, pareja, etc.), por lo que se muestra un mayor interés en esta área porque posiblemente hay una mayor preocupación y visión a futuro y no sólo en el corto plazo.

En cuanto a las diferencias detectadas por niveles de instrucción o escolaridad, se observaron las siguientes diferencias: A mayor nivel de escolaridad, menor nivel de neuroticismo, y mientras más alto sea el nivel de escolaridad, mayor es el nivel de extraversión; lo anterior puede deberse a la confianza y seguridad por parte de los que poseen una mayor instrucción, toda vez que la misma permite desenvolverse con mayor libertad dentro de cualquier circunstancia o esfera de la vida; por el contrario, el personal con menor preparación enfrenta con menor seguridad y conocimiento los retos que se les presentan tanto en el ámbito laboral, personal o de cualquier otra índole, lo que produce un mayor grado de estrés o angustia que, a su vez, puede reflejarse en la calidad y ejecución de sus actividades. En algunos estudios que relacionan el neuroticismo y la extraversión con la clase social se ha encontrado una tendencia general de los niveles socioeconómicos bajos a obtener puntuaciones más elevadas en neuroticismo, mientras que en la escala de extraversión no se han hallado diferencias. Por otra parte, los sujetos de centros urbanos tienen puntuaciones más elevadas en ambas dimensiones frente a los de centros rurales. Asimismo, el nivel de escolaridad se encuentra relacionado con el nivel socioeconómico, y el presente estudio muestra cómo el grado de neuroticismo y extraversión se ve reflejado en los sujetos de la muestra en cuanto que habitan en la ciudad más grande y poblada del mundo.

Otro dato importante surgido de los resultados es la percepción que tienen los varones de poseer mayores posibilidades de desarrollarse y de crecer dentro de la empresa, así como de mostrar mayor gusto y aptitudes hacia el puesto que

las mujeres. Ello se relaciona posiblemente con la cultura del país, en la que los hombres tienen más posibilidades de ser exitosos laboralmente y en la cual las mujeres ingresaron en el ámbito laboral hace relativamente poco tiempo, así como con la relación que existe entre la mujer y un estereotipo o rol pasivo y actividades relacionadas con la crianza de la familia, el hogar y demás que es contraria o diferente a la de los hombres, los cuales asumen un rol más activo de trabajo y éxito profesional.

Las hipótesis planteadas en la presente investigación se pudieron comprobar en cuanto que se encontró una relación entre el neuroticismo y la extraversión de los empleados del hotel y el clima organizacional que se vive dentro del mismo, observándose que entre mayor es el grado de neuroticismo de los empleados, menor será la calidad en el clima laboral de la empresa.

En fin, los resultados que esta investigación arrojó se limitan a la población que labora en dicha empresa, la cual posee características muy específicas. Otra limitación es que el Cuestionario de Personalidad de Eysenck fue realizado hace ya varias décadas; sin embargo, ha sido confiable y validado recientemente y se ha utilizado en distintas investigaciones recientes, con lo cual se comprueba su validez actual.

Con base a los resultados obtenidos en el presente estudio se puede concluir lo siguiente:

Existe una correlación negativa entre el neuroticismo presentado por los empleados del hotel y la percepción del clima laboral del mismo. A pesar de que ciertos factores del clima laboral —como la relación con el jefe inmediato, el gusto y las aptitudes hacia el puesto, la satisfacción con las instalaciones y el interés por relacionarse con los compañeros— se encontraron mayormente relacionados, es importante reconocer que los mismos resultados obtenidos en las correlaciones de los siete factores del clima organizacional señalan que es imposible considerar a éste como un grupo de factores que no tienen una interdependencia; antes bien, se encuentran íntimamente relacionados, por lo que se debe considerar al clima laboral como un conjunto de elementos; será imposible obtener un panorama del mismo si solamente se consideran u observan sus factores de forma aislada o independiente.

Los resultados tanto de neuroticismo como de extraversión y su relación con la percepción del clima organizacional demuestran que existe una relación entre estas tres variables.

Los resultados encontrados por medio de esta investigación sirven para dar un mayor énfasis a la relación entre la personalidad y el clima laboral de la empresa, así como para ofrecer a todo aquel que se encuentre interesado en el tema una fuente más para recopilar y obtener información ya que son escasas las investigaciones que abordan este tema, pero tomándose siempre en cuenta que los hallazgos se limitan a las características propias de la muestra.

Finalmente, en lo concerniente a las diferencias con respecto a la edad, se concluye que los jóvenes exhibieron un mayor nivel de extroversión que los maduros; que hay un mayor gusto y aptitudes hacia el puesto por parte de los maduros; que existe una mayor satisfacción con el reconocimiento social y económico por parte de los maduros, y que hay una mayor identificación y lealtad hacia la empresa, así como un mayor interés por relacionarse con los compañeros por parte del mismo grupo.

En relación con el estado civil, hay un mayor grado de neuroticismo en los individuos que no cuentan con pareja; aparece un mayor grado de

lealtad e identificación hacia la empresa por parte de ellos, y se observa una mayor calidad en la relación con el jefe inmediato, con los compañeros y un mayor interés en desarrollarse y crecer dentro de la empresa por parte de los individuos con pareja.

Según el nivel de escolaridad, entre mayor es el nivel de escolaridad, menor es el nivel de neuroticismo, y a mayor grado de escolaridad, mayor es el grado de extraversión.

Respecto al factor social, existe una percepción mayor en cuanto a las oportunidades de desarrollo y crecimiento por parte de los hombres que de las mujeres y que hay una mayor percepción sobre el gusto y aptitudes hacia el puesto por parte de los hombres que por parte de las mujeres.

Los datos anteriores son relevantes al no haberse encontrado otros estudios que relacionen el neuroticismo, la extraversión y el clima laboral. Tal información puede ser una semilla para nuevos estudios ya que ofrece la posibilidad de investigar más a fondo tales variables y de que puedan llevarse más allá de los resultados aquí obtenidos, particulares de una muestra específica. Por último, un logro importante de este estudio fue el de obtener la confiabilidad del instrumento relativo al clima laboral elaborado por Ramírez (1997), lo cual es de gran utilidad para futuros diagnósticos sobre el clima organizacional.

REFERENCIAS

- Brown, K y Moskowitz, D. (1997). Does unhappiness make you sick? The role of affect and neuroticism in the experience of common physical symptoms. *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(4): 907-917.
- Côte, S. y Moskowitz, D. (1998). On the dynamic covariation between interpersonal behavior and the affect: prediction from neuroticism, extraversion, and agreeableness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4): 1032-1046.
- Davis, K. (1991). *El comportamiento humano en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Eysenck, H. J y Eysenck, S.B.J. (1994). *EPI. Cuestionario de Personalidad* (7ª ed.). Madrid: TEA.
- Fary, D. (2001). *Satisfacción en la vida de los hermanos menores capuchinos en Centroamérica en relación al apoyo social y algunos factores de personalidad*. Tesis de maestría. México: Universidad Iberoamericana.
- Hart, P. (1999). Predicting employee life satisfaction: A coherent model of personality, work, and non-work experiences, and domain satisfactions. *Journal of Applied Psychology*, 84(4): 564-584.
- Jorm, A., Christensen, H., Henderson, S., Jacomb, P., Korten, A. y Rodgers, B. (2000). Predicting anxiety and depression from personality: Is there a synergistic effect of neuroticism and extraversion? *Journal of Abnormal Psychology*, 109(1): 145-149.
- King, L. y Broyles, S. (1997). Wishes, gender, personality, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(1): 49-76.
- Leslie, J. y Raymond, R. (1994). The influence of personality on clergy role prioritization, role influence, conflict and dissatisfaction with ministry. *Person, Individual Differences*, 16(6): 947-957.
- Miles, R. (1980). *Macro organizational behavior*. New York: Scott Foresman.
- Ramírez, G. (1997). *Diagnóstico del clima organizacional en una institución dedicada a la atención de la tercera edad y propuestas de cambio*. Tesis de licenciatura. México: Universidad Iberoamericana.
- Tokar, D. y Mezydlo, L. (1997). Relative contributions of congruence and personality dimensions to job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 50: 482-491.

