

Revista Electrónica de Psicología Iztacala



Universidad Nacional Autónoma de México

Vol. 27 No. 3

Septiembre de 2024

DIFERENCIAS DE RASGOS DE PERSONALIDAD SEGÚN PUESTO LABORAL EN UNA MUESTRA DE TRABAJADORES DE LA SALUD¹

María Paz Hauser Mesas² y Horacio Daniel García Sorrentino³

Facultad de psicología
Universidad Nacional de San Luis

RESUMEN

Esta investigación procura indagar diferencias en rasgos de personalidad trabajadores de la salud pública del departamento Pueyrredón, Provincia de San Luis, Argentina. Se trata de un estudio descriptivo con diseño ex post facto y retrospectivo, en el que se trabajó con una muestra probabilística de 694 participantes (femenino 63,80%, masculino 30,80% y no binario 5,30) que trabajan en centros de salud pública ($x=37,29$ años; $DE=9,7$). Se utilizaron como instrumentos el Big Five Inventory (Castro-Solano y Casullo, 2001) y una encuesta elaborada ad hoc orientadas a recoger información acerca de los puestos laborales. Los resultados indican que: en Agradabilidad se encontraron niveles más bajos en el personal de Mantenimiento y/o servicio en comparación con las muestras de Administrativos, de Especialistas y de Auxiliares; en Responsabilidad, el personal de Mantenimiento y servicios presentó niveles más bajos en comparación con la muestra de Especialistas y de Auxiliares; en Apertura a la experiencia los trabajadores de Mantenimiento y servicios presentaron valores más bajos en comparación con los obtenidos por el personal Administrativo, los Especialistas y los Auxiliares; y en Neuroticismo, en cambio, el

¹ Proyecto de investigación “Personalidad desde una perspectiva sistémico-integradora. Su relación con variables cognitivas y afectivas” (PROICO 12-0420). Facultad de psicología. Universidad Nacional de San Luis.

² Dra. en Psicología. Integrante del Proyecto de Investigación PROICO 12-0420. Jefa de Trabajos prácticos de Psicología Laboral de la Lic. en Psicología; Facultad de Psicología; Universidad Nacional de San Luis e-mail: mariapazhauser@gmail.com

³ Dr. en Psicología. Director del Proyecto de Investigación PROICO 12-0420 “Personalidad desde una perspectiva sistémico-integradora. Su relación con variables cognitivas y afectivas”. Profesor responsable de Metodología de la Investigación I de la Lic. en Psicología; Facultad de Psicología; Universidad Nacional de San Luis e-mail: hdgarcia69@gmail.com

personal de Mantenimiento y servicios presentaron valores más elevados que el grupo de Especialistas y de Auxiliares.

Palabras Clave: Personalidad; Rasgos; Trabajadores; Salud pública; Puesto laboral.

DIFFERENCES IN PERSONALITY TRAITS BY WORKSTATION IN A SAMPLE OF HEALTH WORKERS

ABSTRACT

This research seeks to investigate differences in personality traits of public health workers in the Pueyrredón, San Luis Province, Argentina. This is a descriptive study with an ex post facto and retrospective design, in which we worked with a probabilistic sample of 694 participants (female 63,80%, male 30,80% and non-binary 5,30) who work in health centers. public health ($x=37,29$ years; $SD=9,7$). The Big Five Inventory (Castro-Solano y Casullo, 2001) and an ad hoc survey aimed at collecting information about job positions were used as instruments. The results indicate that: in Agreeableness, lower levels were found in Maintenance and/or service personnel compared to the Administrative, Specialist and Auxiliary samples; in Conscientiousness, Maintenance and services personnel presented lower levels compared to the sample of Specialists and Auxiliaries; In Openness to experience, Maintenance and service workers presented lower values compared to those obtained by Administrative personnel, Specialists and Auxiliaries; and in Neuroticism, on the other hand, Maintenance and service personnel presented higher values than the group of Specialists and Auxiliaries.

Keywords: Personality; Traits; Workers; Public health; Workstation

El término Personalidad es usado por psicólogos y psiquiatras para hacer referencia a cualidades psicológicas que configuran un patrón distintivo de sentimientos, pensamientos y estilos de acción (Cervone y Lawrence, 2008), es el modo peculiar en que cada sujeto satisface sus necesidades en interacción con otros y el entorno. También puede ser entendida como una abstracción que describe y explica patrones de afecto, comportamiento, cognición y deseo relativamente estables a lo largo del tiempo (Revelle, 2008). En este sentido, las Teorías de los rasgos han configurado una de las líneas de investigación más fecundas, en tanto han facilitado la exploración de relaciones con diferentes variables y en distintos contextos. Quienes adscriben a este enfoque entienden que el comportamiento humano se vincula con características estables de la estructura de la Personalidad, denominadas rasgos (que se organizan jerárquicamente) y que son los

responsables de orientar el comportamiento individual. Por tanto, al suponer una relación causal, en la medida que se puedan identificar dichos rasgos, se puede explicar, y hasta cierto punto predecir, la conducta de las personas.

Estos patrones, o también denominados rasgos, pueden tener un impacto importante en el desempeño laboral. Huang, et al. (2013) encontraron que la ambición es un predictor robusto para el desempeño proactivo, mientras que la estabilidad emocional resultó el predictor más importante para las formas reactivas de desempeño. Por otro lado, Delima (2019) logró establecer que los rasgos de personalidad como escrupulosidad, extraversion, apertura a la experiencia y amabilidad tienen un impacto positivo y significativo en el desempeño laboral de los empleados, mientras que el neuroticismo tiene una incidencia negativa.

Mount, et al. (1998), en un estudio meta-analítico que pretendía determinar el grado en que las dimensiones del Modelo de Cinco Factores de personalidad están asociadas con el desempeño en trabajos que involucran interacciones interpersonales, encontraron que Escrupulosidad, Amabilidad y Estabilidad Emocional se relacionan positivamente con el desempeño en trabajos que involucran interacciones interpersonales. Y en particular, la Estabilidad Emocional y la Amabilidad están más fuertemente vinculadas con el desempeño en trabajos que involucran trabajo en equipo. Sin embargo, Nikolaou (2003), ha reportado que, si bien sus hallazgos confirmaron la existencia de relaciones entre la personalidad y la satisfacción laboral, no se corroboraron relaciones con el desempeño particularmente.

En general hoy existe un amplio acuerdo en que la Personalidad juega un importante papel en el ámbito laboral (Ayquipa-Montoya, 2018; Gómez-Rada, 2019; Salessi y Omar, 2017). Particularmente, en Argentina, tal asociación fue ratificada por Painá (2016) y De la Iglesia et al. (2018).

Considerando estos aportes, y teniendo en cuenta que en el caso de los trabajadores de la salud desempeñan un papel fundamental en la sociedad, encargándose de velar por la salud y el bienestar de las personas, resulta importante detectar los rasgos de personalidad predominantes en ese sector. Su

trabajo se caracteriza por una demanda afectiva constante y un ritmo usualmente exigente, lo cual demanda elevados recursos internos.

MÉTODO

Diseño: Este trabajo es de carácter descriptivo (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018), cuya clasificación se corresponde con un diseño ex post facto y retrospectivo.

Participantes: Se trabajó con una muestra probabilística, representativa y aleatoria, extraída mediante muestreo simple ($N= 694$) ($X= 37,29$ años; $DE= 9,7$ años) de trabajadores de salud pública del Departamento Pueyrredón de la Provincia de San Luis. De la totalidad, el 30,8% fueron trabajadores de género masculino, el 63,8% de género femenino y un 5,3% no respondió. Los participantes desarrollan sus actividades en diversos lugares de trabajo. El Hospital Policlínico Regional San Luis constituye el principal receptor de demandas y derivaciones de tipo generalista de la comunidad, así como de sectores de la salud especializados como: pediatría, traumatología, oncología, entre otros. Además de esta institución, coexisten algunos centros periféricos de mediana y alta complejidad (Clínica Maternidad, Hospital del Sur, Hospital del Oeste, Hospital del Norte, Hospital de Salud Mental, Hospital de Juana Koslay, Hospital de La Punta). Por otra parte, forman parte de los servicios estatales los Centros de Atención Primaria de la Salud (CAPS), albergados justamente en las cercanías de barrios y zonas distanciadas de los centros de mayor complejidad.

Instrumentos

- *Cuestionario elaborado ad hoc con datos sociodemográficos y con categorías de los distintos puestos de trabajos para que sean seleccionadas por los participantes*
- *Big Five Inventory -BFI- (John, 1990), adaptación de Castro Solano y Casullo (2001).* Este instrumento se compone por 44 ítems que evalúan Extroversión, Agradabilidad, Responsabilidad, Neuroticismo y Apertura a la experiencia, las cinco grandes dimensiones de Personalidad. La persona debe responder el grado de acuerdo con cada ítem en una escala

Likert de cinco puntos. Castro Solano y Casullo (2001) han informado en cada escala valores Alfa de Cronbach próximos a 0,70.

Procedimiento y aspectos éticos

Previamente a la aplicación del instrumento se ofreció una breve descripción del propósito de la investigación e información detallada sobre la naturaleza del estudio, los derechos de los participantes y las responsabilidades de los investigadores, ofreciendo la opción de aceptar o declinar la participación. Una vez obtenida la conformidad mediante el consentimiento informado, los participantes tuvieron la libertad de interrumpir o retirarse del estudio en cualquier momento sin enfrentar consecuencias negativas.

Procedimiento estadístico

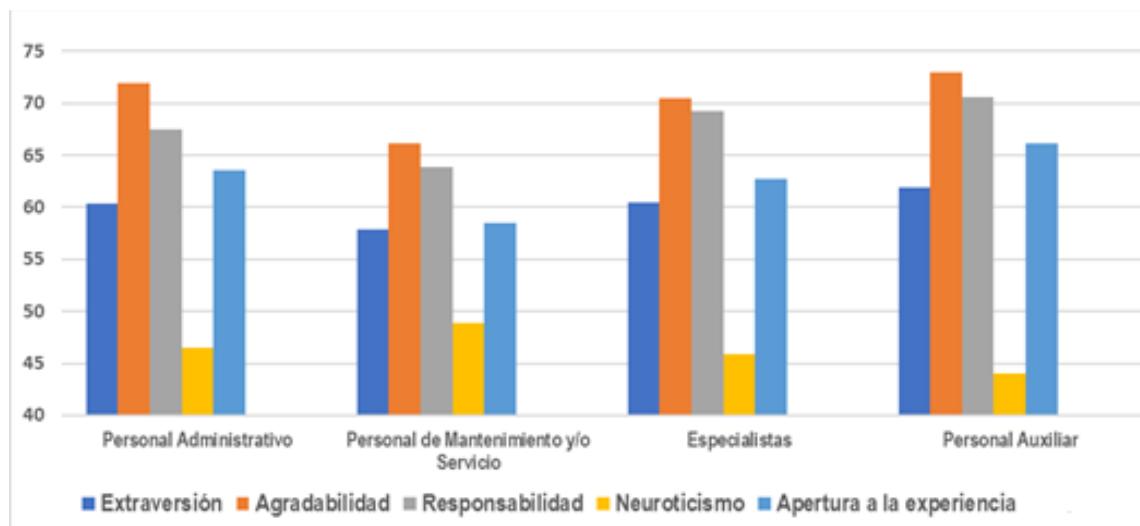
La matriz de datos obtenida fue sometida a tratamiento mediante el programa estadístico Jamovi, versión 2.3.13. En primera instancia, se analizaron los estadísticos descriptivos; luego, dado el interés de implementar pruebas inferenciales, se verificó el grado de ajuste de las variables en estudio a la distribución normal mediante la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, determinándose la posibilidad de implementar pruebas paramétricas.

RESULTADOS

Los participantes se organizaron, según su actividad laboral, a cuatro grupos: a) Administrativos, personal que realiza tareas de planificación, organización y actividades relacionadas con contaduría, control de asistencia y de stock entre otras; b) Personal de mantenimiento, trabajadores que ejercen tareas de limpieza, maestranza, reparación eléctrica, mecánica u otra, choferes de ambulancia y distintos medios de transporte; c) Especialistas, aquellos trabajadores ubicados estratégicamente en áreas específicas en ciencias de la salud y para lo cual cuentan con formación pertinente (médicos, radiólogos, licenciados en distintas especialidades de la salud) y; d) Personal auxiliar, aquellos que trabajan vinculados a los anteriores en las tareas de asistencia y cuidado de enfermos (agentes sanitarios, asistentes quirúrgicos, enfermeros y técnicos en salud sin formación universitaria).

Gráfico 1.*Porcentajes en función del Puesto de trabajo.*

Se puede observar que seis de cada diez de trabajadores tienen perfiles laborales de tipo técnico profesional en ciencias de la salud. Un 44,5% son Especialistas, un 16,3% es personal Auxiliar, en tanto que el 18,6% es personal Administrativo, y el 20,6% es de Mantenimiento y servicio (Gráfico 1).

Gráfico 2.*Valores de media de las variables de Personalidad, según Puesto de trabajo.*

Observando el gráfico 2 se puede identificar que el Personal de mantenimiento y/o servicio tiende a presentar valores de media menores en las

dimensiones Agradabilidad, Responsabilidad y Apertura a la experiencia, y mayores en Neuroticismo, respecto a los demás trabajadores.

A continuación, se ofrecen los cálculos correspondientes de ANOVA según puesto de trabajo para cada una de las variables de Personalidad, detallando sólo aquellos en los cuales se han confirmado diferencias significativas a nivel estadístico.

Tabla 1a.

Prueba de Levene y análisis de ANOVA según Puesto de trabajo para la variable Agradabilidad.

| | | Df | Medias cuadráticas | Levene | Sig. | F | Sig. Bilat. | ANOVA Eta ² |
|----------------------|---------------------|-----|--------------------|--------|------|-------|-------------|---------------------------|
| Agradabilidad | Inter grupos | 3 | 1051,70 | | | | | |
| | Intra grupos | 609 | 188,93 | 1,710 | ,164 | 5,567 | ,001 | ,027 |

Tabla 1b.

Comparaciones intergrupos, según Puesto de trabajo, para la variable Agradabilidad.

| Variable dependiente | (I) Puesto de trabajo | (J) Puesto de trabajo | Diferencia de media (I-J) | Std. Error | Sig. |
|----------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------------------|------------|------|
| Agradabilidad | Administrativos N=129 | Mantenim. y/o Servicio | 5,841 | 1,816 | ,007 |
| | | Especialistas | 1,496 | 1,556 | ,771 |
| | | Auxiliares | -,990 | 1,897 | ,954 |
| | Mantenim. y/o Servicio N=143 | Administrativos | -5,841 | 1,816 | ,007 |
| | | Especialistas | -4,345 | 1,490 | ,019 |
| | | Auxiliares | -6,832 | 1,844 | ,001 |
| Tukey HSD | Especialistas N=309 | Administrativos | -1,494 | 1,556 | ,771 |
| | | Mantenim.y/o Servicio | 4,345 | 1,490 | ,019 |
| | | Auxiliares | -2,487 | 1,588 | ,399 |
| | Auxiliares N=113 | Administrativos | ,990 | 1,897 | ,954 |
| | | Mantenim.y/o Servicio | 6,832 | 1,844 | ,001 |
| | | Especialistas | 2,487 | 1,588 | ,399 |

El cálculo de ANOVA ($p=0,001$) confirma la existencia de diferencias, según puesto de trabajo, de los niveles de Agradabilidad, lo que teniendo en cuenta Eta² ($p=0,027$) señalan un tamaño de efecto mediano (tabla 1a). La prueba de Levene ($p=0,164$) señala la conveniencia del uso de técnicas paramétricas en el análisis post hoc.

Atento a los valores de la tabla 1b, se observa que el personal de Mantenimiento y servicio presenta niveles de media más bajos en Agradabilidad en comparación a las muestras de Administrativos ($p=0,007$), de Especialistas ($p=0,019$) y de Auxiliares ($p=0,001$).

Tabla 2a.

Prueba de Levene y análisis de ANOVA según Puesto de trabajo para la variable Responsabilidad.

| | | Df | Medias cuadráticas | ANOVA | | | |
|------------------------|---------------------|-----|--------------------|--------|------|-------|-------------|
| | | | | Levene | Sig. | F | Sig. Bilat. |
| Responsabilidad | Inter grupos | 3 | 1047,54 | 1,376 | ,249 | 5,707 | ,001 ,028 |
| | Intra grupos | 589 | 183,54 | | | | |

Tabla 2b.

Comparaciones intergrupos, según Puesto de trabajo, para la variable Responsabilidad.

| | Variable dependiente | (I) Puesto de trabajo | (J) Puesto de trabajo | Diferencia de media (I-J) | Std. Error | Sig. |
|------------------------|-------------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------|------------|------|
| Responsabilidad | Administrativos N=129 | Mantenim. y/o Servicio | Mantenim. y/o Servicio | 3,646 | 1,811 | ,184 |
| | | | Especialistas | -1,762 | 1,544 | ,664 |
| | | | Auxiliares | -3,135 | 1,875 | ,339 |
| | Mantenim. y/o Servicio N=143 | Administrativos | Administrativos | -3,646 | 1,811 | ,184 |
| | | | Especialistas | -5,409 | 1,505 | ,002 |
| | | | Auxiliares | -6,782 | 1,843 | ,001 |
| Tukey HSD | Especialistas N=309 | Administrativos | Administrativos | 1,766 | 1,544 | ,664 |
| | | | Mantenim. y/o Servicio | 5,409 | 1,505 | ,002 |
| | | | Auxiliares | -1,372 | 1,581 | ,821 |
| | Auxiliares N=113 | Mantenim. y/o Servicio | Administrativos | 3,135 | 1,875 | ,339 |
| | | | Especialistas | 6,782 | 1,843 | ,001 |
| | | | Especialistas | 1,376 | 1,581 | ,821 |

La variable Responsabilidad mostró diferencias significativas entre los grupos de análisis. La tabla 2a exhibe el análisis de ANOVA con un valor $p=0,001$, y asociado a él un $\text{Eta}^2=0,028$, indicando este último un tamaño de efecto moderado. La prueba

de Levene ($p=0,249$) nos orienta al uso de pruebas paramétricas en el análisis post hoc.

Atentos a los resultados expuestos en tabla 2b, encontramos que El personal de Mantenimiento y servicios presenta niveles más bajos en la variable Responsabilidad en comparación con la muestra de Especialistas ($p=0,002$) y de Auxiliares ($p=0,001$).

Tabla 3a.

Prueba de Levene y análisis de ANOVA según Puesto de trabajo para la variable Neuroticismo.

| | | Df | Medias cuadráticas | Levene | Sig. | ANOVA | | |
|---------------------|--|-----|--------------------|--------|------|--------------|--------------|-------|
| | | | | | | Inter grupos | Intra grupos | F |
| Neuroticismo | | 3 | 477,41 | | ,002 | | | 3,104 |
| | | 610 | 153,79 | 5,039 | | | | ,026 |

Tabla 3b.

Comparaciones intergrupos, según Puesto de trabajo, para la variable Neuroticismo.

| Variable dependiente | (I) Puesto de trabajo | (J) Puesto de trabajo | Diferencia de media (I-J) | Std. Error | Sig. |
|----------------------|------------------------------------|------------------------|---------------------------|------------|------|
| Neuroticismo | Administrativos N=129 | Mantenim. y/o Servicio | -2,368 | 1,411 | ,338 |
| | | Especialistas | ,659 | 1,399 | ,965 |
| | | Auxiliares | 2,467 | 1,707 | ,473 |
| | Mantenim.y/o Servicio N=143 | Administrativos | 2,368 | 1,411 | ,338 |
| | | Especialistas | 3,027 | 1,171 | ,050 |
| | | Auxiliares | 4,836 | 1,526 | ,010 |
| Games-Howell | Especialistas N=309 | Administrativos | -,659 | 1,399 | ,965 |
| | | Mantenim. y/o Servicio | -3,027 | 1,171 | ,050 |
| | | Auxiliares | 1,808 | 1,515 | ,632 |
| | Auxiliares N=113 | Administrativos | -2,467 | 1,707 | ,473 |
| | | Mantenim. y/o Servicio | -4,836 | 1,526 | ,010 |
| | | Especialistas | -1,808 | 1,515 | ,632 |

Continuando con el análisis de diferencia según puesto de trabajo en las variables de Personalidad, encontramos en tabla 3a que el análisis de ANOVA propuesto para la variable Neuroticismo determina el rechazo de H₀ ($p=0,026$) asociado a un tamaño de efecto pequeño ($\eta^2=0,015$). El análisis de varianza entre grupos (Levene, $p=0,002$) determinó el uso de la prueba de Games-Howell en el análisis intergrupo. Al respecto, la tabla 3b sugiere que la muestra de personal de Mantenimiento y servicios tiene niveles más altos de Neuroticismo que el grupo de Especialistas ($p=0,050$) y el personal Auxiliar ($p=0,010$)

Tabla 4a.

Prueba de Levene y análisis de ANOVA según Puesto de trabajo para la variable Apertura a la experiencia.

| | | Df | Medias cuadráticas | ANOVA | | | |
|----------------------------------|---------------------|-----|--------------------|--------|------|-------|-------------|
| | | | | Levene | Sig. | F | Sig. Bilat. |
| Apertura a la experiencia | Inter grupos | 3 | 1133,24 | ,619 | ,603 | 6,936 | ,000 |
| | Intra grupos | 598 | 163,37 | | | | ,034 |

Tabla 4b.

Comparaciones intergrupos, según Puesto de trabajo, para la variable Apertura a la experiencia.

| Variable dependiente | (I) Puesto de trabajo | (J) Puesto de trabajo | Diferencia de media (I-J) | Std. Error | Sig. |
|----------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------------------|------------|------|
| Apertura a la experiencia | Administrativos N=129 | Mantenim. y/o Servicio | 5,132 | 1,693 | ,014 |
| | | Especialistas | ,908 | 1,461 | ,925 |
| | | Auxiliares | -2,488 | 1,791 | ,507 |
| | Mantenim. y/o Servicio N=143 | Administrativos | -5,132 | 1,693 | ,014 |
| | | Especialistas | -4,224 | 1,386 | ,013 |
| | | Auxiliares | -7,621 | 1,730 | ,000 |
| Tukey HSD | Especialistas N=309 | Administrativos | -,908 | 1,461 | ,925 |
| | | Mantenim. y/o Servicio | 4,224 | 1,386 | ,013 |
| | | Auxiliares | -3,396 | 1,503 | ,109 |
| | Auxiliares N=113 | Administrativos | 2,488 | 1,791 | ,507 |
| | | Mantenim. y/o Servicio | 7,621 | 1,730 | ,000 |
| | | Especialistas | 3,396 | 1,503 | ,109 |

Por último, en el análisis de ANOVA según puesto de trabajo reflejado en la Tabla 4a, determinaron diferencias altamente significativas ($p=0,000$) asociadas a un tamaño de efecto moderado ($\eta^2=0,034$) para la variable Apertura a la experiencia. La prueba de Levene ($p=0,603$) confirmó homocedasticidad entre los grupos, por lo que el análisis de diferencias intergrupos fue realizado mediante la prueba Tukey. Al respecto, la tabla 4b señala que la muestra de trabajadores dedicados a Mantenimiento y servicios presentó valores de media más bajos en Apertura a la experiencia en comparación con los obtenidos por el personal Administrativo ($p=0,0014$), los Especialistas ($p=0,013$) y los Auxiliares ($p=0,000$).

DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

El análisis de varianzas ha permitido identificar diferencias entre los grupos de trabajadores de la salud, en la mayoría de las dimensiones de personalidad, a excepción de Extroversión. Los análisis post hoc han logrado identificar tales desigualdades de acuerdo con el siguiente detalle:

- En Agradabilidad se encontraron niveles más bajos en el personal de Mantenimiento y/o servicio en comparación con las muestras de Administrativos, de Especialistas y de Auxiliares.
- Respecto a Responsabilidad, el personal de Mantenimiento y servicios presentó niveles más bajos en comparación con la muestra de Especialistas y de Auxiliares
- En Apertura a la experiencia los trabajadores de Mantenimiento y servicios presentaron valores más bajos en comparación con los obtenidos por el personal Administrativo, los Especialistas y los Auxiliares.
- En Neuroticismo, en cambio, el personal de Mantenimiento y servicios presentó valores más elevados que el grupo de Especialistas y de Auxiliares

Comparativamente, de acuerdo a los resultados atinentes a Agradabilidad, las bajas puntuaciones del personal de Mantenimiento y servicios, describen a este grupo

como más distante, competitivo y menos preocupado por las necesidades y sentimientos de los demás. Podrían presentar dificultades para ser empáticos y cierta tendencia a conflictos interpersonales (Judge, et al., 2002), ser manipuladores, egocéntricos, sospechosos y despiadados (Costa y McCrae, 1992). Por el contrario, el personal Administrativo, los Especialistas, así como los Auxiliares, podrían ser descritos como afectuosos, sociales y capaces para establecer relaciones emocionales con los demás. Las personas con presencia de este rasgo suelen ser confiables, indulgentes, afectuosas, altruistas, crédulas, con valores cooperativos y preferencia por los vínculos interpersonales positivos. No obstante, niveles elevados suelen ser inconvenientes en ciertos puestos laborales. Como lo expresan Zhao y Seibert (2006), si bien la amabilidad favorece que los demás perciban a la persona como digna de confianza, y con habilidades para impulsar relaciones de trabajo positivas y cooperativas, la exaltación de este rasgo puede interferir: con las capacidades necesarias para negociaciones exigentes, cuando la persona debe proteger el interés propio, o cuando se presenta la necesidad de tomar decisiones que afecten negativamente a los subordinados y compañeros de trabajo.

Por otro lado, Yang y Hwang (2014) han encontrado que la Agradabilidad está relacionada con el desempeño laboral en contextos de cooperativismo y/o de intensa interacción interpersonal. En este sentido, Beus et al., (2015) han expresado que las personas con un acentuado rasgo de Agradabilidad son poco propensas a involucrarse en conductas que pongan en riesgo el bienestar de su equipo de trabajo.

En particular, numerosos estudios han evaluado la relación de esta dimensión de personalidad en trabajadores de la salud y la valoración de los consumidores en diversos países, obteniendo resultados dispares. Por ejemplo, en Tailandia (Mechinda y Patterson, 2011), en Turquía (Köşker et al., 2019) e Indonesia (Qaniah y Nurwianti, 2021) han encontrado evidencia de una relación positiva con la calidad del servicio. En Taiwán (Teng y Hsu, 2012) tal relación es negativa y en los Emiratos Árabes Unidos no pudo ser confirmarla a nivel estadístico (Al-Mutawa y Ibrahim, 2013).

En cuanto a Responsabilidad, los datos orientan en la dirección de que los trabajadores de Mantenimiento y servicios tienden a ser menos responsables, disciplinados y eficaces para controlar los impulsos con la finalidad de llevar a cabo las tareas con eficiencia que los Especialistas y los Auxiliares.

La Responsabilidad o Conciencia se caracteriza por la inclinación a ser comprometido, ambicioso, cuidadoso, organizado, disciplinado y capaz de controlar y dirigir nuestros impulsos. Además, se destaca por la persistencia y la motivación en la búsqueda y logro de objetivos (Costa y McCrae, 1996; McCrae y John, 1992; Shaver y Brennan, 1992). Cuando una persona tiene bajos niveles de responsabilidad, puede actuar negligentemente, lo que le dificulta considerar alternativas eficaces que guíen sus actos (Costa y McCrae, 1996).

Anderson et al., (2012) plantearon que las personas con altos niveles de responsabilidad, generalmente tienden a ser vistas como exitosas por su esmero en la planificación y su perseverancia para alcanzar las metas, y por su capacidad de controlar sus impulsos y actuar de una manera socialmente aceptable (Rukh, et al., 2020). Dadas estas condiciones, las organizaciones laborales entienden que este rasgo resulta un factor clave, ya que las personas con estas características favorecen el logro de las metas planteadas y la organización eficaz (Akgunduz, et al., 2020), particularmente por la capacidad colaborativa, las habilidades en la interacción con los demás y la sensibilidad interpersonal (Moreen, 2017).

Los estudios sobre el ámbito laboral han determinado que la Responsabilidad configura un buen predictor del desempeño (Barrick, et al., 2001), y que junto con Agradabilidad se correlacionan más fuertemente con el desempeño contextual que con el desempeño en tareas específicas (Borman, et al., 2001).

Mason, et al. (2020) ha encontrado indicios de que niveles moderadamente elevados de Responsabilidad configuran un factor protector importante en trabajadores de la salud, particularmente en el personal de emergencia y de enfermería, ya que puntuaciones extremas podrían asociarse a una mayor probabilidad de padecer Burnout.

La Apertura a la experiencia describe la capacidad de las personas a ser receptivas a nuevas ideas y enfoques. La presencia de este rasgo refiere a personas con una

intensa imaginación y curiosidad intelectual; creativos, innovadores, imaginativos, reflexivos, no convencionales y con facilidad para el pensamiento abstracto (Simkin, et al., 2012). Sin embargo, personas con estas características, podrían presentar dificultades en entornos laborales estrictos o rutinarios, tendiendo a transgredir las normas e improvisar (Clarke y Robertson, 2005).

Así, la muestra de trabajadores de Mantenimiento y servicios parece caracterizarse por personas que tienden a evitar la novedad, más bien alejadas del pensamiento abstracto y con una visión más convencional, en comparación con el personal Administrativo, los Especialistas y los Auxiliares.

Si bien esta dimensión de personalidad, según Clarke y Robertson (2005), parece no haber concentrado abundante interés en el estudio del desempeño laboral, quedando relegada a algunos tipos de ocupaciones; como trabajos con alto contenido artístico o creativo (Chamorro-Premuzic y Furnham, 2010), diversos estudios en el ámbito de la salud han señalado puntuaciones ligeramente superiores en los estudiantes paramédicos en comparación con los estudiantes de enfermería iraníes (Abedi, et al., 2012), una relación negativa con síntomas de estrés traumático secundario en muestras de médicos y enfermeros rumano (Ceobanu y Mairean, 2015), o niveles más elevados en enfermeros que trabajan en urgencias, en comparación con los de la población australiana (Kennedy, et al., 2014).

Finalmente, se ha podido identificar que los trabajadores de Mantenimiento y servicios presentan niveles más altos de Neuroticismo que el grupo de Especialistas y que el personal Auxiliar. La presencia de este rasgo, ha sido asociado a personas con dificultades en el ajuste y estabilidad emocional (Zhao y Seibert, 2006). Se lo suele definir como la propensión a experimentar en la vida cotidiana una variedad de experiencias negativas como ansiedad, vergüenza, inseguridad personal, irritabilidad, miedo, depresión y estrés (Costa y McCrae, 1992). Puntuaciones elevadas sugieren que las personas poseen menores recursos de afrontamiento y una mayor reactividad emocional, lo que afecta la resolución de problemas en situaciones estresantes (Anderson, et al., 2012).

Andreassen, et al. (2016), en un estudio longitudinal con enfermeros noruegos (n=1267) encontraron que el neuroticismo se asociaba con la adicción al trabajo

positivamente. Ceobanu y Mairean (2015) hallaron que altos niveles de neuroticismo se correlacionan positivamente con todos los síntomas de estrés traumático secundario en una muestra de médicos y enfermeros rumanos.

Los resultados del presente estudio contradicen parcialmente los hallazgos de Niculita (2013) quien, en una muestra de 458 participantes rumanos, encontró que los conductores de ambulancias y las enfermeras puntuaron más bajo en Neuroticismo que los médicos.

Es importante señalar que las diferentes estrategias para agrupar en categorías a los trabajadores de la salud, imprimen un desafío a la hora de encontrar datos concordantes con otros estudios. No obstante, se ha permitido establecer que el grupo de trabajadores que efectúan tareas de mantenimientos y servicios en el ámbito de la salud, presenta características de personalidad que pueden ser entendidas como factores de vulnerabilidad al estrés, y posiblemente vinculados a un peor desempeño en las tareas. No obstante, debemos ser cautos en tal interpretación, dado que existen diferencias en cuanto a las demandas que enfrentan los grupos de trabajadores estudiados. Entendemos plausible pensar que el personal de Administración, los Especialistas, así como los Auxiliares, están expuestos, no sólo a una mayor cantidad de interacciones interpersonales, sino que éstas resultan determinantes en la función que cumplen. En cambio, las actividades del personal de Mantenimiento y servicio están enfocadas, predominantemente, a la resolución de problemas técnicos, con escasa interacción con las personas que demandan los servicios de salud. En función de ello, debemos tener presente que los datos apuntan en la dirección del metaanálisis realizado por Louwen, et al. (2023); quienes han corroborado que los profesionales de la salud, que tienen contacto con pacientes, muestran puntajes más elevados en Agradabilidad y Responsabilidad, y más bajos en Neuroticismo. En este sentido, debemos recordar que los consumidores de los servicios de salud clasifican más favorablemente la atención recibida de parte del personal con rasgos acentuados de Responsabilidad y Agradabilidad y que, además, estas características fomentan una relación entre compañeros basada en la confianza (Gur, et al., 2020).

Finalmente, entendemos que explorar las similitudes y diferencias de personalidad, entre las profesiones que desarrollan sus actividades en el ámbito de la salud, puede ayudar a comprender las fortalezas y debilidades específicas de cada profesión, además de fomentar el entendimiento mutuo, informar estrategias de apoyo a la práctica profesional y mejorar la comprensión para la práctica interprofesional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abedi, G.; Mohammadi, A.; Mohammadi, F.; Alizadeh, A.; Hosseini, H. y Rostami, F. (2012). University students' personality profile based on Casta and Macrea Five factor theory. *International Journal of Collaborative Research on Internal Medicine y Public Health*, 4(6), 1330–1336
- Akgunduz, Y., Adan Gök, Ö., y Alkan, C. (2020). The effects of rewards and proactive personality on turnover intentions and meaning of work in hotel businesses. *Tourism and Hospitality Research*, 20(2), 170–183.
<https://doi.org/10.1177/1467358419841097>
- Al-Mutawa, S. A., y Ibrahim, M. E. (2013). Effects of gender and personality traits of frontdesk employees on customers' assessment of service quality: Evidence from Islamic banks in UAE. *International Journal of Business and Management*, 8(15), 1-19. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n15p1>
- Anderson, C., John, O., y Keltner, D. (2012). The Personal Sense of Power. *Journal of Personality*, 80, 313-344. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.2011.00734.x>
- Andreassen CS, Bjorvatn B, Moen BE, Waage S, Mageroy N. y Pallesen S. (2016). A longitudinal study of the relationship between the five-factor model of personality and workaholism. *PM-Testing, Psychometrics, Methodology in Applied Psychology*, 23(3), 285–298.
- Ayquipa Montoya, F. B. (2018). *Influencia de las dimensiones de la Personalidad y Satisfacción Laboral en la prevalencia de riesgos de seguridad y salud en el trabajo*. Tesis de grado. Universidad Federico Villareal. Recuperado de <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/2497>
- Barrick, M., Mount, K., y Judge, T. (2001). Personality and Performance at the beginning of the new Millennium: What do we know and where do we go next? *Personality and performance*. 9(1-2), 9-30.
<https://doi.org/10.1111/1468-2389.00160>

- Beus, J., Dhanani, L. y McCord, M. (2015). A meta-analysis of personality and workplace safety: addressing unanswered questions. *Journal of Applied Psychology*, 100, 481-498. <https://doi.org/10.1037/a0037916>.
- Borman, W. C., Penner, L. A., Allen, T. D., y Motowidlo, S. J. (2001). Personality predictors of citizenship performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 52–69. <https://doi.org/10.1111/1468-2389.00163>
- Castro Solano, A. y Casullo, M. (2001). Rasgos de Personalidad, bienestar psicológico y rendimiento académico en adolescentes argentinos. *Interdisciplinaria*, 18(1), 65-85.
- Ceobanu, M.C. y Mairean, C. (2015). The relation between personality traits, social support and traumatic stress. *Revista de Cercetare si Interventie Sociala*, 48, 17–31.
- Cervone, D. y Lawrence, A. P. (2008). *Personalidad. Teoría e investigación*. México: Manual Moderno.
- Chamorro-Premuzic T. y Furnham A. (2010). *The psychology of personnel selection*. New York: Cambridge University Press.
- Clarke, S., y Robertson, I. T. (2005). A meta-analytic review of the BigFive personality factors and accident involvement in occupational and non-occupational settings. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78, 355–376
- Costa, P. T., y McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: PAR.
- Costa, T. P. y McCrae, R.R. (1996). Mood and personality in adulthood. En C. Magai y S.H. MacFadden (eds.). *Handbook of emotion, adult development and aging* (pp. 369-383) San Diego: Academic Press
- De la Iglesia, G., Lupano Perugini, M. y Castro Solano, A. (2018). Modelo de Personalidad Positiva: su asociación al funcionamiento óptimo en trabajadores activos. *Revista de Psicología*, 37(2), 425-449.
- Delima, V.J. (2019). Impact of Personality Traits on Employees' Job Performance in Batticaloa Teaching Hospital. *Iconic Research and Engineering Journals*, 2(12), 86-97. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4182213>
- Gómez-Rada, C.A. (2019). La relación entre las dimensiones de Personalidad según el p-ipg y la Calidad de Vida laboral percibida. *Acta Colombiana de*

Psicología, 22(1), 230-238.
<http://www.dx.doi.org/10.14718/ACP.2019.22.1.11>

Gur, A. Weimann Saks, D y Stavi, L. (2020). Healthcare employee's personality traits and service quality: Do team relationships matter?, *European Journal of Public Health*, 30(5), ckaa165.310.
<https://doi.org/10.1093/eurpub/ckaa165.310>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.

Huang, J.; Ryan, A.; Zabel, K. y Palmer, A. (2013). Personality and Adaptive Performance at Work: A Meta-Analytic Investigation. *The Journal of applied psychology*, 99, 162-177. <https://doi.org/10.1037/a0034285>

John, O. P. (1990). The Big Five factor taxonomy: Dimensions of personality in the natural language and questionnaires. En Lawrence. A. Pervin (Ed.) (1990). *Handbook of personality: Theory and research*. New York: Guilford Press.

Judge, T. A., Heller, D., y Mount, M. K. (2002). Five-factor model of personality and job satisfaction: a meta-analysis. *The Journal of applied psychology*, 87(3), 530–541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.3.530>

Kennedy, B., Curtis, K., y Waters, D. (2014). The personality of emergency nurses: is it unique?. *Australasian emergency nursing journal*, 17(4), 139–145.
<https://doi.org/10.1016/j.aenj.2014.07.002>

Köşker, H., Unur, K., y Gursoy, D. (2019). The effect of basic personality traits on service orientation and tendency to work in the hospitality and tourism industry. *Journal of Teaching in Travel y Tourism*, 19(2), 140-162.
<https://doi.org/10.1080/15313220.2018.1522990>

Louwen, C., Reidlinger, D. y Milne, N. (2023). Perfilando los rasgos de personalidad, estilos de comportamiento e inteligencia emocional de los profesionales de la salud: una revisión sistemática. *BMC Medical Education*, 23, 120, 1-56. <https://doi.org/10.1186/s12909-023-04003-y>

Mason, R., Roodenburg, J., y Williams, B. (2020). What personality types dominate among nurses and paramedics: A scoping review? *Australasian Emergency Care* 23(4), 281-290. <https://doi.org/10.1016/j.auec.2020.06.001>

McCrae, R. R., y John, O. P. (1992). An introduction to the Five-Factor Model and its applications. *Journal of Personality*, 60, 175-215.

Mechinda, P., y Patterson, P. G. (2011). The impact of service climate and service provider personality on employees' customer-oriented behavior in a high-

- contact setting. *Journal of Services Marketing*, 25(2), 101-113.
<https://doi.org/10.1108/08876041111119822>
- Moreen, V. B. (2017). The Jews of Iran in the seventeenth and eighteenth centuries. *The Cambridge History of Judaism*, 7, 1046–1057.
<https://doi.org/10.1017/9781139017169.041>
- Mount, M. K., Barrick, M. R., y Stewart, G. L. (1998). Five-factor model of personality and performance in jobs involving interpersonal interactions. *Human performance*, 11(2-3), 145-165.
- Niculita, Z. (2013). Personality Traits that Foster Ambulance Workers' Professional Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 78, 385–389.
<https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.316>
- Nikolaou, I. (2003). Fitting the person to the organisation: examining the personalityjob performance relationship from a new perspective. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7), 639-648.
<https://doi.org/10.1108/02683940310502368>
- Paina, F. (2016). *Relación entre los estilos de Personalidad y Satisfacción Laboral*. Tesis de grado. Universidad Siglo 21. Recuperado de
https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/10820/TRABAJO_DEGRADUACI_NVERSI_NFINALa.pdf?sequence=1yisAllowed=y
- Paris, J. (2015). *A concise guide to personality disorders*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Piqueras-Rodríguez, J.A., Ramos-Linares, V., Martínez-González, A. E. y Oblitas-Guadalupe, L. A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16, (2), 85-11.
- Qaniah, F. A., y Nurwianti, V. (2021). Personality traits dan dukungan sosial sebagai prediktor service orientation tenaga kesehatan. *Journal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 9(2), 138-147.
<https://doi.org/10.14710/jmki.9.2.2021.138-147>
- Revelle W. (2008). The contribution of reinforcement sensitivity theory to personality theory. In: Corr PJ, editor. *The reinforcement sensitivity theory of personality*. Cambridge: Cambridge University Press; pp. 508–527
- Rukh, G., Dang, J., Olivo, G., Ciuculete, D. M., Rask-Andersen, M., y Schiöth, H. B. (2020). Personality, lifestyle and job satisfaction: causal association between neuroticism and job satisfaction using Mendelian randomisation in the UK biobank cohort. *Translational Psychiatry*, 10(1) 1-9.
<https://doi.org/10.1038/s41398-020-0691-3>

- Salessi, S y Omar, A. (2016). Satisfacción Laboral Genérica. Propiedades psicométricas de una escala para medirla. *Alternativas en Psicología*, 23(34), 93-108.
- Shaver, P. R., y Brennan, K. A. (1992). Attachment styles and the «Big Five» personality traits: Their connections with each other and with romantic relationship outcomes. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 18(5), 536-545. <https://doi.org/10.1177/0146167292185003>
- Simkin, H.; Etchezahar, E. y Ungaretti, J. (2012). Personalidad y autoestima desde el modelo y la teoría de los cinco factores. *Hologramatica*, 17(2), 171-193
- Teng, C. I., y Hsu, W. H. (2012). The impact of health service provider agreeableness on care quality variation. *Service Science*, 4(4), 295-307. <http://dx.doi.org/10.1287/serv.1120.0018>
- Yang, C. L., y Hwang, M. (2014). Personality traits and simultaneous reciprocal influences between job performance and job satisfaction. *Chinese Management Studies*, 8(1), 6-26.
- Zhao, H., y Seibert, S. E. (2006). The Big Five Personality Dimensions and Entrepreneurial Status: A Meta-Analytical Review. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 259–271. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.2.259>