

INCORPORADA A LA UNAM. CLAVE 8183-25

**INFLUENCIA DE LA INTROVERSIÓN Y EXTROVERSIÓN DE LOS
ODONTÓLOGOS EN LA PRODUCTIVIDAD DE SU CENTRO DE
TRABAJO.**

T E S I S

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**PRESENTA:
LUCIA ASTRYD MIRANDA CERVERA**

ASESOR: MTRO. JORGE ROA MENDOZA

TLALNEPANTLA, ESTADO DE MEXICO. 2013



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

Justificación.....	1
Capítulo I	4
1.1 Teorías de la personalidad.....	4
1.2 Teorías factorialistas.....	13
Capítulo II.....	21
2.1 Introversión – Extroversión.....	21
2.2 Tipologías de introversión – extroversión.....	27
Capítulo III.....	32
3.1 Productividad.....	32
3.2 Antecedentes.....	33
3.3 Significado e importancia de la productividad.....	33
3.4 Capital Humano.....	41
Capítulo IV.....	44
4.1 Calidad en los servicios de salud.....	44
4.2 Niveles de atención médica.....	45
Capítulo V.....	48
5.1 Características de personalidad y productividad.....	48
5.2 Modelo de los Cinco Grandes de Myers – Briggs.....	50
5.3 Modelo del Eneagrama.....	52
Metodología.....	55
Planteamiento del problema.....	55
Objetivos.....	55

Hipótesis.....	56
Variables.....	57
Tipo de estudio.....	58
Población.....	60
Instrumento.....	60
Calificación.....	66
Rangos.....	68
Propuestas de mejora del instrumento.....	69
Confiabilidad y Validez de la prueba utilizada.....	69
Procedimiento.....	72
Resultados.....	73
Análisis y Discusión.....	112
Conclusiones.....	125
Recomendaciones.....	127
Bibliografía.....	128

JUSTIFICACIÓN

En el siguiente trabajo se buscará saber la influencia de los niveles de introversión y extroversión de los odontólogos en la productividad.

La productividad en el consultorio odontológico es de preocupación actual, especialmente, con la invasión del *marketing* en los servicios profesionales.

La productividad es la facultad de producir. Significa el incremento simultáneo de la producción y el rendimiento debido a la modernización del material y la mejora de los métodos de trabajo. El aumento de la productividad en una empresa implica el lograr producir más en una misma unidad de tiempo, sin que los gastos aumenten, disminuyendo así el costo del producto o servicio. La disminución del costo será directamente proporcional al aumento de la producción.

El odontólogo recibe una extensa preparación teórica y práctica en el transcurso de su carrera y se le imparte conocimientos sobre cómo lograr productividad en el consultorio, pero tal vez no encuentra la relación que podría existir entre la introversión-extroversión y la productividad. Es por lo anterior que se da la suficiente importancia a sus niveles de interacción con el paciente, con los que el profesional podría desarrollar verdaderas estrategias en la elaboración de los servicios a brindar, evitando muchas veces, frustraciones tempranas.

El odontólogo no solo es evaluado por su calidad técnica sino por todo lo que rodea al servicio y es tangible para el paciente o usuario. Los pacientes necesitan y requieren que el profesional y el personal los haga sentir bienvenidos, cómodos y seguros.

El odontólogo que crea que los pacientes se consiguen y se conservan solo por su habilidad técnica-científica, se verá desilusionado y sorprendido al descubrir el valor que tiene el trato personal para construir o dañar la reputación del profesional.

Un nuevo paciente siente la atmósfera de la clínica después de entrar al consultorio, y la sensación de confianza se puede deber a la forma en que el profesional lo recibe y del nivel al que el mismo éste esté dispuesto a llegar para ayudarle a sentirse cómodo y seguro de inmediato.

El estudio se realizará en la clínica “CARPO” ubicada en Cuautitlán Izcalli, Edo. de México, haciendo una investigación sobre la influencia del nivel de extroversión en la productividad. Teniendo en cuenta que la clínica es una microempresa es evidente que uno de los aspectos importantes con la cual funciona es el capital humano. La clínica está constituida por el director de la clínica, 15 odontólogos y 8 asistentes.

Se pretende comprobar que gracias a la extroversión puede haber un mejor nivel de productividad, lo cual generaría que la clínica sea rentable.

El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad (o sus utilidades) es aumentando su productividad. Actualmente, en el mundo de las industrias, no solo son fundamentales las tecnologías o los avances necesarios para hacer crecer a una empresa, sino también es de suma importancia contar con trabajadores calificados para mejorar.

En una investigación realizada a empresarios mexicanos (Medel, 2011) en el 2010, se comprobó que el 85% de ellos estaban interesados en servicios para aumentar la productividad de sus empleados porque habían visto que tenían una actitud negativa.

Un grupo de investigadores en Estados Unidos en el 2009 (Universia, 2010) realizó un estudio en 57 pizzerías, tomando en cuenta las variables de líder extrovertido y qué impacto

tenían en la productividad de sus trabajadores. Para ajustar las diferencias de lugar que escapaban a la influencia de los líderes, los investigadores decidieron controlar también el precio medio de las pizzas pedidas y el número de horas trabajadas. Se solicitó a los líderes que se otorgaran una nota acerca de su grado de extroversión, es decir, que evaluaran en qué medida tenían que esforzarse para ser el centro de atención recurriendo a recursos como la comunicación oral, la demostración de confianza en sí mismos, la desinhibición y el control de la situación. El resultado de la investigación arrojó que cuando los empleados eran productivos, el líder introvertido los lideraba con el objetivo de aumentar los beneficios. Es decir, que en este caso, un líder extrovertido no llevaba a sus trabajadores a una mejor productividad. Del costo total a cubrir en una pequeña empresa típica de manufactura, 15% es para mano de obra directa (odontólogos) y 40% para gastos generales (Peñate, 2011). En el presente trabajo se explicará la posible existencia de la relación entre la extroversión y la productividad de la clínica “CARPO”.

MARCO TEÓRICO

Capítulo I

1.1 Teorías de la personalidad

El término personalidad procede del vocablo latino *persona*, que significa “máscara”. Una máscara es considerada como la imagen que se presenta ante el mundo exterior. En el área de la psicología significa algo más que las apariencias externas. La personalidad engloba todos los rasgos o características relativamente permanentes que prestan coherencia a la conducta de una persona

El concepto de personalidad ha sido definido de distintas maneras durante los últimos 2.000 años. El primer concepto definía diferentes tipos de perfiles psicológicos causados, en parte, por un equilibrio entre sustancias biológicas: sangre, flema, bilis amarilla y bilis negra. El equilibrio entre estos cuatro “humores” creó un conjunto de tipos de personalidad. Galeno nombró cuatro de estos tipos: sanguíneo, melancólico, flemático y colérico.

En contraposición a esto, Yosida(1973) comenta que los antiguos chinos creían que existía un equilibrio entre tipos de energía, en lugar de humores corporales. Debido a los cambios que experimentaba la energía, los comportamientos y estados de ánimo de una persona no podían ser permanentes. Por lo tanto, los antiguos chinos no tenían interés como los griegos en postular diferentes tipos de personalidad.

Comenta Dols (1984) que los árabes tradujeron los escritos de Galeno y tomaron sus ideas con mínimos cambios. Un físico árabe del siglo XI, IbnRidwan, atribuyó que la impulsividad y timidez de los egipcios se debía a un desequilibrio entre los humores, debido al clima húmedo y caluroso del Nilo.

También en el siglo XIX se tomó la idea de que la sangre, la flema y la bilis eran los que originaban los tipos de personalidad (Kagan, 2007). En 1835, Franz Gall produjo ira en su

comunidad cuando aseveró que la causa de los tipos de personalidad se podía encontrar examinando el cráneo. En 1834 Spurzheim, impresionado con las ideas de Gall, sugirió que cada rasgo humano primario tenía una ubicación en el cerebro, y asignó más lugares en el cráneo para los procesos emocionales que para los intelectuales, situó el amor en el cerebelo, la agresión en el lóbulo temporal y la timidez en el córtex parietal.

Ya a fines del siglo XIX se había producido un aumento de las características físicas que revelaban la personalidad. Se creía que la forma del cuerpo, la cara, el color de los ojos, el pelo y la piel estaban asociados a cualidades específicas de personalidad (Kagan, 2007).

Hoy en día y desde principios del siglo XX, estas concepciones anteriormente nombradas fueron pasando a un segundo plano y, desde muchas perspectivas, se está pensando al fenómeno de la personalidad como algo más dinámico. Como dicen Mischel y Shoda(1995), la personalidad se refiere a patrones estables de tipo cognitivo, emocional, motivacional y conductual, que se activan en determinadas situaciones. Esta definición, comentan HeimyWesten (2007), hace hincapié en dos aspectos significativos de la personalidad: primero, que la personalidad es dinámica y está caracterizada por una interacción entre factores mentales conductuales y ambientales; segundo, la variabilidad y flexibilidad de la respuesta son características inherentes a la personalidad.

Otro significado más contemporáneo de personalidad, la concibe como un patrón de características psicológicas muy complejas profundamente arraigadas, que son en mayor parte inconscientes y difíciles de cambiar, que se expresan de forma automática en casi todas las áreas de funcionamiento del individuo. Estos rasgos intrínsecos y generales provienen de una complicada matriz de determinantes biológicos, de aprendizajes y en última instancia comprenden el patrón idiosincrásico de percibir, sentir, pensar, afrontar y comportarse de un individuo (Millon, 1998).En el siglo XX se desarrollaron muchas

corrientes que intentaron explicar y teorizar la personalidad.

Ahora, al hablar de personalidad no se puede dejar de lado el concepto de rasgo psicológico, que alude a las características más estables, fijas y constantes del comportamiento. El concepto mismo de personalidad se refiere a patrones estables del comportamiento (Castro Solano, Casullo y Pérez, 2004). Para Vaillo(1996),la personalidad es algo distintivo y propio de cada persona: un constructo teórico inferido a partir de la conducta. Es un modo habitual de responder a determinadas situaciones, características relativamente consistentes y estables. Cuando se habla de que la conducta es consistente, se alude a que hay una cierta regularidad de los actos a través de situaciones distintas. Y la consistencia a través del tiempo alude a estabilidad, o sea que la conducta es estable en distintas ocasiones temporales para la misma persona (Castro, et al., 2004).

Durante siglos, el hombre ha tratado de comprender la naturaleza de la personalidad. Describir la personalidad del ser humano es algo que suelen hacer los psicólogos.

La descripción de la personalidad supone el intento de captar la esencia de un individuo y concretar algo a partir de las distintas cosas que se conozcan de él. Se trata de una tarea que casi siempre supone tomar un gran número de características conductuales y reducirlas a un conjunto más restringido de cualidades o atributos. La evidencia acerca de la personalidad proviene en parte de lo que la gente hace y dice en diversos momentos, pero también tiene que ver con la forma en la que los individuos hacen las cosas, el estilo que da un toque único y personal a sus acciones (Carver y Sheier, 1997).

La importancia que el estudio de la personalidad tiene dentro del campo de la psicología puede explicarse en función de varias razones: primero, nos permite entender de forma aproximada los motivos que llevan al hombre a actuar, opinar, sentir, ser, etcétera, en manera determinada; segundo, integra en un solo concepto los conocimientos que podemos

adquirir por separado y aquél que podríamos considerar facetas, experimental y didácticamente abstraídas de una totalidad (la persona), como son la percepción, la motivación, el aprendizaje y otras; tercero, aumenta la probabilidad del poder predecir con mayor exactitud la conducta de un individuo; y, por último, nos ayuda a conocer cómo se interrelacionan los diferentes factores que integran la personalidad (Cueli, Aguilar, Marti, Lartigue, Michaca, 1990).

Algunos estudios sobre personalidad han tratado de comprender sus distintos matices, pero no fue sino hasta hace un siglo que los científicos comenzaron a realizar observaciones científicas sistemáticas y a sacar conclusiones de ellas. Algunos teóricos ponen énfasis en las experiencias de la primera infancia; otros en la herencia. Otros atribuyen el papel fundamental al medio en el que se desarrolla el individuo. Algunos investigadores analizan únicamente como se comportan las personas congruentes en distintas situaciones y momentos y le restan importancia al concepto de una personalidad única y consistente (Morris, 1992).

A continuación se dará una pequeña introducción de las diversas teorías de la personalidad que existen.

Desde épocas muy remotas, el hombre ha dirigido su atención hacia sí mismo en la búsqueda de una explicación de lo que sucede en el mundo exterior. Así, desde la época de los antiguos hebreos y griegos se han realizado intentos por encontrar las fuerzas internas y externas que hacen que el hombre actúe como lo hace (Salinas, 2000).

Sin embargo, aunque no podemos considerar que Sócrates y Platón estuvieran interesados en lo que nosotros llamamos personalidad, vemos que sus obras están impregnadas de muchos de los conceptos que actualmente tratan diversas teorías de la personalidad. Así pues, podemos decir que el estudio de la personalidad ha pasado por tres fases principales:

la fase literaria y filosófica, la fase protoclínica y cuantitativa, y la fase experimental (Salinas, 2000).

Romero, en 1986, nos dice que las teorías de la personalidad difieren mucho en enfoque y abarcan desde los aspectos biológicos internos hasta los socioculturales. Entre las teorías que se concentran en las bases biológicas internas de la personalidad figuran algunas interpretaciones, aparentemente incompatibles, tales como las de los constitucionalistas y las de los psicoanalistas. Estos tipos de teorías ignoran, en gran medida, las condiciones socioculturales y sus cambios históricos.

Las teorías biológistas creían que la personalidad era heredada. La idea de que las disposiciones tienen una influencia genética puede extenderse un paso adelante para sugerir que muchos aspectos de la conducta social humana son producto de la evolución, éste era el fundamento de estos teóricos (Carver y Sheier, 1997).

Otra teoría se centraba en los procesos psicológicos de los individuos (Romero, 1986). El modelo topográfico del psicoanálisis de Freud sostiene que la mente tiene tres regiones: el *consciente*, el *preconsciente* y el *inconsciente*. Freud suponía que la personalidad está compuesta por una estructura (el *ello*, el *yo* y el *superyo*). Esta teoría argumentaba que el desarrollo infantil se da por etapas psicosexuales y que la personalidad adulta está influenciada por la forma en que son resueltas las crisis en cada etapa.

Las teorías acerca del *yo* y de la estructura personal interna se concentraron principalmente en las condiciones psicológicas individuales. Estas teorías disentían de Freud en diversos puntos. Los teóricos de esta perspectiva como Hartmann, Adler, Loevinger, White Dlein, Rapaport, Gil, entre otros, se basaban, para su evaluación, en una combinación de técnicas proyectivas y objetivas. La evaluación ponía mayor atención a información relativa al *yo* y

a su nivel de funcionamiento. Se concentran más en los problemas que el individuo enfrenta aquí y ahora, en vez del enfrentamiento del pasado.

Por otra parte, las teorías sociopsicológicas destacan la idea de que la personalidad es intrínsecamente social y que los temas importantes atañen a la forma en que la gente se relaciona con los demás. Varias teorías psicosociales han concentrado su análisis en las cuestiones que atañen al nacimiento del ser humano. Los teóricos de esta perspectiva (Mahler, Kohut, Horney, Erikson, entre otros) se enfocaron más a la naturaleza de las relaciones humanas. Esta aproximación conduce al uso del juego como método de evaluación con los niños. La explicación psicosocial de los problemas concentra su atención en la idea de que estos tienen sus raíces en las relaciones humanas.

Por la necesidad de comprender el aprendizaje se inició un modelo llamado *condicionamiento*. Este modelo de aprendizaje, para el estudio de la personalidad, de dos tipos: condicionamiento clásico o pavloviano y condicionamiento instrumental u operante. Los autores que destacaron en este modelo fueron principalmente Pavlov, Skinner y Thorndike que comprobaron que la conducta es la suma de las tendencias condicionadas del individuo. Desde este punto de vista la evaluación hace hincapié en la observación de los diversos aspectos de las tendencias conductuales tal como ocurren en situaciones específicas. La evaluación puede concentrarse en las respuestas fisiológicas del individuo, sus conductas abiertas o sus reportes de reacciones emocionales en respuesta a diferentes estímulos.

La insatisfacción con la aproximación del condicionamiento llevó al desarrollo de la segunda generación de estas teorías. Estas teorías, conocidas como teorías de aprendizaje cognoscitivo o de aprendizaje social, son cognoscitivas porque destacan la función que desempeñan los procesos de pensamiento en la conducta y sociales porque acentúan la idea

de que los individuos aprenden unos de otros. Parte de esta teoría mencionaba que el proceso de la adquisición de potenciales de conducta por medio del aprendizaje, es por la observación. La base de muchos aspectos del aprendizaje humano es que, las expectativas concernientes a los acontecimientos próximos y sus resultados, cumplen una función importante en la determinación de nuestras acciones.

Posteriormente, aparece una teoría humanista o movimiento del potencial humano, la cual refleja la suposición de que cada quien tiene el potencial para crecer y desarrollarse. Los teóricos de este enfoque (Rogers, Maslow, May, Perls, etc.) subrayan dos ideas: que la gente posee una tendencia intrínseca a la autorrealización y que se evalúa a sí misma con respecto a los valores que ella o los demás sustentan.

En los párrafos anteriores se han mencionado la mayoría de las perspectivas sobre la naturaleza de la personalidad. Estas teorías difieren en aspectos importantes pero también comparten similitudes. Cada teoría arraiga en sus propias suposiciones la idea de cuál es la mejor manera de considerar la esencia humana. Lo más importante es que cada una de éstas tiene algo que ofrecer. Así que, en este texto, se opta más a la idea de preferir una posición junguiana y enfocado en teorías factorialistas y tomar elementos e ideas de varias aproximaciones más que de una sola.

Durante muchos años los teóricos de la personalidad debatieron sobre si ésta es influida por patrones biológicos internos o por las experiencias que había tenido un individuo. Esta disputa, conocida como la cuestión de la herencia contra el ambiente, o la controversia de la crianza contra la naturaleza, fue realizada con frecuencia en una forma que sugería que una u otra tenían que ser el factor primario. En la actualidad la mayoría de los teóricos reconoce que ambas son factores primarios. Las perspectivas de los rasgos y del temperamento reconocen que las contribuciones de la herencia y del ambiente no solo son combinaciones

aditivas sino, más bien, combinaciones complejas (Engler, 1996). Los teóricos que se resaltan a favor de que el conocimiento se obtiene por medio de la experiencia, toman una perspectiva biológica y buscan aclarar el papel que desempeñan los factores biológicos y genéticos.

Dentro de las teorías de la personalidad se resaltan las teorías factorialistas las cuales tuvieron como antecedente a la teoría de los rasgos. Las teorías de los rasgos clasifican a la gente de acuerdo al grado con el que puede ser caracterizada en términos de un número determinado de rasgos. Según tales hipótesis, se puede describir una personalidad por su posición en un número de escalas, cada una de las cuales representa un rasgo. Gordon Willard Allport es uno de los mayores representantes dentro de las teorías factorialistas. Algunos autores piensan que esta teoría debería clasificarse dentro de las ideográficas debido a la importancia que da Allport al concepto de la individualidad de la personalidad. Otros consideran que encajan dentro de las teorías nomotéticas, ya que Allport acepta que existen rasgos comunes, los cuales, participan en mayor o menor cuantía en todos, o casi todos, los individuos de una sociedad determinada: "... personas que tienen gran semejanza en sus métodos biológicos, culturales y ambientales, tienden a luchar por metas semejantes en formas más o menos semejantes" (Cueli, et al., 1990).

Allport define la personalidad como la organización dinámica de los sistemas psicofísicos dentro del individuo que determinan su ajuste único al medio y afirma su convicción de que la personalidad establece relaciones entre lo individual y su medio, tanto físicas como psicológicas, algunas veces con el predominio de este y otras a la inversa (Cueli et al., 1990). Él ha explorado el concepto de rasgo con detenimiento. Propuso una concepción biofísica de los rasgos como estructuras neuropsíquicas (1937). Enfatizó que los rasgos son estructuras auténticas dentro de una persona que influyen en la conducta; no son simples

denominaciones usadas para describir o clasificar conductas. Sugirió que los rasgos pueden ser considerados como la realidad última de la organización psicológica. El rasgo, como la personalidad, no es inobservable en principio. Con el tiempo, los teóricos de los rasgos pueden ser capaces de medirlos en forma empírica (Engler, 1996).

Allport distinguió entre rasgos individuales y rasgos comunes (Engler, 1996). Insiste en que, en realidad, dos individuos nunca tienen los mismos rasgos; aunque puedan existir semejanzas en la estructura de entre diferentes individuos, hay siempre factores únicos en la forma en la que cualquier rasgo particular opera en una persona, que la distingue de otras con rasgos similares. Así, en el sentido más importante todos los rasgos son individuales, únicos y aplicables solo a un individuo (Cueli, et al., 1990).

Allport alentó un enfoque ideográfico (que viene del griego *idios* que significa “propio de uno”, y *graphien* que significa “escribir”) que se enfoca en el individuo y emplea técnicas y variables que son apropiadas para entender el carácter único de cada persona y descubrir las disposiciones personales. Aunque estos métodos son difíciles, consumen tiempo y a menudo cuesta mucho desarrollarlos, su objetivo es explicar el evento único que desde el punto de vista teórico está tan abierto a la explicación válida como el evento frecuente (Engler, 1996).

Por último, muchas de sus ideas son reminiscentes de otras teorías. Él combinó los discernimientos de otros investigadores con los propios para desarrollar un enfoque en verdad único. Allport sostuvo que, debido a que la personalidad es tan compleja, cualquier método legítimo de estudio debe ser incluido en los esfuerzos por comprenderla. Utilizó métodos científicos rigurosos para establecer rasgos comunes. Al mismo tiempo, declaró la necesidad de desarrollar métodos alternativos que ayuden a entender lo característico de cada individuo.

1.2 Teorías factorialistas

Uno de los primeros esfuerzos por describir la personalidad en términos de disposiciones fue hecho por el médico griego Hipócrates, quien sugirió que las personalidades podían clasificarse de acuerdo con el predominio de ciertos fluidos corporales o humores. Un predominio de la sangre llevaba a un carácter sanguíneo marcado por robustez, color subido y alegría. Un predominio de mucosa llevaba a una personalidad flemática lenta, sólica y apática. Un predominio de bilis negra conducía la personalidad melancólica o deprimida, mientras que la bilis amarilla infundía la personalidad colérica irascible y violenta (Engler, 1996).

Aunque las teorías en las que se basan los conceptos de Hipócrates pueden sorprender como extrañas y anticuadas, presagian muchos conceptos que se utilizan en psicología moderna y continúan influyendo en algunos teóricos de la personalidad. Además, la investigación contemporánea, sugiere una relación entre las hormonas, las emociones y la conducta, y se piensa que la depresión es atribuible a una reacción química en el cerebro (Engler, 1996).

Ernest Kretschmer, un psiquiatra alemán (1888 – 1964), sugirió que las personas podían ser clasificadas con base en sus medidas corporales: los asténicos, los pícnicos y los atléticos. Los asténicos eran delgados, de miembros largos y de pecho estrecho: tendían a ser reservados, retraídos, tímidos y sensibles. Los pícnicos eran cortos, gordos y de pecho de tonel: propendían a las fluctuaciones en el estado de ánimo, siendo, ya sea joviales y sociables, o deprimidos en forma profunda. Los atléticos estaban equilibrados en el desarrollo físico y muscular y tendían a ser enérgicos, agresivos y optimistas. Aunque el trabajo de Kretschmer fue muy influyente, fue criticado debido a que era difícil encasillar a todos en una categoría adecuada (Engler, 1996).

Los primeros teóricos disposicionales, como Kretschmer, describían a las personas en términos de tipos y topologías, las cuales, implican categorías distintas, discretas y separadas en las que puede ser colocado un individuo. Para evitar estos problemas William Sheldon (1899 – 1977) describió a los individuos en términos de rasgos basados en el físico y en los temperamentos. Los rasgos se refieren a dimensiones continuas que poseen los individuos en varios grados. Las teorías de los rasgos más actuales reconocen que los individuos varían en forma considerable con respecto a la misma característica. La teoría de este autor fue importante porque llevó la transición de las primeras tipologías a un enfoque mucho más complicado para entender la personalidad. Este autor estableció las bases y ayudó a crear un movimiento significativo en la teoría de la personalidad contemporánea: la teoría psicométrica de los rasgos.

La esencia de las teorías factorialistas radica en que, generalmente, éstas poseen un conjunto de variables o factores cuidadosamente especificados que se toman como subyacentes y explicativos de la compleja conducta humana. Estas variables se han derivado, en gran escala, del estudio de muchos sujetos y del usar una gran cantidad de medidas que permiten una calificación rápida y sencilla. Se puede decir que las teorías que se verán a continuación derivan de una técnica estadística particular: el análisis factorial (Cueli, et al., 1990).

La mayoría de los psicólogos utilizan esta técnica estadística que se fundamenta en una idea sencilla la cual tiene que ver con que si dos o más características co-varían al ser examinadas en varias personas puede sospecharse que reflejan un rasgo común que está detrás de ellas. Al examinar los patrones de co-variación es posible juzgar la organización estructural de los rasgos que están como trasfondo de las cualidades observadas (Carver y Sheier, 1997).

El análisis factorial es una herramienta que permite hacer tres cosas: primero, reducir los múltiples reflejos de la personalidad a un conjunto más manejable de rasgos mediante la identificación de cuáles son los que están detrás de todas las manifestaciones; segundo, proporciona información que permita argumentar que algunos rasgos son más importantes que otros, es decir, suponer que un rasgo es importante si el factor que lo refleja puede explicar gran parte de la variabilidad de los datos (un factor que dé cuenta de menos variabilidad refleja un rasgo de menor importancia) y, por último, el análisis factorial ayuda a decidir cómo medir un determinado rasgo por medio de la creación de un instrumento de evaluación, ya que, se mantienen los reactivos (o calificaciones) con una alta carga (o saturación) del factor correspondiente y, los reactivos no cargados, se descartan o se revisan y se prueban de nuevo. Mediante el análisis repetido, los reactivos que no permiten una buena medición del rasgo, son reemplazados por otros mejores (Carver y Sheier, 1997).

Por otro lado, Cueli (1990) menciona que el análisis factorial intenta explicar, desde el punto de vista estadístico, las diferencias en rasgos existentes entre los individuos, más que la organización mental dentro de cualquier individuo. Se debe recordar que las interpretaciones que proporciona esta técnica son meramente tentativas.

Esta herramienta estadística (análisis factorial) fue desarrollada por Spearman con el objeto, sobre todo, de investigar las aptitudes. Como resultado de sus estudios sobre el fenómeno (observable en la esfera de las aptitudes humanas), todas las aptitudes están en cierta medida correlacionadas (Cattell, 1971).

Charles E. Spearman publica en 1904 su estudio “General Intelligence, objectively determined and measured”, en el que expone su teoría de los dos factores de la inteligencia (capacidad humana). Spearman interpretó la correlación entre dos variables como una indicación de la existencia de un factor común y un factor específico de cada

variable. Las medidas de las habilidades mentales, en apariencias diferentes, presentan por lo general correlaciones entre ellas. Spearman concluyó que la prevalencia de las correlaciones positivas se debe a la presencia de una habilidad general común a todos los tipos de ejecución. Denominó a este factor general como factor G, y se pensó que refería a la inteligencia (Cueli, et al., 1990). Esta hipótesis de la estructura subyacente de las aptitudes se basó en el análisis factorial de las correlaciones entre las pruebas aptitudinales (Cattell, 1971). Parecía natural analizar las habilidades en tres factores: un factor común, un factor específico para cada test y un factor de errores al azar (Thurstone, 1942).

Thurstone en 1938 también aplicó, en Estados Unidos, distintos métodos de análisis factorial a las aptitudes humanas, obteniendo un resultado diferente. No hizo hincapié en un factor general G, sino en nueve aptitudes mentales primarias. Él continuó trabajando durante años en el análisis factorial que ha producido, en gran medida, un compromiso entre estos dos hallazgos discrepantes (el factor común y el factor específico) en el campo de las aptitudes (Cattell, 1971).

Raymond Cattell realizó importantes aportaciones al desarrollo de la psicología de los rasgos y fue uno de los pioneros en el uso de los procedimientos del análisis factorial (Carver y Sheier, 1997).

Cattell define la personalidad como “aquello que permite la predicción de lo que una persona va a hacer en una situación dada”. La personalidad se refiere y se deduce de todas las relaciones humanas entre el organismo y su medio sin dejar de tomar en cuenta tanto actos abiertos (*overt*) como cubiertos (*covert*) (Cueli, et al., 1990).

La definición de Cattell sobre la personalidad proporciona un contraste notable e importante entre su enfoque para la investigación de la personalidad y el de otros teóricos, tales como los de enfoque freudiano. Este autor está interesado en el poder de un

constructo para predecir acontecimientos futuros. Así, Cattell cree que la exploración de los rasgos ayudará a entender la estructura y función de la personalidad. El conocimiento de los rasgos subyacentes permitirá hacer predicciones acerca de la conducta propia y la de los demás (Engler, 1996).

Cattell define los rasgos como estructuras mentales, una inferencia que se hace de la conducta observada para explicar su regularidad o consistencia: son unidades funcionales que se manifiestan en la co-variación de la conducta, los identifica como los factores resultantes del análisis factorial. (Cueli, et al., 1990)

En 1946, Cattell sostuvo que la única fuente efectiva de la totalidad de los rasgos de la personalidad se halla en el lenguaje. Es muy probable que todos los aspectos discernibles del comportamiento se hayan verbalizado en el transcurso del tiempo, sobre todo, en lenguas que poseen una gran tradición literaria.

La primera fuente para llegar al reino total de los rasgos de la personalidad se encuentra en el lenguaje (4500 palabras inglesas que se usan para describir rasgos de personalidad).

La Esfera de la Personalidad del Lenguaje, constituyó la base de la aproximación analítica-factorial a la personalidad, de acuerdo a Cattell. Los sinónimos de la personalidad se dejaron de lado y se calificó a los sujetos a partir de los rasgos que persistían y se factorizaron las intercorrelaciones.

Este autor distingue entre factores comunes (aquellos en los que participan todos o casi todos los individuos que han tenido un medio social semejante) y únicos (aquellos que se aplican solo a un individuo particular), de la misma manera, hace la distinción entre rasgos fuente (variables subyacentes que parecen determinar la manifestación superficial, en este caso, la fuerza del yo) y rasgos superficiales (grupos de respuestas conductuales

manifestadas que parecen ir juntas, tales como la integridad, la honestidad, la autodisciplina y la seriedad) (Cueli, et al., 1990).

Los rasgos fuente permiten resumir la descripción de un individuo ya que tienen influencia estructural genuina sobre la personalidad y por lo tanto determinan la manera en que nos comportamos (Engler, 1996).

Los rasgos fuente pueden tener su origen en la herencia genética o en el ambiente en el que se desarrollan los individuos. A partir de la investigación extensa, con la utilización de las técnicas del análisis factorial, Cattell ha identificado dieciséis rasgos fuente de temperamento y capacidad básicos que sugieren representan los bloques constructores de la personalidad (Engler, 1996).

Cattell crea su primera prueba psicológica a la que llamó 16FP(16 factores de Personalidad) en 1946. Para ésta se utilizó el método de definición de factores de la estructura simple (u oblicua) con la obtención del peso o carga factorial para cada afirmación (Cueli, et al., 1990).

Hans Eysenck es otro de los autores que ha hecho contribuciones importantes al desarrollo de la psicología de los rasgos aunque arrancó desde un punto diferente en su búsqueda de las dimensiones básicas de la personalidad. A diferencia de Cattell, Eysenck cree que los teóricos deberían empezar con ideas bien desarrolladas sobre las variables subyacentes que desean medir para luego medirlas de manera adecuada (Carver y Sheier, 1997). El trabajo de Eysenck se caracteriza por ser un duro desorden de las preconcepciones existentes y las convicciones concernientes a la personalidad y por una buena disposición para estudiar la conducta en gran escala por medio de la aplicación de técnicas en áreas donde comúnmente no han sido aplicadas (Cueli, et al., 1990).

El punto de vista principal de este autor acerca de la personalidad es bastante congruente con varias definiciones que ya conocemos y parece estar en particular acuerdo con la definición de Allport. La define como la suma total de patrones conductuales, actuales y potenciales del organismo determinados por la herencia genética y por el medio social. Éstase origina y desarrolla a través de la interacción funcional de los cuatro sectores principales (sector cognoscitivo, conativo, afectivo y somático) dentro de los cuales están organizados esos patrones de conducta. La personalidad está compuesta por actos y disposiciones que se organizan en orden jerárquico en función de su importancia y generalidad (Cueli, et al., 1990).

Eysenck se apoyaba de la tipología de Hipócrates y Galeno y en observaciones afines de Jung y Wilhelm Wundt (Eysenck, 1967). Eysenck se dispuso a investigar la idea de que los cuatro *tipos* identificados por Hipócrates y Galeno (y luego por otros) podrían ser el resultado de la combinación de distintos niveles en dos rasgos de orden superior, de modo que reconstruyó las observaciones de los antiguos en una matriz de solo dos dimensiones. Los dos rasgos de orden superior que Eysenck considera como trasfondo de la personalidad son los de introversión-extroversión y los de emocionalidad-estabilidad (o neuroticismo). La dimensión de extroversión tiene que ver con las tendencias a la sociabilidad, la búsqueda de excitación, la vivacidad, la actividad y el dominio: características del extrovertido. La dimensión de estabilidad emocional atañe a la facilidad y a la frecuencia con la que la persona se molesta y perturba; en este caso, mayores niveles de mal humor, ansiedad y depresión reflejan mayor inestabilidad emocional (Carver y Sheier, 1997).

El autor en cuestión considera que los tipos de introversión-extroversión y la estabilidad emocional se encuentran en la cima de una jerarquía de cualidades que se combinan para formar una personalidad. Cada *tipo* está formado por rasgos componentes que son reflejos

más superficiales de la dimensión superior o de las cualidades específicas que contribuyen a ella. A su vez, los rasgos están compuestos de respuestas comunes (hábitos) que se derivan de conjuntos de respuestas específicas. Para Eysenck todos los niveles participan en la conducta, pero el más importante es el de los *tipos* (Carver y Sheier, 1997).

Al seguir su investigación sobre los primeros dos superfactores, Eysenck investigó un tercero: psicoticismo. Éste por lo general se caracteriza por la pérdida o distorsión de la realidad y la incapacidad para distinguir entre los acontecimientos reales y la fantasía. La persona puede tener perturbaciones en el pensamiento, emoción y conducta motora, así como alucinaciones y delirios. El factor de psicoticismo incluye también algún grado de psicopatía: trastornos caracterizados por conducta asocial e impulsiva, egocentrismo y una ausencia de culpa. El psicoticismo es un elemento presente, en distintos grados, en los individuos (Engler, 1996).

Un superfactor final que Eysenck cree desempeña un papel importante en la personalidad, es la inteligencia. Este autor ha llevado a cabo una cantidad considerable de investigaciones sobre este factor, basándose mucho en la obra pionera de L.L. Thurstone y J.P. Guilford, quienes usaron el análisis factorial para identificar componentes de la inteligencia. Se interesó en particular en el uso y abuso de las pruebas de inteligencia y el papel de la herencia en la capacidad intelectual. (Engler, op. cit.)

Una de las ventajas de la teoría de Eysenck es que permite la predicción y prueba específicas. Es optimista en que los factores biológicos tengan un papel significativo en la “génesis de las diferencias de personalidad en psicoticismo, extroversión y neuroticismo”. Continúan realizándose estudios transculturales sobre las dimensiones de la personalidad desarrollada por Eysenck. La mayor parte de estos usan el Cuestionario de Personalidad de Eysenck para hacer comparaciones. Y a futuro se podrá tener una mejor idea de cómo la

herencia, las experiencias de aprendizaje y las expectativas culturales contribuyen a las diferencias individuales en la personalidad (Engler, 1996).

Como se ha observado, las teorías de la personalidad presentan tanto semejanzas como diferencias. Todas las teorías son provechosas, en especial, para quien las encara y procura extraer sus consecuencias con sensibilidad y simpatía. Antes de que uno admita una teoría, se sentirá obligado a compararla con las demás y a valorar todos sus aspectos así como también al conocimiento de las críticas positivas y negativas.

El presente estudio se enfoca en teorías factorialistas. Básicamente las teorías factorialistas poseen generalmente un conjunto de variables o factores cuidadosamente especificados que se toman como subyacentes y explicativos de la compleja conducta humana. Estas teorías son una herramienta estadística de co-variación entre dos o más características y como efecto se juzgará la organización estructural de los rasgos. Estas teorías nos sirven como otra opción de terreno empírico ya que describen a la personalidad como una serie de factores.

Capítulo II

2.1 Introversión - Extroversión

A Carl Jung se le considera el primero en utilizar los términos de introversión y extroversión con base en sus observaciones en pacientes. Estos *tipos* psicológicos se relacionan con la tendencia que tienen en sus intereses y en sus actividades. En palabras de Jung: “Las personas introvertidas prefieren su mundo interno de pensamientos, sentimientos, fantasías, sueños y demás, mientras que las extrovertidas prefieren el mundo externo de las cosas, las actividades y las personas” (Jung, 1945).

Jung, cuando describió estos *tipos*, realmente no se refería a que si alguien es más tímido o más sociable, sino que se refería a qué tan inclinados estamos hacia la persona y la realidad externa o hacia el inconsciente colectivo y sus arquetipos. En este sentido, el sujeto introvertido es un poco más maduro que el extrovertido, aunque nuestra cultura valora más a este último.

Jung distingue ocho grupos tipológicos, dos actitudes de personalidad (introversión y extroversión) y cuatro funciones de orientación (pensamiento, sensación, intuición y sentimiento), cada uno de los cuales puede operar en forma introvertida o extrovertida.

Las características típicas del introvertido:

Para principiar, los intereses emocionales del introvertido giran en torno a su mundo interior, es decir, que les gusta estar solos, o, como máximo, estar con una sola persona. Cuando ven algo nuevo, en lugar de acercarse a ello, se alejan, porque el hacerlo, es su reacción automática: su juicio es más independiente en comparación a la opinión pública y viven con sus pensamientos. Le dan más importancia a vivencias íntimas y es por esto que generalmente necesitan soledad, aislamiento, intimidad y poca sociabilidad. Les gusta imaginar y pensar en cosas subjetivas, como también les gusta la creación y la abstracción. Tienden a ser sensibles ante cualquier ataque y son autocríticos en sus acciones: son reflexivos y pasivos.

Las características típicas del extrovertido:

Los extrovertidos son sociables y reaccionan con rapidez ante las situaciones cotidianas de la vida. Cuando ven algo nuevo, enseguida lo reciben con agrado y es por esto que el hecho de adaptarse se les facilita y lo hacen con mayor rapidez. Tienden a abrirse al mundo exterior y sus relaciones con el medio social suelen prosperar bastante bien porque siempre necesitan de la presencia humana. Son del tipo de personas que externalizan sus sentimientos y

afecciones por otros y, por eso, responden rápidamente a los sentimientos que se les ofrecen. Son objetivos, realistas y prácticos: su expresión es emocional y espontánea. Todas estas características pueden sonar bastante aceptables para la sociedad pero, gracias a todo lo anteriormente mencionado, los pueden caer en la insensibilidad y en la auto-exhibición

Si la introversión adquiere mucha fuerza en la persona de manera inconsciente puede ser externada o representada en forma de angustia, mientras que si la extroversión adquiere fuerza entonces será externada como agresividad y comportamientos infantiles. Esto se debe a sus pensamientos (y tendencias) subjetivos y objetivos respectivamente.

Jung (1945) decía que los extrovertidos y los introvertidos difieren en la manera de pensar y por lo tanto aprenden de modo diferente. A partir de esto se deduce que, debido a que estos dos tipos psicológicos no ven el mundo de manera igual, su aprendizaje debe de ser diferente.

El extrovertido aprende mejor explicando las cosas a otros y, en su búsqueda de que los otros aprendan, él adquiere su aprendizaje. Por ende, como ya se mencionó anteriormente, a los extrovertidos les es fácil trabajar en grupo. Existen 2 métodos para hacer que el extrovertido aprenda: el primer método consiste en pensar en voz alta para resolver problemas; el segundo método consiste en el de grupo nominal que es, básicamente, conformar un grupo que conozca a la perfección sobre un tema y se debata para que se llegue a una conclusión.

El introvertido necesita entender absolutamente cada detalle de principio a fin para que así pueda comprenderlo totalmente. Ellos adquieren el aprendizaje considerando un conocimiento como verdadero para que se pueda relacionar con los temas que lo conforman. Es decir, la información por separado no le ayuda en nada, sino que tiene que

existir una relación entre un conocimiento y otro, es por esto que su mejor método para que el aprendizaje exista es el de la interconexión de diversas informaciones.

Mientras Jung consideraba los arquetipos y el inconsciente colectivo para describir la introversión y la extroversión, Hans Eysenck decía que “la extroversión-introversión es una cuestión de equilibrio entre “inhibición” y “excitación” en el propio cerebro”(H. Eysenck 1970).

La excitación es el despertar del cerebro en sí mismo, es decir, que se ponga en un estado de alerta donde se adquiere el conocimiento. La inhibición es el cerebro “durmiendo” y calmado, ya sea en el sentido de relajación (como el acto de dormir) o en el sentido de protegerse a sí mismo (en el caso de una estimulación excesiva).

Decía Eysenck (1970) que una persona extrovertida tiene un grado de inhibición fuerte, por ejemplo: si un sujeto experimenta un evento traumático (como podría ser un accidente en auto), en el cerebro del extrovertido habría inhibición, es decir, que el sujeto se vuelve insensible. En cambio, si ponemos al introvertido en la misma situación, éste podría recordar con mucha facilidad el accidente y quedaría con el trauma un tiempo prolongado, debido a que son muy sensibles y susceptibles ante las situaciones a las que se enfrentan. Lo anterior se debe a que su inhibición es pobre y débil.

Se describen los rasgos de extroversión e introversión de la siguiente forma:

El extrovertido típico es sociable, le gustan las reuniones, tiene muchos amigos, necesita de personas con quien hablar, se conduce por impulsos del momento, es despreocupado, poco exigente, optimista, se ríe con facilidad, vive contento, es agresivo y no es una persona con la que se puede contar en situaciones difíciles. El introvertido es, por otra parte, persistente, rígido, irritable, tímido, tranquilo, retraído, reservado, distante, previsor, desconfiado, toma

en serio lo cotidiano y lo ordenado, controla sus sentimientos y es pasivo (Eysenck1971, citado en Francisco y Garófalo 1998).

La naturaleza de la personalidad de estos dos *tipos* psicológicos va a evitar que vayan en contra de sus características típicas, es decir que, por ejemplo, va a ser muy difícil ver a una persona introvertida comenzar una charla con un desconocido en una fiesta, ya que, en él es común ser individualista y desconfiado. Mientras que, por otra parte, sería muy difícil que un extrovertido se quedara solo en su casa, ya que él tiende a ser social y dependiente de un grupo.

Raymond Cattell (1971) calificó a la extroversión y a la introversión como corrompidas por el uso tan popular que han tenido. Incluso llega a decir que se ha perdido su significado original. Por lo anterior, Cattell va más allá de la terminología popular de introversión y extroversión, describiéndola en una serie de rasgos que están tipificados en categorías.

Factor A: Ciclotimia - Esquizotimia:

El ciclotímico es de una manera resumida, alguien bondadoso que se preocupa por los demás y al que no le preocupan las críticas. Siempre coopera y se involucra mucho en todas las situaciones que lo rodean; a diferencia del esquizotímico que es insoportable y trabaja solamente bajo sus propios criterios.

Factor C: Estabilidad emocional o tendencias neuróticas:

La persona con estabilidad mental es estable y madura, se mantiene en la realidad y tiene fuerza interior, pero se conforma por su propio control, mientras que el neurótico es inmaduro, intolerante y no tiene fuerza de voluntad, evita problemas de la realidad y no toma en serio sus necesidades.

Factor E: Dominancia o sumisión:

El individuo dominante es independiente, agresivo, compete demasiado para ser el mejor, es

vanidoso, tiene seguridad en sí mismo (y lo refleja), autorregulador de sus deseos, es controlador, hostil, inflexible y práctico. El sumiso, por el contrario, es conformista, humilde, blando, débil, deja que le den órdenes, permite que lo maltraten, no le cuesta trabajo ceder, es dócil y acepta cualquier idea que le quieran imponer.

Factor F: Expansividad o reserva:

El individuo expansivo suele ser tranquilo, confiado, animado, feliz, sociable, impulsivo, sincero, no detiene su actividad con facilidad, es entusiasta ante cualquier situación de problema, es descuidado y usualmente es líder. El reservado es, como su nombre lo indica, alguien silencioso, apartado, reprimido de los grupos sociales, terco, introspectivo, cauto, presumido, escrupuloso en los detalles, correcto en sus decisiones e inspira confianza.

Factor H: Audacia o cohibición:

El individuo audaz es atrevido, espontáneo, sociable, despreocupado, emotivo, no tiene detalles hacia nada y presenta rasgos ciclotímicos. Es una persona que tiene confianza en sí misma y es emprendedora. El cohibido es tímido, reprimido, tiene poca confianza en sí mismo, normalmente se aleja y se retrae de la sociedad, no se relaciona con facilidad con la gente, es lento y torpe para expresar sus sentimientos, intereses e ideas: no tiene muchos amigos porque prefiere evitar problemas sociales o conflictos.

Factor I: sensibilidad o rudeza:

El tipo sensible se caracteriza por ser dependiente de lo que ocurre en su entorno, es idealista, soñador, impaciente, teórico, narcisista, es intolerante con los demás y es hipersensible además es crítico y auto comprensivo. El rudo es independiente, inmaduro, indiferente con respecto a lo que los demás sienten, confiado, insensible, descortés, grosero, brusco, varonil, realista, responsable, cínico, tolerante y tiende a mantener a un grupo trabajando. Siempre es realista y acertado en sus decisiones (Cattell 1965, citado en

Francisco y Garofalo 1998).

Si se construye una curva normal se podría notar que en los extremos, es decir, en polos opuestos, encontramos, en uno de los polos al introvertido y en el otro, al extrovertido. En medio de esta curva encontraríamos una convergencia de estos 2 tipos psicológicos, es decir, una persona que no es ni introvertida ni extrovertida.

Hablando un poco de los odontólogos, se puede inferir que estas personas necesitarían ser personas extrovertidas, ya que, tratan todos los días con personas y por eso es importante señalar que el aspecto social juega un papel determinante y sería inconcebible, hasta cierto punto, que tuvieran conductas evitativas.

2.2 Tipologías de introversión-extroversión

Jung plantea que la personalidad de los individuos puede ser de dos caracteres fundamentales: Introvertidos o Extrovertidos. Estos, a su vez, dan origen a ocho tipos funcionales. Estos dos caracteres son mecanismos y solo el predominio de uno sobre otro puede definir el tipo. Las definiciones que da Jung para cada uno de ellos son las siguientes (Baudin, 1967):

El introvertido (en un individuo normal) es naturalmente reservado, mediático, fácilmente vacilante y no le agrada entregarse. Tiene una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en los procesos internos del alma.

El extrovertido (en un individuo también normal) es naturalmente precavido, en apariencia abierto y obsequioso. Se adapta fácilmente a todas las situaciones nuevas con una actitud típica que se caracteriza por la concentración del interés en un objetivo externo.

Las características de los ocho tipos funcionales de Jung (Baudin 1967) son:

1. Pensamiento extrovertido

1.1 El sujeto se dirige según reglas rigurosas de conducta.

1.2 Cuando se trata de una situación a favor de otro individuo, no piensa en el otro y mucho menos en principios tales como deber, verdad y justicia.

1.3 Gusta de hacer prevalecer sus ideas, sobre todo en su círculo íntimo, donde se le tendrá fácilmente por autoritario y hasta tiránico: el tirano doméstico.

1.4 Es más apreciado en su medio social y profesional que en su círculo íntimo y familiar.

2. Sentimiento extrovertido

2.1 En general, permanece con los valores que la han enseñado en su infancia y su juventud, es decir, continúa estimando, amando y venerando lo que le han enseñado a tratar así.

2.2 Sus elecciones y sus actos personales toman en consideración, en amplia medida, lo que le conviene al otro comprendiendo en esto las conveniencias y convenciones del medio.

2.3 Tiene pocos intereses objetivos abstractos, pero se interesa sobre todo a lo que atañe, en primer lugar, a su intimidad y su corazón.

2.4 Recurre espontáneamente, para dar a comprender sus impresiones, a expresiones vívidas con colorido que eventualmente se vuelven superlativas.

2.5 Las manifestaciones de estos sentimientos se muestran exuberantes, hasta excesivas, aunque pueden dirigirse sucesivamente en sentidos opuestos.

3. Sensación extrovertida.

3.1 Es de los que no desdeñan los bienes de este mundo, es decir, no tienen inclinación por el ascetismo.

3.2 Es gourmet de buena gana, es decir, goza con la comida.

3.3 Pasa por alegre camarada.

- 3.4 Se adapta fácilmente a las circunstancias.
- 3.5 Otorga importancia a su vestido.
- 4. Intuición Extrovertida
 - 4.1 Tiene facilidad para visualizar nuevas posibilidades.
 - 4.2 Teme las situaciones estables ya que recela hundirse en ellas y sentirse prisionero.
 - 4.3 Adopta con entusiasmo las nuevas opiniones, presto a abandonarlas muy pronto con la misma facilidad.
 - 4.4 Se siente poco responsable de la prosperidad de quienes dependen de él.
 - 4.5 Le agradan, o podrían agradarle, actividades como: comerciante, empresario, agente de negocios, político, etc.
- 5. Pensamiento Introverso
 - 5.1 Intenta profundizar sus ideas y sus conocimientos más que multiplicarlos, variarlos o ampliarlos su campo de estudio.
 - 5.2 Se compromete fácilmente en proyectos audaces; incluso subversivos.
 - 5.3 Carece de sentido práctico.
 - 5.4 Tiene frecuentes experiencias desagradables con sus competidores y colegas.
 - 5.5 Estudiando un problema, se ve frecuentemente incomodado por dudas y escrúpulos de pensamiento, que pueden incluso impedir que lo termine.
- 6. Sentimiento introverso
 - 6.1 Tiende a ser silencioso y reservado. Tiene una resistencia a la cual vencer cuando se trata de poner en evidencia a sí mismo.
 - 6.2 Aprecia a la sociedad tanto le permite permanecer entre los demás en un armonioso ocultamiento, en una calma agradable.

6.3 Se siente vivamente atacado y desmoronado cuando es objeto de un juicio negativo.

6.4 Tiene tendencia a rechazar las emociones que juzga demasiado impetuosas.

6.5 Aprecia particularmente los sentimientos secretos e intensos.

7. Sensación Introversa

7.1 Es especialmente sensible a los objetos, colores, sonidos, etc., por su resonancia interior y su cualidad estética.

7.2 Practica, con respecto a las personas y las cosas, una neutralidad benévola, sello de hombre de bien.

7.3 Desconfía del entusiasmo y teme las extravagancias.

7.4 Considera fácilmente el mundo como un juego de apariencias y una comedia.

7.5 Será fácilmente apasionado al arte, será esteta y coleccionista de cosas bellas.

8. Intuición introversa

8.1 Es considerado fácilmente original.

8.2 Se muestra fantástico, incluso extravagante.

8.3 Se entronca con los conductores de hombres poseídos por una idea (profetas).
Algunos los llamarían fanáticos y algunos iluminados.

8.4 Se le reprocha el perseguir ilusiones estériles cuando, por el contrario, lo que persiguen son preocupaciones muy importantes ante sus ojos.

La comprensión de la personalidad es uno de los intereses del ser humano desde tiempos remotos. Cómo somos y por qué nos comportamos de una manera específica, particular y única, y, al mismo tiempo, con tantos puntos de contacto en la forma de comportarse de otras personas, son interrogantes que han suscitado gran número de investigaciones y formulaciones teóricas.

En los intentos por explicar la personalidad se ha desarrollado la idea de que debe existir un mecanismo o estructura interna, psíquica o fisiológica, que sería la encargada de organizar la interacción de un individuo con su medio, dirigiendo el comportamiento de aquél.

Jung (1945) describió cada una de las funciones de sentimiento, pensamiento, percepción e intuición que dan como resultado ocho tipos funcionales de personalidad basados en características como la sociabilidad, la tenacidad, la impulsividad, etc.

Eysenck (1967) encuentra que la introversión-extroversión es la dimensión mínima que explica la personalidad y, de acuerdo con otros autores, propone que:

- a) El punto de vista de los introvertidos es más subjetivo que el de los extrovertidos.
- b) Los introvertidos muestran mayor grado de actividad cerebral y los extrovertidos de actividad conductual.
- c) Los introvertidos muestran una tendencia a autocontrolarse, mientras que los extrovertidos presentan más bien una falta de autocontrol.

Estas dos dimensiones de la personalidad no son dicotómicas sino continuas y van de la extroversión a la introversión y viceversa. El catalogar a un sujeto en una u otra categoría se deberá al balance de excitación-inhibición cortical que tengan en ese momento, tendiendo a comportarse introvertidamente si predomina la excitación y, extrovertidamente, si predomina la inhibición

En esta investigación se trabajará con los postulados de personalidad (introversión-extroversión) de Eysenck, Cattell y Jung describiéndolos dentro del marco de la conducta social que tiene relación con la productividad. Lo anterior, porque estos autores son los que más ampliaron su estudio en esta área de la personalidad. Es importante destacar que, con esta investigación, el propósito primordial sería el de resaltar el factor social como

fundamental en las dimensiones de la personalidad y esto se vería reflejado en la productividad de los odontólogos.

Capítulo III

3.1 Productividad

La productividad es la relación que hay entre la producción de bienes y servicios que genera el proceso de conversión y los insumos consumidos en la generación de esos productos. La productividad para cualquier sistema es, simplemente, la relación entre los productos y los insumos (Adam, 1993). Una organización es productiva si alcanza sus metas y lo hace transformando los insumos en productos al costo más bajo posible. Como tal, la productividad implica una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia.

La productividad también puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema. En realidad, la productividad debe ser definida como el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de producto utilizado con la cantidad de producción obtenida.

En el ámbito de desarrollo profesional se le llama productividad al índice económico que relaciona la producción con los recursos empleados para obtener dicha producción, expresado matemáticamente como: $P = \text{producción}/\text{recursos}$

La productividad evalúa la capacidad de un sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez el grado en que aprovechan los recursos utilizados, es decir, el valor agregado.

3.2 Antecedentes

La noción de productividad es tan antigua como el hombre mismo. El ser humano siempre se ha preocupado por descubrir la forma de realizar sus actividades con un menor esfuerzo, tratando así de obtener iguales o mejores resultados por medio de diversos instrumentos y métodos generados por medio del conocimiento de su entorno y el manejo de éste para su beneficio.

La medición de la productividad (aún cuando no era llamada de esa forma) era entendida implícitamente por los antiguos agricultores. Previo al uso de maquinaria en el cultivo, los agricultores solo dependían de la mano de obra para realizar su trabajo. Cuando esta actividad cobró mayor importancia y el hombre se percató de que podía explotarla en mayor medida, necesitó introducir una labor adicional para alcanzar sus objetivos. Los agricultores entendieron claramente que sus resultados eran dependientes de los recursos utilizados, es decir, de su mano de obra.

3.3 Significado e importancia de la productividad.

En la actualidad, el estudio de la productividad y todo lo que ella implica ha despertado un gran interés. Es universalmente reconocido que la productividad juega un papel sumamente importante en el desarrollo económico y por lo tanto en el bienestar de una nación, ya que, ésta determina en gran medida el grado de competitividad internacional de los productos de un país, a la vez que el empleo eficaz de los recursos con los que cuenta una sociedad permite promover su desarrollo futuro.

Además de los beneficios que se pueden identificar a nivel nacional e internacional, la productividad es un factor que repercute en el bienestar, desarrollo y estabilidad empresarial a través de los efectos que ejerce sobre la rentabilidad, la cual es la condición básica para la

existencia de una organización, así como la característica que hace posible que ésta cumpla con sus objetivos. Estos objetivos son definidos con base en la satisfacción de necesidades de la sociedad en general, así como de sus proveedores, inversionistas, trabajadores y clientes.

Una elevación en el nivel de productividad de una organización permite reducir costos, evitar el gasto de recursos escasos y, como resultado, incrementar las utilidades a través de un funcionamiento eficiente y eficaz. Un mayor nivel de utilidades posibilita que la organización genere nuevas fuentes de trabajo, ofrezca un aumento en los niveles salariales así como en la calidad de las condiciones laborales y esto se verá reflejado en un mejor nivel de vida para los trabajadores.

La influencia que la productividad tiene sobre la vida personal del trabajador se refleja en diferentes áreas, por ejemplo, en el desarrollo de sus habilidades y conocimientos (por medio de la capacitación y la educación de la fuerza de trabajo), también enriquece sus experiencias y amplía sus metas, es decir, lo hace fomentando su desarrollo económico, social y afectivo. Por otra parte, genera en el trabajador un mayor grado de compromiso con su puesto. La productividad se encuentra relacionada con la satisfacción laboral (Barrios, 1994).

Con respecto al cliente, éste también se ve positivamente afectado por una elevación de la productividad, principalmente, en lo que se refiere a la adquisición y uso de bienes y servicios de mayor calidad por un igual o menor costo, o, en algunos casos, manteniendo los estándares de calidad a un menor precio.

Según se observa, la productividad influye en diferentes niveles (nacional, organizacional y personal), sin embargo, en un aspecto general, la productividad se refiere a lo generado por

el trabajo: la producción por cada trabajador, la producción por cada hora trabajada o cualquier otro tipo de indicador de la producción y función del factor trabajo. Cabe resaltar que, aun cuando tradicionalmente la productividad ha sido definida a partir de la fuerza de trabajo, algunos autores han dado a este término un significado más amplio e integrativo, tomando en cuenta otros factores, tales como los recursos materiales, tecnológicos, financieros, etc. Estos conceptos se encuentran influenciados en gran parte por el contexto sociocultural y económico que rodea su desarrollo.

Los fisiócratas, en el siglo XVII, definieron por primera vez el concepto de productividad como la “facultad de producir”. Dos siglos más tarde, algunos economistas definían este término como “una relación que se puede medir entre producto y factores” (Rivas, 1999).

A medida que el estudio de la productividad ha avanzado se han incorporado más conceptos a su definición, de tal forma que, actualmente podemos encontrar definiciones que toman en cuenta un mayor número de factores, como los que se mencionarán a continuación.

Para Arias (1999) la productividad es básicamente una relación que vincula los recursos utilizados con el volumen de producción

Prokopenko, (1989) al igual que Arias, concibe a la productividad como una relación entre la producción obtenida por un sistema y los recursos utilizados para la consecución de estos resultados, sin embargo, este autor introduce también el concepto de eficiencia en el estudio de la productividad.

Brinkerhof (1990), por su parte, menciona que “la productividad refleja los resultados como una función del esfuerzo. En un sentido clásico, la productividad es definida como una relación donde la salida de un esfuerzo bajo investigación es dividida por las entradas (trabajo, energía, etc.) requeridas para producir cierto resultado. Debe notarse que una

descripción de productividad incluye la dimensión de calidad. Los productos terminados también tienen que superar los niveles de calidad vigentes”.

Davis y Newstrom (1991) conciben la productividad como la relación que existe entre la producción total o el resultado final (*output*) y los recursos -tiempo, dinero y esfuerzo- (*input*) utilizados para lograrlo.

La productividad es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables. El concepto de productividad implica la interacción entre los distintos factores del lugar de trabajo (Bain, 1997).

Autores como Kopelman (1998) estudian la productividad desde el punto de vista sistemático, de tal manera que este concepto puede ser aplicado a diferentes niveles que varían desde un individuo o una máquina hasta una compañía, industria o una economía a nivel nacional. En este último nivel, la productividad se considera como una relación entre los productos y los recursos usados en el proceso de producción.

La Comisión Nacional de la Productividad (CNP, 1967), tomando en cuenta como base un enfoque social, ofrece una definición más amplia, mencionando que la productividad es la capacidad de la sociedad para utilizar en forma racional y óptima los recursos de que se dispone (humanos, naturales, financieros, científicos y tecnológicos) retribuyendo equitativamente a los factores que intervienen en la generación de la producción para proporcionar los bienes y servicios que satisfacen las necesidades materiales, educativas y culturales de sus integrantes, de manera que mejore cuantitativamente y cualitativamente el bienestar social y económico.

Cada una de las definiciones anteriormente mencionadas nos dicen algo importante sobre el tema de estudio, a saber, la productividad. La información que nos ofrece puede ser

organizada de múltiples formas pero sobresalen algunas características claves: los componentes o elementos básicos de la productividad y la relación entre ellos.

Identificamos como componentes básicos de la productividad a aquellos elementos que aparecen de manera constante o frecuente en todas las definiciones. Generalmente los diferentes autores identifican dos tipos principales de elementos básicos: recursos y resultados.

De manera general nos referimos a los recursos como aquellos elementos que sirven de base o participan en el proceso productivo, dentro de los cuales, contemplamos los siguientes:

- Recursos Humanos: este recurso está constituido por todas aquellas personas que componen la organización
- Recursos Naturales: tales como la tierra, tiempo, energía y algunas materias primas.
- Recursos Financieros: entre estos podemos mencionar el dinero invertido, los gastos generados, etc.
- Recursos Científicos y Tecnológicos: como herramienta, maquinaria, procedimientos, instructivos y toda aquella información que nos permite entender la interacción entre los diferentes elementos que intervienen en la productividad.

Una mayor productividad, utilizando los mismos recursos o produciendo los mismos bienes o servicios, resulta en una mayor rentabilidad para la empresa.

“La productividad va relacionada con la mejora continua del sistema de gestión de la calidad y gracias a este sistema se pueden prevenir los posibles defectos de calidad del producto final y así mejorar los estándares de calidad de la empresa sin que lleguen al usuario final. La productividad va en relación a los estándares de producción. Si se mejoran

estos estándares entonces hay un ahorro de recursos que se reflejan en el aumento de la utilidad”(Mertens, 1998).

El término de productividad global es un concepto que se utiliza en las grandes empresas y organizaciones para contribuir a la mejora de la productividad mediante el estudio y discusión de los factores determinantes de ésta y de los elementos que intervienen en la misma. Como ejemplo se indica lo que establece el Convenio Colectivo de la empresa SEAT, S.A para definir lo que ellos entienden por productividad total:

- Estudio de los ciclos y cargas de trabajo, así como su distribución.
- Conjugación entre productividad-calidad.
- Alternativas de los apoyos de la producción con el fin de mejorar la eficiencia.
- Estudio de la falta de eficiencia tanto proveniente de los paros técnicos como de los rechazos.
- Estudio de los materiales y obra en curso.
- Asesoramiento y participación

Se puede utilizar también el ejemplo de la productividad en un hospital, el cual, es eficaz cuando satisface con éxito las necesidades de su clientela. Es eficiente cuando puede satisfacerlas a un costo bajo. Si un hospital logra alcanzar la mayor producción de su personal actual mediante la reducción del número promedio de días en que un paciente está en cama, o aumentando el número de encuentros entre el personal y el paciente por día, decimos que ha ganado en eficiencia productiva (Freemont, 1998).

La productividad es una medida de la eficiencia en el uso de los recursos para producir bienes y servicios. Ésta se ve afectada por todas las decisiones, incluyendo las decisiones del diseño del proceso, la capacidad, el inventario, la fuerza de trabajo y calidad. También

se puede referir a la relación insumo-producto y se representa como número de personal, número de análisis, número de horas personal y costo de la nómina del personal.

Los conceptos de productividad, eficiencia y efectividad son utilizados por Scott (1999). Éste dice que la productividad se define como la relación entre insumos y productos, en tanto que la eficiencia representa el costo por unidad de producto. En los servicios de salud, la medida de productividad estaría dada por la relación existente entre el número de consultas otorgadas por hora y el médico. La eficiencia se mediría a partir del costo por consulta, mismo que estaría integrado no solo por el tiempo dedicado por el médico a esta consulta sino también por todos los demás insumos involucrados, como son el material de curación, los medicamentos, etc. La efectividad sería el logro de los objetivos establecidos, pudiéndose conseguir con una baja o alta productividad o una baja o alta eficiencia. Igualmente se puede ser altamente eficiente o productivo sin haber sido efectivo. Es importante destacar que uno de los resultados de la efectividad es la calidad. De esta manera, la calidad se relaciona no solo con los costos y la productividad o la eficiencia, sino que forma parte del concepto de efectividad diferente de los otros dos.

La medición del trabajo basado en la destreza es relativamente fácil pero se torna más difícil para el trabajo basado en el conocimiento y habilidades. Por lo tanto, una persona en la línea de producción sería considerada como un trabajador de habilidad, mientras que el asistente del gerente, cuya función principal es la de planear, sería un trabajador de conocimiento (Keith, 1990).

Para favorecer el aumento del nivel de eficacia se ha empleado al sector privado en la prestación de atención clínica en los países en desarrollo. Éste atiende a una amplia y diversa clientela y con frecuencia presta servicios de mayor calidad, sin largos tiempos de espera e insuficiencias en los suministros, cosa que sucede en los servicios estatales. Es

preciso que los que prestan servicios de salud con fines de lucro eliminen prácticas como: recetar una gran cantidad de medicamentos y recomendar pruebas de diagnósticos y procedimientos excesivos.

La OMS (Organización Mundial de la Salud) ha estado trabajando para intensificar el desarrollo de los sistemas de salud, a través de una valoración sistemática de las acciones de los mismos en el mundo, utilizando métodos de medición e indicadores. Se establecieron límites, objetivos, funciones y acciones del sistema de salud. Los límites son todos los recursos, organizaciones y actores que emprendieron las acciones en materia de salud (proteger, promover o mejorar la salud). La educación, que se identifica como clave determinante de resultados en la salud, es definida como una parte del sistema (WHO, 2001).

Casanova (2002) menciona que “aunque el término productividad tiene distintos tipos de conceptos, básicamente se consideran dos: productividad laboral y productividad total de los factores.”

La productividad laboral se define como el aumento o disminución de los rendimientos, originada en la variación de cualquiera de los factores que intervienen en la producción: trabajo, capital o técnica, entre otros. Se relaciona con el rendimiento del proceso económico medido en unidades físicas o monetarias y por la relación entre factores empleados y productos obtenidos. Es uno de los términos que define el objetivo del subsistema técnico de la organización. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas.

La Productividad total de los factores es una medida del producto físico generado a partir de la utilización de una cantidad dada de insumos por parte de la empresa. Cuando existen múltiples productos y múltiples insumos, se utiliza el índice de la suma ponderada de

productos respecto de la suma ponderada de insumos para calcular el Índice de Productividad Total de los Factores. En general, las ponderaciones son la participación en los costos para los insumos y la participación en los ingresos para los productos.

Las participaciones en los precios y costos y las participaciones en los ingresos pueden variar entre dos períodos. Existen dos alternativas para abordar este problema que implican diferentes cálculos: pueden utilizarse las mismas ponderaciones en ambos períodos, o puede utilizarse una ponderación distinta para cada período. Si el índice de precios no tiene el mismo alcance (es decir, el índice de precios de los insumos está relacionado con la economía en general y el índice de precios de los productos se refiere a una industria en particular), el índice de Productividad Total de los Factores (TFP, por su sigla en inglés) no será objetivo.

Es necesario realizar un comentario final respecto de la medición del cambio en el índice de TFP correspondiente a un grupo de empresas: las comparaciones por pares no necesariamente llevarán a la misma clasificación de las empresas. Estos índices deben ajustarse mediante la utilización de una técnica más compleja de cálculo

3.4 Capital Humano

Entendido, tanto como término económico, como sociológico, el concepto de capital humano hace referencia a la riqueza que se puede tener en una fábrica, empresa o institución en relación con la cualificación del personal que allí trabaja. También se entiende como el aumento en la capacidad de la producción del trabajo que se alcanza con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia.

De acuerdo a Belly (2003) "El término capital humano se plantea como la necesidad de detenerse no sólo en factores de tipo técnicos sino también humanos a la hora de establecer

las reglas de buen funcionamiento de una empresa o de un sistema económico en general.”

De tal modo, el capital humano apareció como uno de los elementos más importantes a tener en cuenta ya que él mismo es el responsable de ejecutar las tareas y habilidades propias de cada área económica. Así, mientras más valioso sea el capital humano de una empresa (es decir, mientras mejor capacitado o preparado esté para las tareas específicas que le toquen), mejores serán los resultados de esa institución. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que hacen potencial al Capital Humano

Menciona Cazares (1990) que el capital humano de una empresa es sin duda alguna uno de los elementos más importantes a la hora de evaluar los rendimientos generales de la misma. El concepto de Capital Humano también puede relacionarse con aspectos y elementos sociológicos tales como el acceso a los medios de capacitación de un grupo de personas, la alfabetización, la proyección a futuro de determinadas carreras o labores, la posibilidad de triunfo de acuerdo al nivel de educación, etc.

En la era actual, la tecnología y la información están al alcance de todas las empresas, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización para adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas a fin de que la educación y experiencias sean medibles y, más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias.

Sobre la base de todo capital humano se encuentran las actitudes y aptitudes. En las actitudes se ven las conductas de las personas. La actitud correcta es el primer paso. Los empleados con mayor desempeño y ascenso en las compañías lo logran no solo por tener

conocimientos únicos e indispensables (alto capital humano) sino porque ese es el resultado de haber adoptado y tenido una actitud correcta con relación al entorno.

Las aptitudes por otra parte están compuestas en su mayor parte por habilidades, técnicas y demás conocimientos que demuestren las personas.

En las aptitudes se evidencian las técnicas y las destrezas de las personas. Como cualquier otra habilidad, se pueden mejorar, perfeccionar, evolucionar, actualizar, desarrollar y potenciar, de manera que, si los recursos humanos tienen la actitud correcta, pero no tienen la aptitud necesaria, la pueden incorporar mediante la adquisición de conocimientos.

Actualmente, en el mundo de las industrias, además de contar con las tecnologías y los avances necesarios para hacer crecer a una empresa sino también es de suma importancia contar con trabajadores calificados para mejorar el desempeño de la productividad.

El capital humano se puede medir de distintas maneras. Utilizando como ejemplo la “Q” de Tobin. La “Q” de Tobin se utiliza también como indicador del poder competitivo o grado de monopolio de la empresa o del sector. Se puede estimar dividiendo la suma del valor de mercado de las acciones de la sociedad más el valor de las deudas por el valor total de los activos de la sociedad.

Se obtiene con la relación por cociente entre el valor de mercado de la empresa y el coste de reemplazamiento de sus activos. Aquellas empresas cuya “Q” es mayor que la unidad se sentirán estimuladas a invertir, puesto que el valor de mercado de la nueva inversión excederá a su coste y viceversa, aquellas empresas cuya “Q” sea inferior a la unidad se sentirán estimuladas a desinvertir.

Por otro lado, existe una empresa dedicada al capital humano y a la economía de las empresas. Su nombre corresponde a “TheConferenceBoard”.

El ConferenceBoard es una organización sin fines de lucro que provee a las empresas conocimientos prácticos para mejorar su desempeño y servir mejor a la sociedad. Las áreas principales donde se enfocan son: Capital Humano, Liderazgo corporativo, Economía, Mercado y Creación de valores.

Como ya se mencionó, el capital humano es el conocimiento que posee cada individuo. A medida que el individuo incrementa sus conocimientos crecerá su capital humano. Es por esto que para que el individuo pueda hacer crecer estos conocimientos, necesitará de relacionarse con otros individuos. Es necesario que tengan contacto con actividades, personas y, otras cosas que conforman las características de un extrovertido, según Jung.

Capítulo IV

4.1 Calidad en los servicios de salud

Debido a que el presente reporte laboral surgió en una institución privada que ofrece servicios de salud a la comunidad es conveniente para los propósitos del presente escrito, abrir este capítulo haciendo una breve reseña de las instituciones de salud en México.

“El sistema nacional de Salud está constituido por las dependencias y entidades de la administración pública, tanto federal como local, y por las personas físicas o morales de los sectores social y privado, las cuales prestan servicios de salud. Así como por los mecanismos de coordinación de acciones. El objetivo de este sistema nacional es dar cumplimiento al derecho de la protección de la salud” (S.S.A., 1995, p.3).

“Por servicios de salud se entienden aquellas acciones realizadas en beneficio del individuo y de la sociedad en general, dirigidas a proteger, promover y restaurar la salud de las personas y de la colectividad” (S.S.A., 1995, p.8).

La atención médica se proporciona a través de 3 grandes grupos que brindan servicios de salud, como son:

1. Servicios públicos a la población en general (Secretaría de Salud): los que se prestan en establecimientos públicos de salud a los habitantes del país que así lo requieran. Están regidos por criterios de universalidad y de gratuidad basados en las condiciones socioeconómicas de los usuarios.
2. El sistema de Seguridad Social: da servicios a derechohabientes del IMSS y del ISSSTE. El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) brinda atención a los obreros y trabajadores del sector privado, se sostiene con las cuotas que cotiza el patrón y el trabajador de acuerdo a sus percepciones. El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) proporciona atención médica a todo el personal que preste sus servicios a instituciones del estado mediante el pago de cuotas quincenales proporcionales a sus percepciones. Proporciona su servicio a través de clínicas y hospitales de segundo y tercer nivel socioeconómico.
3. Servicios privados: los que presten las personas, físicas o morales, en condiciones que convengan con los usuarios, pagando estos últimos el costo del servicio que soliciten.

Estas instituciones apoyan la política de salud en México ofreciendo a la población mejor favorecida económicamente servicios médicos variados, tanto en costo, como en calidad.

4.2 Niveles de atención médica.

El sistema de atención para la salud en México tiene 3 niveles, que son:

- Primer nivel: es el contacto inicial entre la comunidad y los servicios de salud. Este nivel tiene carácter promocional, educativo, protección específica y de atención a enfermos que requieren una medicina simplificada
- Segundo nivel: en este nivel se atienden los problemas no resueltos en el primer nivel. Cuenta con mayores recursos diagnósticos y terapéuticos para tratar padecimientos un poco más complejos y que puedan requerir hospitalización.
- Tercer nivel: la atención que se brinda en este nivel requiere de un tratamiento de alta especialización, con tecnología sofisticada y sumamente avanzada en detección y tratamiento. En este nivel se encuentran hospitales e institutos que dan atención a casos complejos no resueltos en el segundo nivel, cuenta con superespecialidades. En estos institutos, además, se realizan importantes labores de docencia e investigación.

A medida que la nación se transforma, el sistema de salud debe hacerlo también. El avance económico, el bienestar y la estabilidad política dependen de la buena salud. En el sistema de salud debe existir equidad, calidad y eficiencia siguiendo los principios de universalidad, solidaridad y pluralismo a fin de mejorar la satisfacción de la población. Por otra parte, el sistema de salud debe incentivar el buen desempeño de los prestadores de servicios en esta materia. Debe reconocerse la libertad de elección por parte de los usuarios, por lo que, es necesario, establecer una estrategia concertada para ver la calidad y la eficiencia en todas las organizaciones de salud incluyendo el reforzamiento de la capacidad gerencial.

La salud es uno de los valores más profundos de la sociedad y es compartida por prácticamente todos los grupos que la conforman y puede contribuir a fortalecer la dignidad

nacional al ayudar a reducir la desigualdad regional y, al mismo tiempo, prepara mejor al país para la globalización.

Los conocimientos obtenidos a través de la investigación científica tienen un valor intrínseco, ya que, forman parte del legado cultural de la humanidad, además permiten explicar el estado actual de las cosas. Así, tenemos que, en ausencia de investigación, la información queda reducida a la descripción de eventos sin que se pueda confirmar su validez ni analizar sus causas. El sistema de salud no puede prescindir de invertir en investigación, ya que, en ella radica la capacidad de anticipar los problemas y someter a prueba las soluciones.

Actualmente en el ámbito mundial se le ha dado una gran importancia a la investigación científica como instrumento para el progreso. En 1990, la Comisión Internacional de Investigación en Salud para el Desarrollo propuso el concepto de Investigación Nacional Esencial en Salud. La anterior es una estrategia para tomar muy en cuenta los principales problemas de salud de un país a base de involucrar, en la definición de los temas y la utilización de los resultados, no solo a los propios investigadores sino también a los tomadores de decisión, a los prestadores de servicios y a la comunidad. En nuestro país contamos con la Comisión Mexicana de Investigación en Salud, la cual actúa desde el seno de la Academia Nacional de Medicina para diseñar una estrategia integral de investigación (Frenk, 1995).

Las investigaciones en materia de salud de la población siguen siendo superiores a la capacidad de los sistemas, a pesar de los avances realizados en los últimos cuarenta años, debido al envejecimiento de la población y a los modos de vida.

Estas investigaciones no han recibido tanta atención en México. La aplicación de las ciencias sociales y de la conducta al estudio del sistema de salud encierra un rico potencial

para entender los actuales obstáculos y analizar con rigor las alternativas que permitan superarlos.

La investigación dedicada principalmente a mejorar la determinación de prioridades en el sector de la salud de los países de ingresos bajos y medianos ha sido incompleta, escasa y de regular calidad. Todo esto procede de investigaciones indirectas relacionadas con la determinación de prioridades.

La deficiencia principal de la investigación actual consiste en que ésta se dirige únicamente a la medición de la eficacia y a la utilidad en función de los costos y, en cierta medida, a la morbilidad.

Capítulo V

5.1 Características de personalidad y productividad

Los seres humanos comparten ciertos rasgos comunes, como las características físicas y mentales. Estos atributos que ligan entre sí a todos los miembros de la especie, producen patrones de conducta comunes. Un rasgo común del comportamiento humano es que está dirigido al logro de objetivos en la medida que los miembros de la especie buscan satisfacer sus necesidades (Tyson, 1989).

Cada individuo en particular es producto de una combinación única de factores genéticos y ambientales. Cada quien está sujeto a un patrón especial de influencias del medio. Este es un proceso en continuo movimiento y origina que todos los seres humanos sean constantemente moldeados y modificados por las nuevas experiencias y relaciones sociales. Como resultado de estas influencias medioambientales se adquieren actitudes, valores y expectativas que dan forma al comportamiento hacia la demás gente y afectan fuertemente los juicios y las decisiones sobre los objetivos a seguir (Tyson, 1989).

Chruden y Sherman (1991) aseguran que a partir de que un empleado ingresa a una organización y hasta que se separa de la misma, su vida estará influenciada por las políticas y procedimientos de personal, así como la relación que establezca con su jefe inmediato y sus compañeros. Todos estos factores junto con las experiencias de su pasado y presente determinaran su ajuste al medio laboral. Para Chruden y Sherman es raro que los empleados recién contratados puedan desempeñar plenamente sus obligaciones de trabajo. Incluso los empleados experimentados tienen algo que aprender sobre la organización, como por ejemplo su personal, sus normas y sus procedimientos. Así los programas de orientación hacen que los nuevos empleados se familiaricen con sus papeles, la organización y los demás empleados.

El individuo, cuando se incorpora al trabajo, manifiesta su comportamiento, el cual es una conducta que va de acuerdo a la personalidad que ha venido formando en el tránsito de su existencia y, al actuar con otros individuos, muestra sus principales atributos y rasgos que lo identifican. Un buen gerente no puede ignorar lo anterior en este sentido, una empresa debe tomar en cuenta el comportamiento conductual de sus trabajadores para el beneficio de todos.

La personalidad del individuo es determinante en su integración a una organización e incluso es un aspecto que se trata de explorar en la selección de personal para saber si logrará integrarse a la organización o no. (Dessler, 1991)

Para Hernández (1993) los valores, las actitudes y la conducta están íntimamente relacionados entre sí, es mucho más fácil partiendo de una conducta específica el predecir las actitudes y labores de quien manifiesta dicha conducta. La perspectiva psicológica permite suponer que la mejor manera de efectuar un cambio en los valores y las actitudes de un individuo es mediante un cambio de conducta del mismo.

Hace cuarenta años, los médicos descubrieron una relación entre la personalidad y la salud. En dicha investigación encontraron tres relaciones apodándolas como *tipos: tipo competitivo, tipo entusiasta y tipo enfadado*. Aquellos que con frecuencia presentan problemas cardíacos son de personalidad *Tipo Competitiva* (también llamada personalidad *tipo A*). Aquellos que son de personalidad más tranquila fueron designados como *Tipo Entusiasta (tipo B)*. Pocos años después, un psicólogo de California describió el comportamiento típico de los enfermos de cáncer los cuales manifestaban sentimientos negativos e ira, y llamó a la gente que presenta esos rasgos como personalidad *Tipo Enfadada (tipo C)*.

La personalidad y el temperamento también afectan cómo percibimos el mundo y cómo nos llevamos con los demás. Los terapeutas y otros profesionales del área utilizan los modelos de *tipo* y la definición del temperamento para ayudar a la gente a que aprenda más acerca de ellos mismos, a apreciar las diferencias en los demás y a mejorar las relaciones familiares y de trabajo. Dos metodologías populares en el estudio de estos conceptos son las de Myers-Briggs y Enneagram.

De acuerdo a Gordon Allport, la personalidad es la organización de los sistemas psicofísicos que determinan la forma de pensar y actuar única de cada sujeto en su proceso de adaptación al medio.

5.2 Modelo de los Cinco Grandes de Myers-Briggs.

Durante los años de 1950, Isabel Myers y Katheryn Briggs desarrollaron un método de identificación de la personalidad basado en la teoría de *tipos* psicológicos de Jung. El indicador de Tipo Myers-Briggs depende de una serie de preguntas para determinar cuál de las 16 clasificaciones le queda mejor al sujeto. Los patrones de *tipo* se correlacionan con pares de preferencias de personalidad. Este modelo es conocido también como inventario

de la personalidad de Myers- Briggs (MBTI) o el indicador de tipos psicológicos de Myers- Briggs.

Cabe destacar que el MBTI fue basado en la teoría de *tipos* psicológicos de Carl Jung, como ya se indicó, éste permite detectar diferencias en la conducta de personas psicológicamente normales de acuerdo a:

- a. Su fuente de motivación
- b. Su modo de percibir la información
- c. Su modo de utilizar la información
- d. Su postura frente al mundo

El MBTI no mide rasgos de personalidad sino la preferencia por uno u otro de los polos de las cuatro dimensiones psicológicas. El cuestionario está compuesto por 96 ítems de elección múltiple los cuales representan preferencias de comportamiento cotidianos en cada uno de las cuatro dimensiones del test. Cada ítem puntúa para cada una de los diferentes polos de la dimensión determinada. Para establecer la dimensión en la que se encuentra un individuo se comparan los puntos obtenidos en cada uno de los polos. El puntaje mayor indicará la preferencia de la dimensión en la que se encuentra el individuo. Por otra parte, de la combinación de preferencias en cada una de las dimensiones se origina un patrón de personalidad denominado *tipo* psicológico, que se representa por las cuatro letras que determinan sus preferencias. De todas las combinaciones posibles surgen 16 *tipos* psicológicos, los cuales tienen debilidades y fortalezas para el aprendizaje, las relaciones con los demás y las relaciones cotidianas de la vida diaria.

El modelo comprende:

- a. Extroversión: corresponde a la dimensión de la personalidad que describe a una persona comunicativa y además asertiva, con ritmo personal acelerado,

expresivo mediante los gestos, de comportamiento firme, sociable y hábil en el juego.

- b. Afabilidad: corresponde a la dimensión de la personalidad que describe a una persona no crítica, de comportamiento flexible, considerado, que además es carismático, cordial, compasivo y básicamente confiable.
- c. Rectitud: dimensión que describe a una persona confiable, responsable, productiva, capaz de postergar la gratificación, no complaciente consigo misma, que presenta un comportamiento ético y que además posee altas aspiraciones.
- d. Estabilidad Emocional: dimensión que caracteriza a una persona calmada, entusiasta, positiva, en contraste a una persona tensa, nerviosa, deprimida y negativa.
- e. Apertura a la Experiencia: dimensión que caracteriza a una persona en términos de la imaginación, la sensibilidad para el arte y el intelectualismo

5.3 Modelo del Eneagrama (Enneagram)

El eneagrama describe nueve tipos de personalidad indicando “luces” y sus “sombras” de un sujeto. También aclara las cualidades que han quedado dormidas o dañadas y muestra la manera en que eso puede recuperarse para vivir una vida más despierta y plena de sentido.

La mejor manera de comprender las características de cada eneatispo consiste en agruparlos por sus características comunes. En el eneagrama, se pueden formar siempre grupos de tres, que se denominan triadas. Hay tres tipos de triadas:

- A. Según el centro energético o tipo de inteligencia
- B. Según la forma satisfacer los propios deseos y necesidades
- C. Según el modo de responder ante los problemas

El eneagrama enseña que, para vivir y prosperar, las personas cuentan con tres centros (o inteligencias), y que las tres son necesarias:

El centro visceral o la inteligencia del instinto: la capacidad de responder instintivamente y actuar con la energía de la herencia animal. El centro visceral otorga fuerza para defender los espacios y a proteger a los que dependen de uno, a luchar contra las invasiones, a mostrar fuerza y energía, a moverse para conseguir alimento y a cuidarse a sí mismo. También dota de energía sexual, ya que, el centro visceral está al servicio de la vida y de su manutención.

El centro emocional o la inteligencia del corazón: la capacidad de entregarse amorosamente a la gente y a las cosas que importan. El centro emocional impulsa a buscar el amor y la admiración de los demás y a sentirse mal por ser olvidado o ignorado. Anima a hacer lo necesario para atraer y gustar, y a mantener vínculos y relaciones sociales.

El centro intelectual o la inteligencia de la razón: la capacidad de analizar las situaciones objetivamente, de interesarse sobre cómo son las cosas en realidad por encima de las falsas apariencias. El centro intelectual, impulsa a prever las dificultades para evitar problemas y anima a pensar y planear, considerando los “pros” y los “contras” antes de actuar. (Díaz, 1994)

Menciona Oñate, M (1989) que el nivel de autoestima de una persona tiene efectos sobre la productividad. Branden, N (1999) por su parte considera que la autoestima de una persona afecta todos los aspectos de su existencia, entre ellos su conducta laboral, es decir, cómo actúa en su lugar de trabajo, como se relaciona con las personas, que logros puede alcanzar, etc. Este autor menciona que existen correlaciones positivas entre la autoestima saludable y otros rasgos que influyen en la capacidad de alcanzar objetivos personales. Al referirse a la

autoestima y su relación con el trabajo, Branden nos dice que el logro productivo es una consecuencia de la autoestima.

Vite, S (1987) dijo que en el terreno de trabajo, un mayor ingreso se deriva en una mayor autoestima

METODOLOGÍA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La introversión se manifiesta en las personas que buscan estar solas, bien porque lo prefieran o bien porque sientan un cierto temor hacia los demás. Estas personas no experimentan la necesidad de cambiar constantemente de actividades, lo que los llevaría a bajas posibilidades de éxito en el ámbito laboral.

La extroversión, por otra parte, se manifiesta en las personas que sobresalen socialmente y que son desinhibidas, buenas para establecer relaciones y mantener contactos interpersonales. Son en apariencia abiertos y se adaptan fácilmente a situaciones nuevas, lo que los llevaría a tener una alta probabilidad de éxito en el ámbito laboral.

En virtud de lo anterior, es de esperarse que, los niveles de introversión-extroversión en un sujeto influyan en su productividad. Es por eso que nace el cuestionamiento de:

¿Existe relación entre los niveles de introversión-extroversión de los odontólogos en el nivel de productividad en la clínica “CARPO” ubicada en Cuautitlán Izcalli, Edo.de México?

OBJETIVOS

Los objetivos del presente escrito están orientados a conocer la correlación entre productividad y personalidad introvertida-extrovertida. Los objetivos están divididos en uno general y tres específicos.

- General
 - Conocer la relación entre los niveles de introversión y extroversión de un odontólogo y cómo intervienen éstos en su productividad.
- Específicos
 - Determinar la cantidad de odontólogos que se apegan al perfil de extroversión.
 - Determinar la cantidad de odontólogos que se apegan al perfil de introversión.
 - Establecer la relación entre la productividad y el perfil de introversión-extroversión del odontólogo.

HIPÓTESIS

A continuación se presentan las hipótesis que se desarrollaron a partir del planteamiento del problema:

H₁: Existe diferencia en los niveles de introversión-extroversión de los odontólogos.

H_{1a}: No existe diferencia en los niveles de introversión-extroversión de los odontólogos.

H₂: Existe relación entre el nivel de extroversión de los odontólogos con su productividad.

H_{2a}: No existe relación entre el nivel de extroversión de los odontólogos con su productividad.

VARIABLES

Dentro de la investigación se trabajó con las variables que se especifican de la siguiente manera:

- Variable dependiente: extroversión
 - Conceptual: el extrovertido típico es sociable, le gustan las reuniones, tiene muchos amigos, necesita de personas con quien hablar, se conduce por impulsos del momento, es despreocupado, poco exigente, optimista, se ríe con facilidad, vive contento, es agresivo, y no es una persona con la que se puede contar en situaciones difíciles. (Eysenck 1971, citado en Francisco y Garofalo 1998)
 - Operacional: la calificación del sujeto en el instrumento. Este instrumento, que fue construido para los fines de la presente investigación, consta de 15 reactivos establecidos a partir de la escala de Lickert que corresponde a dos factores a medir, introversión y extroversión, basado en identificar las puntuaciones altas en comunicación, sociabilidad, alegría, asertividad y amistad.
- Variable independiente: productividad
 - Conceptual: es la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad sirve para evaluar el rendimiento de los equipos de trabajo y los empleados. Productividad, en términos de empleados, es sinónimo de rendimiento. En un enfoque sistemático, decimos que si algo o alguien es productivo con una cantidad de recursos e insumos en un periodo de tiempo determinado se obtiene el máximo de productos.(Peñate, 2011).

- Operacional: son los procedimientos clínicos que realiza el odontólogo, es la cantidad de cirugías, tratamientos y consultas que realiza durante su turno. Esto se mide a través de la cantidad monetaria que facturan por mes.

TIPO DE ESTUDIO

El tipo de estudio que se llevó a cabo fue cuantitativo.

El estudio cuantitativo es aquel que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente, en el campo de la estadística.

La metodología Cuantitativa requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya naturaleza sea lineal. Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que lo conforman, para que sea posible definirlo, limitarlo y saber exactamente dónde se inicia el problema. Así también para saber en qué dirección va el problema y que tipo de incidencia existe entre sus elementos.

Para que exista Metodología Cuantitativa debe haber claridad entre los elementos de investigación desde donde se inicia hasta donde se termina. El abordaje de los datos de investigación es estático y se le asigna un significado numérico.

El abordaje de los datos cuantitativos estadístico, hace demostraciones con los aspectos separados de su todo, a los que se les asigna significado numérico y hace inferencias

Para tener más bases en el método, se establecieron una serie de criterios para valuar la utilidad de las investigaciones en la actualidad. Se empleó un formulario que afirma que cuanto mayor número de respuestas se contesten positiva y satisfactoriamente, la investigación tendrá bases más sólidas para justificar su realización y utilización del método cuantitativo. A continuación se muestran las preguntas de dicho formulario:

1. Conveniencia. ¿Qué tan conveniente es la investigación?

Es importante para la clínica ya que dentro de ella se pueden plantear muchos objetivos de mejoras en aspectos de gran influencia, tales como talleres o pláticas y trae muchos beneficios principalmente en cuanto a la satisfacción de los clientes, así como para la clínica

2. Relevancia Social. ¿Cuál es su trascendencia para la sociedad?

Podría ayudar al surgimiento de un modelo nuevo de productividad en cuanto a personalidad, beneficiando así a la sociedad del conocimiento, en la cual la creación de conocimientos nuevos es una de las fuentes principales de riqueza y bienestar social.

3. Implicaciones prácticas. ¿Ayudará a resolver algún problema real?

Ayudará a resolver problemas que actualmente se plantean en el mundo de las empresas en cuanto a mejorar capacidades y competencias entre los empleados en las distintas áreas en las que se desempeñan, tales como: comunicación, trabajo en equipo, servicio al cliente, solución de problemas, eficiencia, eficacia.

4. Valor teórico. ¿Se llenará algún hueco de conocimiento?

No se encontró algún autor, cuando se recabó el marco teórico, que hable específicamente de una relación entre introversión-extroversión y productividad, es por esto que con esta investigación se logrará un acercamiento teórico a esta posible relación. La sociedad moderna depende principalmente de la investigación, de los hallazgos científicos y de la aplicación de estos nuevos conocimientos para su desarrollo cultural.

5. Utilidad metodológica. ¿La investigación puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar o analizar datos?

Se creó un instrumento nuevo a partir de los estatutos planteados por Jung, el cual cuenta con confiabilidad (con un grado de significancia de .00) y validez para aplicarse en futuros estudios.

Se contestaron todas las preguntas de manera positiva, por lo que nuestra investigación tiene suficientes bases sólidas y confiabilidad en este método como para emplearse.

POBLACIÓN

Se realizó una investigación dirigida a medir el grado de relación entre la Extroversión y la Productividad. Se empleó una prueba basada en la escala de Likert a 16 Odontólogos con especialidad en Ortodoncia y Odontopediatría, que laboran en la Clínica “CARPO” ubicada en la calle Luís de la Peña # 33 col. Parques en Cuautitlán Izcalli, Edo.deMéx.

INSTRUMENTO

El instrumento utilizado en esta investigación para medir niveles de introversión-extroversión fue elaborado por la autora de la presente. Cada pregunta fue elaborada a partir de las características de los ocho *tipos* funcionales de Jung (Baudin 1967). La razón por la que se utilizó a este autor para elaborar la prueba fue porque él reúne las características de introversión y extroversión en una mayor y más amplia clasificación, además de que en dicha clasificación también se encuentran características que Cattell y Eysenck mencionan en sus teorías. El instrumento tuvo que ser elaborado de acuerdo a la tipología de Jung debido a que otras pruebas para medir la introversión y extroversión no estaban al alcance y era difícil acceder a ellas. Es por esto que se creó el instrumento y resultó ser confiable y válido. A continuación se muestra cómo quedó dicho instrumento al

que llamamos “Prueba de niveles de Introversión-Extroversión de Lucia Astryd Miranda Cervera”. Debajo de cada reactivo se encuentra el *tipo* que se utilizó.

Instrucciones:

1.-A continuación se presentan 20 reactivos los cuales constan de 5 respuestas cada uno. Deberá elegir la que mejor se acomode a su forma de pensar. No hay respuestas correctas ni equivocadas. Todas las alternativas son igualmente aceptadas. El propósito es medir el nivel de extroversión.

2.- Dispone de 20 minutos para contestar la prueba.

3.- Lea detenidamente la pregunta y subraye la respuesta que más se acomode a su forma de pensar.

4.- Lo que se pretende medir con esta prueba es su nivel de extroversión y productividad, por lo que es importante que responda las preguntas lo más sincero posible.

5.- Cualquier duda preguntar a los encargados.

1.- Soy mejor hablando que escuchando

(Sentimiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

2.- Es muy fácil conocerme

(Sensación extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

3.- Tengo niveles de energía muy altos

(Intuición extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

4.- Cuando estoy en un grupo tiendo a convertirme en el líder

(Pensamiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

5.- Siempre soy el alma de la fiesta

(Pensamiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

6.- Cuando estoy viendo algún deporte o concierto me encanta echar porras sonoramente y gritar

(Sentimiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

7.- Mi idea de diversión es ir a una fiesta grande y“prendida”, que sea en la noche, más que salir con un grupo pequeño de amigos.

(Pensamiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

8.- Cuando estoy con gente nueva puedo hacer conversación fácilmente

(Sensación extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

9.- Hacer cosas rutinarias me aburre

(Intuición extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

10.- Cuando llego a un lugar me gusta hacer una “gran entrada”

(Sentimiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces

e) Totalmente falso

11.- Nunca pienso demasiado en algo, mi estilo es más de “Hazlo ahora, piénsalo después”

(Sentimiento introvertido)

a) Totalmente cierto

b) Cierto la mayoría de las veces

c) Puede ser cierto o falso

d) Falso la mayoría de las veces

e) Totalmente falso

12.- Siempre estoy lleno de pequeñas y grandes historias y usualmente tomo control de la conversación.

(Sentimiento extrovertido)

a) Totalmente cierto

b) Cierto la mayoría de las veces

c) Puede ser cierto o falso

d) Falso la mayoría de las veces

e) Totalmente falso

13.- Me encanta ir a fiestas y conocer gente nueva

(Sensación extrovertida)

a) Totalmente cierto

b) Cierto la mayoría de las veces

c) Puede ser cierto o falso

d) Falso la mayoría de las veces

e) Totalmente falso

14.- El cambio constante, el desafío y la aventura me mantienen vivo.

(Intuición extrovertida)

a) Totalmente cierto

b) Cierto la mayoría de las veces

- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

15.- No tengo miedo de ir a un lugar donde no conozco gente, me siento cómodo haciendo amigos nuevos.

(Sensación extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

16.- Me gusta estar siempre solo

(Sentimiento introvertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

17.- Me gustan las aglomeraciones con la intención de estar con la gente

(Pensamiento extrovertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

18.- Me gusta ser el que dirija las actividades sociales

(Intuición extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

19.- Actúo rápidamente sin pensarlo

(Sentimiento introvertido)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

20.- Me reúno y convivo con personas de otro sexo

(Intuición extrovertida)

- a) Totalmente cierto
- b) Cierto la mayoría de las veces
- c) Puede ser cierto o falso
- d) Falso la mayoría de las veces
- e) Totalmente falso

Calificación:

Mínimo	Máximo
20pts	100pts

Cada respuesta varía desde 1 punto hasta los 5 puntos, dependiendo de la que se elija.

El sistema de calificación aporta datos cuantitativos y cualitativos. Todas las preguntas, excepto la #16 tienen el siguiente valor:

- a) TOTALMENTE CIERTO 5
- b) CIERTO LA MAYORIA DE LAS VECES 4
- c) PUEDE SER CIERTO O FALSO 3
- d) FALSO LA MAYORIA DE LAS VECES 2
- e) TOTALMENTE FALSO 1

La pregunta 16 corresponde al siguiente puntaje

- a) TOTALMENTE CIERTO 1
- b) CIERTO LA MAYORIA DE LAS VECES 2
- c) PUEDE SER CIERTO O FALSO 3
- d) FALSO LA MAYORIA DE LAS VECES 4
- e) TOTALMENTE FALSO 5

La calificación es fácil de obtener en aproximadamente 20 min. Se cuantifican los datos naturales y se convierten a puntuaciones normalizadas. Se obtiene por bloques separados la ejecución en prueba de Extroversión

Esta subdivisión permite detectar si el sujeto presenta deficiencia en sus niveles de extroversión. Los datos netos se convierten a puntuaciones normalizadas con una media de 100 y una desviación estándar de 20.

Además de las puntuaciones totales, con los datos independientes de Introversión-Extroversión se obtiene un perfil individual. Este perfil señala las habilidades e inhabilidades del sujeto en cada una de las áreas evaluadas. Para la puntuación total los parámetros de normalización nos permiten obtener un grado o nivel de extroversión.

Si algún reactivo no es contestado o hay dos respuestas en un reactivo, la prueba se anula.

El instrumento se divide en 5 bloques que refieren a 5 de los tipos funcionales mencionados por Jung. Cada una de las preguntas, de acuerdo al origen de la pregunta y sus características, pertenece a uno de los cinco bloques posibles.

Las preguntas 1, 6, 10, 12 pertenecen al bloque de Sentimiento Extrovertido.

Las preguntas 2, 8, 13, 15 pertenecen al bloque de Sensación Extrovertida.

Las preguntas 3, 9, 14, 18, 20 pertenecen al bloque de Intuición Extrovertida.

Las preguntas 4, 5, 7, 17 pertenecen al bloque de Pensamiento Extrovertido.

Las preguntas 11, 16, 19 pertenecen al bloque de Sentimiento Introverso.

La pregunta número uno refiere a hablar y escuchar, la pregunta número dos refiere a la facilidad de conocerse, la pregunta número tres refiere a niveles de energía, la pregunta número cuatro refiere a liderazgo, la pregunta número cinco refiere a alma de la fiesta, la pregunta número seis refiere a porras sonoras, la pregunta siete refiere a fiestas, la pregunta ocho refiere a conversación, la pregunta nueve refiere a rutina, la pregunta diez refiere a exhibicionismo, la pregunta once refiere a impulsividad, la pregunta doce refiere a control sobre los demás, la pregunta trece refiere a la actitud conocer gente nueva, la pregunta catorce refiere a cambio, desafío y aventura, la pregunta quince refiere a hacer nuevos amigos, la pregunta dieciséis refiere a la soledad, la pregunta diecisiete refiere a socialización, la pregunta dieciocho refiere a dirigir actividades, la pregunta diecinueve refiere a la acción rápida sin pensar, la pregunta veinte refiere a convivencia.

Rangos

A través de los resultados obtenidos en las pruebas que miden la Extroversión y la Introversión de los Odontólogos, se sacaron 4 rangos para así poder ubicar en qué nivel se encuentra cada uno dependiendo de la calificación obtenida en el instrumento.

Nivel de extroversión por debajo de la normal	20 – 47 puntos
Nivel de extroversión bajo (dentro de la normal)	48 – 65 puntos
Nivel de extroversión alto (dentro de la normal)	66 – 83 puntos
Nivel de extroversión por arriba de la normal	84 – 100 puntos

Propuestas de mejora del instrumento

Se agregaron 5 reactivos a la prueba piloto para lograr confiabilidad y validez. Esto se pensó antes de someter la prueba piloto a análisis estadístico. Por lo anterior, la prueba quedó con 20 reactivos totales utilizando las mismas instrucciones que los 15 primeros. Los reactivos agregados fueron los siguientes:

- 16.- Me gusta estar siempre solo
- 17.- Me gustan las aglomeraciones con la intención de estar con la gente
- 18.- Me gusta ser el que dirija las actividades sociales
- 19.- Actúo rápidamente sin pensarlo
- 20.- Me reúno y convivo con personas de otro sexo

Gracias a esta ampliación de reactivos (agregados al final) en el análisis estadístico se pudo comprobar la confiabilidad y validez de la presente prueba.

Confiabilidad y Validez de la prueba utilizada

Se utilizó la prueba t de Student para medir la validez de la prueba utilizada. El Test de la t de Student para una muestra permite comprobar si es posible aceptar que la media de la

población es un valor determinado. Se toma una muestra y el Test permite evaluar si es razonable mantener la Hipótesis nula de que la media es tal valor.

Se trata de un Test paramétrico; o sea, parte de la suposición de que la variable analizada en el conjunto de la población sigue una variabilidad, una distribución como la de la campana de Gauss. Por lo tanto, podemos pensar que la distribución normal es un buen modelo de esa población.

Puede observarse que se construye un estadístico que sigue la distribución t de Student si es cierta la Hipótesis nula. Por lo tanto, como siempre, el cálculo del estadístico a la muestra que tenemos es un número. Un número que pondremos en relación con la distribución del estadístico en caso de ser cierta la Hipótesis nula. Si cae en una zona central de esa distribución de probabilidad 0.95 (el 95%, porcentualmente) mantendremos la Hipótesis nula. Si cae fuera de esa zona, la rechazaremos y nos decantaremos por la alternativa

Todo instrumento de recolección de datos debe resumir dos requisitos esenciales: validez y confiabilidad. Con la validez se determina la revisión de la presentación del contenido, el contraste de los indicadores con los ítems que miden las variables correspondientes. Se estima la validez como el hecho de que una prueba sea concebida, elaborada y aplicada y que mida lo que se propone medir.

Resultados arrojados de la prueba de T de Student

Como hipótesis se planteó que:

Ho: La media poblacional y la muestral son iguales

Ha: La media poblacional y la muestral son distintas

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
extroversion	16	63,81	15,604	3,901

Si el grado de significancia es mayor a $.10$ ($\text{sig} > .10$) se acepta que la media poblacional y la muestral son iguales. El grado de significancia equivale a $.00$.

Como $.00 < .10$ entonces se rechaza que la media poblacional y la muestral son iguales, por lo tanto, son distintas.

One-Sample Test

	Test Value = 90					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
extroversion	-6,713	15	,000	-26,188	-34,50	-17,87

Con un 95% de probabilidad, el estadístico de prueba corresponde a un -6.713 y los grados de libertad son de 15 , el grado de significancia es de $.00$ por lo que H_0 se rechaza, lo cual quiere decir que la prueba es válida y confiable debido a que midió lo que se buscaba medir.

Para medir la productividad de los odontólogos fue necesario solicitar la facturación de 2 años seguidos de un periodo específica (noviembre-diciembre) y sacar un promedio entre los 2 años y sus respectivos periodos.

Facturación de noviembre-diciembre de 2011 en la clínica "CARPO"

ODONTÓLOGOS	NOVIEMBRE-DICIEMBRE
1	\$12,000
2	\$11,000
3	\$12,000
4	\$15,000
5	\$13,000
6	\$17,000

7	\$14,000
8	\$17,000
9	\$20,000
10	\$19,000
11	\$21,000
12	\$21,000
13	\$21,000
14	\$25,000
15	\$25,000
16	\$28,000

Facturación de noviembre-diciembre de 2012 en la clínica “CARPO”

ODONTÓLOGOS	NOVIEMBRE-DICIEMBRE
1	\$11,000
2	\$13,000
3	\$12,000
4	\$15,000
5	\$16,000
6	\$16,000
7	\$17,000
8	\$14,000
9	\$19,000
10	\$17,000
11	\$19,000
12	\$22,000
13	\$20,000
14	\$24,000
15	\$25,000
16	\$30,000

PROCEDIMIENTO

Aplicación de la prueba de niveles de introversión-extroversión

1. El día de la aplicación, el coordinador de la prueba acude a la clínica con el material de evaluación.
2. El coordinador explica la dinámica de la prueba y las instrucciones de manera clara, verifica la presencia de todos los posibles asistentes.

3. Durante la aplicación de la prueba, cada sujeto (odontólogo) recibe una prueba impresa, constituido por reactivos de opción múltiple. Se pide que lean las instrucciones para que se aclare cualquier duda antes de iniciar con la prueba.
4. La aplicación de la prueba se realiza en 90 minutos como tiempo máximo. Se pide que inicien. El proceso de aplicación es supervisado por el coordinador de la prueba. Cuando restan 10 minutos para terminar la prueba se les avisa.
5. Al finalizar se recogen las pruebas para calificarlas una por una.

RESULTADOS

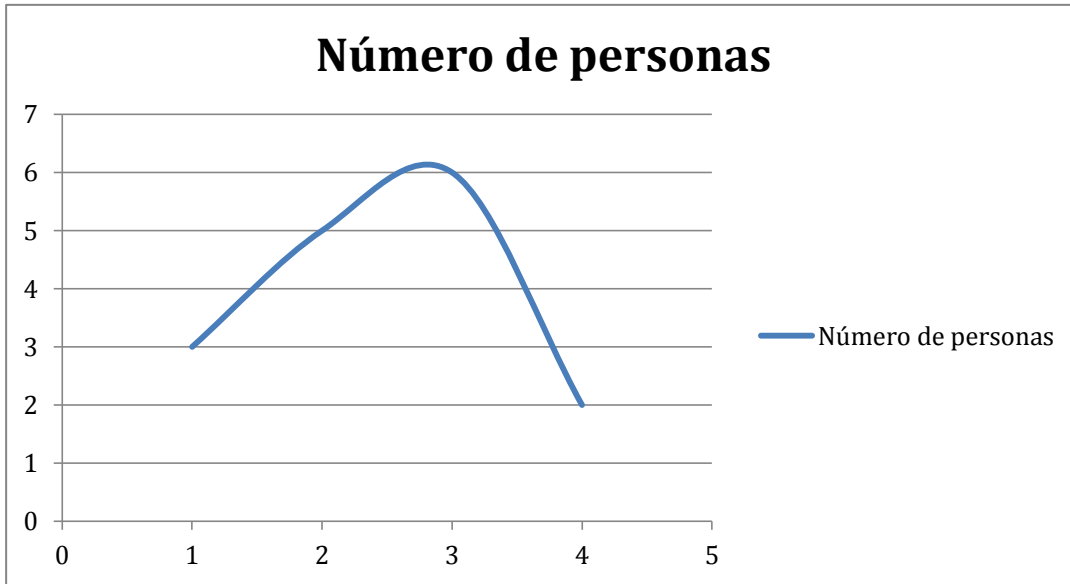
Los resultados obtenidos en la presente investigación son los siguientes

Tabla 1

Sujeto	Puntaje de extroversión en la prueba	Determinación de Personalidad Introvertida / extrovertida	Productividad
1	43	Introvertido	\$11,500
2	45	Introvertido	\$12,000
3	47	Introvertido	\$12,000
4	48	Introvertido	\$15,000
5	49	Introvertido	\$15,000
6	57	Introvertido	\$16,500
7	57	Introvertido	\$15,500
8	59	Introvertido	\$15,000
9	68	Extrovertido	\$19,500
10	69	Extrovertido	\$18,000
11	69	Extrovertido	\$20,000
12	72	Extrovertido	\$21,500
13	77	Extrovertido	\$20,500
14	83	Extrovertido	\$24,500
15	88	Extrovertido	\$25,000
16	91	Extrovertido	\$29,000

Puntuación obtenida en el test en cuanto a niveles de introversión-extroversión

Tabla 1.1



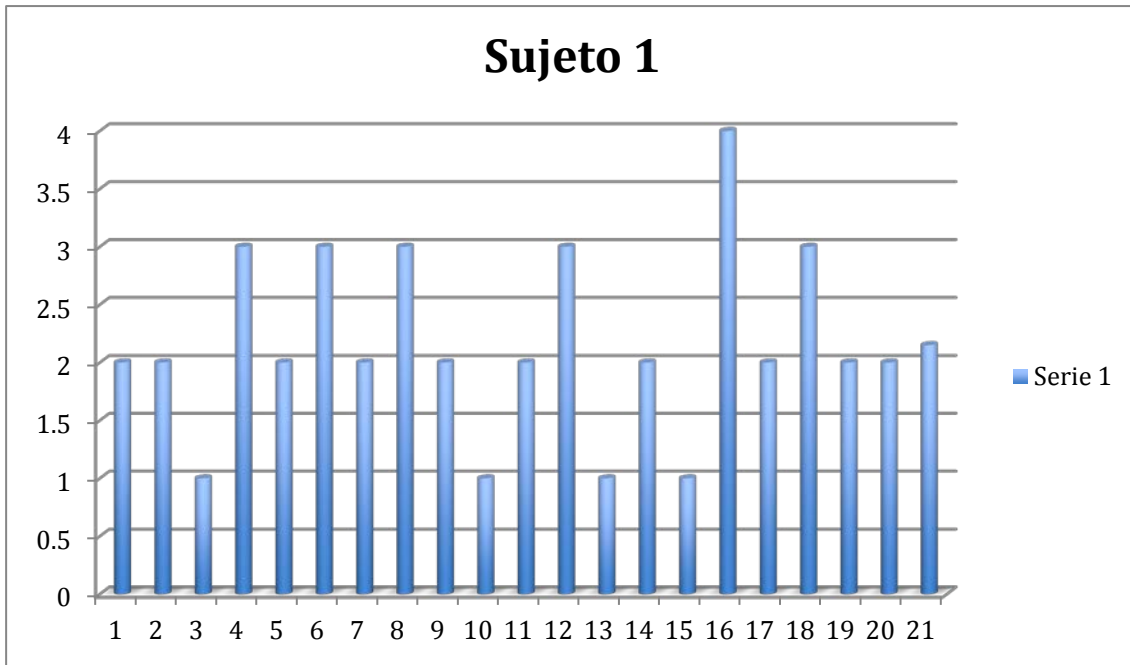
El número 1 corresponde al primer nivel de los 4 rangos posibles, el cual refiere a “extroversión por debajo de la normal”; el número 2 corresponde al segundo nivel que refiere a “extroversión baja”; el número 3 corresponde al tercer nivel que refiere a “extroversión alta”; el número 4 corresponde al cuarto nivel que refiere a “extroversión por arriba de la normal”

A continuación se presenta el desglose de la puntuación de cada reactivo en cada uno de los sujetos junto con su edad.

Sujeto 1
Edad: 27 años

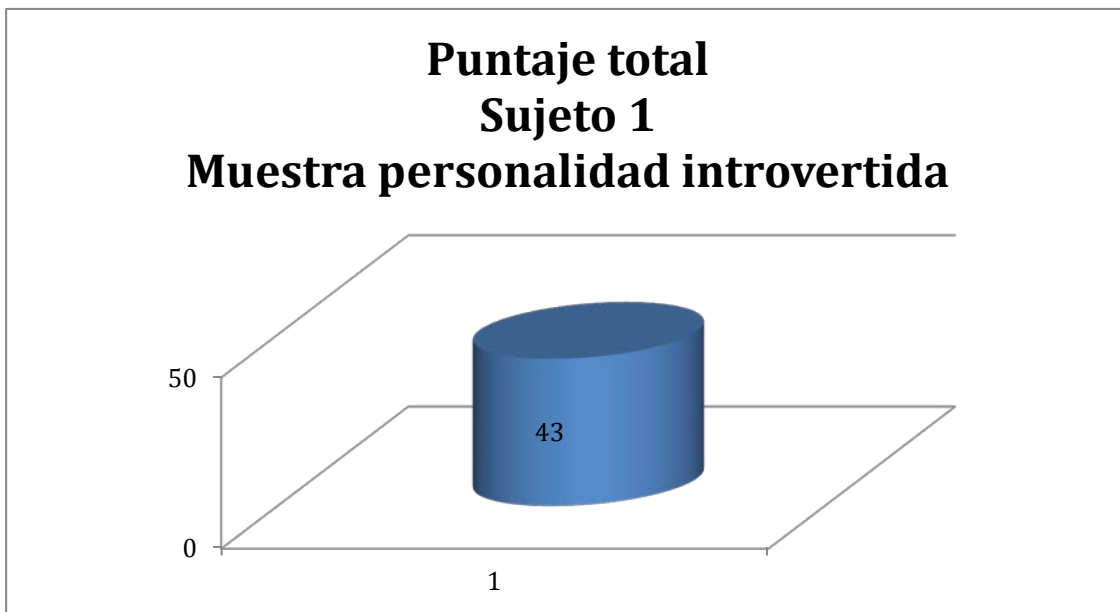
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	2
2	2
3	1
4	3
5	2
6	3
7	2
8	3
9	2
10	1
11	2
12	3
13	1
14	2
15	1
16	4
17	2
18	3
19	2
20	2
TOTAL	43
Puntaje promedio	2.15

Gráfica 1.1a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.1b.

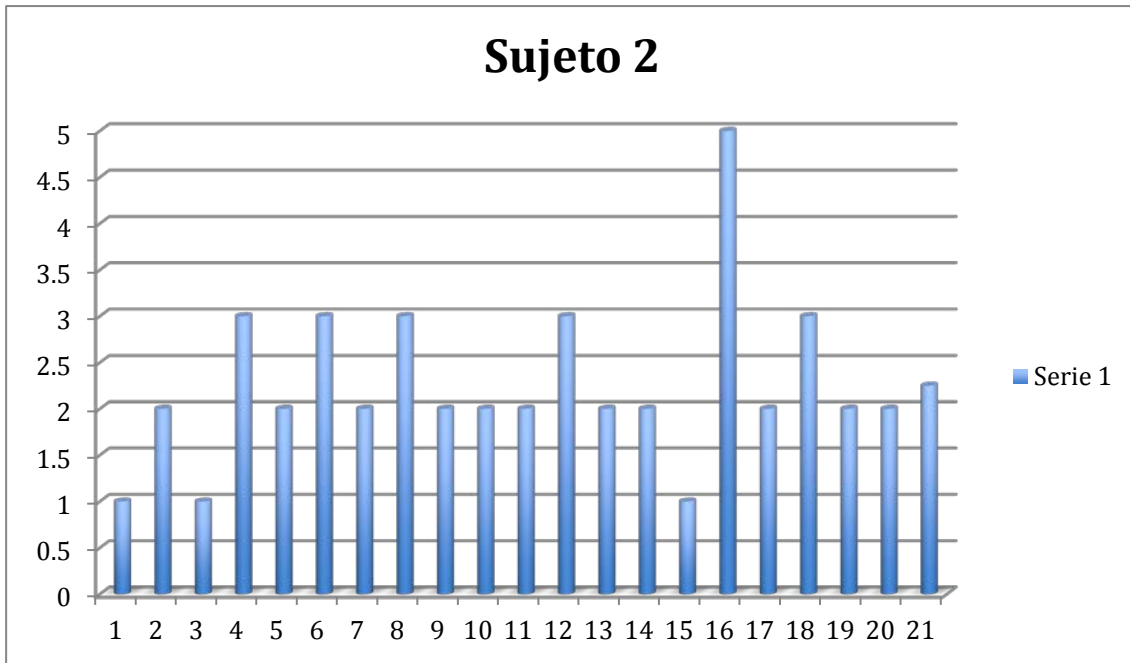


El puntaje total obtenido por el sujeto 1 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 2
Edad: 35 años

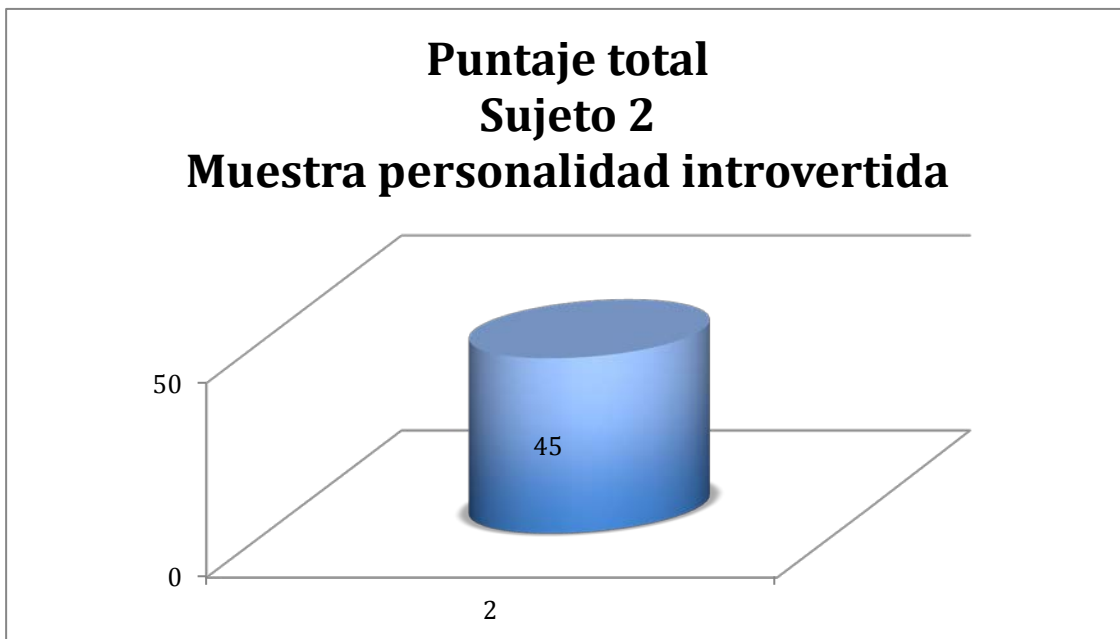
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	1
2	2
3	1
4	3
5	2
6	3
7	2
8	3
9	2
10	2
11	2
12	3
13	2
14	2
15	1
16	5
17	2
18	3
19	2
20	2
TOTAL	45
Puntaje Promedio	2.25

Gráfica 1.2a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.2b

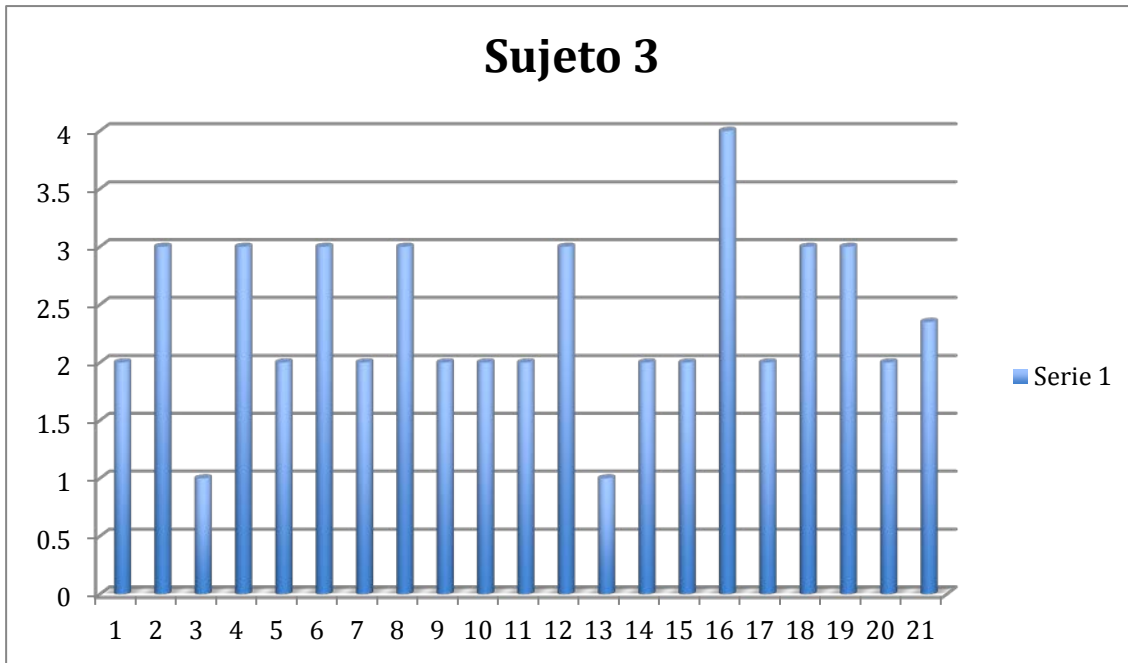


El puntaje total obtenido por el sujeto 2 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 3
Edad: 31 años

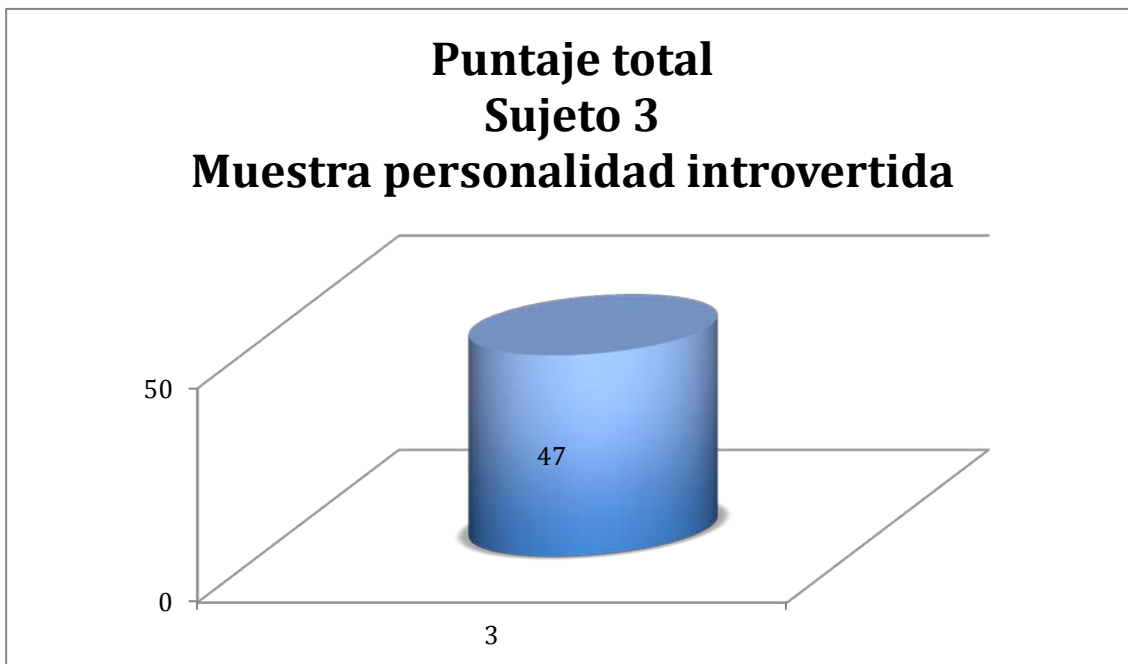
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	2
2	3
3	1
4	3
5	2
6	3
7	2
8	3
9	2
10	2
11	2
12	3
13	1
14	2
15	2
16	4
17	2
18	3
19	3
20	2
TOTAL	47
Puntaje Promedio	2.35

Gráfica 1.3a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.3b

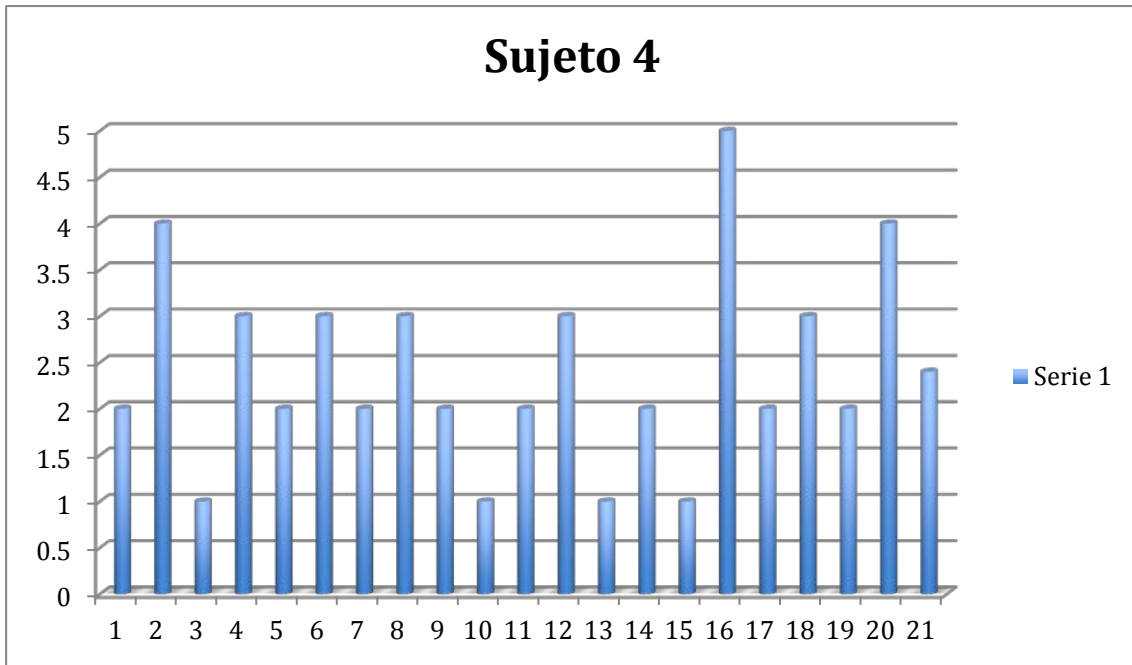


El puntaje total obtenido por el sujeto 3 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 4
Edad: 29 años

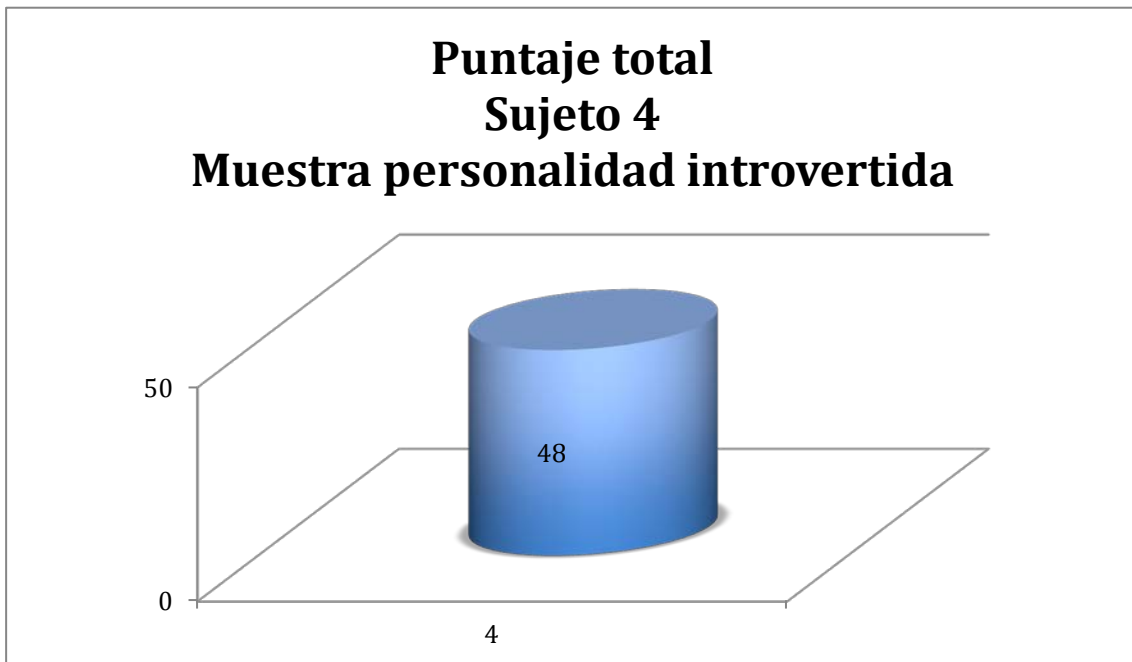
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	2
2	4
3	1
4	3
5	2
6	3
7	2
8	3
9	2
10	1
11	2
12	3
13	1
14	2
15	1
16	5
17	2
18	3
19	2
20	4
TOTAL	48
Puntaje Promedio	2.4

Gráfica 1.4a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.4b

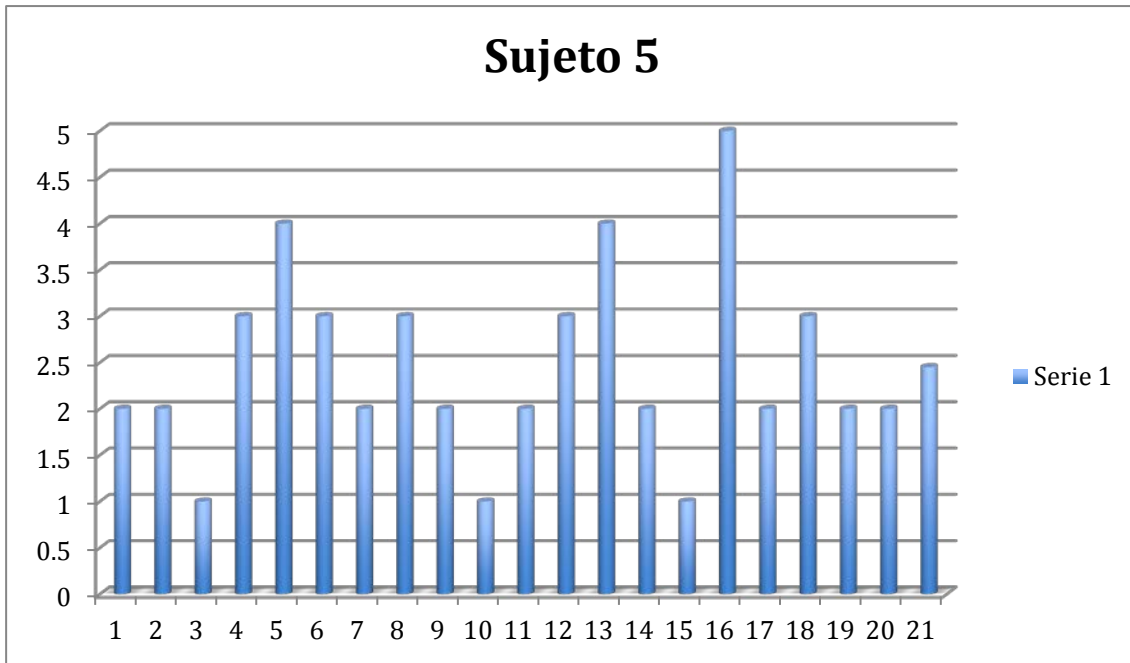


El puntaje total obtenido por el sujeto 4 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 5
Edad: 39 años

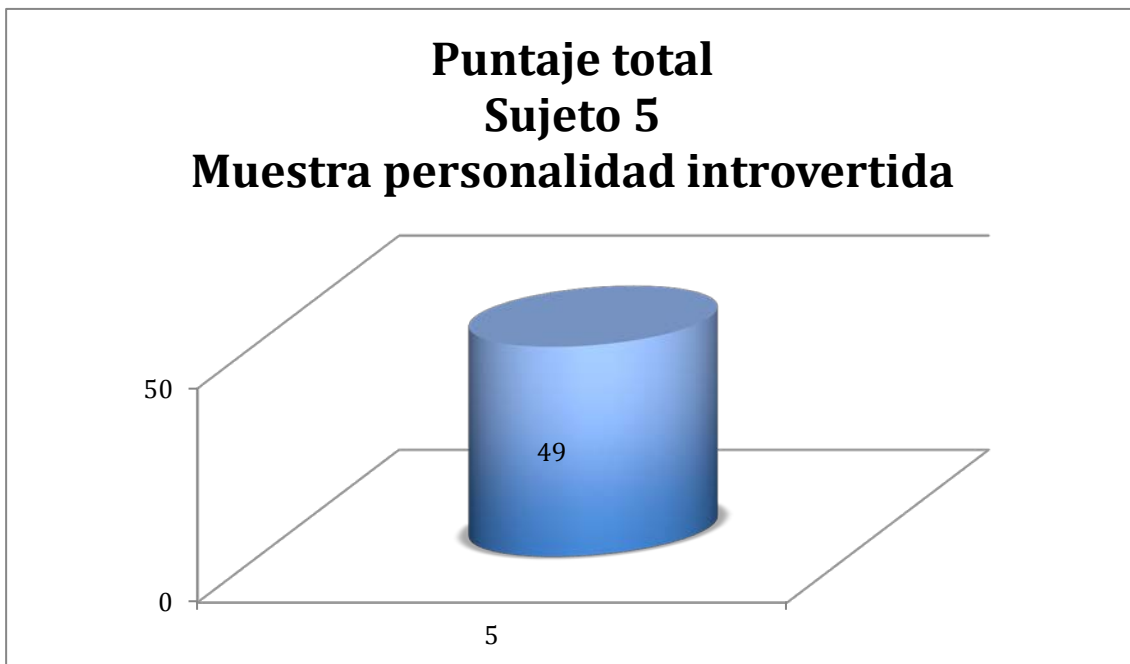
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	2
2	2
3	1
4	3
5	4
6	3
7	2
8	3
9	2
10	1
11	2
12	3
13	4
14	2
15	1
16	5
17	2
18	3
19	2
20	2
TOTAL	49
Puntaje Promedio	2.45

Gráfica 1.5a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.5b

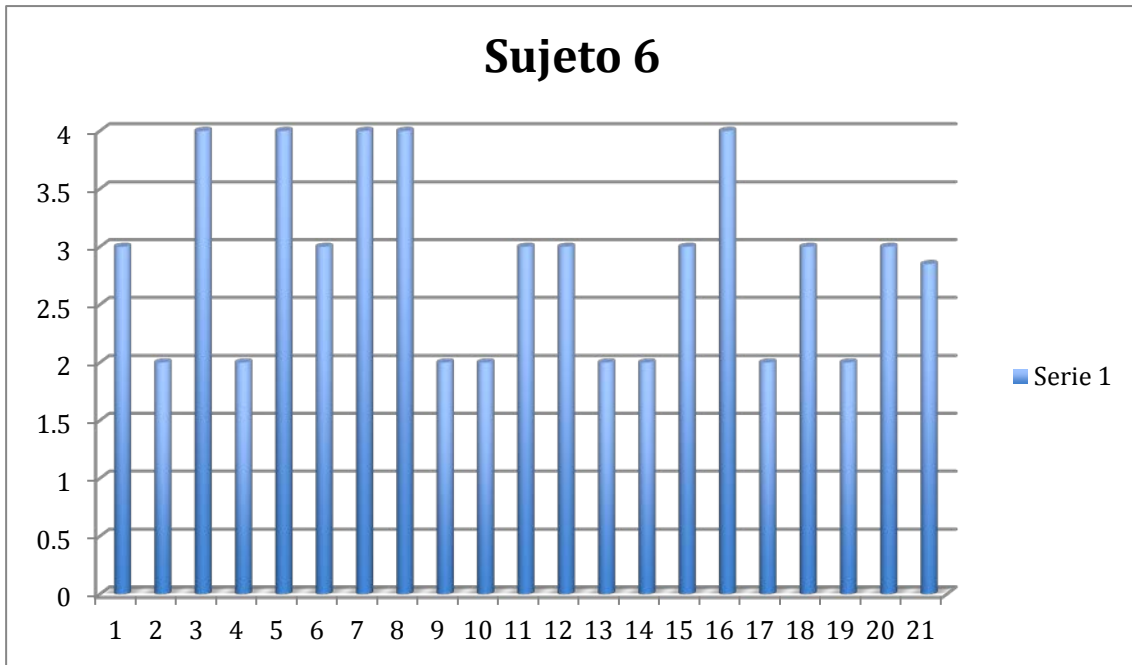


El puntaje total obtenido por el sujeto 5 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 6
Edad: 31 años

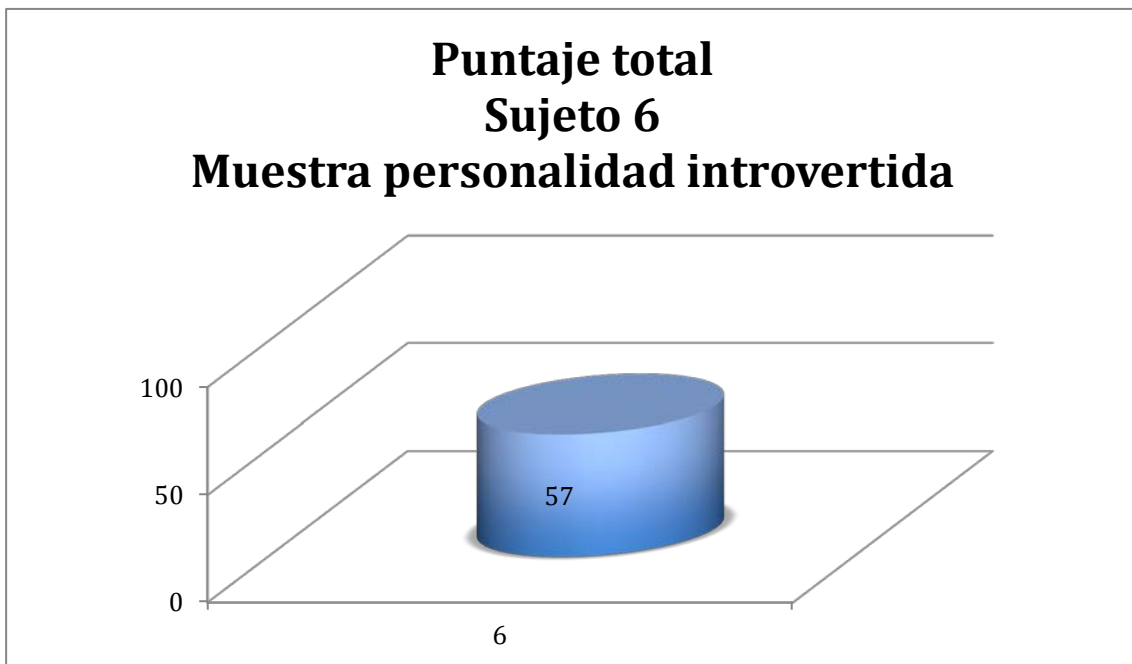
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	3
2	2
3	4
4	2
5	4
6	3
7	4
8	4
9	2
10	2
11	3
12	3
13	2
14	2
15	3
16	4
17	2
18	3
19	2
20	3
TOTAL	57
Puntaje Promedio	2.85

Gráfica 1.6a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.6b

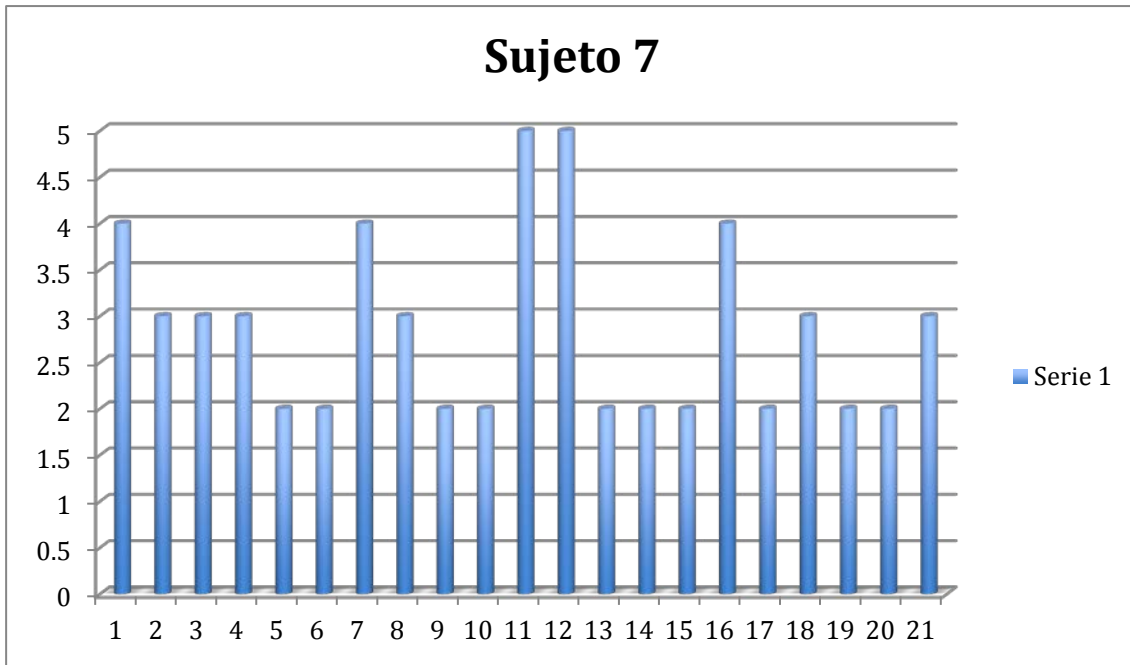


El puntaje total obtenido por el sujeto 6 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 7
Edad: 24 años

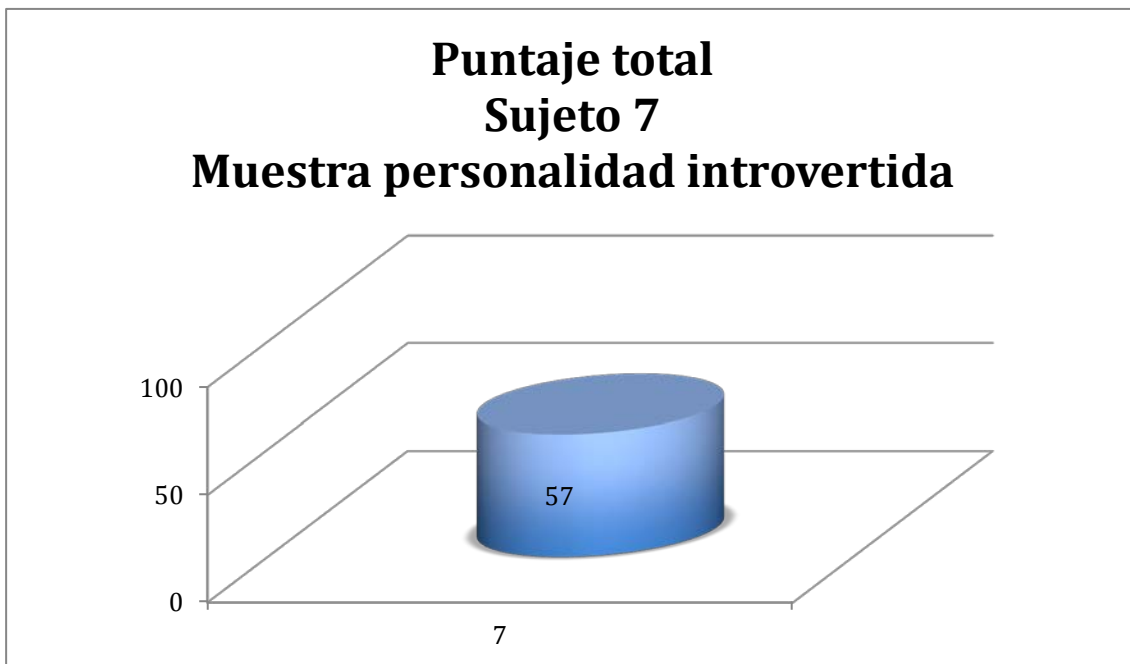
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	3
3	3
4	3
5	2
6	2
7	4
8	3
9	2
10	2
11	5
12	5
13	2
14	2
15	2
16	4
17	2
18	3
19	2
20	2
TOTAL	57
Puntaje Promedio	2.85

Gráfica 1.7a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.7b

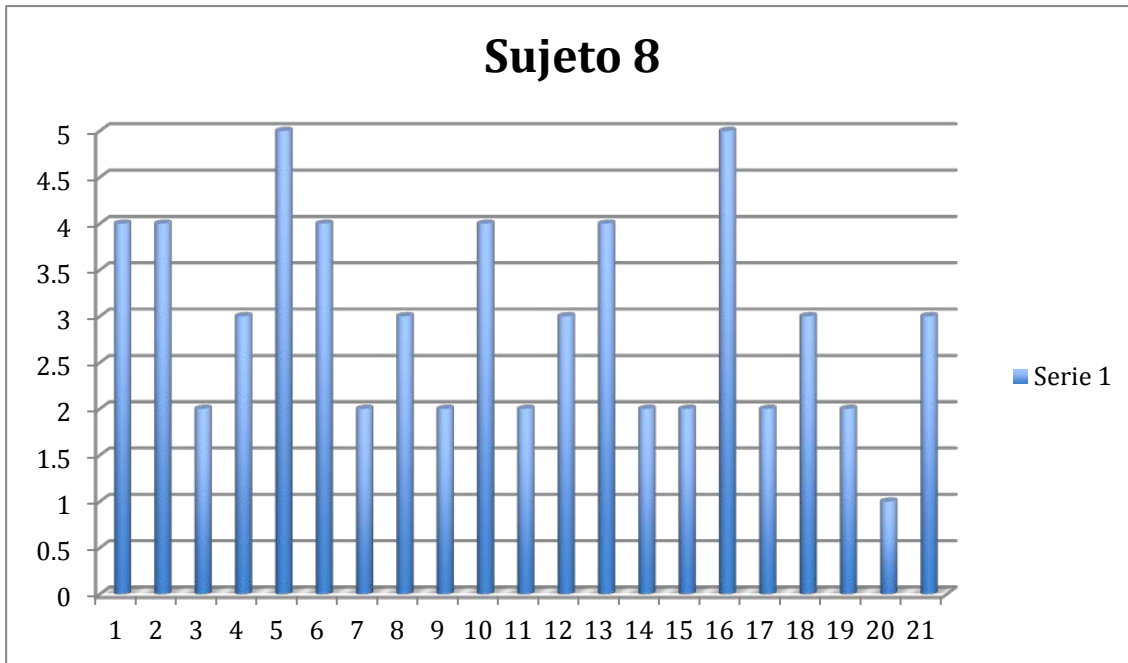


El puntaje total obtenido por el sujeto 7 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 8
Edad: 38 años

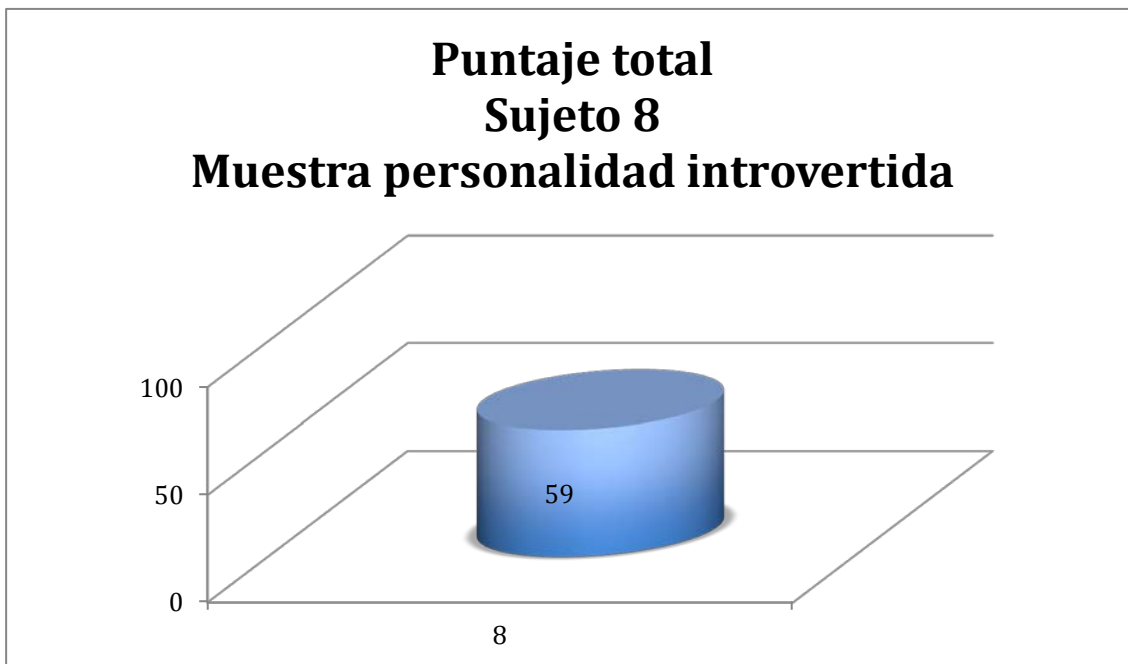
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	4
3	2
4	3
5	5
6	4
7	2
8	3
9	2
10	4
11	2
12	3
13	4
14	2
15	2
16	5
17	2
18	3
19	2
20	1
TOTAL	59
Puntaje Promedio	2.95

Gráfica 1.8a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.8b

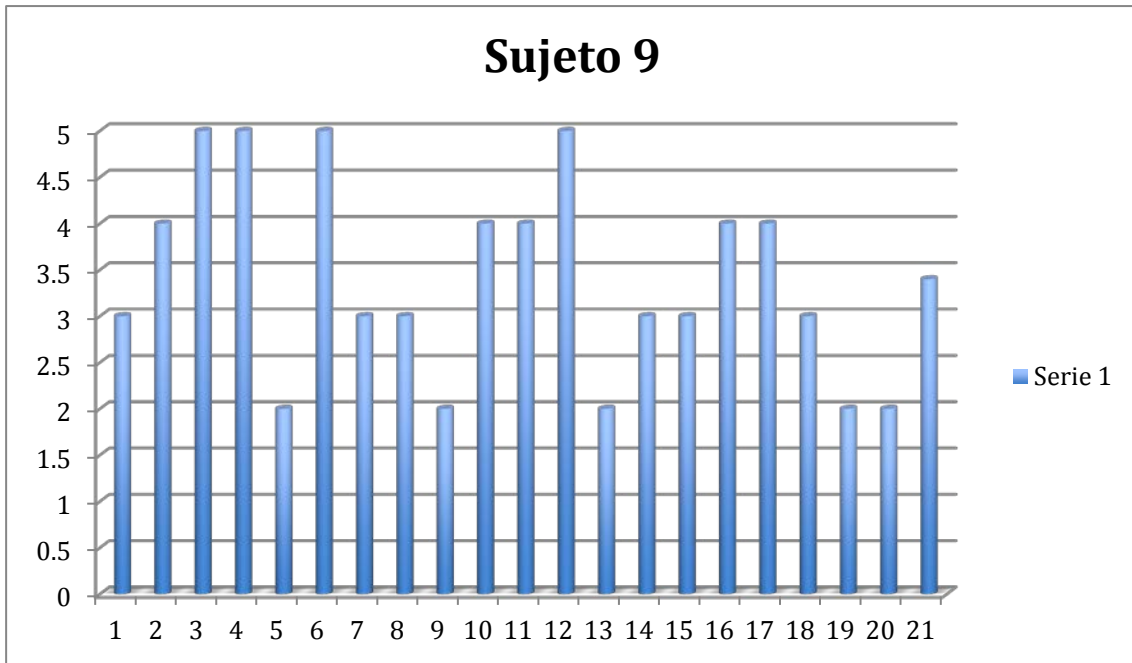


El puntaje total obtenido por el sujeto 8 corresponde a una personalidad introvertida

Sujeto 9
Edad: 40 años

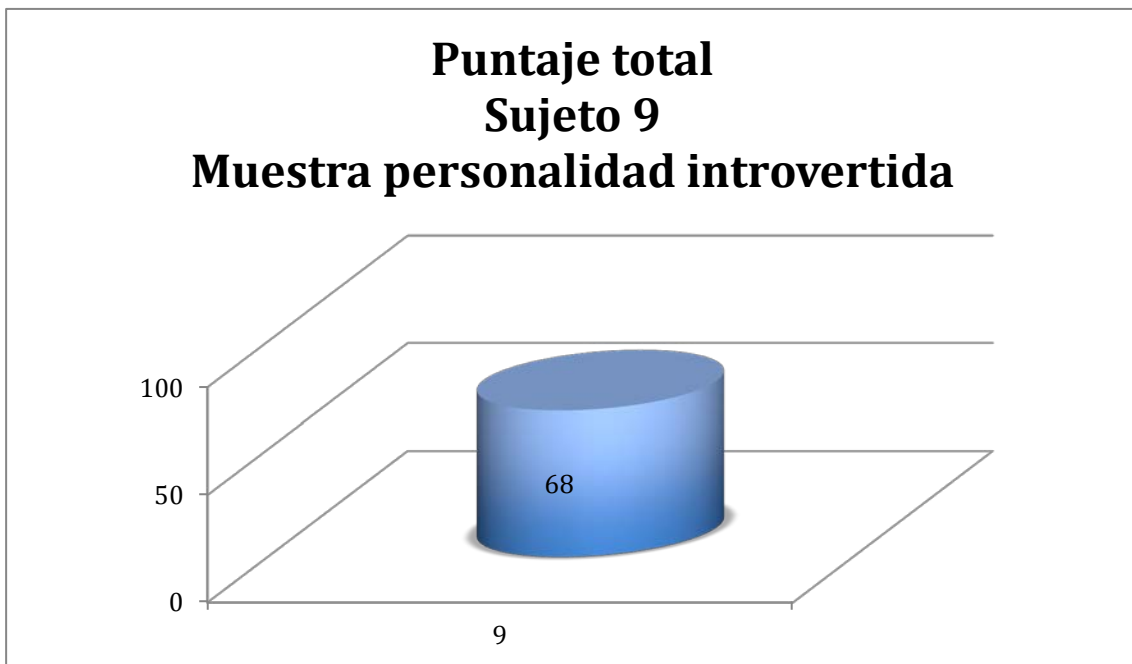
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	3
2	4
3	5
4	5
5	2
6	5
7	3
8	3
9	2
10	4
11	4
12	5
13	2
14	3
15	3
16	4
17	4
18	3
19	2
20	2
TOTAL	68
Puntaje Promedio	3.4

Gráfica 1.9a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.9b

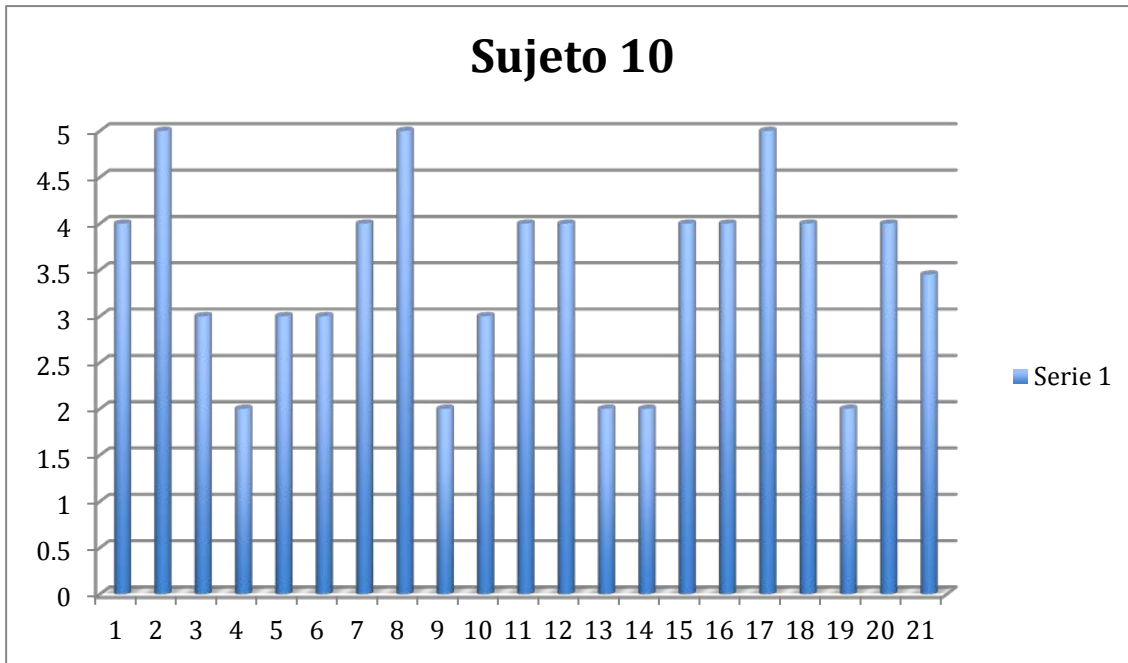


El puntaje total obtenido por el sujeto 9 corresponde a una personalidad extrovertida

Sujeto 10
Edad: 43 años

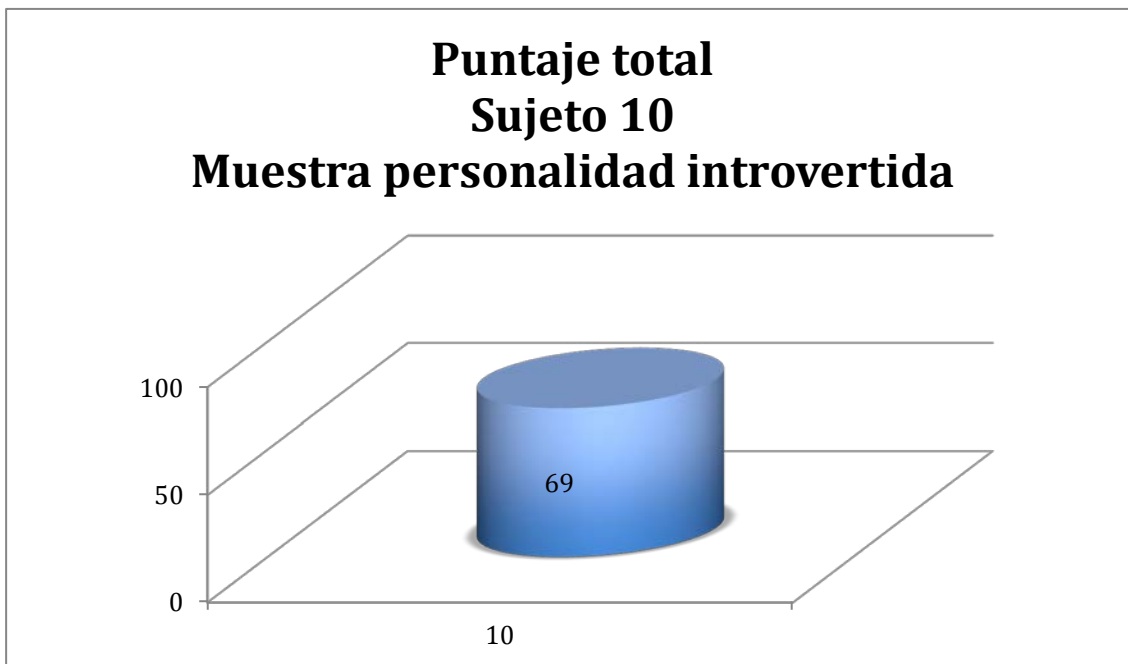
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	5
3	3
4	2
5	3
6	3
7	4
8	5
9	2
10	3
11	4
12	4
13	2
14	2
15	4
16	4
17	5
18	4
19	2
20	4
TOTAL	69
Puntaje Promedio	3.45

Gráfica 1.10a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.10b

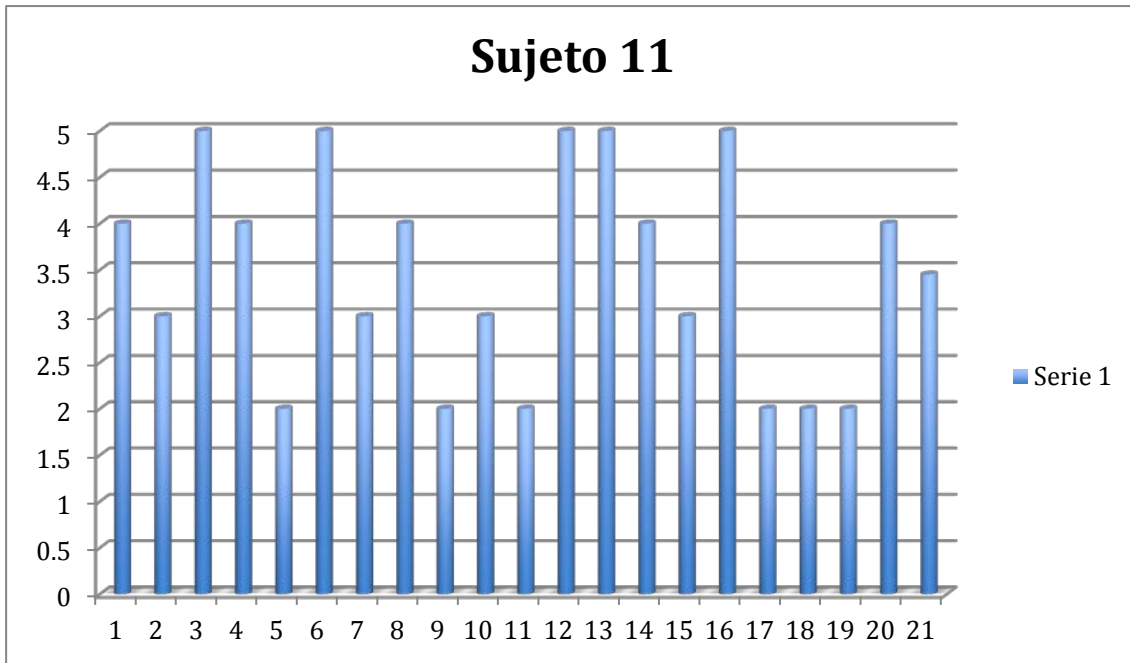


El puntaje total obtenido por el sujeto 10 corresponde a una personalidad extrovertida

Sujeto 11
Edad: 42 años

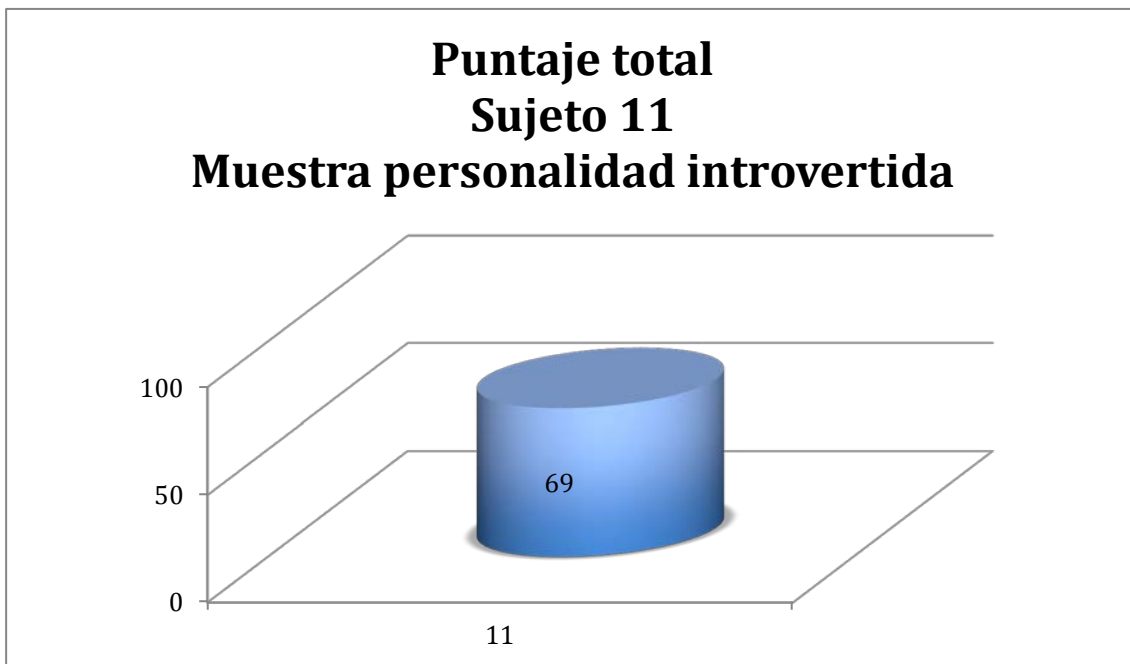
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	3
3	5
4	4
5	2
6	5
7	3
8	4
9	2
10	3
11	2
12	5
13	5
14	4
15	3
16	5
17	2
18	2
19	2
20	4
TOTAL	69
Puntaje Promedio	3.45

Gráfica 1.11a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.11b

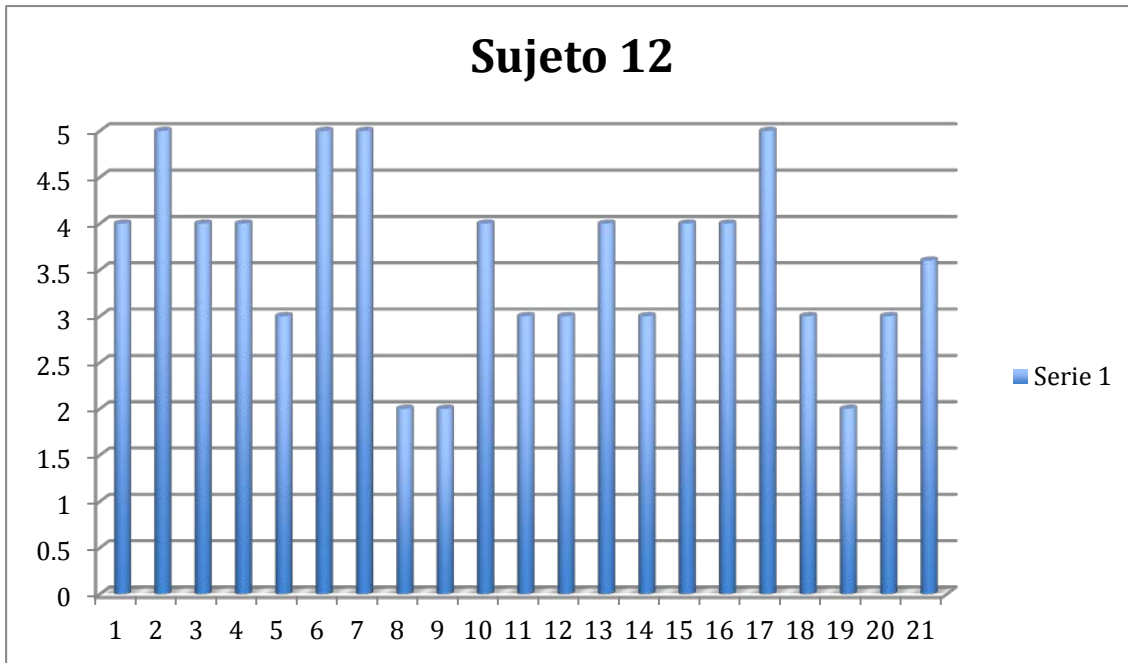


El puntaje total obtenido por el sujeto 11 corresponde a una personalidad extrovertida

Sujeto 12
Edad: 39 años

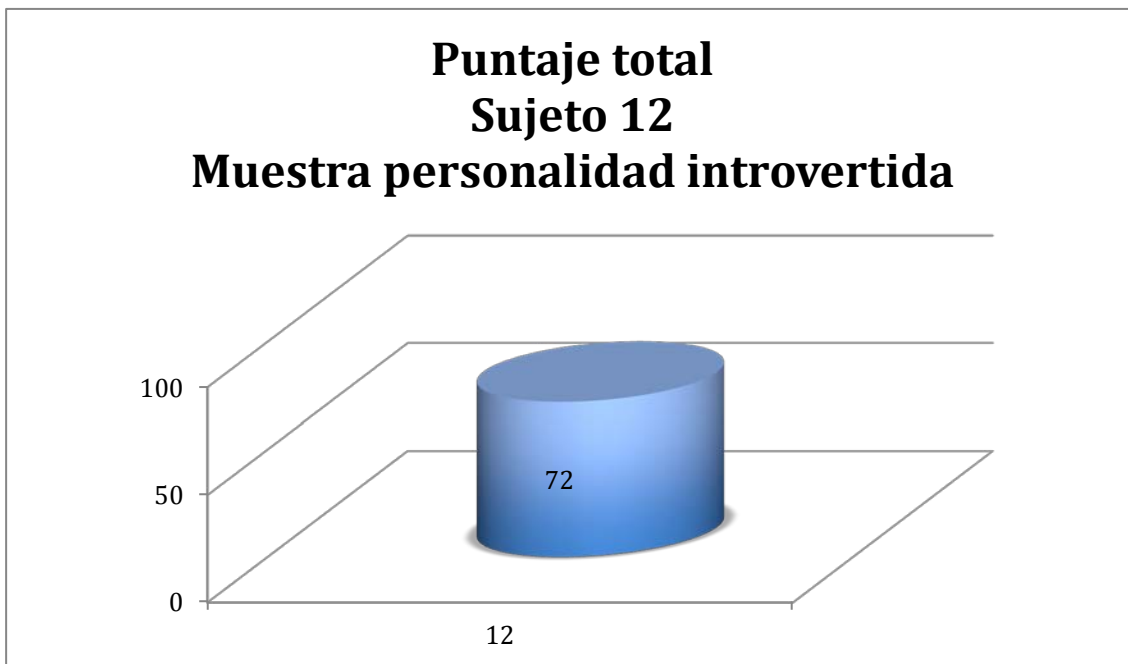
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	5
3	4
4	4
5	3
6	5
7	5
8	2
9	2
10	4
11	3
12	3
13	4
14	3
15	4
16	4
17	5
18	3
19	2
20	3
TOTAL	72
Puntaje Promedio	3.6

Gráfica 1.12a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.12b

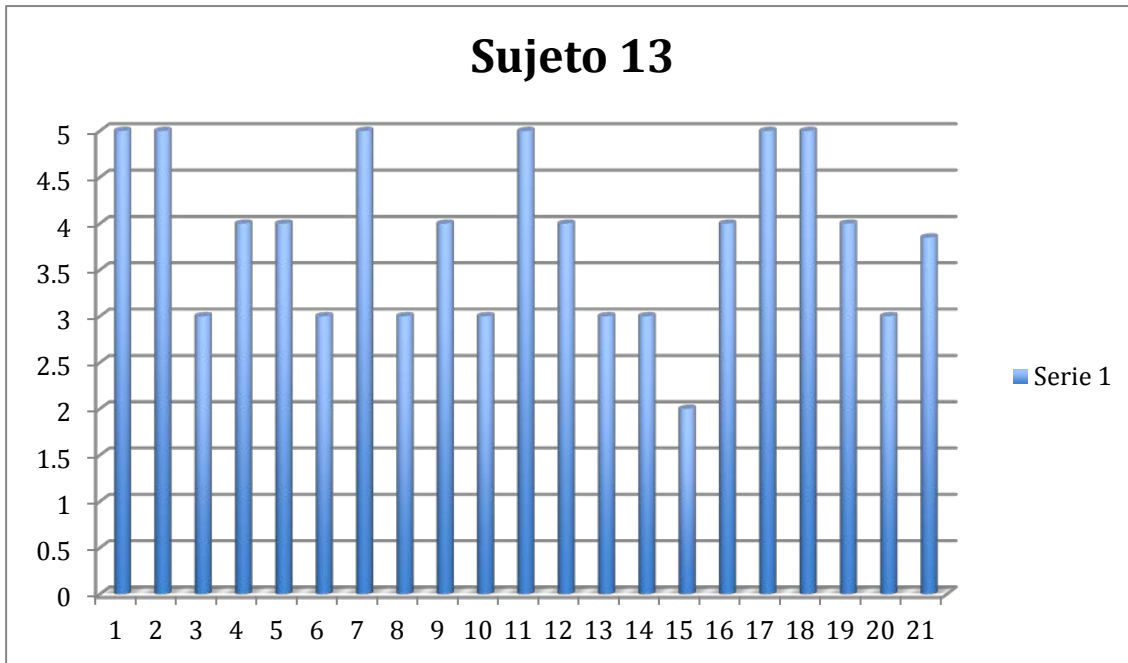


El puntaje total obtenido por el sujeto 12 corresponde a una personalidad extrovertida.

Sujeto 13
Edad: 46 años

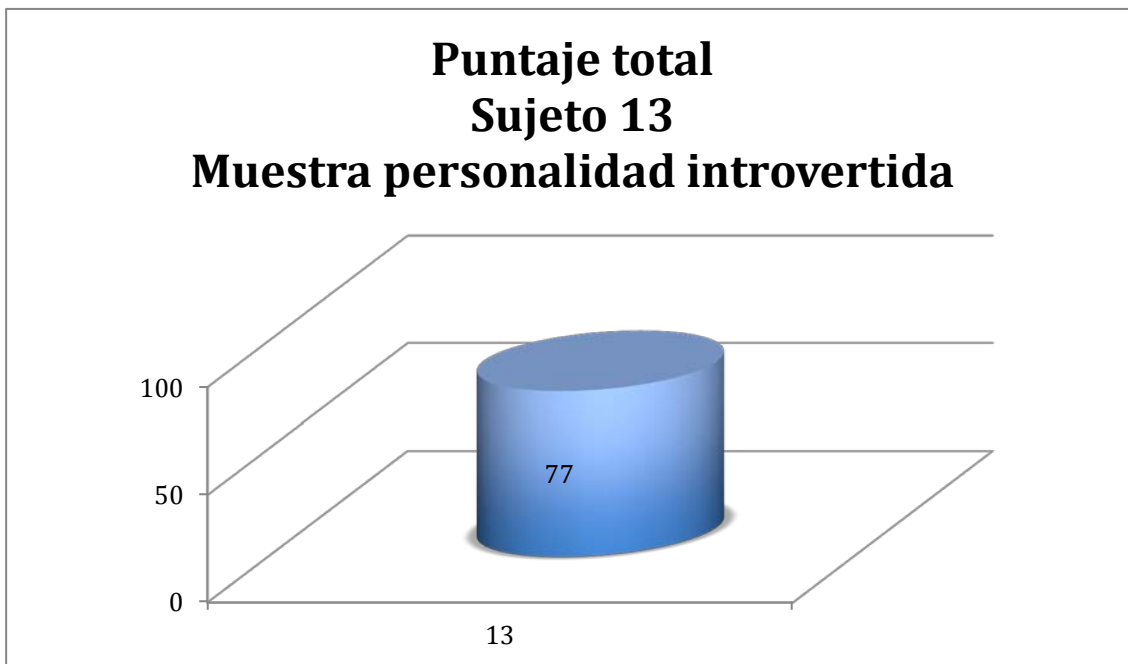
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	5
2	5
3	3
4	4
5	4
6	3
7	5
8	3
9	4
10	3
11	5
12	4
13	3
14	3
15	2
16	4
17	5
18	5
19	4
20	3
TOTAL	77
Puntaje Promedio	3.85

Gráfica 1.13a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.13b

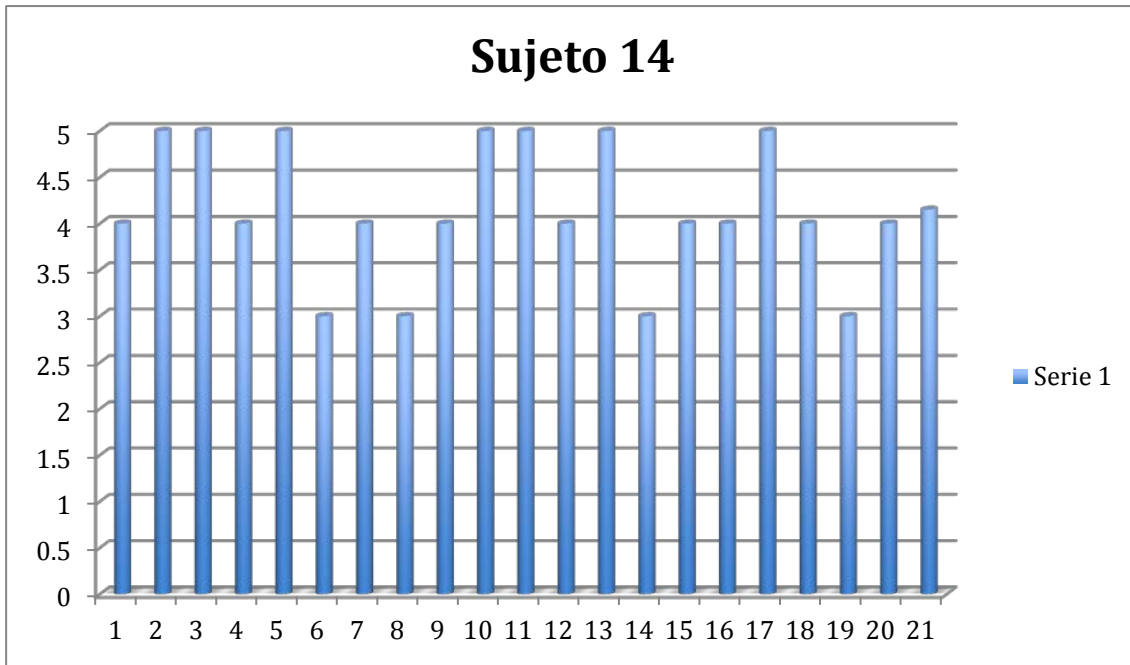


El puntaje total obtenido por el sujeto 13 corresponde a una personalidad extrovertida.

Sujeto 14
Edad: 48 años

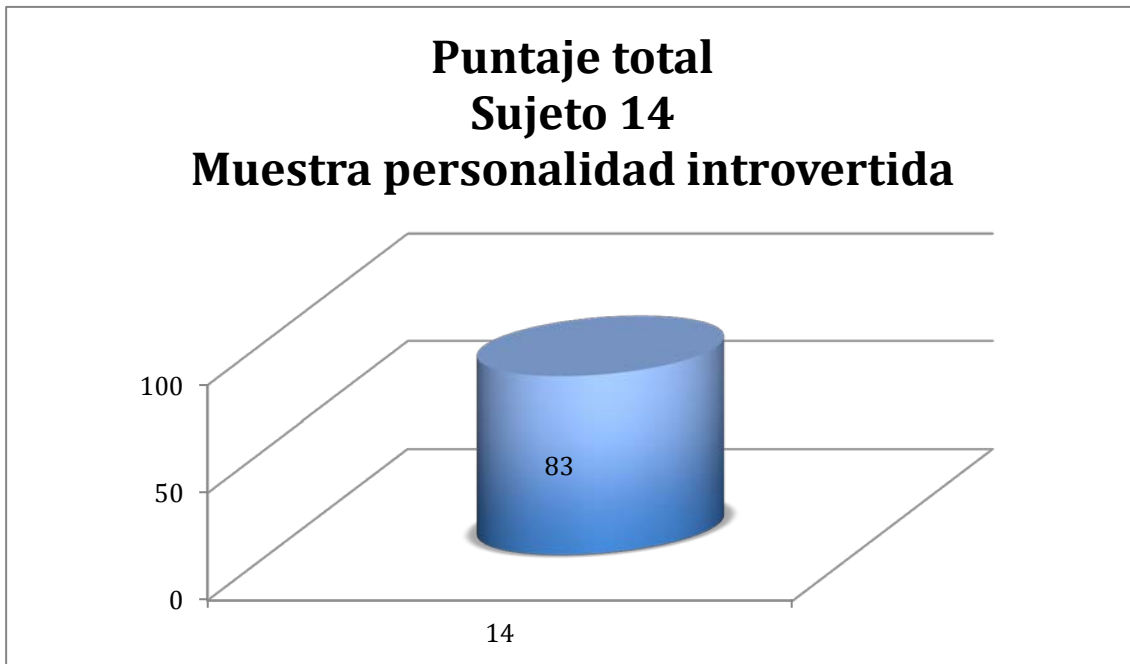
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	5
3	5
4	4
5	5
6	3
7	4
8	3
9	4
10	5
11	5
12	4
13	5
14	3
15	4
16	4
17	5
18	4
19	3
20	4
TOTAL	83
Puntaje Promedio	4.15

Gráfica 1.14a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.14b

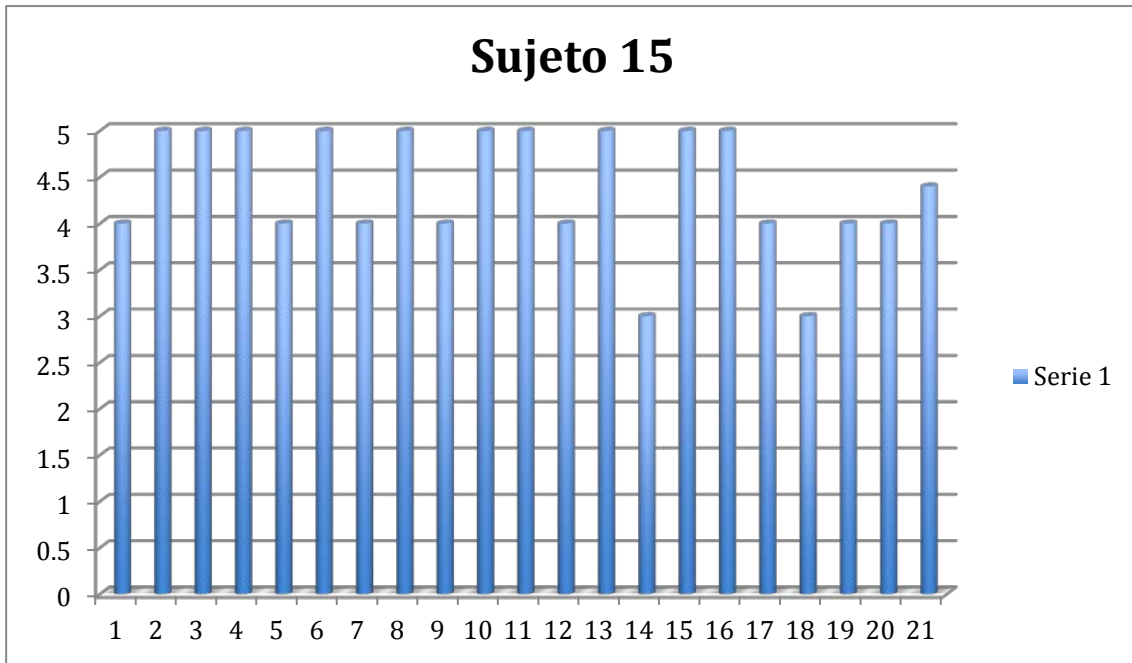


El puntaje total obtenido por el sujeto 14 corresponde a una personalidad extrovertida.

Sujeto 15
Edad: 54 años

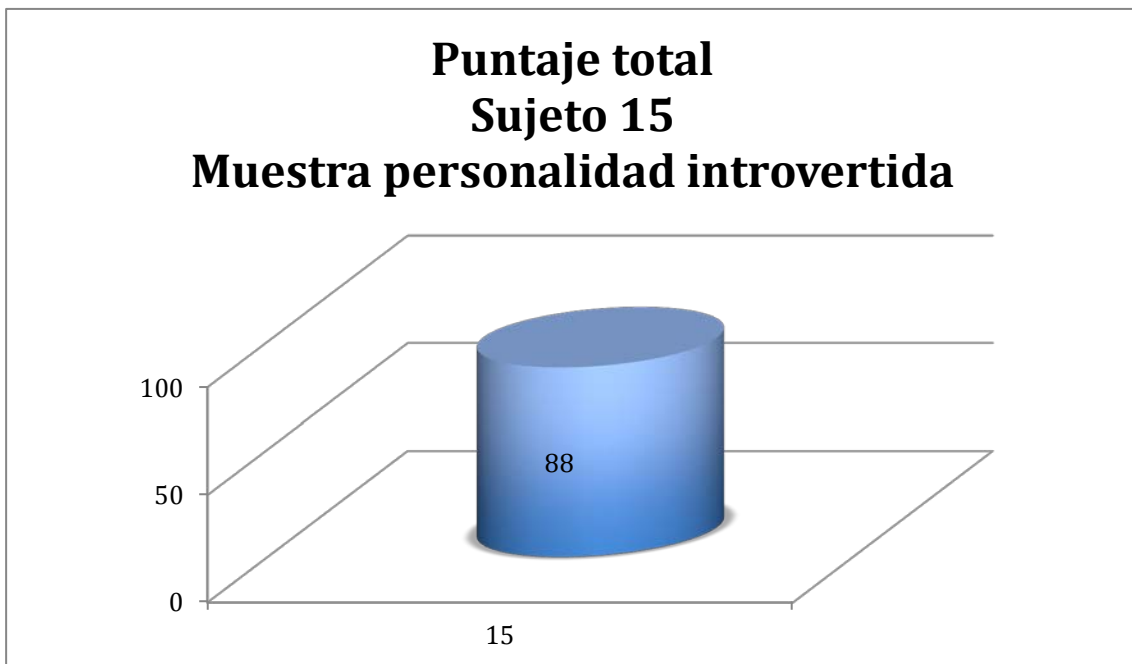
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	5
3	5
4	5
5	4
6	5
7	4
8	5
9	4
10	5
11	5
12	4
13	5
14	3
15	5
16	5
17	4
18	3
19	4
20	4
TOTAL	88
Puntaje Promedio	4.4

Gráfica 1.15a



Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.15b

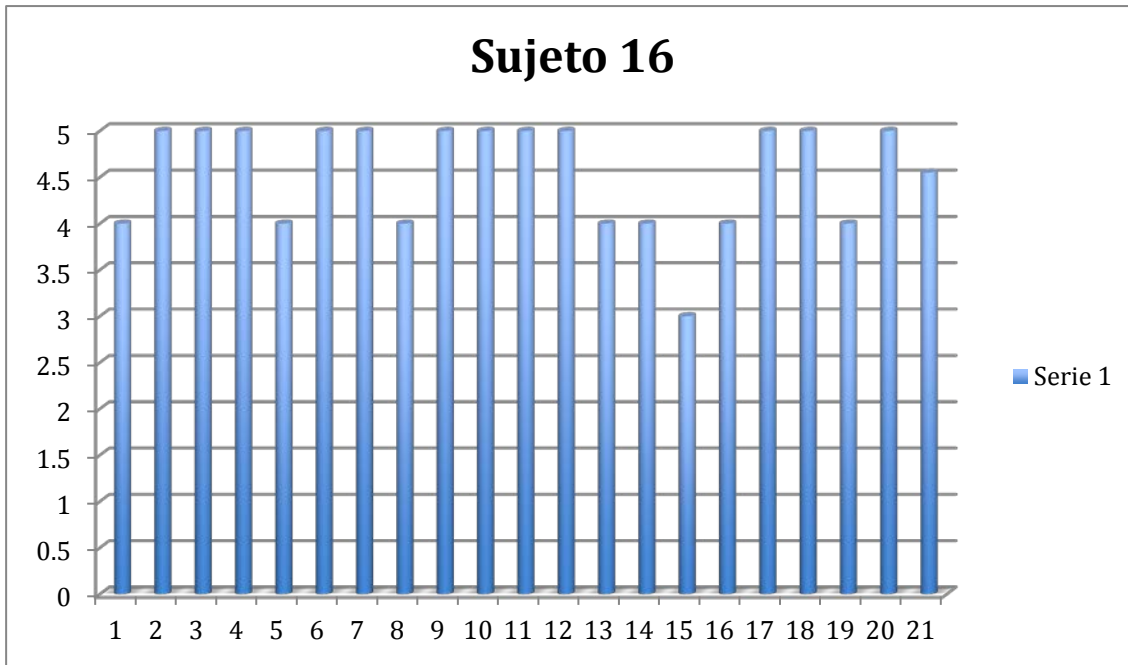


El puntaje total obtenido por el sujeto 15 corresponde a una personalidad extrovertida.

Sujeto 16
Edad: 54 años

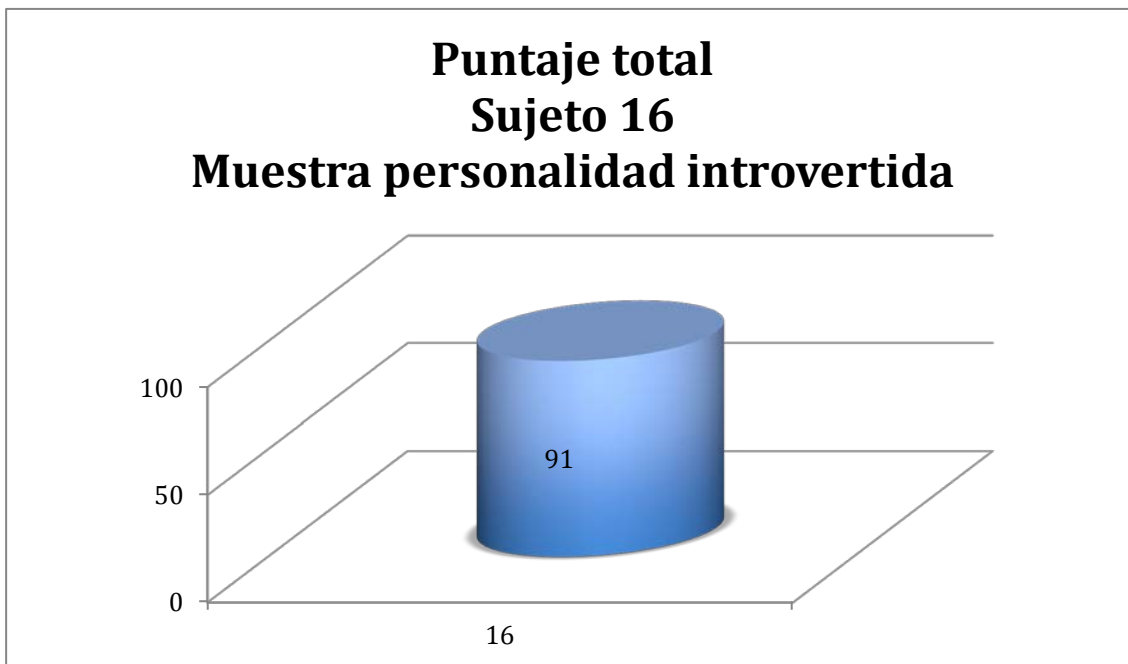
Pregunta	Puntaje de cada reactivo
1	4
2	5
3	5
4	5
5	4
6	5
7	5
8	4
9	5
10	5
11	5
12	5
13	4
14	4
15	3
16	4
17	5
18	5
19	4
20	5
TOTAL	91
Puntaje Promedio	4.55

Gráfica 1.16a



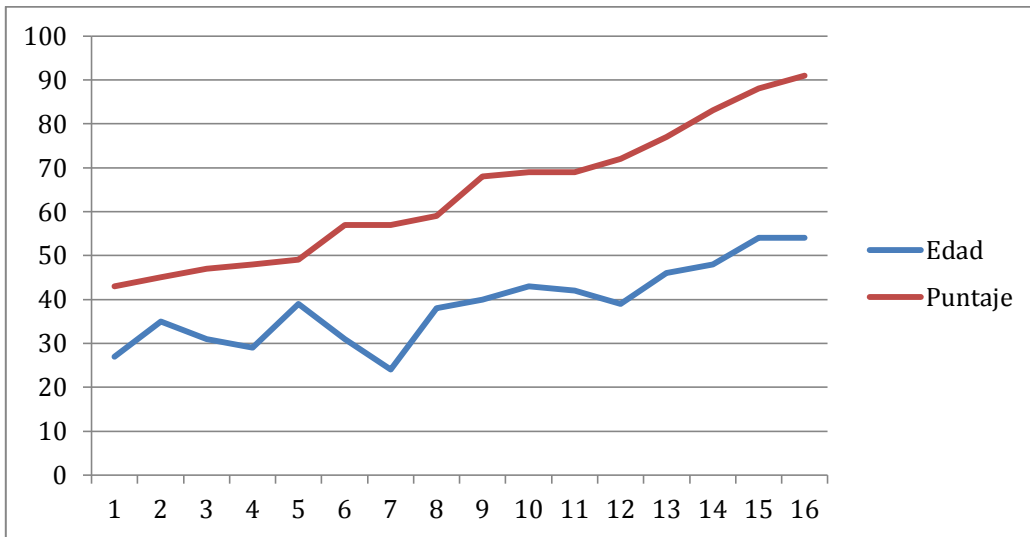
Se muestran los puntajes obtenidos por el sujeto en cada reactivo. La columna 21 corresponde al puntaje promedio.

Gráfica 1.16b



El puntaje total obtenido por el sujeto 16 corresponde a una personalidad extrovertida.

Gráfica 1.17



Se muestra la posible relación directamente proporcional que existe entre la edad de los sujetos y el puntaje que obtuvieron en las pruebas.

Tabla 2

		# DE SUJETO																Tot	Prom
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
# D E P R E G U N T A	1	2	1	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	52	3
	2	2	2	3	4	2	2	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	59	4
	3	1	1	1	1	1	4	3	2	5	3	5	4	3	5	5	5	49	3
	4	3	3	3	3	3	2	3	3	5	2	4	4	4	4	5	5	56	3
	5	2	2	2	2	4	4	2	5	2	3	2	3	4	5	4	4	50	3
	6	3	3	3	3	3	3	2	4	5	3	5	5	3	3	5	5	58	4
	7	2	2	2	2	2	4	4	2	3	4	3	5	5	4	4	5	53	3
	8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	4	2	3	3	5	4	51	3
	9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	5	41	2
	10	1	2	2	1	1	2	2	4	4	3	3	4	3	5	5	5	47	3
	11	2	2	2	2	2	3	5	2	4	4	2	3	5	5	5	5	53	3
	12	3	3	3	3	3	3	5	3	5	4	5	3	4	4	4	5	60	4
	13	1	2	1	1	4	2	2	4	2	2	5	4	3	5	5	4	47	3
	14	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	4	41	2
	15	1	1	2	1	1	3	2	2	3	4	3	4	2	4	5	3	41	2
	16	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	70	4
	17	2	2	2	2	2	2	2	2	4	5	2	5	5	5	4	5	51	3
	18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	5	4	3	5	53	3
	19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	4	4	40	2
	20	2	2	2	4	2	3	2	1	2	4	4	3	3	4	4	5	47	3

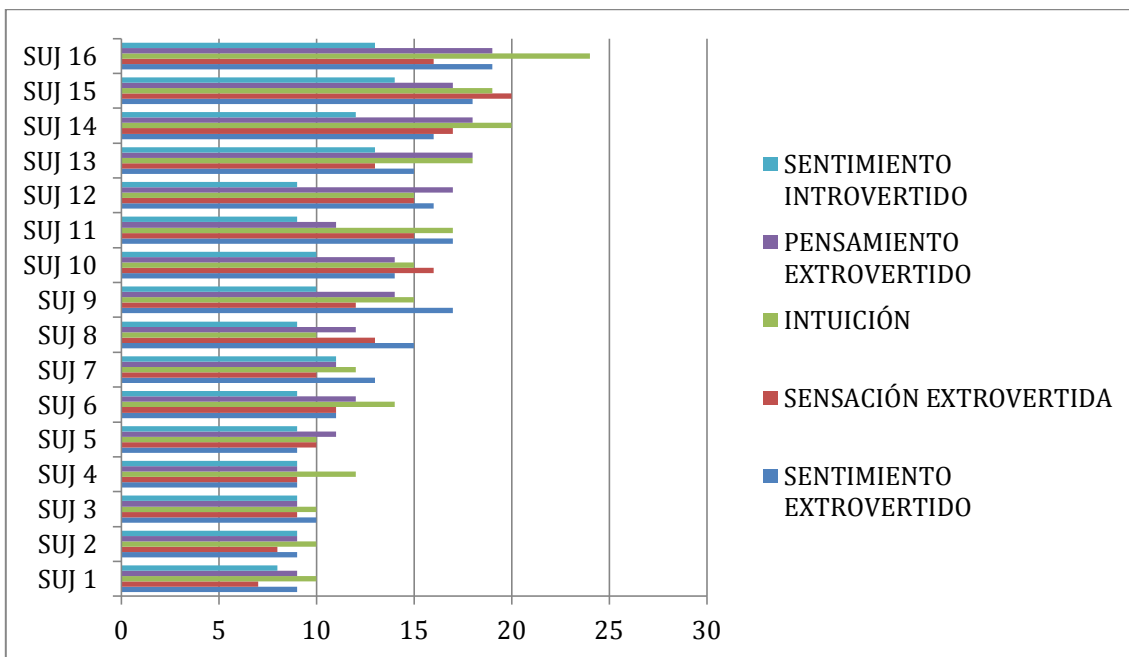
Total y promedio del valor de cada reactivo en la prueba.

Tabla 2.1

		SUIETO															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
SentimientoExt.		9	9	10	9	9	11	13	15	17	14	17	16	15	16	18	19
Sensación Ext.		7	8	9	9	10	11	10	13	12	16	15	15	13	17	20	16
IntuiciónExt.		10	10	10	12	10	14	12	10	15	15	17	15	18	20	19	24
Pensamiento Ext.		9	9	9	9	11	12	11	12	14	14	11	17	18	18	17	19
Sentimiento Int.		8	9	9	9	9	9	11	9	10	10	9	9	13	12	14	13
TOTAL		43	45	47	48	49	57	57	59	68	69	69	72	77	83	88	91

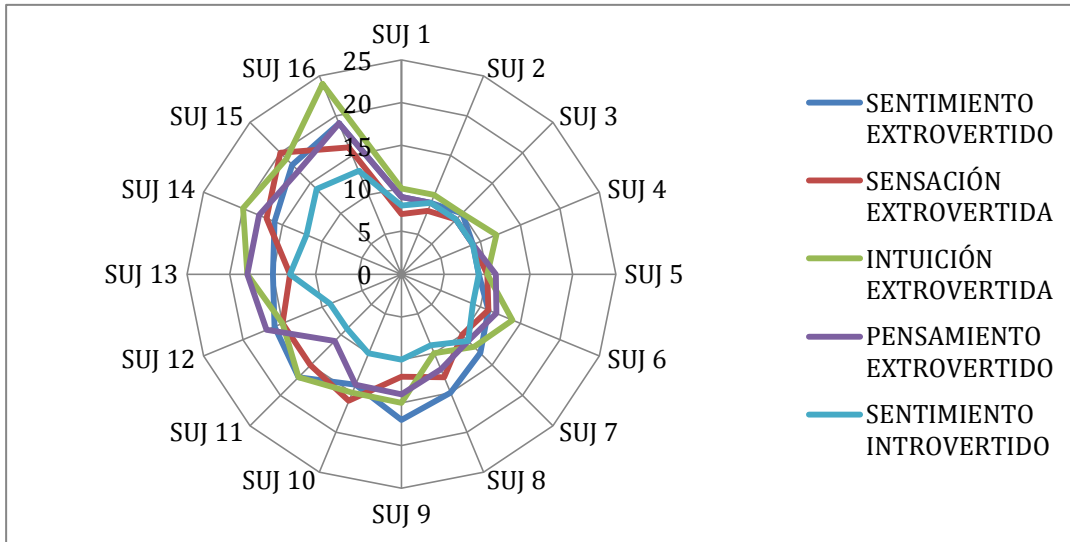
Puntaje obtenido por cada sujeto en cada uno de los 5 bloques de los *tipos* funcionales de Jung. El puntaje mayor en los bloques de cada sujeto se encuentra de manera sombreada.

Gráfica 2.1a



Se muestra de manera gráfica el puntaje de cada sujeto y sobre cual tipo funcional se inclinan más y cual menos.

Gráfica 2.1b

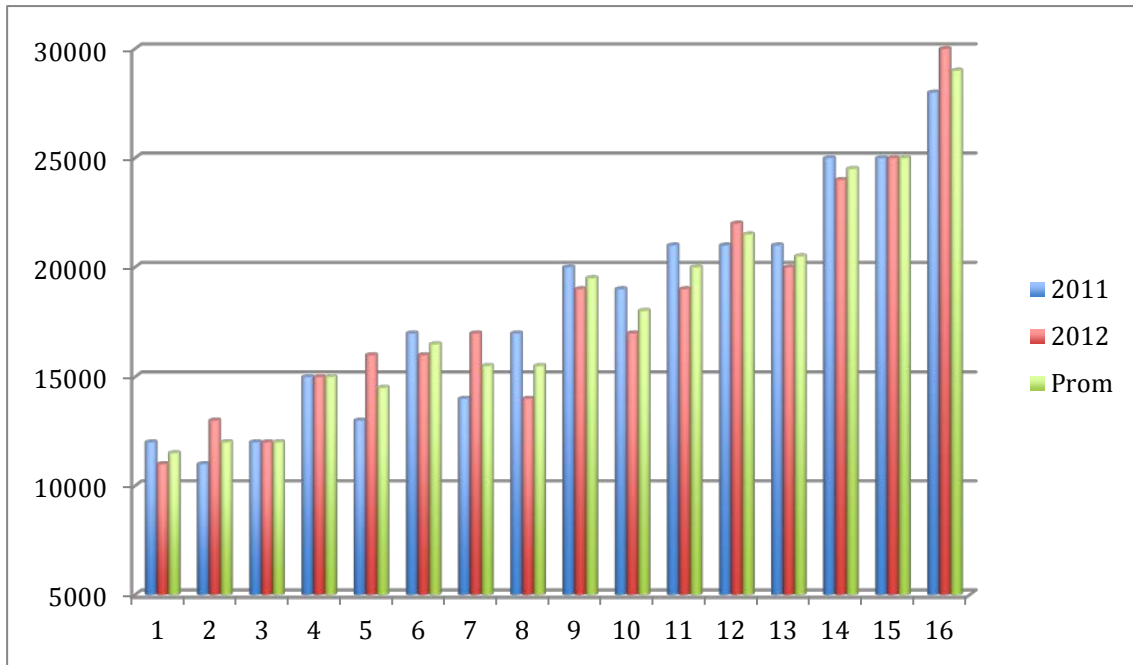


Se muestra de manera más general y global que la tipología sobre la que más se inclinaron todos los individuos fue Intuición Extrovertida y la de menor puntaje fue Sentimiento Introvertido.

Tabla 3

Odontólogos	Promedio
1	\$11,500
2	\$12,000
3	\$12,000
4	\$15,000
5	\$14,500
6	\$16,500
7	\$15,500
8	\$15,500
9	\$19,500
10	\$18,000
11	\$20,000
12	\$21,500
13	\$20,500
14	\$24,500
15	\$25,000
16	\$29,000

Gráfica 3a



Promedio de la facturación de noviembre-diciembre entre 2011-2012

La prueba que se utilizó para el presente escrito se señala a continuación.

Prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman

Resultados arrojados por la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman

El coeficiente de correlación de Spearman sirve para determinar el paralelismo entre dos variables. Su principal característica es que se emplea cuando las muestras son inferiores a 30 sujetos, es por eso la prueba se ajusto a una población de 16 sujetos

Como hipótesis se encontró que:

Ho: El coeficiente de correlación no es significativo

Ha: El coeficiente de correlación es significativo

Tabla 4.1

Correlations			Extroversion	productividad
Spearman'srho	Extroversión	CorrelationCoefficient	1,000	,990**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	16	16
productividad	productividad	CorrelationCoefficient	,990**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	16	16

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Si el grado de significancia es mayor a .10($\text{sig} > .10$) se acepta que el coeficiente de correlación no es significativo (H_0). El grado de significancia equivale a .00.

Como $.00 < .10$ se rechaza H_0 por lo que el coeficiente de correlación es significativo a un nivel de 0.01.

En esta tabla se puede observar que la correlación es de .99 lo cual acerca a las variables a una relación directamente proporcional perfecta.

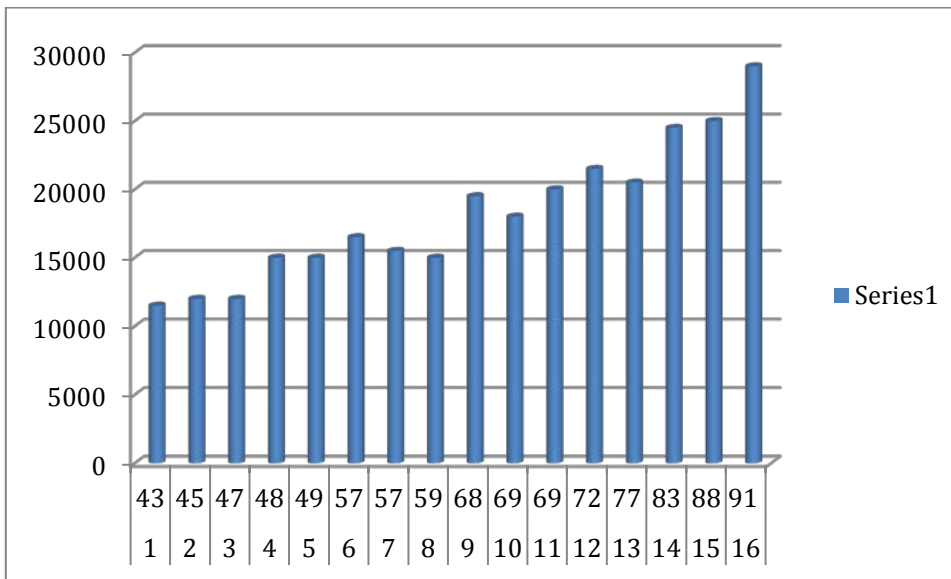
Por lo tanto sí existe una correlación significativa entre la extroversión y la productividad.

Tabla 4.2

		Productividad	
		Alta	Baja
Nivel de extroversión	Alto	7	1
	Bajo	3	5

Resultados plasmados en una matriz demostrando la correlación entre extroversión y productividad.

Gráfica 5



Muestra la relación entre el puntaje obtenido por los sujetos en el diagnóstico de introversión-extroversión y su productividad.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Esta investigación surgió de la inquietud por conocer si la correlación entre introversión-extroversión existe en realidad. Tomando como nivel de extroversión la puntuación que los sujetos obtenían en la escala, la variable de productividad fue entendida en forma de la facturación de cada uno de los sujetos en un intervalo de tiempo dado. En términos de las características específicas de esta investigación y con relación en lo planteado en el marco teórico se esperaba que entre más alto fuera el nivel de extroversión de una persona, más alto sería su nivel de productividad.

En la tabla 2 se puede observar que en las preguntas 2, 6, 12, 16 las cuales fueron en donde se obtuvo un puntaje promedio que marca personalidad extrovertida. Las preguntas 2, 6 y 12 en su estructura refiere a lo planteado por Jung (citado en Baudin, 1967) quien dice que el

extrovertido gusta de hacer prevalecer sus ideas, sobre todo en su círculo íntimo, recurre espontáneamente a expresiones vívidas con colorido que eventualmente se vuelven superlativas y que las manifestaciones de sus sentimientos se muestran exuberantes y excesivas. Los resultados, en promedio a estas tres preguntas arrojaron un valor de 4. La pregunta 16 fue la de mayor puntaje promedio en los 16 sujetos, ya que todos respondieron entre valores de 4 y 5, esto quizá se deba a que la pregunta hace alusión a la soledad y ningún sujeto se quiso demostrar como completo solitario, incluso los 8 sujetos que puntuaron con una personalidad introvertida.

De acuerdo a la tabla 2 en las preguntas 9, 14, 15 y 19 se obtuvieron puntajes promedio con un valor de 2 lo cual indica personalidad introvertida. Las preguntas 9, 14 y 15 en su estructura refieren a lo que mencionó Jung (citado en Baudin 1967) que dice que los introvertidos no se sienten atraídos por las cosas innovadoras y prefieren la rutina. Además cuando se enfrentan a un problema, se ven incomodados por dudas y escrúpulos de pensamiento, carecen de sentido práctico y tienden a ser silenciosos y reservados. La pregunta 19 que se refiere a los actos impulsivos fue la de menor puntaje promedio, con un valor de 2. De los 16 sujetos, 12 respondieron con un valor de 2, es decir, la mayoría se consideran reflexivos antes que impulsivos.

Las preguntas 1, 3, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 13, 17, 18 y 20 obtuvieron un puntaje promedio con valor de 3, esto quiere decir que los sujetos fueron neutrales ante estos reactivos y por lo tanto no se inclinan necesariamente a una personalidad introvertida o extrovertida. El instrumento que se utilizó para medir el nivel de extroversión de los odontólogos resultó útil y conveniente para los fines de la investigación por su corta estructura y preguntas concretas, ya que eran 20 preguntas fáciles de entender y contestar.

Basándonos en la gráfica **2.1a** se analizan y discuten los resultados obtenidos:

Se puede observar que el sujeto 1 obtuvo su mayor puntaje en el bloque de intuición extrovertida y su menor puntaje en sensación extrovertida. Gracias al resultado y combinando todos los puntajes, tomando en cuenta al mayor y al menor, se puede deducir que el sujeto no es muy enérgico ni le gusta llamar la atención por lo que en cuanto a socializar se refiere puede demostrarse renuente, sin embargo no le gusta estar solo y no es considerado como una persona hermética sino más bien tímida. No gusta demasiado de la monotonía pero se denota poco impulsivo y con pocas ideas innovadoras y aventureras, con miedo a los nuevos proyectos. Es independiente y firme de pensamiento y palabra. El puntaje total fue de 43 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 2 obtuvo su mayor puntaje en el bloque de intuición y su menor en sensación extrovertida. Combinando este resultado con todos los puntajes obtenidos en su prueba se puede deducir que al sujeto le resulta difícil iniciar una conversación con las demás personas ya que probablemente tiene problemas para comunicarse en general. Le gusta tomar el control de las situaciones aunque se mantiene en un perfil bajo ya que no le gusta exhibirse públicamente o llamar demasiado la atención. No gusta de sentirse solo aunque no le desagrada estar solo. El puntaje total fue de 45 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 3 obtuvo su mayor puntaje en sentimiento e intuición extrovertida y su menor puntaje lo obtuvo en los 3 bloques restantes de manera pareja.

Tomando en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas de la prueba se puede deducir que el sujeto es silencioso, reservado y calmado, tiene dificultades para socializar, sin embargo una vez que entra en contacto con la gente es más alegre y confiado. Es firme y riguroso consigo mismo. En un círculo social pequeño se desenvuelve mejor y puede llegar a dirigir actividades con facilidad. Rechaza la soledad. El puntaje total fue de 47 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 4 obtuvo su puntuación más alta en intuición extrovertida y su menor puntaje lo obtuvo en los 4 bloques restantes. Esto quizá pueda significar que tiene conductas menos cambiantes. Gracias a este resultado y tomando en cuenta el puntaje obtenido en cada una de las preguntas se puede deducir que el sujeto es calmado, tímido y prefiere mantenerse oculto. Es poco sociable, a pesar de su rechazo a la soledad, y fácilmente se siente atacado, sin embargo cuando logra confraternizar con alguien llega a ser una persona transparente, esto quiere decir que se muestra como lo que es sin esconder nada. El puntaje total fue de 48 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 5 obtuvo su puntuación más alta en pensamiento extrovertido y su puntaje más bajo en los bloques de sentimiento extrovertido y sentimiento introvertido. Si se toma en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas obtenidas se puede deducir que el sujeto es riguroso y denota autocontrol en pensamiento y acciones. Se limita a un círculo social pequeño en el que se podría mostrar como líder y

autoritario. Es poco enérgico por lo que rechaza lo exuberante y lo excesivo. El puntaje total fue de 49 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 6 obtuvo su mayor puntaje en el bloque de intuición extrovertida y su puntuación más baja en sentimiento introvertido. Gracias a este resultado y combinando el puntaje total obtenido se puede deducir que el sujeto es enérgico e impulsivo, no le gusta la monotonía. Le agrada salir a lugares donde hay muchas personas pero se demuestra con poca habilidad para conocer gente nueva y para socializar en general. El puntaje total fue de 57 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 7 obtuvo su mayor puntaje en sentimiento extrovertido y su menor en sensación extrovertida. Tomando en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas de la prueba se puede deducir que el sujeto es intenso de sentimientos, aunque son secretos: recurre a expresiones vívidas. Es alegre y gusta de conversar con la gente a pesar de que le cuesta trabajo socializar. No le molesta la rutina y se siente seguro mientras permanezca en un perfil bajo. El puntaje total fue de 57 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 8 obtuvo su puntaje más alto en el bloque de sentimiento extrovertido y su más bajo en sentimiento introvertido. Combinando este resultado con todos los puntajes obtenidos en su prueba se puede deducir que el sujeto es alegre y

adaptable en un círculo social nuevo. A pesar de ser desconfiado y tímido en un principio, conversa con facilidad. Es poco enérgico y no gusta de lugares ruidosos. Se aleja de situaciones desafiantes y de cambios constantes. El puntaje total fue de 57 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad introvertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 9 obtuvo su puntuación más alta en sentimiento extrovertido y su puntuación más baja en sentimiento introvertido. Tomando en cuenta lo ya mencionado, así como el análisis de cada una de las respuestas en cada reactivo se puede deducir que el sujeto tiene niveles de energía altos por lo que tiene a ser de pensamiento y acciones impulsivas. Es tímido y reservado pero cuando se siente seguro y confiado toma el control de las situaciones y de las conversaciones. Rechaza las aglomeraciones grandes y a su vez también la soledad. El puntaje total fue de 68 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 10 obtuvo su mayor puntaje en sentimiento extrovertido y su menor puntaje en sentimiento introvertido. Si se toma en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas obtenidas se puede deducir que el sujeto es calmado y pasivo. No le desagrade la monotonía y se adapta bien a la rutina. Es sociable y le gusta la convivencia y el contacto con la gente. Es sumiso y deja que otros tomen el control de las situaciones, no gusta de alardear. El puntaje total fue de 69 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 11 obtuvo su puntuación mayor en los bloques de sentimiento extrovertido e intuición extrovertida y su menor en sentimiento introvertido. Tomando en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas de la prueba se puede deducir que al sujeto le gusta llamar la atención y conocer gente nueva. En cuanto a la intimidad es hermético y es difícil que tenga confianza con los demás. No suele organizar actividades pero le resulta fácil tomar el liderazgo en algunas situaciones. Es rutinario y no se adapta fácilmente al cambio. El puntaje total fue de 69 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 12 obtuvo su puntuación más alta en pensamiento extrovertido y su más baja en sentimiento introvertido. Gracias a este resultado y tomando en cuenta el puntaje obtenido en cada una de las preguntas se puede deducir que el sujeto es pasivo, no le gusta ser impulsivo ni tomar decisiones antes de pensarlas a profundidad. Le desagrada la soledad y el cambio y desafío constante. Es autoritario, líder y egocéntrico. Le gusta convivir e iniciar conversaciones. Gusta de ir a eventos sociales para confraternizar con gente nueva. El puntaje total fue de 72 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 13 obtuvo su mayor puntaje en los bloques de intuición extrovertida y pensamiento extrovertido, mientras que su puntaje menor lo obtuvo en sensación extrovertida. Combinando este resultado con todos los puntajes obtenidos en su prueba se puede deducir que el sujeto es poco enérgico; a pesar de que posiblemente no le agrade tanto conocer gente nueva o hacer nuevos amigos, en su círculo social habitual se

desenvuelve transparente y abiertamente por lo que se siente seguro y confiado de dirigir y ser líder. Es visionario y por eso no le teme a los cambios y a los desafíos. El puntaje total fue de 77 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 14 obtuvo su mayor puntaje en intuición extrovertida y el menor en sentimiento introvertido. Tomando en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas de la prueba se puede deducir que el sujeto es poco impulsivo y no se siente cómodo con el cambio constante y los desafíos nuevos. Rechaza la soledad por lo que habitualmente le agrada estar rodeado de gente, conversar y convivir con ellos. Le gustan las actividades de contacto con la gente así como ser organizador y director. El puntaje total fue de 83 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 15 obtuvo su puntuación más alta en sensación extrovertida y su puntuación más baja en sentimiento introvertido. Tomando en cuenta lo ya mencionado, así como el análisis de cada una de las respuestas en cada reactivo se puede deducir que el sujeto es alegre y le gusta hacer nuevos amigos aunque a veces se sienta incómodo iniciando una conversación. Se ajusta a cualquier situación o circunstancia ya que le gustan los cambios. Es impulsivo y enérgico. Para comunicarse recurre a expresiones vívidas y usualmente es considerado el alma de la fiesta. El puntaje total fue de 88 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

Se puede observar que el sujeto 16 obtuvo su mayor puntaje en intuición extrovertida y su menor puntaje en sentimiento introvertido. Si se toma en cuenta este resultado y analizando cada una de las respuestas obtenidas se puede deducir que el sujeto rechaza por completo estar solo y sentirse solo. Le gusta estar en círculos sociales nuevos, ser el centro de atención y ser exhibido; es animoso, alegre y excesivo. Es egocéntrico y puede tomar decisiones de manera impulsiva e impetuosa sin importar que el resultado sea negativo o positivo, ya que no piensa demasiado antes de actuar. Le agrada la aventura y el cambio constante. Aleja lo rutinario y el sentirse prisionero. Es fácilmente líder autoritario y controlador. El puntaje total fue de 91 puntos por lo que se considera que tiene una personalidad extrovertida la cual correlaciona positivamente con su nivel de productividad en comparación con el grupo estudiado.

En la gráfica **2.1b** se ve claramente que la tipología a la que mayormente se inclinaron los sujetos de la investigación fue Intuición Extrovertida, esto quizá se deba al área en la que se desenvuelven, de constante contacto con la gente y poco rutinario (características estipuladas en Intuición), ya que todos los días atienden casos dentales diferentes. También se puede observar que ninguno tuvo puntaje alto en Sentimiento Introvertido, dando a entender que todos rechazan la soledad y ninguno de ellos se considera lo suficientemente callado, tímido, sumiso, reservado, negativo, retraído o de sentimientos secretos como para convivir en la sociedad. Los resultados en los otros 3 bloques estipulados para la prueba variaron entre los sujetos indicando una mezcla de características entre esas 3 tipologías. En general se denota la correlación existente entre las 2 variables expuestas.

Esta investigación demuestra la relación entre los postulados de Eysenck, Cattell y Jung. Ya que estas tres teorías postulan que los extrovertidos tienen mejor manejo en sus relaciones interpersonales.

Si consideramos a la extroversión como el marco de referencia a partir del cual el individuo actúa y se relaciona con su entorno, esperaríamos que ésta repercutiría en las actividades que realiza un individuo, entre ellas, la productividad en su trabajo, el cual consta de tratamientos nuevos, endodoncias, extracciones, revisiones, ortodoncia, limpiezas bucales, elaboración de placas, entre otras, de acuerdo a su área de especialidad. Por otra parte, si nos basamos en la perspectiva que sostiene que el entorno es el elemento más importante en la formación de la personalidad, supondríamos que la productividad sería la variable que influiría en el nivel de extroversión del sujeto. En esta investigación se considera que aún no existe evidencia suficiente para aceptar cualquiera de las dos perspectivas, aún más, se consideró que ambas son elementos de un mismo proceso donde estas dos variables se interrelacionan e influyen de manera continua.

Aunque no fue tomada en cuenta como variable la edad de los sujetos se puede observar en la gráfica **1.17** que sí existe cierta relación en cuanto a edad y las otras variables, es decir, que posiblemente sea directamente proporcional: a menor edad, menor nivel de extroversión y menor productividad. Esto quizá se deba a la experiencia en el área de trabajo y que los odontólogos de mayor edad ya han recibido mayor capacitación y mejorado sus competencias y habilidades con el tiempo.

Dentro de ambas perspectivas se hace énfasis en una correlación positiva entre ambas variables, es decir, una persona con personalidad extrovertida será también altamente

productiva, mientras que la productividad de una persona con personalidad introvertida tenderá a ser baja.

Un factor que explicó Cattell (1971) fue que el ciclotímico (en la investigación llamado extrovertido) es alguien bondadoso que se preocupa por los demás y al que no le preocupan las críticas: siempre coopera y se involucra mucho en todas las situaciones que lo rodean. El esquizotímico (llamado introvertido) es insoportable y trabaja solamente bajo sus propios criterios.

Debido a que en el área de odontología existe una gran competencia, consideramos que es de gran importancia que los dentistas sean más productivos no solo manipulando el medio que les rodea, sino también a través del desarrollo personal. Dentro de este contexto, la extroversión ocupa un lugar central si tomamos en cuenta que entre los rasgos de personalidad de individuos extrovertidos se encuentran varias características (creatividad, afecto positivo, habilidad social, asertividad, establecimiento de comunicaciones apropiadas) que, se ha observado, son distintivas de los odontólogos exitosos.

Existe evidencia por parte de Jung (1945) que muestra que los extrovertidos y los introvertidos difieren en la manera de pensar y por lo tanto aprenden de modo diferente. A partir de esto se deduce que, debido a que estos dos *tipos* psicológicos no ven el mundo de manera igual, se desenvolverán y actuarán de manera diferente uno del otro.

Esto, para lo que interesa en esta investigación, quiere decir que a un odontólogo extrovertido se le facilita empatizar y explicar los procedimientos que utilizará con el paciente por lo que tiene mayores oportunidades de que éste acepte el tratamiento y, de esta manera, mejorar su productividad tanto personal como empresarial. Todo esto crea un

efecto de tranquilidad en el paciente; opuesto a lo que sucede con el odontólogo introvertido.

Como se citó en el marco teórico por Barrios (1994), la conducta altamente productiva de una persona esperaría en sus compañeros actitudes y conductas que comunicarían al sujeto lo bien que está realizando su labor, estas actitudes y conductas vendrían a reforzar la personalidad del sujeto. La personalidad incluye todos los rasgos de un individuo: características físicas, cualidades intelectuales, aptitudes y talentos, cualidades experimentales, intereses, conducta expresiva y síntomas patológicos. Una persona que tiene confianza en sí misma, y en sus propias posibilidades, tiene mayor probabilidad de éxito en sus acciones y, por lo tanto, mejores relaciones con las demás personas. Esto último también interviene en el capital humano de la clínica.

Como se mencionó anteriormente, la muestra se encuentra constituida por pocos odontólogos ya que si se tomara en cuenta una población mayor (o quizá de todos los odontólogos de México) estos índices podrían variar.

Recordemos que la clínica donde se realizó la investigación cuenta con un número bajo de odontólogos, por lo tanto, la diferencia entre sus niveles de productividad es bastante amplio y notorio, tal como se observa en la tabla **2.1**. Se observa en la tabla **3.2** que la mayoría de los odontólogos se agrupan en la parte más alta de la distribución, es decir, a mayor nivel de extroversión, mayor productividad, solamente existen algunos casos que tienen un nivel de productividad alto y bajo nivel de extroversión o viceversa. De los 16 sujetos que participaron en la investigación, 8 muestran un nivel de extroversión alto y 10 de los 16 sujetos muestran un nivel de productividad alto, como se observa en la tabla **3.2**. Así lo

plantea Scott (1999), quien expone una relación entre productividad y eficiencia y eficacia e infiere que la personalidad influye en la productividad

A partir de lo expuesto por Kopelman (1998) que refiere que la productividad se considera como una relación entre los productos y los recursos usados en el proceso de producción y lo ya antes planteado por Scott (1999), se infiere que las personas con características de personalidad extrovertida tienden a un alto nivel de productividad, teniendo una correlación de .99, significando que ésta resultó existente y significativa, tal como se demuestra en la tabla 4.

Como parte del marco teórico que sustenta este trabajo, combinando los postulados de Rivas (1999), quien dijo que la productividad era la relación que se puede medir entre producto y factores, junto con los de Jung (1945), quien postuló los 8 tipos de introversión-extroversión, se dedujeron posturas que apoyan la hipótesis de una correlación entre la extroversión y el nivel de productividad en una persona. Algunas de ellas se basan en que la personalidad extrovertida sirve como marco de referencia y que como tal influirá en la percepción y conducta de las personas. Otras posturas dan mayor importancia a que la personalidad extrovertida se desarrolla dentro del ámbito social, es decir, se encuentra socialmente determinada.

Por otra parte, Branden (1999) menciona que la relación entre personalidad y éxito no es simple y directa, por lo que no se esperaría que todas las personas con rasgos extrovertidos fueran exitosas o viceversa, pero si se puede decir que una personalidad así aumenta las posibilidades de mejorar la productividad.

Adicionalmente, encontramos que los sujetos de extroversión media, en algunas ocasiones, son quienes cuentan con el nivel de productividad más bajo, tal como se ve en la tabla 1.1 y 2.1, y a primera vista parecería que esto es una evidencia en contra de las hipótesis que motivaron esta investigación, así como de su marco teórico. Coincidimos con Branden (1999) en cuanto a que estos sujetos y su estado de fluctuación entre alto y bajo dan como resultado una inconsistencia que finalmente se expresa en la conducta de la persona.

CONCLUSIONES

La productividad desde el punto de vista organizacional es influida tanto por factores externos como internos, dentro de estos últimos se encuentra el objeto de estudio del presente trabajo: el nivel de extroversión

El factor más importante es el conformado por las personas ya que son éstas las que generan el proceso productivo. Su desempeño puede verse afectado tanto por factores de grupo como individuales. Dentro de estos últimos existen desde diferencias motivacionales hasta rasgos de personalidad.

En materia de lo estudiado en este escrito, el nivel de introversión-extroversión conforma parte del juicio personal de valor que se expresa en las actitudes de aprobación o desaprobación que el individuo mantiene acerca de sí mismo y su perspectiva de valor que otros tienen de él. Este nivel tiene varios elementos significativos como el autoconcepto, el cual se conforma por los rasgos físicos y psíquicos del individuo.

Se puede observar que existe cierta relación directamente proporcional en cuanto a edad y las otras variables.

Tanto el objetivo general como los objetivos específicos fueron alcanzados ya que se conoció la relación entre los niveles de introversión-extroversión de los odontólogos en cuestión y cómo intervienen éstos en su productividad. De la misma manera, se determinó la cantidad de odontólogos que se apegaban a cada uno de los parámetros de personalidad establecidos, dando como resultado final un total de 8 sujetos con personalidad introvertida y 8 sujetos con personalidad extrovertida.

Las hipótesis planteadas fueron: la hipótesis alterna y la hipótesis nula. La primera dice que existe relación entre el nivel de extroversión de los odontólogos y la productividad. Por otra parte la segunda dice que no existe relación. Al concluir la investigación se obtuvo como resultado que nuestra hipótesis nula fue rechazada porque el coeficiente de correlación fue evidencia suficiente para sustentar que sí existía una relación entre niveles de extroversión altos con niveles de productividad altos.

Las teorías propuestas en el marco teórico postulan que los extrovertidos tienen mejor manejo en sus relaciones interpersonales. Los odontólogos estuvieron satisfechos y se pudo comprobar con éxito la hipótesis.

Se demostró que en la clínica, a mayor nivel de extroversión, mayor productividad. Solamente existen 3 sujetos en la presente investigación que tienen un nivel de productividad alto y bajo nivel de extroversión y 1 sujeto que tiene un nivel de productividad bajo con un nivel de extroversión alto. De los 16 sujetos que participaron en la investigación, 8 muestran un nivel de extroversión alto y 10 de los 16 sujetos muestran un nivel de productividad alto.

La adaptación de la personalidad consiste en la acomodación que hace el individuo de ésta para ajustarse a ciertas demandas, internas o externas.

La percepción selectiva de cualquier situación del individuo está influida por varios factores que se ubican dentro de su personalidad: experiencias pasadas, expectativas, necesidades y consecuencias y su propia percepción.

Finalmente todos estos hallazgos subrayan el papel de la personalidad como un factor que puede determinar de forma significativa el nivel de productividad de los odontólogos.

A partir de lo expuesto anteriormente y siguiendo una línea similar a lo elaborado por Scott, este trabajo logra demostrar, empíricamente, la relación directamente proporcional entre los niveles de extroversión de los sujetos a estudio y su productividad. Por consiguiente, las características psicológicas de los individuos, como la personalidad, influyen en el desempeño eficiente del ámbito laboral.

La evidencia estadística apoya nuestras conclusiones, aunque no de manera definitiva, pues el tamaño de la muestra y los alcances metodológicos del trabajo nos lo impiden. No obstante, considerando los límites del estudio y los textos que sustentan la hipótesis central, podemos concluir que la extroversión afecta positivamente el desempeño productivo de los odontólogos

RECOMENDACIONES

Sería conveniente en un estudio posterior utilizar una muestra más grande y diversa, donde se divida al grupo de personas con un alto y un bajo nivel de productividad para observar claramente su comportamiento con respecto a la variable introversión-extroversión.

Los aspectos que no fueron tomados en consideración en la investigación son las variables extrañas a ésta, las cuales son: la falta de tiempo por parte de los odontólogos, ya que esto provocó que no se tomaran los debidos minutos con cada pregunta y contestaran con poca sinceridad el test de introversión-extroversión; la hora del día, el consumo de cafeína, el tiempo transcurrido después del último alimento, las horas dormidas, la edad de los odontólogos, la antigüedad en el trabajo, el área de especialidad, etc.

Otra variable extraña es la de que los odontólogos no hayan tomado en serio la prueba, ya que fue diseñada de manera “casera”, por lo que pudo haber afectado algunos resultados del test aplicado. Para investigaciones siguientes se sugiere que se tomen en cuenta los factores ya mencionados

El estudio es aplicable para otras áreas de cualquier tipo ya que la prueba no es específica en cuanto a características o acciones de un odontólogo, o enfocado solamente al área de salud.

BIBLIOGRAFIA

Adam, E. (1993). Administración de la producción y las operaciones. México, Prentice Hall

Arias, F. (1999). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. México: Trillas

Bain, D. (1997). Productividad, la solución a los problemas de la empresa. México: McGrawHill

Barrios, M. (1994), Factores psicosociales que determinan el binomio satisfacción – productividad en el trabajo. Tesis de licenciatura en psicología. Universidad Autónoma de México, México.

Baudin, C. (1967). La obra de Jung y la psicología de los complejos. Madrid: Gredos.

Belly, Pablo (2003) “El capital humano” disponible en red <http://www.gestiopolis.com/canales/gerencial/articulos/59/caphumano.htm>, extraído el 30 de enero de 2011

Branden, N. (1999). La autoestima en el trabajo. México: Paidos.

Brinkerhof, R. (1990). Productivity measurment, a guide for managers and evaluators. California: SagePublications.

Carver, C.S., Sheier, M.F (1997). Teorías de la personalidad. México: Prentice Hall.

Casanova, F. (2002). Formación profesional, productividad y trabajo decente. México: Paidos.

Castro Solano, A., Casullo, M.M., Pérez, M.A. (2004). Aplicaciones del MIPS en los ámbitos laboral, educativo y médico. Buenos Aires: Paidós.

- Cattell, R.B. (1971). Handbook of Modern Personality Theory. Illinois: Urbana
- Cázares L. I.- (1990).- “Capital humano” en Técnicas actuales de la investigación documental.- (2ª.ed.).-México: Trillas, UAM, pp.77-88.
- Chruden, J. Y Sherman, W. (1991). Administración del personal. Mexico: Continental
- Comisión Nacional de Productividad (1967). Cómo dirigir. México: Mecnograma
- Convenio Colectivo SEAT (2012). The Value of Corporate Accounting Reports: Arguments for a Political, Economy of Accounting. Accounting, Organizations and Society, Madrid.
- Cueli, J., Aguilar, L.R. Marti, C., Lartigue, T., Michaca, P. (1990). Teorías de la personalidad. México: Trillas
- Davis, K. (1991). El comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.
- Dessler, G. (1991). Administración de personal. México: Prentice-Hall
- Díaz, R. (1994). Psicología del mexicano, descubrimiento de la etnopsicología. México: Trillas.
- Dols, M. W. (1984) citado por Kagan, J. (2007). Personalidad y Temperamento. Barcelona: Masson.
- Engler, B. (1996). Introducción a las teorías de la personalidad. México: McGraw-Hill.
- Eysenck, H. (1967). The biological basis of personality. Springfield: Charles C Thomas.
- Eysenck, H. (1970) Estructura de la personalidad humana. Barcelona, España.
- Francisco, Valentina; Garofalo (1998). “Diferencias entre jóvenes introvertidos y extravertidos en relación a la conducta de evitación social” disponible en red

http://html.rincondelvago.com/introversion-y-extroversion_conducta-de-evitacion-social_1.html, extraído el 20 de febrero de 2011

Freemont, E. (1998). Administración de las organizaciones. México: McGrawHill

Frenk, Julio (1994). Proyecto Economía y Salud Calidad y eficiencia en las organizaciones de atención a la Salud. Fundación Mexicana para la Salud. Pag 25 – 71

Frenk, Julio (1995). Economía y Salud. Propuestas para el avance del sistema de Salud en México. Informe Final. Fundación Mexicana para la Salud 2da ed. Pag 59.

Gall, F. (1835) citado por Kagan, J. (2007). Personalidad y Temperamento. Barcelona: Masson.

Heim, A., Westen, D. (2007). Teorías de la personalidad y trastornos de la personalidad. Barcelona: Masson.

Hernández, J. (1993) Desarrollo de equipos: una técnica de intervención de desarrollo organizacional. Tesis de licenciatura en psicología. Universidad Autónoma de México, México.

Jung, C. (1945). Tipos Psicológicos. Buenos Aires: Paidós

Kagan, J. (2007). Personalidad y Temperamento. Barcelona: Masson.

Keith, D. (1990). El comportamiento humano en el trabajo: comportamiento organizacional. México: McGraw Hill

Kopelman, R. (1998). Administración de la productividad en las organizaciones. México: McGraw-Hill.

Medel, Héctor (2011) Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa, disponible en red

<http://www.monografias.com/trabajos15/calidad-serv/calidad-serv.shtml> extraído el 20 de agosto de 2012

Mertens, L (1998) La medición de la productividad como referente, ente de la formación capacitación. Montevideo, Uruguay.

Millon, T. (1997): MIPS: Inventario Millon de estilos de personalidad. Buenos Aires: Paidós.

Mischel, W. & Shoda, Y. (1995); Westen, D. (1995) citados por Heim, A., Westen, D. (2007). Teorías de la personalidad y trastornos de la personalidad. Barcelona: Masson.

Morris, C. (1992) Introducción a la psicología. México: Prentice Hall

Onate, M. (1989). El autoconcepto: formación, medida e implicaciones en la personalidad. Madrid: Narcea

Peñate, Marco (2011) Diseño para la producción 2011, disponible en red <http://es.scribd.com/doc/61554868/Productividad-en-El-Ambito-Industrial> extraído el 20 de agosto de 2012

Prokpenko, J. (1989). La gestión de la productividad, manual práctico. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo

Rivas, Z. (1999) La evaluación del desempeño laboral dentro de una empresa de participación estatal mayoritaria como determinante de la productividad. Tesis de licenciatura en psicología. Universidad Autónoma de México, México.

Romero, B. (1986). Principios fundamentales de la administración de empresas. México: Limusa.

Salinas, A. (2000). El modelo de los Cinco Factores de Personalidad en universitarios y profesionistas en educación. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma de México,

México.

Scott, S. (1999). Aggressive behaviour in medical areas. *British Medical Journal*. (International edition), pp. 316(7126), 202-207.

Spurzheim, J. G. (1834) citado por Kagan, J. (2007). *Personalidad y Temperamento*. Barcelona: Masson.

S.S.A (1995). *Leyes y códigos de México. Ley general de salud*. México: Porrúa

THE CONFERENCE BOARD, About us (2011) disponible en red <http://www.conference-board.org/about/>

Thurstone, L.L. (1934). The vectors of mind. *Psychological Review*, 41, 1-32

Tyson, S. (1989). *Administración del Personal*. México: Trillas

UNIVERSIA, ¿Son los líderes extrovertidos mejores jefes? (2010) disponible en red <http://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/son-los-lideres-extrovertidos-mejores-jefes>

Vaillo, Y. (1996). citado por Castro Solano, A., Casullo, M.M., Pérez, M.A. (2004). *Aplicaciones del MIPS en los ámbitos laboral, educativo y médico*. Buenos Aires: Paidós.

Vite, S. (1987). Autoestima de madres con trabajo doméstico y madres con trabajo remunerado. Tesis de maestría en psicología social. Universidad Autónoma de México, México.

WHO (2001) *Health Systems Performance Assessment and Improvement in the Region of the Americas*. Pan American Health Organization, World Health Organization. December, 2001. Pag 8-16, 54 – 59

Yosida, M. (1973) citado por Kagan, J. (2007). Personalidad y Temperamento. Barcelona: Masson.