



Fuente: pixabay.

El perfil psicológico del conductor en una empresa de transportes de Pasto

María Angélica Torres Dejoy

Estudiante de Psicología
Universidad Mariana

Karen Julieth Díaz Lopera

Estudiante de Psicología
Universidad Mariana

Juan Pablo Herrera

Asesor. Docente Programa de Psicología
Universidad Mariana

Resumen

El presente artículo tiene como objetivo, describir el perfil psicológico de los conductores de una empresa de transportes ubicada en la ciudad de San Juan de Pasto.

La muestra está constituida por 183 conductores, a quienes se les aplicó la prueba psicotécnica 16 PF. La información proporcionada fue ingresada a una base de datos que tabula la información y arroja resultados de las habilidades evaluadas.

Como resultado, se encuentra que los conductores poseen una mediana capacidad de trabajar en equipo, con dificultades para reconocer las capacidades del otro y relacionarse con sus iguales, lo que obstaculiza el trabajo en entornos diversos, puesto que implica en gran parte la aceptación de las diferencias de cualquier tipo; además, poseen un alto grado de despreocupación en las responsabilidades derivadas al trabajo. Para finalizar, se destaca la mente abierta e intuitiva de algunos trabajadores de la empresa de transportes, lo que permite la motivación por la calidad de la misma.

Palabras clave: conductor, perfil psicológico, San Juan de Pasto, 16PF. **Introducción**

El presente artículo surge como consecuencia de las acciones de la práctica formativa realizada en una empresa de transportes de la ciudad de San Juan de Pasto, donde se llevó a cabo un diagnóstico organizacional, cuyo resultado arrojó la necesidad de construir el perfil psicológico del conductor con base en las competencias requeridas para dicho cargo, y en los 16 factores de personalidad del instrumento 16-PF, utilizado dentro de la empresa para evaluar el perfil de personalidad de sus colaboradores. Se pudo determinar los factores que sirven para evaluar las competencias laborales establecidas para cada cargo, con el fin de realizar un análisis cuantitativo de prevalencias.

Uno de los fundamentos que soporta la necesidad de elaborar el perfil psicológico, es la Resolución 2646 de 2008, la cual establece disposiciones y define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional. En el artículo 8° instaura que los factores

psicosociales individuales deben ser identificados y evaluados por el empleador. Uno de esos factores tiene que ver con las características de personalidad y estilos de afrontamiento mediante instrumentos psicométricos y clínicos aplicados por expertos. Por tal razón, se desarrolló acciones para recolectar y vaciar la información con el fin de identificar las características de personalidad y estilos de afrontamiento del grupo de conductores según el perfil de cada cargo.

Metodología

El estudio se llevó a cabo a partir de la aplicación de 270 pruebas de personalidad al equipo que desempeña el cargo de conductor de vehículos de transporte de pasajeros, de los cuales se tomó una muestra al azar de 183 personas, con un 95 % de confiabilidad y un margen de error del 5 % máximo; se hace un estudio descriptivo de los resultados, con el fin de dar respuesta al objetivo esperado.

Conceptualización

El perfil psicológico es una descripción de las características de personalidad que presenta el sujeto, de acuerdo con los factores de personalidad que mide el Test de Personalidad de los 16 factores, conocido como 16PF.

Para el desarrollo de este tema es necesario conocer algunos planteamientos de personalidad, como se establece a continuación: la Real Academia Española de la Lengua (2010) la define como la “diferencia individual que constituye a cada persona y la distingue de otra” y también como el “conjunto de características o cualidades individuales que destacan en algunas personas”.

Etimológicamente, la palabra se deriva de la expresión latina ‘persona’, que precede a su vez del griego y que significa: mirada, aspecto exterior, apariencia, imagen percibida por los demás, máscara, vestimenta alrededor del cuerpo y todo aquello que sirve para arreglarse, con el fin de mostrarse en público y que encuentra en el mundo del teatro su aplicación principal (Aragón, 2011, párr. 8).

Warren (2013) la define como la “organización integrada por todas las características cognoscitivas, afectivas, volitivas y físicas de un individuo, tal como se manifiesta a diferencia de otros”; como “la caracterización o patrón general de la conducta total de un individuo” y como “aquellas características de un individuo que más importan para determinar sus ajustes sociales” (p. 264).

Pervin (1985) sostiene que no existe una definición única de personalidad, generalmente aceptada, y menciona que varias enunciaciones son posibles y que de hecho han sido usadas; distingue siete teorías de la personalidad, como sostiene Aragón (2011, p. 70):

Teoría psicodinámica, psicoanalítica o freudiana, cuyo énfasis se focaliza en la interpretación de la conducta como resultado de la interacción, la lucha y los compromisos que se juegan entre los motivos, impulsos, necesidades y conflictos.

Teoría fenomenológica de Rogers, centrada en la persona, que enfatiza el mundo fenomenológico del individuo; esto es, cómo las personas se perciben y experimentan a sí mismos (el self) y a su mundo.

Teoría cognitiva o personal de constructos de Kelly, que se refiere a cómo el individuo percibe, interpreta y conceptualiza los eventos y el medio ambiente; considera a la persona como un científico que desarrolla una teoría o sistema de constructos para predecir los eventos.

Aproximaciones conductuales, que comparten la teoría de que la conducta de los seres humanos es aprendida y que su meta

es identificar y manipular las variables medioambientales que controlan dicha conducta.

Teoría del aprendizaje social de Bandura y Mischel, que enfoca su atención a las condiciones que afectan la adquisición, ejecución y mantenimiento de la conducta, poniendo especial énfasis en el aprendizaje observacional o modelamiento.

Teoría del procesamiento de la información, la cual hace una analogía entre el comportamiento de las personas y las computadoras en el modo en que las personas reciben, seleccionan, codifican, perciben, almacenan, recuerdan, interpretan y recuperan la información.

Teoría de los rasgos, con sus tres vertientes: Allport, Eysenck y R.B. Cattell, cuya meta es identificar las dimensiones básicas de la conducta estableciendo como unidad conceptual al rasgo, el cual es concebido como una amplia disposición a comportarse de un modo particular.

Pelechano (1993) por su parte, postula que en el estudio de la personalidad predominan los contenidos de las dimensiones emocionales y sentimentales del ser humano, y menciona que en los últimos tiempos son incluidos en el campo, aspectos relacionados con la inteligencia, motivación, pensamiento, actitudes, creencias y valores.

En Psicología, el campo de la personalidad está interesado en el individuo como un todo y en las diferencias individuales; si bien se reconoce que todas las personas son similares en alguna forma, los teóricos de la personalidad están particularmente interesados en los modos en que las personas difieren unas de otras, por lo que las distintas definiciones no son necesariamente ciertas o falsas, sino que son más o menos útiles a los psicólogos interesados en la evaluación de la personalidad. La exploración científica de la personalidad intenta entender cómo las personas son similares, y reconocer, al mismo tiempo, que los individuos son únicos en ciertos modos; pretende descubrir, entender y explicar regularidades en la conducta humana. (Aragón, 2011, p. 69).

Allport (1974, citado por Aragón, 2011) manifiesta que la personalidad “es la organización dinámica en constante desarrollo y cambio dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos (hábitos, actitudes generales y específicas, sentimientos y disposiciones) que determinan sus ajustes únicos a su ambiente, y que lo predisponen a actuar” (p. 70).

Aragón (2011, p. 70) encontró en su estudio, que:

Para Eysenck y Cattell, la meta de la medición de la personalidad era encontrar una unidad de análisis que permitiera el establecimiento de una ordenación de la realidad; esto es, una unidad de medida que fuera objetiva. Esta unidad es el rasgo, que se definió como un patrón de covariación de respuestas; para poder delimitar los rasgos, ellos utilizaron el análisis factorial, que proporcionaba así los diferentes factores o rasgos de personalidad (Pelechano, 1993). Ambos autores establecen así una posición cuantitativa en psicología de la personalidad; ambos defienden el empleo del análisis factorial como procedimiento idóneo para aislar dimensiones y delimitar la estructura de la personalidad y postulan, además, la continuidad entre lo normal y lo anormal; esto es, que anormalidad y normalidad representan los dos polos de un continuo, cuya diferencia es de grado, de cantidad y no de cualidad; es por ello que el diagnóstico categorial psiquiátrico no posee utilidad en el estudio de la psicopatología.

La diferencia entre Eysenck y Cattell es que la teoría del primero se centra en la delimitación de sólo dos dimensiones básicas de personalidad independientes entre sí: extraversión (expresividad social y facilidad para establecer relaciones sociales e interpersonales, dificultades de aprendizaje de material nuevo, así como de retención y memoria de acontecimientos pasados) y neuroticismo (inestabilidad emocional, tener muchas preocupaciones, así como

presentar tensión y ansiedad); posteriormente Eysenck propuso que estas dimensiones poseían un fuerte componente biológico. Su postura teórica es que las dimensiones básicas de personalidad son pocas, de gran generalidad y con un sustrato orgánico. Asimismo, considera que el papel que los elementos situacionales desempeñan en la determinación de las acciones es mínimo: los sucesos de la vida acaecen en función de la personalidad de cada sujeto, esto es, los eventos que les ocurren a las personas son una función del tipo de personalidad que posean (Pelechano, 1993).

En contraparte, Cattell defiende la existencia de numerosos factores o rasgos para explicar la personalidad, por lo que, además del análisis factorial, utilizó otras técnicas multivariadas. Para resolver el problema de la estructura de la personalidad, establece que es necesario inventariar los elementos básicos que constituyen la personalidad con el fin de estudiar posteriormente las relaciones que existen entre ellos. Para lograr este objetivo, Cattell, a partir de los 4 mil 500 términos inventariados por Allport y Odbert para calificar a las personas (1936, citado en Pelechano, 1993), redujo este número a 171 expresiones lingüísticas que se refieren a rasgos de personalidad; del análisis de estas expresiones aisló 46 núcleos de rasgos de personalidad y 36 conglomerados de rasgos que denominó "rasgos superficiales de la personalidad"; finalmente, a partir de estos resultados elaboró cuestionarios y test objetivos, lo que dio lugar a la propuesta de 22 factores fuente, 16 de los cuales son evaluados mediante su famoso cuestionario de 16 factores de personalidad (16PF). Para Cattell (1993), los factores de personalidad del 16PF miden el temperamento, el estilo característico de pensamiento, la percepción y la acción de una persona durante un periodo de tiempo relativamente largo y ante una amplia gama de situaciones diferentes; estos rasgos de personalidad se manifiestan en un grupo de actitudes, preferencias, reacciones sociales y emocionales, así como en hábitos.

Una vez aislado este número de factores básicos, Cattell propone que la relación entre ellos es aditiva y lineal, y que por ello los componentes de la estructura de la personalidad se deberían relacionar entre sí de la misma forma que las fórmulas empleadas en la elaboración científica de predicciones (ecuaciones de regresión). La génesis de estas dimensiones o factores serían modelos de aprendizaje "reintegrativo", es decir, un modelo encargado de ir integrando, asimilando, modificando y estructurando informaciones de distinto tipo y distinta importancia: para Cattell, cada rasgo tiene su propia historia, y proviene de una delicada interacción entre una disposición heredada y un aprendizaje a partir de experiencias.

Para la elaboración del perfil psicológico motorista de la empresa de transportes, se llevó a cabo un análisis que permitió conocer aspectos relevantes de la prueba psicotécnica que se aplica actualmente a su interior:

El cuestionario 16-PF, creado por Cattell, Eber y Tatsuoka (1970) está constituido por 16 rasgos de primer orden y cinco dimensiones globales de la personalidad. Es uno de los instrumentos más utilizados para obtener perfiles de personalidad. En el ámbito de la psicología organizacional, con relación a los procesos de selección de personal, ha sido implementado para descubrir los perfiles adecuados para diferentes perfiles profesionales. Esta prueba puede ser aplicada a adolescentes y adultos de manera individual o colectiva, con una duración aproximada de 40 a 45 minutos.

Entonces, en la elaboración del perfil ideal del conductor de una empresa de transportes, se hizo una selección de factores del 16PF, de acuerdo con las habilidades descritas por Alles (2002), y el modelo del sistema de gestión integral de la empresa, estableciendo que el conductor debe tener las siguientes habilidades:

Capacidad de trabajar en equipo. Capacidad para animar y motivar a los demás, desarrollar el espíritu de equipo, actuar para desplegar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación, resolver los conflictos que pueda haber dentro del equipo, capacidad de comprometerse en la búsqueda de logros compartidos, privilegiando el interés del grupo por encima del interés personal (Alles, 2002).

Habilidades en relaciones personales. Capacidad de relacionarse positivamente con otras personas a través de una escucha empática y de la expresión clara y asertiva de lo que se piensa y/o siente, por medios verbales y no-verbales (Universidad Complutense de Madrid, UCM, 2008).

Capacidad de trabajar en entornos diversos. Es la capacidad de comprender y aceptar la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo, con el fin de desarrollar la convivencia entre las personas, sin incurrir en distinciones de sexo, edad, religión, etnia, condición social y política (UCM, 2008).

Compromiso ético en el trabajo. Comportamiento consecuente con los valores personales y el código deontológico. Conocimiento y asunción del código deontológico. Actuar íntegro y recto ante cualquier situación, incluso en aquellas que desfavorecen sus propios intereses. Honestidad tanto en actividades académicas como en otros aspectos de la vida, y no-pasividad ante la deshonestidad de otros. Respeto por las normas y leyes, sin necesidad de vigilancia o control. Comportamiento íntegro en situaciones límite, y congruencia con los valores y creencias personales y profesionales. Aceptación y reconocimiento de los errores y responsabilidad por las consecuencias (UCM, 2008).

Capacidad de organización y planificación. Capacidad de determinar eficazmente los fines, metas, objetivos y prioridades de la tarea a desempeñar, organizando las actividades, plazos y recursos necesarios, controlando los procesos establecidos (UCM, 2008).

Capacidad para la resolución de problemas. Capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema, para resolverlo con criterio y de forma efectiva (UCM, 2008).

Motivación por la calidad. Realiza y mantiene un trabajo de calidad según las normas, y gestiona por procesos, utilizando indicadores de calidad para su mejora continua. Participa en los procesos de autoevaluación asumiendo responsabilidades como evaluador o como evaluado. Entiende la calidad como un proceso de mejora continua (UCM, 2008).

De acuerdo con lo anterior, las habilidades entendidas como capacidad de trabajo en equipo y en entornos diversos, son evaluadas por los siguientes factores de personalidad: El factor E (Sumisión - dominancia) con lo que se espera que la persona tienda a evitar el conflicto, teniendo en cuenta sus propios deseos.

El factor F (Prudente - Impulsivo) se relaciona con personas que tienden a ser serias y cuidadosas, que les gusta estar en medio de mucha actividad. A su vez, es factor propenso a accidentes, el cual se relaciona con un grado intermedio de propensión para sufrir algún tipo de accidente.

Estos factores evalúan las habilidades, puesto que permiten reconocer si las personas actúan para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, buen clima y espíritu de cooperación. Por otra parte, permiten identificar si los individuos son capaces de resolver los conflictos que pueda darse dentro del equipo, posibilitan un compromiso en la búsqueda de logros compartidos, y, además, comprender y aceptar la diversidad social y cultural como un componente enriquecedor personal y colectivo, con el fin de desarrollar la convivencia entre las personas, sin incurrir en distinciones de sexo, edad, religión, etnia, condición social y política, lo que coincide con las características de la capacidad de trabajar en equipo y en entornos diversos.

Las habilidades en relaciones interpersonales son evaluadas por los factores A y C. El factor A (Reservado - Abierto) evalúa la capacidad -o no- de las personas con tendencia para mostrarse cálidas, generosas y atentas con los demás, sabiendo discriminar la situación adecuada; el Factor C (Inestabilidad - Estabilidad emocional) evalúa la capacidad para tener o no mediano control emocional, y capacidad de adaptación moderada.

El Factor E (Sumisión - dominancia) se relaciona con la tendencia -o no- a evitar el conflicto, teniendo en cuenta sus propios deseos. El Factor F (Prudente - Impulsivo) concierne a personas que tienden a ser serias y cuidadosas, que les gusta estar en medio de mucha actividad. Los anteriores factores evalúan las habilidades en relaciones personales, porque permiten valorar si el trabajador es capaz de relacionarse positivamente con otras personas a través de una escucha empática y de la expresión clara y asertiva de lo que piensa y siente.

El compromiso ético en el trabajo es evaluado mediante el Factor G (Despreocupado - Escrupuloso), dado que una persona con compromiso ético en su trabajo, tiende a seguir las reglas con

un sentido crítico. Este factor permite evaluar si las personas tienden a ser respetuosas con las normas y leyes de la empresa, sin necesidad de ser vigilados o controlados.

La capacidad de organización y planificación es evaluada a través del Factor C (Estabilidad - Inestabilidad emocional) que valora el control emocional de la persona y su capacidad de adaptación, en el sentido de ser capaz de planificar una tarea; permite identificar si cumple con las características para organizar y planificar una función determinada. En este orden de ideas, el trabajador debe ser capaz de determinar eficazmente los fines, metas, objetivos y prioridades de la tarea a desempeñar, organizando las actividades, plazos y recursos necesarios, y controlando los procesos establecidos.

La capacidad para la resolución de problemas es evaluada mediante el factor O (Seguro - Inseguro) el cual se relaciona con la seguridad que tiene -o no- una persona, para tomar una decisión y la satisfacción que ésta le genera. Por tanto, este factor permite detectar si al trabajador se le facilita la resolución de problemas; es decir, si es capaz de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema para resolverlo con criterio y de forma efectiva.

La motivación por la calidad se evalúa mediante la dimensión global: Apertura al cambio; ésta tiene que ver con la percepción y la mentalidad abierta e intuitiva que puede poseer el trabajador. Consecuentemente, este factor permite evaluar la capacidad del individuo de realizar y mantener un trabajo de calidad de acuerdo con las normas, y si gestiona por procesos, utilizando indicadores de calidad para su mejora continua.

Para la evaluación de las mencionadas habilidades con los factores del cuestionario, se estableció una serie de rangos, y a raíz de esto se planteó la Matriz de clasificación.

Tabla 1. Matriz de clasificación

Habilidades		Factores 16 PF
Personales	Capacidad de trabajar en equipo:	Factor E (Sumisión – dominancia)
		Factor F (prudente – impulsivo)
	Habilidades en relaciones personales:	Propenso a accidentes.
		Factor A (reservado - abierto)
		Factor C (inestabilidad - estabilidad emocional)
Capacidad de trabajar en entornos diversos:	Factor E (Sumisión – dominancia)	
	Factor F (prudente – impulsivo)	
Compromiso ético en el trabajo:		Factor G (despreocupado – escrupuloso)
Instrumentales	Capacidad de organización y planificación:	Factor C (estabilidad – inestabilidad emocional)
	Capacidad para la resolución de problemas:	Factor O (seguro – inseguro)
Sistemáticas	Motivación por la calidad:	Dimensión global: Apertura al cambio
	Sensibilidad hacia temas medioambientales y sociales:	No se evalúa

De acuerdo con las políticas de la empresa, se estableció que las habilidades que debe tener el conductor que ingresa a la empresa de transportes, están relacionadas con la evaluación de características de personalidad que establece Cattell en el 16PF. Finalmente, se hizo una comparación teórica y conceptual con la definición de las habilidades requeridas para el cargo, como se muestra en el anterior apartado.

Resultados y Discusión

A partir de la revisión documental y la recolección de información, se procedió a realizar el análisis descriptivo de los datos recolectados, y desde las habilidades requeridas, se hace la presentación de estos.

Frente a las habilidades personales que engloban la capacidad de trabajo en equipo, relaciones personales, capacidad de trabajar en entornos diversos y compromiso ético con el trabajo, se encontró lo siguiente:

La capacidad de trabajo en equipo y la de trabajar en entornos diversos, se mide de acuerdo con los factores E y F de la prueba 16PF; en este sentido, el promedio ideal que requiere para estas características es de 5 en la escala de la prueba, lo cual significa que las personas se mostrarán con medianas capacidades para evitar el conflicto, teniendo en cuenta sus propios deseos, revelándose serias y cuidadosas; además, les gustará estar en medio de mucha actividad.

Los resultados obtenidos en la tabulación de los puntajes (Figura 1) muestran que los conductores presentan una brecha de 0,5 y 0,6 frente al valor mínimo esperado, en los factores E y F respectivamente; es decir, son personas que tienden a mostrar dificultades para animar y motivar a los demás; actuar para desarrollar un ambiente de trabajo amistoso, en buen clima y con espíritu de cooperación, con tendencia a presentar dudas para comprender y aceptar la diversidad social y cultural, con el fin de desarrollar la convivencia entre las personas, sin incurrir en distinciones de ningún tipo.

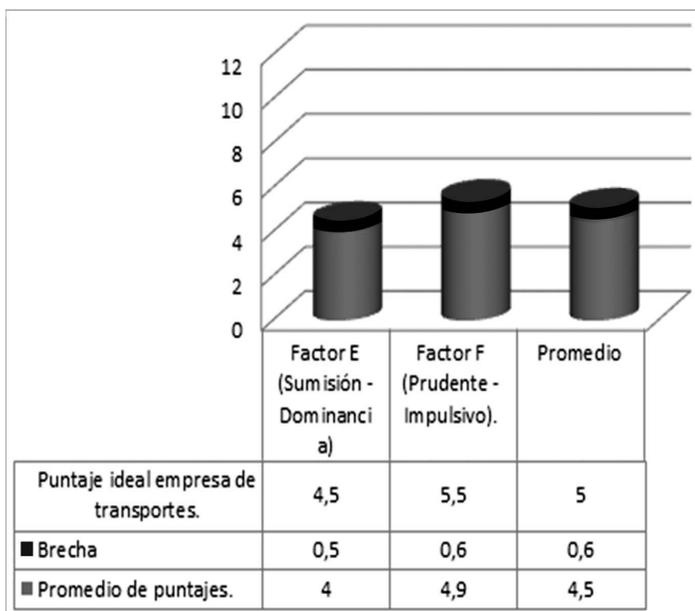


Figura 1. Capacidad de trabajar en equipo y en entornos diversos.

Con respecto a las habilidades en relaciones personales, y según los factores A, C, E y F de la prueba 16PF, en este orden de ideas, el puntaje para el perfil ideal que requiere la empresa de transportes es 6,25, con lo cual se espera que las personas que ocupen estos cargos muestren una tendencia a ser altamente cálidas, abiertas, generosas, atentas a los demás, emocionalmente estables, con capacidad adaptativa y madura, que tiendan a evitar el conflicto asintiendo a los deseos de los otros, que no acostumbren proponer sus deseos y sentimientos; del mismo modo, que sean serias, algo reprimidas y cuidadosas, y que se caractericen por tomar la vida más seriamente.

Los resultados obtenidos (Figura 2) muestran que los conductores presentan una brecha de 1,7, 1,4, 0,5, 0,6, y 1,1, en los factores A, C, E, y F respectivamente, con relación al mínimo esperado; es decir, son personas que presentan tendencia a mostrar dificultad cuando deben abrirse al contacto con el otro y mantener una estabilidad emocional, lo que les dificulta su capacidad de relacionarse positivamente con otros a través de una escucha empática y de la expresión clara y asertiva de lo que se piensa y siente.

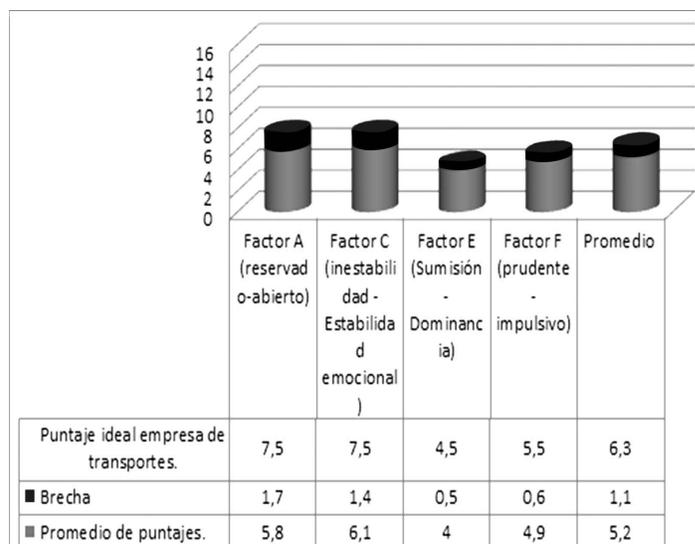


Figura 2. Habilidades en relaciones personales.

Adicional a lo anterior, se evalúa el compromiso ético con el trabajo mediante el factor G de la prueba 16PF; el puntaje mínimo que la empresa de transportes requiere es de 7,5, que describe a una persona con alta capacidad para seguir las reglas, formal y atenta a la norma.

Los resultados obtenidos (Figura 3) permiten evidenciar que los conductores presentan una brecha de 2,3, por debajo a lo requerido; es decir, las personas evaluadas tienden a presentar cierta dificultad para seguir reglas pre establecidas, o problemas con figuras de autoridad; como consecuencia, a los evaluados se les dificulta actuar con integridad y rectitud ante cualquier situación, incluso en situaciones que desfavorecen sus propios intereses.

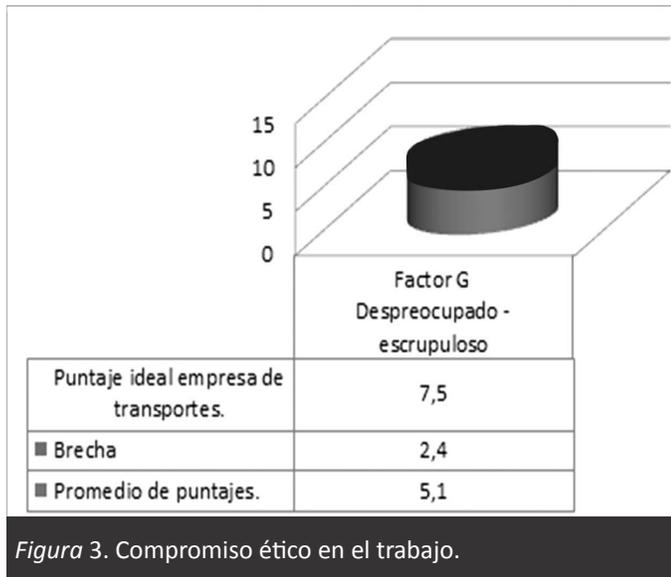


Figura 3. Compromiso ético en el trabajo.

También se evaluó la capacidad de organización y planificación mediante el factor C de la prueba 16PF; en este sentido, el perfil que la empresa de transportes requiere es de 7,5 mínimo, con lo cual se espera que la persona tenga altas capacidades adaptativas y maduras, acompañadas de una alta estabilidad emocional.

Los resultados de la tabulación (Figura 4) muestran una brecha de 1,4, inferior a lo que la empresa requiere; es decir, las personas evaluadas pueden mostrarse con amplias dificultades para adaptarse a nuevas situaciones, y con algo de inestabilidad emocional. En consecuencia, se les dificultará determinar eficazmente fines, metas, objetivos y prioridades de la tarea o tareas a desempeñar, y en el momento de organizar sus actividades, fijar plazos y planificar recursos necesarios, así como controlar los procesos establecidos.

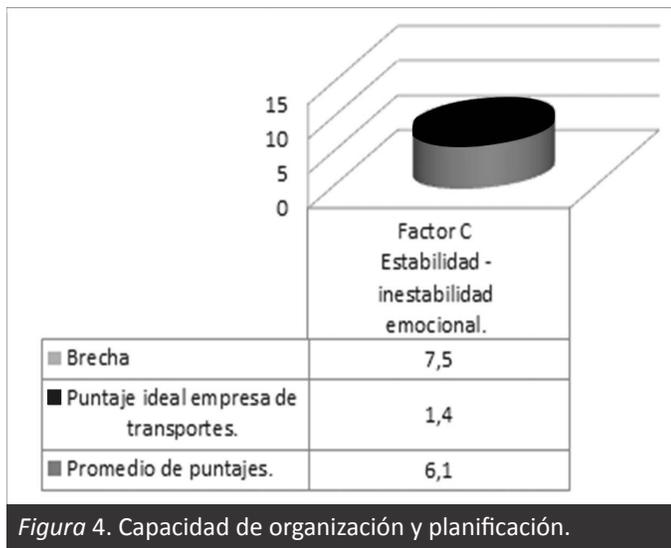


Figura 4. Capacidad de organización y planificación.

Frente a la evaluación de la capacidad para la resolución de problemas, se tuvo en cuenta el factor O de la prueba 16PF. El puntaje esperado por la empresa de transportes para este factor es de 4,5, mínimo; entonces, se espera que el trabajador demuestre seguridad, calma y satisfacción, por lo cual no se presume que los evaluados sean personas insatisfechas o que se dejen llevar por la emocionalidad.

Los resultados arrojados por los evaluados dan una brecha 1,1 por debajo del mínimo esperado. Es decir, se cuenta con personas algo inseguras, predispuestas a la hora de tomar decisiones, lo que les va a dificultar su capacidad de identificar, analizar y definir los elementos significativos que constituyen un problema, para resolverlo con criterio y de forma efectiva.

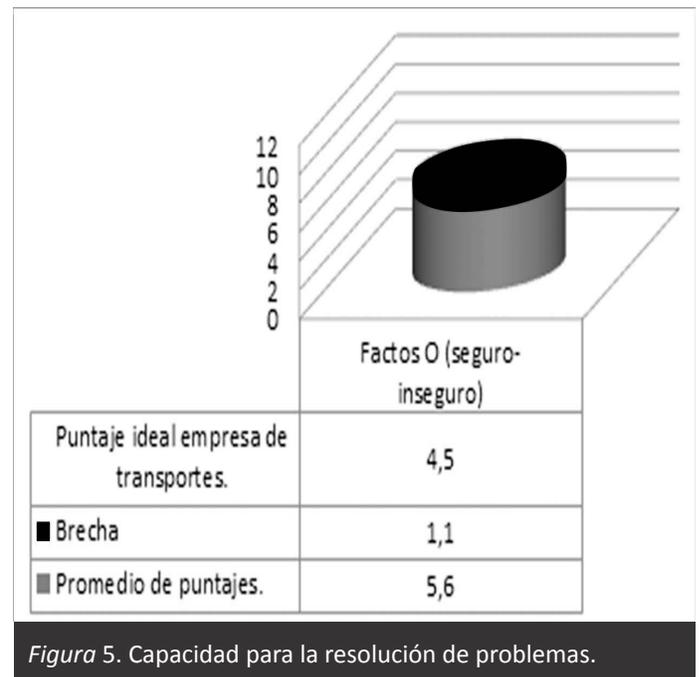


Figura 5. Capacidad para la resolución de problemas.

Para finalizar, se evaluó la motivación por la calidad mediante la dimensión global de apertura al cambio de la prueba 16PF; de ahí que la empresa espera un puntaje de 6 en esta escala, con lo cual el trabajador sea medianamente intuitivo, perceptivo y de mente abierta.

Los resultados arrojados muestran (Figura 6) que los puntajes se encuentran dentro del rango establecido; es decir, son personas con tendencia a tener la mente abierta a nuevas ideas, lo cual les facilita participar en los procesos de autoevaluación, asumiendo responsabilidades como evaluador o como evaluado, entendiendo la calidad como un proceso de mejora continua.

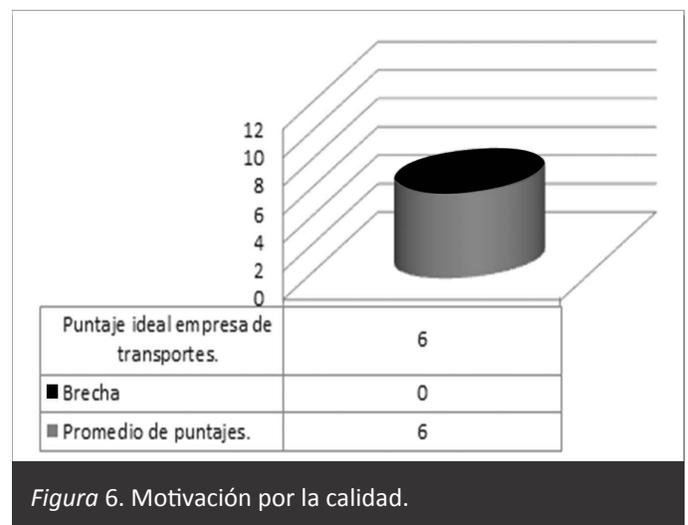


Figura 6. Motivación por la calidad.

Conclusiones

Los conductores presentan una mediana capacidad de trabajar en equipo, con dificultades para reconocer las capacidades en sus compañeros, lo cual lleva a inferir que presentan dificultades en sus relaciones interpersonales, especialmente cuando deben darse a conocer al otro.

Se destaca que el grupo de colaboradores presentó un buen nivel de motivación por la calidad.

Frente a la capacidad de trabajo en entornos diversos, los conductores presentan dificultades para aceptar la diferencia de cualquier tipo.

El nivel de responsabilidad es bajo frente al exigido, lo que puede llevar a presentar dificultades con respecto al compromiso ético.

Los trabajadores presentan algunas falencias a la hora de organizar y planificar sus acciones para llegar a una meta específica.

Recomendaciones

Realizar talleres encaminados a fortalecer la capacidad propia, el liderazgo, proactividad y tolerancia, para evitar el conflicto.

Hacer talleres con el fin de fortalecer la capacidad de contacto con las personas, atención al usuario e inteligencia emocional.

Efectuar actividades encaminadas a fortalecer el cumplimiento de normas y empoderamiento con la empresa.

Elaborar talleres prácticos con el fin de reforzar temas como inteligencia emocional y habilidades para la vida.

Llevar a cabo actividades encaminadas a reforzar la toma de decisiones y el auto concepto.

Referencias

- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias: el diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Granica.
- Aragón, L. (2011). Perfil de personalidad de estudiantes universitarios de la carrera de Psicología. El caso de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala. *Perfiles educativos* 33, 133, 68-87.
- Cattell, R., Eber, H. y Tatsuoka, M. (1970). *Handbook for the 16PF Questionnaire*. Champaign: IPAT.
- Ministerio de la Protección Social. (2008). Resolución 2646 de 2008 "por la cual se establece disposiciones y se define responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional". Bogotá, Colombia. Recuperado de http://copaso.upbbga.edu.co/legislacion/resolucion_2646_2008_Factores%20de%20Riesgo%20Sicosocial.pdf
- Pervin, L. (1985). Personality: Current controversies, issues and directions. *Annual Review of Psychology*, 36, 83-114
- Real Academia Española de la Lengua. (RAE). (2010). Diccionario de la Lengua Española. Madrid, España: Espasa Calpe. Recuperado de: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?key=personalidad>
- Universidad Complutense de Madrid (UCM). (2008). Guía de perfiles profesionales UCM para Estudiantes, Titulados y Empleadores. Recuperado de http://pendientedemigracion.ucm.es/info/portalemprego/guia/recursos_plan_comhahdef.html
- Worren, H. (2013). *Diccionario de Psicología*. Madrid, España: Fondo de Cultura Económica de España.



Fuente: pixabay.