

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

**EL ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO  
DE SELECCION DE PERSONAL DE LAS  
EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA**

INFORME FINAL DE INVESTIGACION

PRESENTADA AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

POR:

FABIOLA IVONNE CALDERON DE FIGUEROA

PREVIO A OPTAR AL TITULO DE:

ORIENTADOR VOCACIONAL Y LABORAL  
EN EL GRADO ACADEMICO DE  
**CARRERA TECNICA**

GUATEMALA, OCTUBRE DE 1996.



1039  
4

# TRIBUNAL EXAMINADOR

Licenciado Abraham Cortez Mejia  
D I R E C T O R

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
S E C R E T A R I A

Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez  
R E P R E S E N T A N T E C L A U S T R O C A T E D R A T I C O S

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
Edificio M-5, Cde. Universitaria, zona 12  
s. 4780780-4, 4780985, ext. 480-1  
tels: 4789902, 4787219, fax. 4769914  
GUATEMALA, CENTROAMERICA.

cc: Control Académico  
CIEPs.  
archivo

REG. 2034-98

CODIPa. 691-96

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE  
INVESTIGACION

Octubre 24 de 1996

Señorita Estudiante  
Fabiola Ivonne Calderón Salazar  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto CUARTO 4o.) del Acta TREINTA Y OCHO NOVENTA Y SEIS (38-96) de Consejo Directivo, de fecha 23 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"CUARTO:: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA", de la Carrera Técnica ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL, realizado por:

FABIOLA IVONNE CALDERON SALAZAR

CARNET No. 25-15309

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Victor Manuel Ordóñez Oliva y revisado por la Licenciada Edith Ríos de Maldonado.

Con base en lo anterior, el Consejo Directivo AUTORIZA LA IMPRESION del mismo para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para elaborar Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"... ID Y ENSEÑAD A TODOS "

  
Licenciada ~~Miriam Elizabeth Ponce Ponce~~  
SECRETARIA



/Rosy

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA



ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLOGICAS  
Calle M-S, Cda. Universitaria, zona 12  
Tel. 4760790-4, 4760885, ext. 480-1  
Fax: 4769902, 4767218, fax. 4769914  
GUATEMALA, CENTROAMERICA

CIEPs. 066-96

REG. 2034-96

Guatemala, 09 de octubre de 1,996.

INFORME FINAL

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
EDIFICIO

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Edith Ríos de Maldonado, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

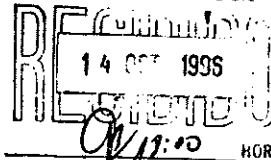
"ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL  
DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA"

CARRERA: ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL

ELABORADO POR:

FABIOLA IVONNE CALDERON SALAZAR

Universidad de San Carlos  
ESC. CIENCIAS PSICOLOGICAS



CARNE No.

25-15309

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

LICDA. EDITH RÍOS DE MALDONADO  
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA

ERDM/edr  
c.c. Docente Revisor  
archivo



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS  
DE GUATEMALA

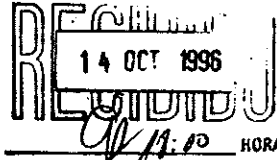


ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
Calle M-5, Cda. Universitaria, zona 12  
Tel. 4780790-4, 4780985, ext. 480-1  
Fax: 4789902, 4787219, fax. 4769914  
GUATEMALA, CENTROAMÉRICA

CIEPs. 065-96

Guatemala,  
09 de octubre de 1,996.

Universidad de San Carlos  
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS



LICENCIADA  
EDITH RIOS DE MALDONADO, COORDINADORA  
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA  
EDIFICIO

LICENCIADA RIOS:

Me dirijo a usted para informarle que he procedido a la  
revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACION**, titulado:

**"ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE  
PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA"**

CARRERA: **ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL**

ELABORADO POR:

**FABIOLA IVONNE CALDERON SALAZAR**

CARNE No.

**25-15309**

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos  
establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología,  
emito **DICTAMEN FAVORABLE**, y solicito continuar con los trámites  
correspondientes.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

*Edith Rios de Maldonado*  
LICDA. **EDITH RIOS DE MALDONADO**  
DOCENTE REVISORA

ERDM/edr  
c.c. Docente Revisor  
Archivo



PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

Guatemala, 03 de septiembre de 1,996

Licenciada  
Edith Rios de Maldonado  
Coordinadora del Departamento  
de Investigación en Psicología  
Presente

Estimada Licenciada:

Atentamente, me dirijo a usted para informarle que he procedido a asesorar el Informe final del trabajo de investigación titulado: " ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA", presentado por la estudiante Fabiola Ivonne Calderón Salazar, con carnet No. 9115309.

Considero que el informe final de investigación en referencia llena los requisitos del Centro de Investigación, por lo que en mi calidad de asesor doy la aprobación correspondiente para que sigan los trámites necesarios.

Cordialmente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**



Lic. Víctor Manuel Ordoñez Oliva  
Asesor

Licenciado  
VICTOR MANUEL ORDOÑEZ OLIVA  
Psicólogo



ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EDIFICIO 1-A-3, 1-A-3'  
CIUDAD UNIVERSITARIA, ZONA 12  
TELÉFONOS: 780780-84 Y 780825-88  
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.  
CIEPs.  
archivo

REG. 2034-96

CODIPs. 578-96

APROBACION DE PROYECTO DE  
INVESTIGACION Y NOMBRAMIENTO DE ASESOR

Septiembre 20 de 1996

Señorita Estudiante  
Fabiola Ivonne Calderón Salazar  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a  
ustedes el Punto VIGESIMO QUINTO (25o.) del Acta TREINTA NOVENTA  
Y SEIS 30-96) de Consejo Directivo, de fecha 27 de agosto del  
año en curso, que copiado literalmente dice:

"VIGESIMO QUINTO: El Consejo Directivo conoce el expediente que  
contiene el Proyecto de Investigación titulado: "ALCANCE DE LA  
ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL DE LAS  
EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA, de la carrera: ORIENTACION  
VOCACIONAL Y LABORAL, presentado por:

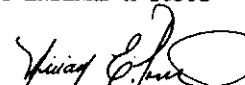
FABIOLA IVONNE CALDERON SALAZAR

CARNET No. 25-15309

El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia  
satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de  
Investigaciones en Psicología -CIEPs., resuelve aprobarlo y  
nombrar como asesor al Licenciado Víctor Manuel Ordóñez."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

  
Licenciada Miriam/Elizabeth Ponce Ponce

SECRETARIA



/Rosy

## **ACTO QUE DEDICO**

### **A DIOS:**

Fuente divina de sabiduría que me ha iluminado toda la vida.

### **A MI ESPOSO:**

Ing. Manuel Emilio Figueroa, compañero y amigo que estuvo apoyandome durante toda la carrera y nunca me dejó desfallecer.

### **A MIS PADRES:**

Ing. Oscar Eduardo Calderón y Paula Salazar de Calderón con amor y admiración.

### **A MIS HERMANOS:**

Oscar Renato Calderón y Erick Estuardo Calderón, con cariño y que el triunfo alcanzado sirva de ejemplo para ellos.

### **A MIS SUEGROS:**

Juan Francisco Figueroa e Irma Solares de Figueroa, todo mi aprecio incondicional.

### **A MIS CUÑADOS:**

Azucena de Calderón y Francisco Javier Figueroa, con especial cariño.

### **A MIS COMPAÑEROS DE ORIENTACION VOCACIONAL Y LABORAL:**

Especialmente a Antonio Méndez, Wendy Cortéz, Douglas Ruiz, Indira Romero y Vicky de Cifuentes.



## **AGRADECIMIENTO**

### **A MI ESPOSO:**

Ing. Manuel Emilio Figueroa por su comprensión, apoyo y asesoramiento estadístico.

### **A MIS HERMANOS:**

Oscar Renato Calderón y Erick Estuardo Calderón por su ayuda incondicional.

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS:**

Centro de enseñanza que me forjó para ser una profesional de éxito.

### **A MI COMPAÑERO Y AMIGO:**

Lic. Antonio Méndez, agradecimiento sincero por el asesoramiento y revisión de este trabajo de investigación.

### **A PRODUCTOS AVON DE GUATEMALA:**

Empresa que me ha dado la oportunidad de desarrollarme como profesional. En especial a Angel Contreras y Sergio Valle por el apoyo brindado en la realización del presente trabajo.

**PADRINOS**

**ING. OSCAR EDUARDO CALDERON**

**ING. MANUEL EMILIO FIGUEROA**

**DRA. AZUCENA GALINDO DE CALDERON**

**PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**Biblioteca Central**

## PRESENTACION

Allegar a ser un buen entrevistador no es fácil. De hecho es quizá una de las destrezas humanas más difíciles de alcanzar: requiere de un preciso equilibrio entre técnica, actitud, conocimientos, empatía, objetividad, basado en dos columnas fundamentales: **escuchar y observar**. Sin embargo, la entrevista es también una herramienta poderosísima en casi todos los órdenes de la vida, en el mundo empresarial y del trabajo.

Particularmente, quienes ocupan o aspiran a ocupar posiciones de liderazgo en las compañías tienen, a través de la entrevista, una increíble fórmula preventiva y curativa acerca de la difícil tarea de dirigir personal.

En esta investigación, se abordó el tema de la **ENTREVISTA** e intento dar algunas aplicaciones, de acuerdo a los usos más comunes que le damos al trabajo, especialmente a las empresas de productos de belleza con la contratación de personal.

Desarrollar destrezas no siempre es fácil: exige dedicación, práctica, exponerse a fallar. Sin embargo, la actitud hace mucha diferencia.

## INTRODUCCION

A principios del siglo XX, la incorporación de datos científicos a la administración mostró al mundo que el estudio sistemático del trabajo podía conducirse a un mejoramiento en la eficiencia. La argumentación de los líderes del movimiento en favor de la especialización y mejor capacitación hizo más obvia la necesidad de crear departamentos especializados en personal.

Las primeras décadas de este siglo vieron el surgimiento de los primeros departamentos de personal, fenómeno que se vio favorecido por los avances de la administración científica por los movimientos sindicales. Los nuevos departamentos contribuían a la eficiencia de las organizaciones y de varias maneras; mantenían los salarios en niveles adecuados, seleccionaban a los candidatos idóneos para ciertos puestos y servían como canal de quejas y sugerencias. (1)

1. WERTHER, William B./ KEITH, Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos

Por lo tanto la Psicología influye en todos los aspectos de la vida, en el trabajo y fuera de él y a la vez contribuye a la contratación e inducción inicial, la manera en que se ejecuta, evalúa, motiva a los empleados hacia la satisfacción laboral, sin mencionar muchos otros factores que rigen el progreso y desarrollo personal así como la productividad y vitalidad de la empresa.

La entrevista es la técnica más importante del proceso de Selección de Personal. Esta herramienta juega un papel preponderante en una organización y el desarrollo adecuado de la misma, permite obtener valiosa información sobre los solicitantes a determinado puesto.

Para la selección de la persona idónea, es necesario cumplir con la realización de todo un proceso, dentro del cual se hace necesario la entrevista, misma que debe ser manejada de forma adecuada, es decir, garantizar su validez y confiabilidad. Decimos validez cuando el instrumento mide lo que se tiene que medir, en una entrevista debieramos distinguir entre un buen candidato de alguien que no lo es tanto. Hablamos de confiabilidad cuando el instrumento registra resultados similares en condiciones similares. Aplicando a personas, decimos que alguien es confiable cuando podemos predecir como va a reaccionar en determinada situación.

Esto ayudará a las empresas de Productos de belleza a una correcta selección de personal tanto interno como externo, ahorro de tiempo, dinero, ganancia económica y principalmente al éxito de la empresa.

En Guatemala se cuenta con alta participación de empresas dedicadas a la producción de Productos de belleza, entre ellas hay empresas Nacionales y Multinacionales.

En este trabajo se abarcó al 100% de las empresas que operan en el perímetro de la ciudad capital, observándose que todas las empresas utilizan la herramienta de la entrevista, a pesar que no todos los encargados de personal son profesionales en la materia.

El propósito de este trabajo fue demostrar el alcance de la Entrevista en el proceso de Selección de Personal de las Empresas de Productos de Belleza. Pretendiendo servir de referencia para futuras investigaciones en el campo de la Psicología Industrial, específicamente en el área de selección de personal, poniendo énfasis en el desarrollo de la entrevista. Particularmente demostrar la necesidad de la entrevista en el proceso de selección de personal, presentar los aspectos ambientales que distorsionan la Entrevista de Selección de Personal, dar a conocer las diferentes entrevistas que se pueden realizar y las habilidades del entrevistador eficaz.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

Por lo expuesto y en búsqueda de conocimientos, se ha decidido dar a conocer el Alcance de la Entrevista en el Proceso de Selección de Personal.

## CAPITULO I

### 1. MARCO TEORICO

#### 1.1. HISTORIA Y DESARROLLO DE LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL:

La Psicología Industrial surgió a principios del siglo XX y creció rápidamente, sobre todo a raíz de las dos guerras mundiales que brindaron la oportunidad de compartir su utilidad. Uno de los mitos en su historia fue el descubrimiento del influjo que las variables sociopsicológicas, tienen en el comportamiento del trabajador, lo que se demuestra por los estudios de Hawthorne en la década de 1920 y en la de 1930.

La Psicología Industrial se inició en 1901, cuando el doctor Walter Dill Scott, el 20 de diciembre, pronunció un discurso analizando las posibilidades de aplicación de los principios psicológicos en el campo de la publicidad. (2)

Este acontecimiento tuvo lugar en los estados Unidos de América; anteriormente, en España se desarrollado cierto movimiento en la industria, donde la psicología tenía una participación activa.(3)

2. Ordoñez Victor, Tesis El Rol del Psicologo Industrial en el sistema Bancario, USAC.

3. Op.Cit. pag. 26



Posteriormente, surgieron acontecimientos que dieron la pauta para la aplicación de la psicología hacia el mundo de los negocios y la publicidad.

En 1,919, El Doctor Scott y otros investigadores fundaron la Scott Company of Philadelphia, que fue la primera organización de consultoría psicológica que se creó y tuvo una orientación hacia los problemas del personal de la industria.

La depresión económica de los Estados Unidos (1928-30), ejerció un efecto considerable en el desarrollo de la Psicología Industrial, aún cuando este fenómeno frenara su desarrollo. Dicho fenómeno origino campos hacia la investigación.

Posteriormente, con la Primera Guerra Mundial comenzó el interés por el estudio de la Psicología en la Industria, los psicólogos participaron activamente, en los esfuerzos bélicos, administrando pruebas para reclutar personal para el ejército y contribuyendo a desarrollar procedimientos para la selección de oficiales. Además se le atribuye a la Segunda Guerra Mundial, ser uno de los factores más importantes para su crecimiento en la Industria.

En el transcurso de la historia el hombre ha evolucionado y es por medio del trabajo que se hace realidad dicha evolución.

**1.1.1. TRABAJO:** Es una actividad física o intelectual que se propone obtener medios para la subsistencia, y satisfacción de necesidades básicas.

" El trabajo es la primera condición fundamental de toda la vida humana, hasta tal punto que: en cierto sentido, deberíamos afirmar que el hombre mismo ha sido creado por obra del trabajo". (4)

De todos es conocido que el hombre pasa el mayor tiempo desempeñando tareas laborales, en fábricas, empresas, instituciones educativas y otras, por lo que se hace preciso conocer, la industria, su alcance y campos de acción.

#### **1.1.2. INDUSTRIA**

"Definiremos la Industria como el conjunto de todas las organizaciones dedicadas a crear bienes y servicios". (5)

Entre la Industrias se incluyen las siguientes: Hospitales, Instituciones Gubernamentales, Clínica, Instituciones Educativas, Hoteles, Teatros, Instituciones de Investigación, Fábricas, Agencias de Publicidad, Bancos, Aseguradoras y otras.

4. ENGELS, Federico "El Papel del Trabajo en la Transformación del mono en hombre" Colección de textos filosóficos, USAC 1,993, Pag. 1

5. OSORIO, Manuel "Diccionario de Ciencias Jurídicas Políticas y Sociales". Buenos Aires 1,978 Pag. 377

## 1.2. PSICOLOGIA INDUSTRIAL:

"Es la aplicación o extensión de los principios y los datos psicológicos a los problemas relativos a los seres humanos que operan en el contexto de los negocios y la industria". (6)

Tomando en cuenta que el factor humano es el más importante dentro del proceso productivo de cualquier Industria, la Psicología se hace necesaria para comprender a cada individuo y orientarle hacia su propia realización y satisfacción de necesidades a fin de propiciar más condiciones optimas en el beneficio propio y de la empresa.

El futuro de la Psicología Industrial precisa de desarrollo constante y de nuevos retos, debido a la cambiante naturaleza de los trabajadores, el tamaño creciente de las empresas, el equipo, procedimientos y técnicas cada vez más refinados.

El máximo reto que afronta en nuestros días el psicólogo Industrial es el movimiento tendiente a humanizar el trabajo y mejorar la calidad de vida laboral, para lograr esas metas se procura que el trabajo sea interesante y satisfactorio, que el empleado goce de autonomía y participe en la toma de decisiones.

6. BLUM, Milton y NAYLE, James C. Psicología Industrial E.México 1981 Pag.17

### 1.2.1. OBJETO DE LA PSICOLOGIA INDUSTRIAL:

La Psicología Industrial es la disciplina que ejerce su influencia sobre la calidad de vida moderna dentro de la industria, ya que repercute en el estilo de vida de los trabajadores dentro del ambiente laboral.

El trabajo proporciona un sentido de identidad; mejora el sentido de autoestima, filiación y pertenencia. Cuando la actividad laboral no es satisfactoria, produce frustración que se manifiesta en malestar, que genera mala relación interpersonal, familiar y social.

En la actualidad las empresas dedican enormes sumas de dinero y grandes esfuerzos a mejorar las cualidades personales y de relaciones humanas de sus empleados con el objeto de que crezcan y prosperen. Tomando en consideración cuanto más se expanda la empresa, mayores oportunidades tendrá el trabajador.

La producción debe lograrse con el máximo de eficiencia y calidad. Por tanto, la planta, el equipo y las condiciones de trabajo han de crear una atmósfera propicia para ellos, siendo ésta otra de las tareas del psicólogo Industrial.

La psicología aplicada al mundo del trabajo sirve en dos direcciones: a) El individuo como trabajador y b) La compañía beneficiando a ambos.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

La Psicología Industrial no sólo influye en la vida laboral, sino también en otras esferas, sus efectos rebasan el ámbito de la fábrica y la oficina, repercute también en la conducta de los consumidores, la publicidad forma parte de la sociedad y representa un elemento esencial de la economía de cualquier país.

**1.3. ACTIVIDADES DEL PSICOLOGO:** A continuación se enumeraran los diferentes tipos de actividades que pueden considerarse como parte del campo general de la profesión del Psicólogo.

1. Administración
2. Análisis de puesto
3. Selección de Personal
4. Desarrollo de personal e inducción
5. Motivación humana
6. Ingeniería Psicológica
7. Estudio de la productividad
8. Psicología del consumidor
9. Higiene laboral

**1.4. SELECCION DE PERSONAL:**

El Proceso de Selección de Personal científico, es el que se lleva a cabo a través de Técnicas, procedimientos y pruebas psicológicas. El proceso se inicia con una autorización o requisición para contratar personal.

SECRETARÍA DE ECONOMÍA  
ESTADO DE QUERÉTARO  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Esta petición se hace cada vez que hay una vacante y lo hace el Encargado de personal.

La Selección de Personal surge ante la posibilidad de encontrar diferencias individuales entre los candidatos a ocupar un puesto determinado. El hecho de que existan diferencias individuales justifica plenamente la técnica de Selección de Personal, por medio del cual se busca establecer adecuada correspondencia entre los requisitos del cargo y el conjunto de características personales para desempeñarlo eficientemente.

En la selección de personal el procedimiento se lleva a cabo de la siguiente manera:

1. Definición de la vacante es determinar los requisitos de un puesto edad, sexo, conocimientos, experiencia, personalidad etc.
2. Divulgación es la publicación de plazas vacantes por medio de anuncios, (periódicos, carteles y otros) agencias de empleo, Centros de formación, personas que acuden a la empresa, etc.
3. Recepción es la recopilación de curriculums.

4. Calificación elegir aquellos curriculums que llenen los requisitos para determinada plaza.
5. Entrevista preliminar será efectuada por el encargado de personal con el objetivo de eliminar a los candidatos que no están calificados.
6. Evaluación es la aplicación de pruebas psicológicas, las cuales son una medida objetiva de una muestra de conducta, características humanas, tales como habilidades, aptitudes, intereses y personalidad, en términos cualitativos.
7. Referencias es confirmar las referencias comerciales y personales que el candidato presentó.
8. Entrevista Final o contratación, su objetivo es formalizar detalle de fecha de ingreso, firma del contrato laboral etc.
9. Inducción es dar a conocer al empleado las políticas, visión y misión de la empresa, así como un recorrido por las instalaciones y dentro de su área de trabajo.
10. Seguimiento es llevar a cabo un entrenamiento según su área de trabajo.

11. Confirmación es la carta de confirmación del puesto que se le entrega a los dos o tres meses.

#### 1.4.1. ENTREVISTA:

La entrevista es una técnica que tiene su propio procedimiento o reglas, con las cuales no solo se amplía y se verifica el conocimiento científico, sino que al mismo tiempo se aplica.

Por lo que fundamentalmente al delimitar el concepto es clasificar que una entrevista NO es sólo una conversación, ni un interrogatorio ni un discurso.

La entrevista es una interacción verbal y visual entre dos o más individuos, que es utilizada entre otras actividades para seleccionar empleados, obreros, y ejecutivos, proporcionando una correcta visualización de los aspirantes a puestos disponibles y por ende a formular juicios con los informes que recaba, las impresiones que intente traducir en apreciaciones elaboradas por el entrevistador, son sólo medios para llegar a una decisión, para la contratación de un solicitante. Debido que es la herramienta por excelencia, la utilizan para evaluar, contratar o promover a los candidatos.

La mayoría de las entrevistas están elaboradas para que proporcionen suficiente información del candidato ya que es un instrumento de medición, por lo que debemos garantizar su medición y validez.



**1.4.2. ENTREVISTA DE SELECCION:**

Es evaluar a un candidato con fines de contratación, ascensos o transferencia, tomando en cuenta las habilidades, aptitudes, intereses, estudios realizados, experiencia laboral y en base a estos datos se elegirá a la persona calificada. El entrevistador puede formarse una idea de la persona que necesita si utiliza las herramientas de la selección:

**1.4.3. HERRAMIENTAS PARA UNA ACERTADA SELECCION:**

- Descripción del puesto
- Formato de solicitud de empleo
- Baterías psicométricas
- Investigación de referencias

**1.4.5. ELEMENTOS DE LA ENTREVISTA:**

**A. PERSONA:** Cada vez que se tiene contacto con alguien se da una cantidad enorme de información sobre la persona, a través del porte, vestimenta, expresión, movimientos etc. Antes de decir una sola palabra ya se tiene una impresión de la persona. Cuando se trata de una entrevista, el entrevistador dará datos sobre si mismo que puede ser la información preliminar. Si ha tenido la ocasión de ver su solicitud de ingreso o carta, o que alguien nos haya dado información sobre él, se podrá empezar a formar una idea sobre él o ella, su presencia será el segundo elemento, pero resultará esencial a los efectos de la entrevistada.

Debe considerarse que a través de su aspecto exterior estará causando en el entrevistador una impresión determinada.

**B. RELACION:** Se establecen dos campos distintos, por un lado hay una relación formal y una implícita. La relación formal es la que se hace al convencionalismo social por ejemplo la conversación, la relación informal se refiere a todo lo que se trasmite por medios no formales e involucra la atención de otras personas, la lectura de papeles, tics, posición física, las distintas expresiones que se tengan durante la entrevista etc. Para la relación humana no hay fórmulas, pero si se puede llamar la atención sobre la importancia de pensar en esa persona que nos vendrá a ver con la sana intención de comprenderlo, que en definitiva es el principal objetivo la relación.

**C. OBJETIVO DE LA ENTREVISTA:** Es común que los objetivos sean distintos de acuerdo a los fines que se persiguen Por ejemplo: entrevista psiquiátrica, de Orientación, Contratación y otras, de cualquier manera, las entrevista es una técnica orientada hacia el conocimiento del entrevistado.

Independientemente del uso que se pretenda dar, lleva al entrevistador a profundizar en la dinámica del sujeto, tanto en el proceso de selección como en la psicoterapia u otra actividad en que su uso sea indispensable.

**D. AMBIENTE:** el natural, aquel en el que normalmente desarrollamos nuestras actividades, lo que será inmediatamente advertido por el entrevistado y le dará una desagradable sensación de ser bien tratado por el entrevistador.

**E. TIEMPO:** La temporalidad que en condiciones óptimas debe tomarse para una entrevista varía acorde al objeto de la misma. Así, en la entrevista que tiene como fin el conocimiento adecuado para la contratación de un trabajador, no debe excederse de 45 minutos no ser menor de 15 minutos.

#### **1.4.6. ETAPAS DE LA ENTREVISTA:**

- A. Pre-entrevista
- B. Apertura
- C. Transcurso
- D. Cierre
- E. Post-Entrevista

##### **A. PRE-ENTREVISTA:**

Antes de iniciar la entrevista, transcurre un período entre el momento en que se entrevistará al candidato y el tiempo en que efectivamente se lleve a cabo.

Durante este tiempo se recordará alguna información o comentario que se ha obtenido respecto al entrevistador, será también el momento en que se revisen los antecedentes del candidato lo cual ayudará para analizar los prejuicios que se pueda tener al respecto y fundamentalmente planear la entrevista.

Al considerar el tiempo que se pasará con el entrevistado se prepara el material para obtener la información de nuestro interés, no es ético adentrarse en temas íntimos, pues lo que interesa es una persona que vendrá a trabajar a la empresa. Si bien está involucrado como conjunto, la mayoría de sus asuntos íntimos nos interesan en absoluto y solamente en la medida en que estos asuntos puedan relacionarse con el trabajo, para el que se postula. Con el fin de obtener mayor información de las personas entrevistadas se deberá aclarar los términos que no son muy accesibles en los antecedentes, se deberá ampliar lo que interese conocer mejor. Es importante buscar respuesta para posibles problemas, tanto desde el punto de vista profesional como de la relación con los demás. Este aspecto se hará sin adentrarnos en la intimidad del candidato, tanto para no herirlo obligándolo a mostrar áreas que no estén interesadas en mostrar a una persona desconocida, cuanto para no crear un ambiente negativo en la entrevista como producto de su reacción o para no encontrarse de pronto involucrados en un problema que hace llegar a conclusiones sobre el candidato sobre la base de sus asuntos personales.

UNIVERSIDAD DE LOS ANDES  
SAN CARLOS DE GÓMEZ  
Biblioteca Central

Intersará el cambio de reacciones que el candidato pueda tener frente a determinadas circunstancias que son las que se producen en el lugar de trabajo a donde se ubicará.

Otro aspecto importante que no debe perderse de vista será el horario y lugar donde se desarrollará la entrevista para que no se produzca malos entendidos y sean incómodos para ambos.

Por parte del entrevistador planificar una entrevista significa:

- Conocer el propósito exacto para la entrevista
- Estar al tanto de toda la información que se dispone antes de la entrevista.
- Estar al tanto de la información que necesita obtener durante la entrevista.
- Garantizarse que todas las condiciones favorezcan el proceso de la entrevista (citación de la persona, lugar y tiempo apropiado, no interrupciones. etc).

B. **APERTURA:** Una vez iniciada la entrevista, hay una secuencia que seguir.

Inicialmente, mientras ambas partes se acomodan a la situación, el interés principal del entrevistador debe estar orientado a fomentar el RAPPORT (término de origen francés) que significa fundamentalmente crear las condiciones apropiadas para que se entienda que los participantes (entrevistador y entrevistado) tiene un objetivo común basado en la confianza y honestidad.

Durante esta etapa conviene clarificar el objetivo que se persigue, tiempo aproximado que durará la entrevista, las normas de confianza y sinceridad de ambas partes etc.

El comportamiento del candidato durante la entrevista aportará información, la cual se podrá obtener desde la manera de levantarse, sentarse y caminar, además datos respecto a su agilidad, soltura o rigidez, elegancia, dinamismo, angustia. Con sus facciones también dará nuevos datos que serán útiles para el proceso de selección como su mirada, sonrisa, expresión general, llegará también, el movimiento de sus manos o cualquier otra característica particular, tics, cicatrices color y corte de cabello, o el maquillaje en las mujeres, etc.

Su tono y timbre de voz y modalidades serán igualmente registrados y evaluados. Finalmente su actitud general también producirá una reacción en el entrevistador.

Lo importante en esto es tener conciencia de que se evalúa en su justa medida y no dejarse llevar sin más por la primera impresión, para ser objetivos en la apreciación de los datos obtenidos.

Cuando entrevistado y entrevistador han dado señales de estar cómodos y claros en cuanto a los objetivos perseguidos, es conveniente pasar a la parte central de la entrevista.

#### **C. TRANSCURSO:**

Durante este período el entrevistador obtiene información que se ha propuesto, si la entrevista no está rígidamente estructurada, conviene que las preguntas formuladas sean abiertas, ya que ello permite que el entrevistado elabore su respuesta apropiada.

Al mismo tiempo se dará al candidato toda la información necesaria para que conozca el puesto, la empresa, sus políticas, modalidades o historia y respecto de nosotros mismos, quiénes somos y qué posición ocupamos en la empresa.

Debe dar también información sobre el procedimiento de empleo, cómo se desarrolla, el nivel jerárquico que ocupa dentro de la empresa y qué puede esperar en el futuro, sea en cuanto a futuras entrevistas, exámenes o cantidad de candidatos aún involucrados en la selección.

**D. CIERRE:** Una vez que se ha cubierto el propósito de la entrevista, lo cual ocurre normalmente cuando ambas partes han dado y recibido toda la información que cree pertinente. Es importante estar seguro de que efectivamente se dio y recibió toda la información que interesa intercambiar. Para ello algunos entrevistadores llevan un pequeño cuestionario para comprobar que han descubierto todos los puntos que deseaban. Es necesario hacer esta comprobación en nuestro interlocutor y repetirle claramente al despedirnos cuáles serán los siguientes pasos de la selección y que tiempo se llevarán. Finalmente agradecer el tiempo invertido y despedirse cortésmente son puntos finales muy oportunos.

**E. POST- ENTREVISTA:** En esta etapa el entrevistador realiza la evaluación del candidato, seguidamente se elabora un informe donde se indiquen datos generales, análisis de las pruebas psicológicas aplicadas y conclusiones obtenidas del candidato.



Para hacer esta evaluación es conveniente utilizar formularios donde se indican factores tales como:

- puntualidad
- simpatía
- seguridad
- iniciativa
- conocimientos
- interés hacia el puesto
- inteligencia

En cada uno de estos factores se debe marcar en los distintos grados del mismo, con breves definiciones tales como:

muy buena, muy agradable, buena, agradable, regular, poco, agradable.

Estos grados son adjetivados, con lo cual pierden parte de su valor y permiten simplemente tener una opinión nunca exacta por parte del evaluador.

En algunas ocasiones se agregan puntajes a los distintos grados, con lo que se hace más difícil aún la evaluación. El valor de los datos obtenidos varía en función de las características de cada puesto. Cada uno de ellos abarca una gama de aspectos, algunos de los cuales se puede enumerar para simplificar el trabajo a quien debe llenar el formulario, dejando para cada ítem lugar para que quien lo llene, exprese su pensamiento y sensación sin encontrarse limitado a gradaciones o puntajes que lo limitan y parcializan.

Al final del formulario conviene dejar un recuadro donde se concrete si se lo considera al entrevistado candidato para el puesto que se busca llenar.

**1.5. CLASIFICACION DE ENTREVISTAS:** Algunas se usan para propósitos de selección, mientras que otras para evaluación, guía o para recabar datos.

- **ENTREVISTA PLANEADA** que también se llama **ENTREVISTA PROFUNDA** O **ENTREVISTA DE ACCION**, es de una naturaleza semiestructurada y utiliza preguntas en áreas clave que han sido descritas con anterioridad por el entrevistador. Los temas típicos incluyen la vida en la casa del candidato, educación experiencia de trabajos anteriores, actitudes e intereses recreativos. Quien realiza la entrevista proporciona información acerca de la organización, naturaleza del puesto, sueldo, oportunidades de mejorar y los requisitos que debe cumplir el empleado.

Este tipo de entrevista es un acuerdo entre las filosofías completamente directivas y las no directivas. (7)

- **ENTREVISTAS DIRECTIVAS** muy estrictas también se denominan **ENTREVISTAS ESTANDARIZADAS**. Dichas entrevistas usan un formato de cuestionario amplio y están sumamente estructuradas. Los temas de este tipo de entrevistas son similares a los de la entrevista planeada, excepto que los temas se tratan con mayor detalle. (8)

7. FLIPPO, Edwin B. Principios de Administración de Personal

1era. Edición P.P. 500

8. Op. cit. 502

1.6. **TIPOS DE ENTREVISTA:** Existen tres tipos de entrevistas :

1. Entrevista Estructurada
2. Entrevista Semi-Estructurada
3. Entrevista Libre

también se les denomina directiva o indirectivas.

**A. ENTREVISTA ESTRUCTURADA:** Cuando el entrevistador cuenta con una especie de cuestionario- guía que le va señalando las preguntas a formular. Tiene la ventaja que el entrevistador se garantiza de preguntar todo lo que hay que preguntar, ya que está en el formulario, también que el entrevistador no necesita tener demasiada experiencia para cubrir el contenido de la entrevista, ya que el formulario le ayuda a seguir la secuencia e incluso, a utilizar las palabras apropiadas. Esto mismo puede implicar desventaja de que el entrevistador se desconecte del entrevistado y se limite a leerle las preguntas, y la desventaja es que si el formulario no está bien diseñado, se dejara de plantear puntos sumamente importantes.

**B. ENTREVISTA SEMI-ESTRUCTURADA:** El entrevistador cuenta con una guía básica sobre los principales temas a abordar, pero tiene la libertad para moverse, dentro de la entrevista y da al entrevistado la misma libertad, de tal forma que ambos se sientan más sueltos y libres para abordar los distintos temas. Como ventajas está la libertad de acción lo cual permite a veces poder obtener información de mejor calidad.

Desventajas están la de consumir normalmente más tiempo que una entrevista totalmente estructurada, tiene el riesgo de que el entrevistador maneje la entrevista y que no dé tiempo para abordar todos los temas importantes. Requiere también una mayor destreza por parte del entrevistador.

**C. ENTREVISTA LIBRE:** Hay una guía básica y tanto entrevistado como entrevistador van abordando los temas según estos van apareciendo en la conversación. Este tipo de entrevista requiere más tiempo y mucha mayor destreza del entrevistador para conducirla.

#### **1.7. PUNTOS A EVALUAR EN LA ENTREVISTA:**

**A. ADMISION:** Cuyo objetivo es formar juicio del sujeto para el cargo que deba cubrir, distinguiéndose la "entrevista previa" o ligera y rápida para que en primera clasificación se profundiza en cada uno de ellos los aspectos que constituyen el verdadero objeto de la entrevista.

**B. PROMOCION:** tiene por finalidad el determinar, como complemento al concepto que por calificación y por su historial se tiene al sujeto los intereses particulares que pueden moverle a ocupar una nueva y mejor situación.

**C. CONSEJO:** En su oportunidad de la vida laboral y a fin de aclarar estas situaciones así como de sondear o revalorizar embarazosas posiciones que de no ser neutralizadas quedarían latentes y con posibles repercusiones en el equilibrio del grupo.

D. **SALIDA:** Se realiza cuando se puede actuar sobre un empleado cuya marcha obedece a propia voluntad y se tenga la seguridad de que esta determinación lo hace por conveniencias propias y sin recelos con respecto a la Dirección, siendo momento oportuno para obtener información valiosas sobre problemas internos.

**1.8. LAS TRES CLAVES PARA ENTREVISTAS EFICAZMENTE:**

- Saber preguntar
- Saber escuchar
- Saber observar

A. **SABER PREGUNTAR:** El preguntar tiene varias funciones entre ellas tenemos, estimular al entrevistado a comunicarse espontánea y francamente abordando áreas más relevantes.

Preguntas mal formuladas pueden conducir a un fracaso total de la entrevista. Con las preguntas se busca encontrar la información más oportuna para los objetivos de la sesión.

B. **SABER ESCUCHAR:** Es uno de los requisitos básicos para la buena comunicación. Por lo que escuchar es la habilidad de captar, definir y responder adecuadamente a los sentimientos que expresa otra persona. Al escuchar activamente a alguien:

- Reducimos sus reacciones defensivas
- Promovemos su autoestima
- promovemos la descarga de intercambios emocionales
- aseguramos la claridad
- generalmente mejoramos la calidad de relación

C. **SABER OBSERVAR:** Sigmud Freud escribió El subconsciente de un ser humano puede obrar sobre el del otro sin necesidad de pasar a través del consciente.

Existen gestos y posturas que le están diciendo algo del entrevistado, si no se sabe descifrar porque no se tiene los suficientes elementos para interpretarlos, se estará dejando una buena parte del mensaje del entrevistado.

Existen tres categorías de comportamiento observables durante la entrevista.

- El vocabulario y el tono de voz utilizado
- El rostro
- Las manos y los movimientos del cuerpo.

A continuación se exponen diversas técnicas, las cuales ayudaran al proceso de la entrevista, indicando un punto de eficiencia y eficacia.

#### 1.9. TECNICAS DE MANEJO DE ENTREVISTA:

A. **TECNICA DEL ECO:** El entrevistador dirige la conversación hacia sus objetivos sin necesidad de apoyarse en preguntas cerradas, haciendo que el entrevistador profundice en aspectos relevantes sin que se note presión directa del entrevistador. El procedimiento consiste en repetir en forma interrogativa y con las mismas palabras que usó el entrevistador la frase final. Con esta repetición, el entrevistador siente la necesidad de proporcionar mayor información. Esta técnica es muy útil porque nos da respuestas de aspectos importantes .

**B. TECNICA DEL SILENCIO:** Un momento de silencio durante la entrevista puede crear tal impacto en el entrevistado, que se vea obligado a hablar para romper el silencio. Por lo que se dice que la Técnica es de presión, que debe manejarse con mucho cuidado pues no se trata de infringir sufrimientos innecesarios al entrevistado.

**C. TECNICA DE CONFRONTACION:** La confrontación consiste en pedir más datos y pruebas objetivas sobre lo que sospechamos que se ha exagerado o que queremos confirmar.

**D. TECNICA DEL USO DEL DESAGRADO:** Es una técnica cuyo objetivo es evaluar la seguridad que el entrevistado tiene en sí mismo ante una situación adversa, así como su capacidad para mantener y defender sus juicios, por el contrario, padece inseguridad o nerviosismo o trata de complacer al entrevistador. Requiere que el entrevistador sepa mantenerse firme en su actitud y la maneje con seguridad, sin que nunca llegue a degenerar en una actitud agresiva.

**E. TECNICA DE PRESION EMOCIONAL:**

Ayuda a medir el grado de control emocional que el entrevistado tiene de sí mismo. Esta consiste en hacerle sentir al entrevistado que no creemos lo que nos está diciendo, provocándole una situación que lo lleve a la desesperación.

Para manejar efectivamente esta técnica es necesaria una muy buena actuación del entrevistador, para evitar que el entrevistado se dé cuenta de que solo se trata de una técnica de presión emocional.

**F. TECNICA DE PRESION DE TIEMPO:** Se trata de ejercer un alto grado de presión en base al manejo del tiempo. Sirve para explorar la capacidad de organización de un individuo cuando se encuentra bajo un límite de tiempo.

**1.10. HABILIDADES DEL ENTREVISTADOR EFICAZ:**

**A. AUTO-CONOCIMIENTO:**

El auto-conocimiento desarrolla un especial estado de sensibilidad que lo pone en mayor posibilidad de captar los fenómenos que ocurren dentro y fuera de él, y de esta manera, poder seguir los siguientes pasos:

- Darse cuenta del origen y causa de un determinado hecho
- Recapacitar sobre su acción ante ese hecho
- Suponer en qué forma va este hecho a modificar su conducta

Gracias a este auto-análisis, el entrevistador tendrá posibilidad de evitar PROYECCIONES. El mecanismo de la proyección consiste en poner en otras personas parte de nuestros propios sentimientos o ideas.

**B. AUTO-ACEPTACION:** La capacidad de sentir aceptación hacia uno mismo lleva aparejada la capacidad para aceptar a los demás. Para un entrevistador la capacidad de aceptación tanto de sí mismo como de los demás resulta imprescindible porque le permite:

- tener la capacidad para soportar presión y manejar tensiones
- tener la capacidad para tratar a los entrevistadores como seres humanos.



C. **COMPRESION:** Un buen entrevistador estará sensibilizado ante las distintas características sociales y educacionales de su entrevistado, para así poder comprender las diversas actitudes, formas de actuar, de hablar, de sentir y de pensar del entrevistado.

D. **ESPONTANEIDAD:** Facilita la comprensión de los demás durante el proceso de la entrevista la espontaneidad del entrevistador brinda al entrevistado un marco de confianza, que le permite adquirir seguridad a través de saber cómo está siendo visualizado.

E. **AUTO-CONFIANZA:** La persona segura de sí misma despierta seguridad y confianza en las personas que la rodean y puede también más fácilmente evitar ansiedad en sí misma y en los demás.

F. **FLEXIBILIDAD:** Esta habilidad permite al ser humano la posibilidad de actuar de muy diversas formas, así como adaptarse a distintas situaciones sin entrar en conflicto.

G. **EMPATIA:** Es lo que nos permite vivir, lo que otra persona está transmitiendo en determinado momento, entendiendo sus necesidades y la forma como ve el mundo.

1.11. ENFOQUE DE LA ENTREVISTA EN LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA:

La empresa desde el punto de vista administrativo, es una unidad productiva de servicio, constituida según aspectos legales y prácticos. Se integra por recursos y se vale de la administración para lograr sus objetivos. Los elementos que integran la empresa son tres clases:

Bienes Materiales: que son el conjunto de instrumento o herramientas o máquinas necesarias, para el funcionamiento de cualquier empresa. Recursos Humanos: es el elemento activo de la empresa y el más importante. Sistemas: son los bienes inmateriales de la empresa.

Las empresas de Productos de belleza ofrecen sus productos a la mujer y su familia para embellecimiento y mejora de vida, entre ellos están (fragancias, maquillaje, productos para el cuidado del cabello en fin para el cuidado personal).

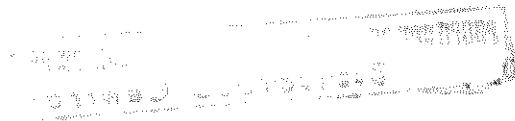
Por lo tanto dominar las técnicas de la entrevista es de crucial importancia para todas aquellas empresas de Productos de Belleza que necesitan seleccionar a personal competente para mejorar su productividad.

PROPIEDAD DE INSTITUCIONES DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

La entrevista como herramienta tiene muchas aplicaciones en la vida laboral fundamentalmente para aquellas personas en posición de liderazgo o empresas líderes.

En la entrevista se concluye que saber Preguntar, escuchar y observar son los elementos que nos llevaran al éxito para lograrlo.

La técnica de la entrevista en las Empresas de Productos de belleza ayudará a lograr una selección del personal idóneo, disponible en el país para que pueda desarrollarse en el mejor ambiente laboral.



**- PREMISAS:**

- La entrevista es una herramienta básica en el proceso de Selección de Personal.
- Cuando no se cuenta con las habilidades y experiencia necesaria, pueden perderse datos importantes en una entrevista
- Una entrevista bien realizada puede optimizar el proceso de Selección de Personal.
- No puede realizarse la Selección de Personal sin el uso de la entrevista.
- La entrevista ayuda a seleccionar a la persona idónea para cada puesto.

**- HIPOTESIS GENERAL O DE INVESTIGACION:**

La entrevista es determinante en el Proceso de Selección de Personal de las Empresas dedicadas a Productos de Belleza.

**VARIABLES:****INDEPENDIENTE:**

- La entrevista es una técnica básica.

**DEPENDIENTE:**

- Proceso de Selección de Personal.

## CAPITULO II

### 2. TECNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1. TECNICA DE MUESTREO:

Para desarrollar y verificar la hipótesis se seleccionó las Empresas dedicadas a Productos de Belleza, para la cual se elaboró una entrevista cerrada, donde se estableció qué tipo de entrevistas realizan con los postulantes a determinados puestos y el Alcance que la misma tiene en el proceso de selección de personal.

La muestra con que se trabajó fue con el Psicólogo de Recursos Humanos, de las empresas dedicadas a Productos de Belleza.

En las empresas en que no existió el Departamento de Recursos Humanos se tomó en sustitución al Encargado de Personal.

Abordamos a los Encargados de Personal, en las Oficinas Centrales de cada una de las siguientes Empresas:

Avon, Alberto VO5, B.D.F., Cuatro Rosas, Importaciones Maorlis, Inversiones Cosméticos, S.A. , Cosméticos Europeos, Industrias Comesticas y Cía Ltda. Productos S.A. , Laboratorios Darosa, Max Factor, Amway, Jacquelin Carol (Comercial Incoquin), Amicelco, Zelza y Maybelin y Revlon.

Las personas encargadas de personal fueron 16 las entrevistadas únicamente en sus oficinas centrales que estén ubicadas dentro de la ciudad capital de Guatemala.

## 2.2. INSTRUMENTOS:

La entrevista cerrada fue el instrumento elaborado para la realización del trabajo de campo, con el cual se determinó el tipo de entrevista que utilizan las empresas de Productos de Belleza para la selección de personal.

El objetivo de esta investigación fue conocer el alcance de la entrevista en la selección de personal y los aportes que puede ofrecer para optimizar el trabajo del entrevistador.

La entrevista constó de 10 preguntas cerradas, dirigidas a los Encargados de Selección de Personal de las empresas arriba mencionadas.

Las preguntas fueron estructuradas de la siguiente manera: Pregunta # 1 y 3 están enfocadas hacia a importancia que tiene la entrevista en el proceso de selección de personal. Pregunta # 2 se refiere al tipo de preguntas que se hacen en el procedimiento de la entrevista. Pregunta # 4 y 5 es dar a conocer que la herramienta de la entrevista ayuda o no a determinar la capacidad que tienen las personas para desenvolverse en un puesto. Pregunta # 6 presenta los objetivos de la entrevista. Pregunta # 7 enfoca la duración de una entrevista. Pregunta 8 y 9 da a conocer las características que debe poseer las personas que aplican a un puesto determinado. Pregunta # 10. se refiere si la entrevista ha sido efectiva con la selección de personal.

### 2.3. TECNICAS ESTADISTICAS:

A continuación los pasos seguidos en la recolección y análisis de la información:

1. Se realizó la encuesta
2. Se realizó la ordenación clasificación por pregunta, tabulación y codificación de las respuestas de la entrevista.
3. Se realizó análisis porcentual de los valores más altos de las respuestas obtenidas en todas las empresas encuestadas.
4. Se codificó cada empresa numéricamente del 1 al 16 creando una nomenclatura específica.
5. Se realizó una tabla en la cual se tabularon las 10 respuestas, colocando en el eje X, el número de las empresas y en el eje Y las 10 preguntas planteadas, luego se sumó el total de respuestas dadas por cada empresa para cada pregunta, colocando los totales del lado derecho de la tabla.
6. De estos resultados sumados para cada pregunta se determinó el porcentaje de respuesta que tenía cada opción, presentando por pregunta en el total de las 16 empresas.
7. Siempre por análisis porcentual de resultados se tomaron los valores más altos.
8. Se graficaron las preguntas 1, 4 y 10, versus porcentajes de las empresas, como determinantes en la comprobación de la hipótesis usando graficas de barras.

(Ver gráfica 2)

### CAPITULO III

#### 3. ANALISIS DE RESULTADOS

Para comprobar la Hipótesis La entrevista es determinante en el proceso de selección de personal de las empresas dedicadas a Productos de Belleza, se llevó a cabo el trabajo de campo basado en una entrevista cerrada con 10 preguntas dirigidas a los Encargados de Personal o Gerentes de las empresas.

El trabajo de campo de la presente investigación se realizó durante el mes de agosto de 1,996 en las diferentes oficinas centrales de las empresas fabricantes de Productos de Belleza del perímetro de la ciudad capital.

De las empresas que formaron parte de la muestra de objeto de estudio de la investigación, el 70% de los encargados de selección de personal poseen el nivel académico adecuado, mientras el 30% son empíricos, por lo cual según la información obtenida por los entrevistados, la entrevista se realiza como una comunicación interpersonal, haciendo de la entrevista una conversación agradable cumpliendo su objetivo que es de obtener información en base a los tres artes básicos:



arte de preguntar, arte de escuchar y de observar, manifestando con el tipo de entrevista semiestructurada como la comunmente usada en las empresas de productos de belleza.

(Ver grafica # 1, pregunta # 1).

En el estudio se observó que la entrevista también es usada para evaluaciones de desempeño (según pregunta # 4), a través de un formato realizado para el efecto logrando con esto mejorar los niveles de desempeño del personal y su desarrollo profesional dentro de la empresa. (Ver gráfica #1)

El tiempo es un factor fundamental al realizar la entrevista, el cual se ha comprobado científicamente, debiera oscilar entre 15 y 30 minutos. En la investigación se logró obtener que un 75% mantienen el rango antes mencionado. (Ver gráfica # 1, pregunta No. 7)

Además se pudo obtener del trabajo realizado, que la entrevista más usada es de tipo semiestructurado, permitiendo al entrevistado expresarse ampliamente, siguiendo las preguntas que se le plantearon para recabar la información necesaria, (conocimiento, experiencia, intereses, etc.)

Se estableció con las Empresas de Productos de belleza que la entrevista es utilizada para la selección de personal, despidos y renunciaciones. Estas empresas determinaron que el factor de intercambio mutuo de pensamiento y visita formal es fundamental. Teniendo en cuenta estos aspectos, la entrevista llega a ser objetiva, se conocerá a la persona y será exacta la decisión. Asimismo, los encargados de personal mencionaron algunas de las características y ventajas de la entrevista:

**CARACTERISTICAS:**

- La entrevista es una de las herramientas más antiguas y más útiles en el Departamento de Recursos Humanos (personal).
- El entrevistador debe poseer capacidad, aptitud, seguridad en sí mismo, suspicacia y cordialidad para la realización de la entrevista.
- La entrevista es usada frecuentemente con el Proceso de Selección.
- Esta técnica es lo único que permite ver y conversar con el solicitante para conocerlo y complementar los informes de las solicitudes y observar sus reacciones a situaciones definidas, como personalidad, facilidad de expresión y actitud en general, debido a ello la entrevista es una de las técnicas más importantes.



- La entrevista debe planearse para obtener objetivos específicos y reunir los requisitos definidos del Proceso de Selección, tomando en cuenta no salirse del tema.

Se obtienen ventajas en la entrevista tales como:

- Usar guías que sugieran lo que ha de preguntarse al solicitante, con espacios en blanco para anotar las respuestas.
- Usar la solicitud de empleo de cada empresa (si la hay), para cuestionar al solicitante.

Finalmente se comprobó de acuerdo a las observaciones hechas por los entrevistadores que toda entrevista de selección de personal tiene los siguientes objetivos:

- Analizar y discutir las cualidades del entrevistado para el puesto en particular.
- Determinar si un candidato es el ideal para emplearlo en la empresa o no.

Con respecto a las preguntas de la encuesta se evidenció lo siguiente:

Pregunta No. 1:

El 100% respondió que SI consideran indispensable la entrevista en el proceso de selección de personal.

Pregunta No. 2:

El 62.50% respondió que SI Utilizan la entrevista semiestructurada.

Preguna No. 3:

El 62.5% respondió que SI Utilizan la entrevista como único instrumento para seleccionar personal

Pregunta No. 4:

El 93.75% respondió que SI consideran que la entrevista a ayuda a determinar la capacidad de desarrollo de la persona.

Pregunta No. 5:

El 87.5% respondió que SI consideran que la entrevista ayuda a determinar las relaciones interpersonales del solicitante.

Pregunta No. 6:

El 100% respondió que SI consideran importante en la entrevista, a la persona, objetivo, ambiente y tiempo.

Pregunta No 7

El 75% respondió que SI consideran adecuado un tiempo de  
15 30 minutos para una entrevista.

Pregunta No. 8:

El 93.75% respondió que SI consideran importante conocer  
aspectos como (puntualidad, orden de  
ideas, forma de expresión) manifestados  
por el solicitante en la entrevista.

Pregunta No. 9:

El 87.5% respondió que SI consideran que es conveniente  
conocer las características personales  
del candidato a realizar la entrevista.

Pregunta No. 10:

El 93.75% respondió que SI consideran que la entrevista  
realizada objetivamente conlleva al  
éxito de la contratación de personal.

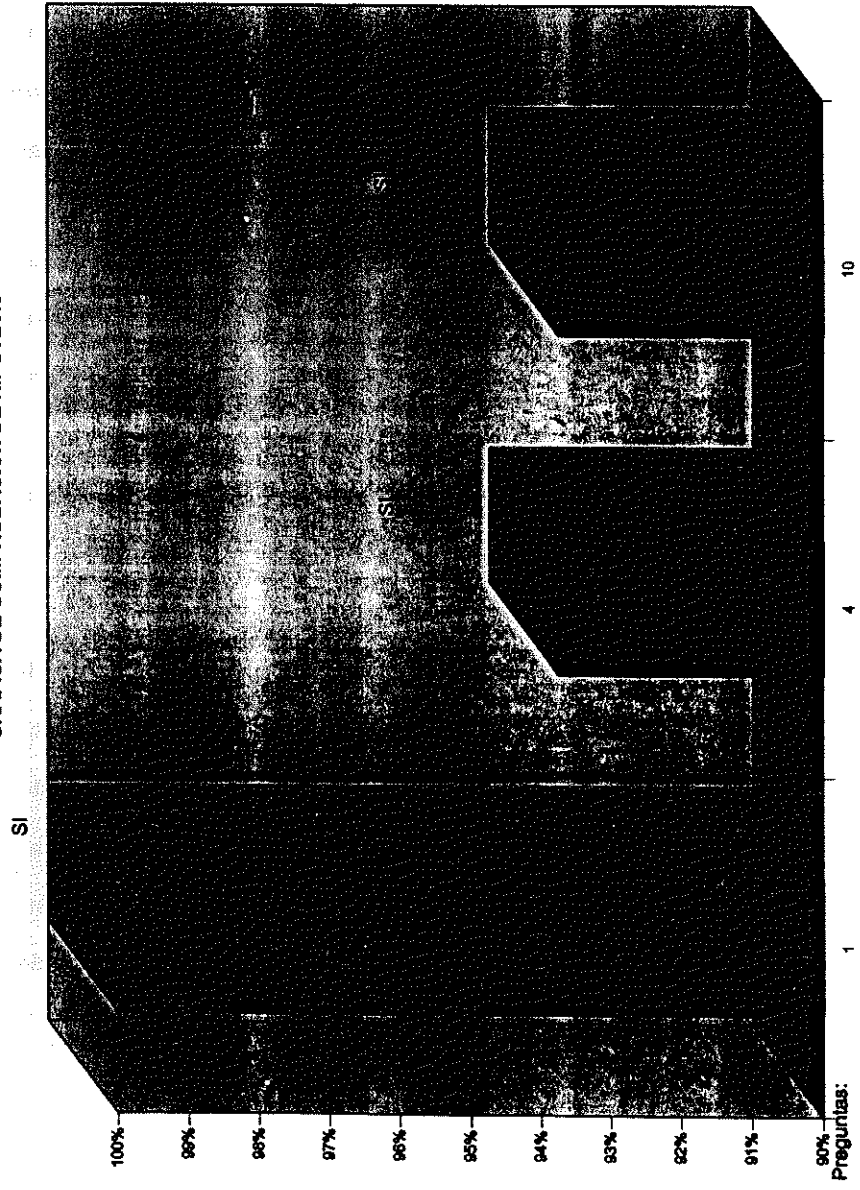
Analizando los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado en las empresas de Productos de Belleza, la entrevista juega un papel primordial e indispensable como herramienta de selección de personal, siendo determinante en el proceso de obtención y administración, ya que incide directamente en decisiones eficaces y redundan en empresas más productivas preparadas para triunfar.

La entrevista cada día resulta ser la herramienta más importante en el manejo adecuado de la información, tanto en su obtención como en su administración. Esta técnica determina aspectos subjetivos (presentación, tics, tono de voz, vocabulario, simpatía, forma de expresión que no pueden medirse con otros instrumentos.

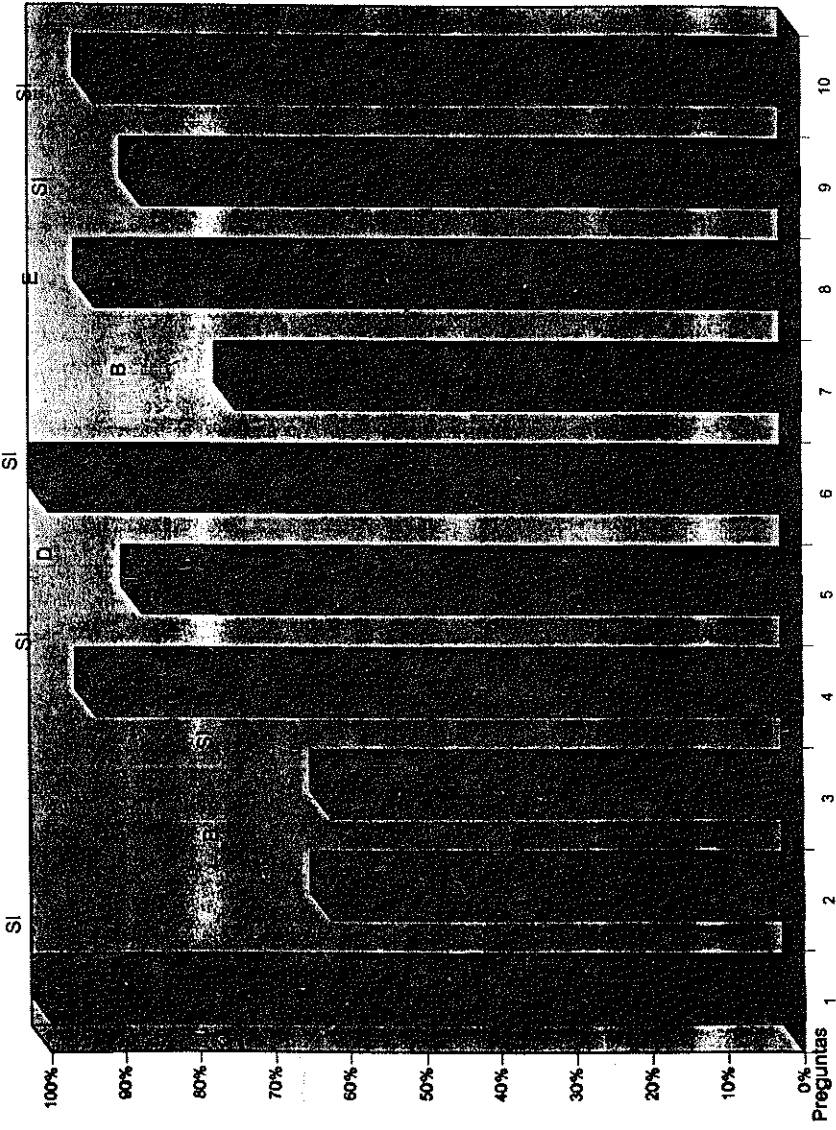
Por lo tanto y de acuerdo a la herramienta planteada anteriormente, se concluye que se tiene suficiente evidencia teórica y de campo para afirmar que la entrevista es determinante en el proceso de selección de personal de las empresas de productos de belleza, lo que indica que se acepto la hipótesis de investigación denominada La entrevista es determinante en el Proceso de Selección de personal de las empresas de dedicadas a Productos de Belleza.

GRAFICA NO. 2

GRAFICA DE COMPROBACION DE HIPOTESIS



RESPUESTAS RELEVANTES EN LA ENCUESTA TOTAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA



Fuente : Investigación de campo realizada en las empresas de productos de Belleza



#### NOMENCLATURA

1. Eurocosmetica, S.A
2. B.D.F.
3. COMERCIAL ICONQUIN (Jaquelin Carol)
4. Laboratorio Thomas (Maorlis)
5. Laboratorio Darosa
6. Max Factor (Profisa)
7. Productos Avon
8. Amway de Guatemala
9. Cuatro Rosas, S.A.
10. Productos, S.A.
11. Alberto Culver, Guatemala S.A.
12. Inversiones Cosméticos, S.A. (INCOSA)
13. Productos Cosmeticas
14. Farmaceutica Amicelco, S.A.
15. Cosméticos Maybeline, S.A.
16. Laboratorios Zelsa.

**CAPITULO IV****4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES****4.1. CONCLUSIONES:**

1. Se aceptó la hipótesis planteada LA ENTREVISTA ES DETERMINANTE EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS DEDICADAS A PRODUCTOS DE BELLEZA.
2. La entrevista es fundamental para todo proceso de Selección de Personal.
3. Todas las empresas de Productos de belleza utilizan la Entrevista para seleccionar al candidato idóneo.
4. El desarrollo adecuado de la entrevista permitirá obtener valiosa información sobre el candidato, en la cual se evaluarán factores personales que no pueden medirse por otros instrumentos.
5. Todos los elementos en la entrevista tienen importancia persona, objetivo, lugar, ambiente, comienzo, duración y cierre.
6. Aún cuando las pruebas psicometricas son un elemento importante de nada valen sin el uso de la entrevista en el Proceso de Selección de Personal.

- 7 Ninguna de las empresas abordadas utilizan un patron determinado en la estructura de la entrevista

#### 4.2. RECOMENDACIONES

1. Las entrevistas deberan ser realizadas por personas calificadas en el área de la Psicología y Recursos Humanos.
2. Utilizar la entrevista como herramienta auxiliar en el Proceso de Selección de Personal y no como único medio.
3. El uso de la entrevista ayuda al entrevistado a recabar una información más profunda.
4. La entrevista debe realizarse en un ambiente agradable, libre de cualquier distractor visual o auditivo que interrumpa su proceso.
5. El entrevistador debe ser experto y profesional para interpretar la información dada por el candidato, que sea capaz de interpretar el lenguaje no verbal expresado por la persona.
6. Las empresas deberán realizar las entrevistas de manera objetiva para la selección de personal, ya que unicamente se basan en la solicitud de empleo y curriculum.
7. La válidez de la entrevista se mejora repitiendola con el mismo entrevistado y con otros, comparando entre si los resultados.

**BIBLIOGRAFIA**

1. BLUM MILTON Y NAYLOR C. JAMES, PSICOLOGIA INDUSTRIAL, tercera edición, México 1978, p.p. 880
2. COHEN BLANCO, COMO SELECCIONAR NUESTRO PERSONAL, primera edición, Editorial Limusa, México 1980, p.p. 206
3. KOOTZ HAROLD Y OTROS, ELEMENTOS DE ADMINISTRACION, tercera edición, Editorial MC GRAW HILL, México, 1983, p.p. 509
4. MARISTANY JAIME, EMPLEO Y DESARROLLO DE PERSONA, primera edición, Editorial MC GRAW HILL, México 1983, p.p. 277
5. NAHOUM CHARLES, LA ENTREVISTA PSICOLOGICA, segunda edición, Editorial, Kapeluz, S.A., México 1989, p.p. 169.
6. FIGORS PAUL Y MYERS CHARLES, ADMINISTRACION DE PERSONAL, tercera edición, México 1985, p.p. 599
7. RIVERA SOLES RICARDO, ESTRUCTURA Y ELABORACION DE PRUEBAS PARA LA SELECCION DE PERSONAL, Editorial Limusa, México 1983 p.p. 356.
8. SANDELL RICHARD, ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, segunda edición, México 1986, p.p. 333.
9. SIKULA ANDREW, ADMINISTRACION DE PERSONAL, segunda edición, México 1983, p.p. 313.
10. TERRY GEORGE, PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION, nueva edición, México 1988, p.p. 879.
11. WERTHEMER, WILLIAM, ADMINISTRACION DE PERSONAL Y RECURSOS HUMANOS, tercera edición, Editorial MC GRAW HILL, México 1990, p.p. 395.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

# ANEXOS



ESCUELA DE  
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CEDIFICIO "M. S. M. S."  
UNIVERSITARIA, ZONA 12  
TELÉFONO: 740790-94 Y 740908-86  
C.A. CENTRO AMÉRICA

Agosto, 1,996

Señor (a)  
Directivo (a)  
Presente

Señor (a) Directivo (a):

De la manera más atenta me dirijo a usted para solicitarle su valiosa colaboración en la investigación "ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL DE LAS EMPRESAS DE PRODUCTOS DE BELLEZA", que está siendo realizada por la estudiante Fabiola Calderón de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Nos interesa conocer su opinión y experiencia en relación a las entrevistas en el proceso de selección de personal, a fin de poder contar con elementos de juicio que contribuyan a relacionar más directamente la formación académica.

La Organización que usted representa forma parte de la muestra objeto de estudio de nuestra investigación, por lo que mucho agradeceremos nos conceda a la menor brevedad posible una entrevista para obtener la valiosa información que nos pueda proporcionar.

Confiamos en que usted sabrá valorar los esfuerzos que la integración de la formación profesional y el trabajo productivo pueden contribuir al desarrollo de nuestro país.

Sin otro particular, me suscribo.

Estudiante

Licda. Fabiola Calderón  
Revisora Docente

**TABLA NO.1**

PREGUNTAS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	SI																				
	NO																				
2	A																				
	B																				
	C																				
3	SI																				
	NO																				
4	SI																				
	NO																				
5	A																				
	B																				
	C																				
	D																				
	E																				
	F																				
6	SI																				
	NO																				
7	A																				
	B																				
	C																				
8	A																				
	B																				
	C																				
	D																				
	E																				
9	SI																				
	NO																				
10	SI																				
	NO																				

PROCESADO EN LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

BDF●●●●

**BDF Centroamérica, S.A.**

nérica, S.A. Apartado Postal 2084, Guatemala, C.A

35 Calle 7-61 Zona 11

Teléfono PBX: 762525  
Teléfono: 762390  
Servicio a Clientes  
(Hot Line): 760405

Guatemala, 23 de agosto de 1996

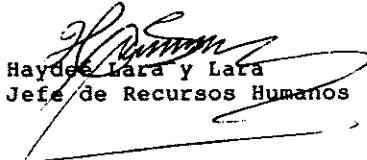
Señores  
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Departamento de Investigación  
Guatemala

Estimados Señores:

Por este medio se les informa que la señorita FABIOLA CALDERON, Carnet No. 91-15309 aplicó la Encuesta "Alcance de la Entrevista en el Proceso de Selección de Personal".

Atentamente,

BDF CENTROAMERICA, S.A.

  
Haydee Lara y Lara  
Jefe de Recursos Humanos

**BDF Centroamérica, S.A.**





Productos Avon, S. A.  
Calzada Roosevelt, 1015 / Z-1  
Mixco, Guatemala, C. A.

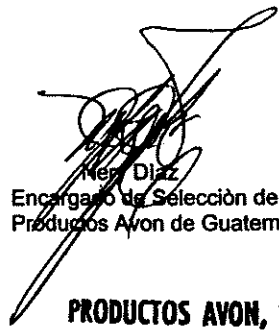
Guatemala, 23 de agosto de 1,996

Señores  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Departamento de Investigación  
Guatemala

Estimados Señores

Por este medio se les informa que la señorita Fabiola Calderón, Carnet No. 9115309 aplicó la encuesta " Alcance de la entrevista en el Proceso de Selección de Personal".

Atentamente,



Ney Díaz  
Encargado de Selección de Personal  
Productos Avon de Guatemala, S.A.

**PRODUCTOS AVON, S. A.**

Tels.: 943060 926618  
Fax: 943058 9

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**  
**DEPARTAMENTO DE INVESTIGACION**

**INVESTIGACION: ALCANCE DE LA ENTREVISTA EN EL PROCESO DE SELECCION DE PERSONAL**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** \_\_\_\_\_

**DIRECCION:** \_\_\_\_\_

**DEPARTAMENTO:** \_\_\_\_\_

**PUESTO:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:**

Lea detenidamente cada una de las preguntas que a continuación se le formulan y coloque una marca donde crea conveniente

1.- Considera que la entrevista es una tecnica indispensable para el proceso de \_  
selección de personal ?

Si   
No

2.- Cuando se entrevista a un candidato , que clase de entrevista usa ?

a) estructurada   
b) semiestructurada   
c) libre

3.- Según su experiencia, considera que puede seleccionar a un trabajador con el uso  
de la entrevista, sin ayuda de otro instrumento ?

Si   
No

4.- Puede ayudar la entrevista a determinar, la capacidad de desarrollo de la persona  
dentro de la empresa ?

Si   
No

5.- Considera que la entrevista puede ayudar a determinar:

a) iniciativa   
b) responsabilidad   
c) capacidad   
d) relaciones interpersonales   
e) experiencia laboral   
f) estados de ánimo

6.- Considera importantes estos elementos en la entrevista ?

- \* persona
- \* objetivo
- \* ambiente
- \* tiempo

Si  
No


7.- Que tiempo considera adecuado para la realización de una entrevista ?

- a) 5 - 15 minutos
- b) 15 - 30 minutos
- c) 30 - 45 minutos
- d) 45 - 60 minutos


8.- Que aspecto considera importante conocer en el candidato ?

- a) presentación personal
- b) puntualidad
- c) orden en sus ideas al expresarse
- d) atención
- e) todas las anteriores


9.- Cree conveniente que al realizar la entrevista de seleccion , el entrevistador conozca previamente características del candidato ?

Si  
No


10.- De acuerdo a su experiencia como entrevistador, cree que las personas seleccionadas han respondido a sus expectativas ?

Si  
No




# PRODUCTOS, S. A.

**Personna**<sup>®</sup>

Guatemala, 23 de agosto de 1996


Licenciada  
Edith Rios  
Revisora Docente  
Presente

Respetable Licenciada

En respuesta a su carta recibida, me permito informarle que el 21 de agosto estuvo en mi oficina la Señorita Fabiola Calderón estudiante de la Escuela de Ciencias Psicológicas; para llevar a cabo una encuesta relacionada con el proceso de Selección de Personal de las Empresas de Productos de Belleza".

Agradeciéndole el hacerme participe de dicha encuesta me suscribo.

Atentamente,



Lig. Dnyrah de Mazariegós  
Coordinadora de Mercadeo y Ventas

**Productos, S. A.**

DM/cdm

8a. Avenida 14-51, Zona 1, Guatemala, C. A.  
Teléfonos: (502) 2 500411 - 513975 - 500417 - 517579 - 517580 - 517590 Fax: (502) 2 21637



AMWAY DE GUATEMALA, S. A.  
7a. AV. 9-69, ZONA 9 TEL.: (502-2) 820501 PBX 342815-16 FAX: 344390  
GUATEMALA, C. A. 01009

Guatemala,  
21 de agosto de 1996

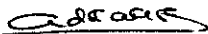
A QUIEN INTERESE:

Por este medio hago constar que la señorita FABIOLA CALDERON con Carnet 911553, aplicó en esta Empresa la encuesta "Alcance de la Entrevista en el proceso de selección de personal".

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,

AMWAY DE GUATEMALA, S.A.

  
Ada Ruth de Cáceres  
Asistente Gerencia General

AMWAY DE GUATEMALA, S. A.

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
Biblioteca Central

## INDICE GENERAL

PRESENTACION.....	01
INTRODUCCION.....	02
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>06</b>
1.1. MARCO TEORICO.....	06
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	35
1.3. HIPOTESIS.....	36
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>37</b>
2. TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	37
2.1. TECNICAS DE MUESTREO.....	37
2.2. INSTRUMENTOS.....	38
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
3. PRESENTACION ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	40
3.1. ANALISIS DE RESULTADOS.....	40
<b>CAPITULO IV.....</b>	<b>50</b>
4.1. CONCLUSIONES.....	50
4.2. RECOMENDACIONES.....	51
4.3. BIBLIOGRAFIA.....	52
4.4. ANEXOS.....	52

**BIBLIOTECA CENTRAL**  
*Universidad de San Carlos de Guatemala*

Este libro debe ser devuelto  
en la última fecha marcada

27 ABR. 1998		