

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

FACTORES EMOCIONALES MAS FRECUENTES QUE
INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL INDIVIDUO ANTE LAS
PRUEBAS DE SELECCION DE PERSONAL

Informe Final de Investigación
Presentado al Honorable Consejo Directivo
de la Escuela de Ciencias Psicológicas

POR

IMELDA ESTER MARIN ALVAREZ

Previo a optar el título de

PSICOLOGA

En el grado académico de
LICENCIADA

GUATEMALA, OCTUBRE DE 1997

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

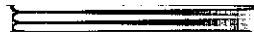
3
(1120)
4

TRIBUNAL EXAMINADOR

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

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

Licenciada Loris Pérez Singer de Salguero
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





ESCUELA DE
CIAS PSICOLOGICAS
Ciudad Universitaria, Zona 12
100-4, 4780085, ext: 400-1
0002, 4787210, fax: 4780014
USACPSIC@edu.gt
LA, CENTRO AMERICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 652-95

CODIPs. 1049-97

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Octubre 29 de 1997

Señorita Estudiante
Imelda Ester Marin Alvarez
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO SEGUNDO (12o.) del Acta TREINTA Y NUEVE NOVENTA Y SIETE (39-97) de Consejo Directivo, de fecha 27 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO SEGUNDO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: **"FACTORES EMOCIONALES MAS FRECUENTES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL INDIVIDUO ANTE LAS PRUEBAS DE SELECCION DE PERSONAL"**, de la Carrera **LICENCIATURA EN PSICOLOGIA**, realizado por:

IMELDA ESTER MARIN ALVAREZ

CARNET No. 89-14722-7

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez y revisado por la Licenciada Mayra Friné Luna de Alvarez.

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."

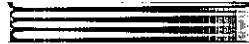
Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "

Licenciada *Miriam Elizabeth Ponce Ponce*
SECRETARIA



/Rosy





ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Edificio M5, Ciudad Universitaria, Zona 12
Tels: 4780100 4, 4780085, ext 400 1
Director: 4780022, 4787219, fax 4780014
e Mail: USACPSIC@uni.gu
GUATEMALA, CENTRO AMÉRICA

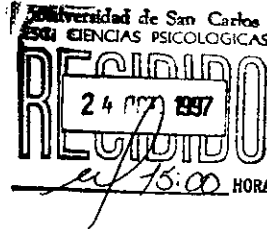
CIEPs. 78/97
REG. 652/95

[Handwritten Signature]
27-10-97

Guatemala, 22 de octubre de 1997.

INFORME FINAL

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO



SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Mayra FRINE LUNA DE ALVAREZ, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

"FACTORES EMOCIONALES MAS FRECUENTES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL INDIVIDUO ANTE LAS PRUEBAS DE SELECCION DE PERSONAL"

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

NOMBRE
INELDA ESTER MARIN ALVAREZ

CARNE No.
89-14722-7

Agradeceré se sirvan continuar con los trámites correspondientes, para obtener **ORDEN DE IMPRESION**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

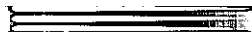
[Handwritten Signature]
LICDA. EDITH RIOS DE MALDONADO
COORDINADORA

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA



ERDA/edr

c. c. Docente Revisor
Archivo





Guatemala,
22 de octubre de 1997.

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

LICENCIADA RIOS:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle
que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACION,
titulado:

**"FACTORES EMOCIONALES MAS FRECUENTES QUE INCIDEN EN EL
RENDIMIENTO DEL INDIVIDUO ANTE LAS PRUEBAS
DE SELECCION DE PERSONAL"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

NOMBRE

IMELDA ESTER MARIN ALVAREZ

CARNE No.

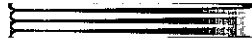
89-14722-7

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 respectivos.

Atentamente,

"DID Y ENSEÑAD A TODOS"
Trine Luna de Alvarez
LICDA. TRINE LUNA DE ALVAREZ
DOCENTE REVISOR A

c.c. Archivo
Docente Revisor



DAO DE SAN CARLOS
GUATEMALA



ESCUELA DE
CIAS PSICOLÓGICAS
Ciudad Universitaria, Zona 12
TEL. 4, 4700485, ext. 400-1
40002, 4707219, fax 4700514
USACPSIC@unigw
C.A. CENTRO AMERICA

Guatemala,
26 de agosto de 1997

Licenciada
Edith Ríos de Maldonado
Coordinadora del Centro
de Investigaciones en Psicología
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

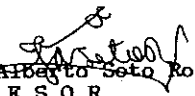
Licenciada Ríos de Maldonado:

Me permito informarle que he tenido a mi cargo la asesoría del Informe Final de Investigación titulado: "FACTORES EMOCIONALES MAS FRECUENTES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL INDIVIDUO ANTE LAS PRUEBAS DE SELECCION DE PERSONAL", presentado por la Estudiante: IMELDA ESTER MARIN ALVAREZ, Carnet No.89-14722-7, de la Carrera de Licenciatura en Psicología.

Por considerar que el mismo llena los requisitos metodológicos exigidos por el Centro de Investigaciones en Psicología de esta Unidad Académica, lo apruebo y solicito continúe los trámites correspondientes.

Atentamente.

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez
A S E S O R

/ab.



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS

EDIFICIOS M-3, M-3'
CALLE UNIVERSITARIA, ZONA 12
FONOS: 760790-94 Y 760965-86
ATEMALA, CENTRO AMÉRICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 652-95

CODIPa. 855-95

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

12 de enero de 1996

Señorita Estudiante
IMELDA ESTER MARIN ALVAREZ
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted, el Punto DECIMO (10o.) del Acta CUARENTA Y TRES NOVENTA Y CINCO (43-95) de Consejo Directivo, de fecha 22 de noviembre de 1995, que copiado literalmente dice:

"DECIMO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "FACTORES EMOCIONALES MAS FRECUENTES QUE INCIDEN EN EL RENDIMIENTO DEL INDIVIDUO ANTE LAS PRUEBAS DE SELECCION DE PERSONAL", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, presentado por:

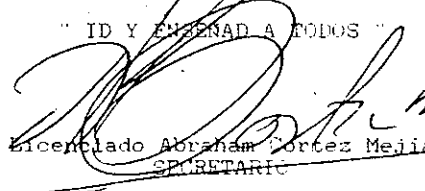
IMELDA ESTER MARIN ALVAREZ

CARNET No.89-14722-7


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 Felipe Alberto Soto Rodriguez ."- - - - -

Atentamente,

" DID Y ENSEÑAR A TODOS "



Licenciado Abraham Cortez Mejia
SECRETARIO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CONSEJO DIRECTIVO
U.S.A.C.

/Lillian

ACTO QUE DEDICO

A DIOS Y A LA VIRGEN MARIA

Fuentes de luz y sabiduría, que permitieron conducirme al camino del saber, mis solemnes oraciones.

A MIS PADRES

Mario Ernesto Marín Barrios
María Imelda Alvarez de Marín

Gracias por brindarme su amor, cariño y apoyo para alcanzar mis ideales.

A MIS HERMANOS

Silvia, Norma, Marta, Mario y Moises.

A quienes les debo momentos inolvidables, con mucho cariño.

A MIS SOBRINOS

Giovana, Vinicio, Silvia, Eilen, Cindy, Karen, Jorge, Cristel y Maryorie.

Por quienes le pido a Dios bendiciones.

A MIS CUÑADOS

Arturo, Julio, Elmer y Celeste.

Gracias por sus consejos y el cariño que siempre me han manifestado.

A MIS PRIMOS

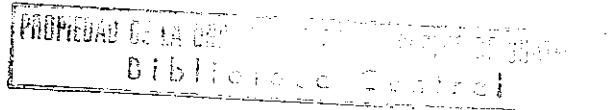
Con amor fraternal, especialmente a Mynor Palacios por tu apoyo incondicional.

A MI FAMILIA

Con el cariño con que siempre hemos estado unidos

A MIS AMIGOS

Con quienes he compartido momentos especiales de mi vida, gracias por sus manifestaciones de apoyo y cariño, agradecimiento especial a Ingrid Lorena Jolón López.



PADRINOS DE GRADUACION

LIC. FELIPE ALBERTO SOTO RODRIGUEZ

LIC. SERGIO ARGUELLO REYES

LIC. OSCAR CHILE MONROY

PROLOGO

La Escuela de Psicología a través de los estudios que se realizan en el área de investigación, quiere dar a conocer un sin fin de fenómenos que surgen en la práctica y por qué no decirlo; en la cotidianidad de nuestra vida, el presente estudio se propone dar a conocer el trabajo desarrollado en el área de la Psicología Industrial, específicamente en la Selección de Personal, en donde de unos años a la fecha se ha constituido en un campo de mucho interés para los Psicólogos, pues eran otros profesionales como los Administradores de Empresas y los Ingenieros Industriales quienes ocupaban cargos importantes en el área de Recursos Humanos y como vemos hoy día el campo profesional se ha diversificado, permitiendo así que profesionales del área de Psicología puedan ocupar también dichos cargos.

Partiendo de los procesos importantes que se realizan en el área de Recursos Humanos, específicamente en el reclutamiento y selección de personal, se pueden observar diferentes problemas que afectan dicho proceso, de donde surge el interés de incursionar, investigar y detectar cuáles son los elementos y factores psicológicos que propician que el individuo dentro del proceso de evaluaciones se vea afectado y por ende sus resultados no sean del todo satisfactorios, evidenciándose esto en los datos obtenidos, luego de la aplicación de las pruebas de habilidad (verbal, numérica y

abstracta), técnicas (propias de su profesión para las secretarías: ortografía, mecanografía, taquigrafía, redacción y para los peritos contadores jernalización, estados financieros y conocimientos de las leyes), y de personalidad (16 pf, factores de personalidad), que son fundamentales en el proceso ya mencionado.

Para la realización del trabajo se tomaron en cuenta los siguientes objetivos: Identificar los elementos y factores que inciden en el rendimiento del individuo ante la aplicación de las pruebas, así como establecer la importancia de la aplicación de las mismas en el proceso, determinar las conductas y síntomas que manifiestan los evaluandos durante la aplicación de las pruebas y finalmente establecer si los factores a estudiar prevalecen mayormente en las mujeres o en los hombres. Dicho estudio tuvo una duración de 5 meses, durante el periodo comprendido de enero a mayo de 1996, evaluando a los sujetos diariamente, distribuidos por grupos. El contenido del trabajo permite de una forma clara, dar a conocer a todos aquellos interesados en el área de Recursos Humanos la importancia del elemento humano, la influencia del medio en su desarrollo general, así como la forma adecuada de poder minimizar este tipo de problema, muy frecuente por cierto en el área de selección de personal.

Finalmente constituye una fuente de información para todos aquellos estudiosos de la ciencia del hombre, específicamente de los procesos de evaluación de la conducta

humana, durante los procedimientos de reclutamiento y selección de personal.

El trabajo descrito a continuación no hubiese sido posible sin la aportación de las siguientes entidades y personas, por lo que quiero manifestar mis agradecimientos a la Universidad de San Carlos de Guatemala, escuela del pueblo y fuente del saber académico, Escuela de Ciencias Psicológicas forjadora de los profesionales del futuro, a Relaciones Empresariales, empresa en la cual se realizó el estudio, a los Licenciados Israel Gramajo Miranda, Oscar Chile Monroy y Mayra Luna de Alvarez, por sus valiosas aportaciones. Agradecimiento muy especial al Licenciado Felipe Alberto Soto Rodríguez, quien brindó sus mejores conocimientos y asesoría profesional durante la realización del trabajo, gracias por su apoyo incondicional y su motivación verbal.



CAPITULO I

INTRODUCCION

Debido al auge que la Psicología Industrial ha tomado desde hace algunos años a la fecha, se quiere proyectar e identificar la importancia que tiene el elemento humano dentro de los procesos del área de Recursos Humanos, para lo cual se considera importante dar a conocer brevemente algunos estudios realizados anteriormente y que de una u otra manera permiten visualizar la importancia que tienen otros elementos que también juegan un papel importante en el área de personal, siendo uno de ellos el realizado por Amanda Rodríguez en su tesis sobre "Criterios de selección, ubicación y capacitación y su incidencia en el bajo rendimiento laboral", estudio realizado en 1992, quien centra su estudio principalmente en la importancia de los criterios que se utilizan para la selección de personal y poder medir de qué forma la inadecuada utilización de los mismos puede incidir en el rendimiento del trabajador. La técnica utilizada para el estudio fue la entrevista dirigida, utilizando para ello una encuesta de opinión, las conclusiones a que se llegó son; a la necesidad de un departamento de recursos humanos en donde se canalizaría un adecuado proceso de reclutamiento, selección, capacitación y ubicación de personal. Otra conclusión es que dentro de la

selección por no llevarse a cabo un adecuado proceso los empleados fueron ubicados en otros puestos que no correspondía a su capacidad, mermando el rendimiento que el puesto requería.

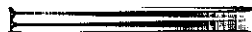
Otro estudio realizado es el de Victor Ordoñez, quien trabajó sobre la importancia del "Rol del Psicólogo en el sistema bancario", estudio realizado en el año de 1990, quien utilizó la entrevista y cuestionario a jefes de personal de los distintos bancos existentes, para conocer las razones que tienen las instituciones para no contar con los servicios de este tipo de profesionales, las conclusiones a que se llegaron son; la importancia del papel que el psicólogo juega dentro de un proceso de selección de personal, como también la necesidad de que sea un especialista en el área de Recursos humanos quién lleve a cabo el proceso.

Por último el trabajo elaborado por Patricia Franco, que centró su interés en las " Funciones del psicólogo en el departamento de Recursos Humanos ", estudio realizado en 1993, utilizando para su estudio los siguientes instrumentos, entrevista dirigida y un cuestionario, concluyendo finalmente en que el psicólogo industrial es desplazado por otros profesionales en el departamento de Recursos Humanos, un porcentaje significativo de sexo masculino ocupan estos puestos por lo que la mujer se ve desplazada, un aspecto muy importante lo constituye el hecho que por no ser profesionales conocedores del área de Recursos Humanos

quienes ocupan estos puestos, por desconocimiento no aplican las pruebas psicológicas.

Como nos hemos podido dar cuenta, de los estudios citados con anterioridad solamente el de Amanda Rodríguez tiene relación con este trabajo, ya que ella su enfoque lo hace hacia el rendimiento en el trabajo y en este estudio se hace referencia hacia el rendimiento en las pruebas de selección de personal, como vemos los últimos dos hacen referencia al contexto general de la importancia de la Psicología industrial y los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal, sin embargo el presente trabajo hace referencia a la importancia que tienen las pruebas psicológicas (personalidad) técnicas (propias de su profesión) y de habilidad (numérica, verbal y abstracta) en el proceso de selección de personal, la diferencia radica en que en este trabajo se tomaron en cuenta los elementos propios de la aplicación de las pruebas y factores emocionales propios del sujeto que intervienen y que pueden ser observados o pueden presentarse tanto en hombres como mujeres, de los cuales mencionaré como relevantes; la ansiedad y falta de atención, no perdiendo de vista que la falta de empleo (presión psicológica) problemas o situaciones familiares provocan ansiedad y desesperación en el individuo y por ende estos influyen en su rendimiento.

Se habla del bajo rendimiento del individuo, ya que se considera que el individuo está en toda la capacidad de



realizar las evaluaciones, pero no debemos olvidarnos que ultimamente muchas de las personas que egresan de los diferentes centros de estudio, no tienen la suficiente preparación académica para someterse a las pruebas, por lo que los resultados no son satisfactorios, evidenciándose un bajo nivel de inteligencia y potencialidad del individuo.

Para el abordamiento se tuvo a bien, basarnos en un marco referencial que permitiera conocer detalles e información sobre el proceso inherente al área de selección de personal, considerando importante mencionar las técnicas e instrumentos que fueron las fuentes enriquecedoras del material recabado, partiendo de la observación, luego la aplicación de las pruebas de inteligencia (ottis superior) habilidades (numérica, abstracta, verbal) técnica (propia de cada profesión) de personalidad (16 PF) finalmente la aplicación de un cuestionario de 11 preguntas.

Para iniciar el proceso los individuos tuvieron que realizar una entrevista inicial (para obtener datos generales) luego se procedió a la fase de evaluaciones (en donde también se realizó la observación) finalmente la aplicación del cuestionario, de dichos resultados obtenidos adelante se encontrará un capítulo sobre el análisis de los mismos, y de donde se llegó a las conclusiones y recomendaciones de todo el material recabado.

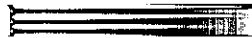
Es importante hacer énfasis que es común observar que los individuos cuando se les informa que para poder optar a una

plaza en una institución o empresa deben ser evaluados en los rubros de cargos ocupados, estudios realizados, se ponen tensos y preocupados, lo más seguro es que esto ha sido notado por todos los psicólogos que laboran en el campo de Recursos Humanos.

En el presente trabajo el interés se centra principalmente en detectar cuáles son los factores y elementos que propician que el individuo dentro del proceso de evaluaciones se vea afectado y por ende sus resultados no sean del todo satisfactorios, es decir actitudes y manifestaciones de conducta que puedan interferir en las evaluaciones y que provoquen bajo rendimiento de las mismas.

Entendiéndose por elementos, todas aquellas situaciones que intervienen en el manejo y aplicación de las pruebas (inadecuada aplicación de las pruebas, inexperiencia del evaluador y factores de tipo ambiental) y como factores aquellas condiciones propias del individuo como sus manifestaciones de conducta y situaciones emocionales (la ansiedad y la falta de atención).

El objeto de estudio antes mencionado se ubica dentro de la Administración de Personal, derivandose de aquí situaciones como la inadecuada aplicación y manejo de la pruebas, la falta de estandarización de las pruebas en nuestro medio y el uso indiscriminado de las mismas. Así mismo dentro de los problemas afines encontramos que el individuo no posee trabajo, por lo mismo no cuenta con medios para subsistir,



esto mismo le provoca problemas o situaciones familiares que interfieren en su rendimiento.

El problema tiene relación con el área social desde lo que concierne a la necesidad de trabajo y relación con otros individuos, con el área del pensamiento porque tiene que ver con los procesos psíquicos del hombre y con lo natural por sus conductas y manifestaciones propias del ser humano.

Finalmente dentro de las disciplinas relacionadas con el problema están la Administración de Empresas, porque ésta tiene relación directa con la Psicología Industrial, porque en ella se centra la Administración de Personal, es decir los procesos de Reclutamiento y Selección de Personal, así como la Psicología Conductista, ya que en ella se estudian las reacciones o manifestaciones de conducta, que presentan los sujetos ante cualquier estímulo, refiriéndonos para este caso a las manifestaciones de conducta de los sujetos evaluados.

1.1 Marco Conceptual

Para conocer los aspectos generales de la Psicología Industrial es necesario hacer referencia a algunos datos históricos que han marcado trascendentalmente su evolución, siendo así que se atribuye su inicio a principios del siglo XX, muchos le atribuyen su fundación al profesor Walter Dill Scott, quién el 20 de diciembre de 1901 pronunció un discurso en donde analizaba la posibilidad de aplicar principios psicológicos al campo de la publicidad.

En el año 1919 el Dr. Scott, fundó la Company of Philadelphia, siendo la primera entidad de consultoría psicológica, que incluía una orientación hacia problemas de personal en la industria.

Duane Schultz define a la Psicología Industrial así "La psicología industrial consiste en la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la ciencia de la conducta humana a la personas en el trabajo". 1

La selección de personal surgió como una respuesta a la necesidad de escoger mano de obra calificada, que desempeñara mejor el trabajo dentro de la empresa.

En su inicio fue empírica y se utilizaba para escoger a personas aptas para la guerra, para el sacerdocio, política u otras artes, se realizaba por medio de pruebas físicas con obstáculos.

Posteriormente a la segunda guerra mundial comenzó el interés por el estudio de la Psicología Laboral, los psicólogos participaron activamente en los esfuerzos bélicos administrando pruebas para reclutar personal para el ejército y ayudarlos a desarrollar procedimientos para la selección de oficiales, el futuro de la Psicología Laboral precisa de desarrollo constante y de nuevos retos debido a la cambiante naturaleza de los trabajadores, el tamaño creciente de las

1 Schultz, Duane. Psicología Industrial (Mexico, Nueva Editorial Interamericana: 1991), P.6

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
Biblioteca Central

empresas, el equipo y los procedimientos cada vez mas refinados.

Hemos hecho una pequeña reseña histórica de la Psicología Industrial, la cual se vale de procedimientos para realizarse cabe enmarcar cada uno de estos a continuación.

1.1.1 Análisis de Puestos

Nos referimos a la descripción detallada de las conductas del empleado y las tareas que integran el trabajo, es fundamental porque sus resultados no sólo ayudan a realizar la selección del personal, sino además sirven de insumo para elaborar programas de capacitación, políticas de recompensa, elaborar normas de seguridad y producción.

El objetivo es descubrir los deberes del puesto de trabajo y determinar las conductas del trabajador que sean significativas y que permitirán diferenciar entre un trabajador exitoso y uno fracasado, otro proceso importante lo constituye el reclutamiento.

1.1.2 Reclutamiento de Personal

Que es la fase preliminar del proceso de selección de personal, que tiene por objetivo atraer gente a la compañía, para ser examinados con el propósito de la posible contratación.

Existen varias formas de reclutar personal:

1. Los que acuden a la empresa en búsqueda de plazas

vacantes.

2. Los recomendados por parientes del personal actual
 3. A través de anuncios de prensa, radio y televisión
 4. Referidos por amigos o ejecutivos de otras empresas
- Seguidamente pasamos a la tercera fase del proceso, que lo constituye la selección.

1.1.3 Selección de Personal

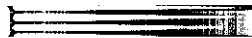
" Es el proceso por el cual, se elige entre varios candidatos a un puesto, al que reúne todas las condiciones necesarias para desempeñarlo". 2

Dicho proceso es necesario ya que el mismo permite conocer las distintas habilidades y características de cada ser que conforma el grupo de posibles aspirantes al empleo.

Una de las maneras tradicionales de concebir las funciones de selección y colocación de personal, va íntimamente relacionada con la organización. Por lo anterior se deduce que la administración de la empresa colocará a la gente idónea en el puesto apropiado.

De todos es conocida la enorme complejidad de medir y evaluar la conducta humana y de estimar las cualidades personales de cada individuo. La tarea de seleccionar personal requiere conocimiento especializado y preparación superior en las ciencias de la conducta.

2 Chruden y Sherman, Administración de Personal (Mexico: Grijalbo: 1973), P. 184



En años recientes un número cada vez mayor de empresas han reconocido la necesidad del departamento de Recursos Humanos en sus empresas y han creado estos departamentos, dirigidos por expertos en la función de reclutamiento y selección de personal, naciendo de esta forma los espacios para los psicólogos industriales.

A) Objetivos de la Selección

El objetivo principal de seleccionar personal es "Escoger los individuos que están mejor calificados para el empleo y colocarlos en los puestos a los que se adaptan mejor".³

Es esencial contar con un objetivo como este; pero también con declaraciones políticas más detalladas que cubran el reclutamiento, selección y asignación. Para poder cumplir con este objetivo es necesario conocer las actividades del puesto y conducirlos a requerimientos humanos, para luego evaluar presencia o ausencia de cualidades que requiera el puesto.

B) Procedimientos Tradicionales de Selección

Anteriormente no existían métodos y técnicas de selección sistematizadas, se utilizaban ciertos medios para elegir personal de nuevo ingreso. Algunos de los cuales se detallan a continuación:

³ Ibid, Op.Cit, P. 191

1. **Relación Familiar:** Los seleccionados estaban vinculados por lazos de parentesco o amistad con la persona.
2. **Recomendación:** Personas con cierta jeraquia dentro o fuera de la empresa, recomiendan a parientes o amigos, para el desempeño de determinados puestos, generalmente se sigue dando este procedimiento en todo tipo de empresas.
3. **Impresión Subjetiva:** El seleccionador se basa en el impacto que le cause el solicitante en la primera entrevista.
4. **Información sobre actividades anteriores:** Por medio de constancias o por información directa con las empresas donde el candidato trabajó con anterioridad.
5. **Formación Profesional:** Se basa en la escolaridad acreditada con diplomas, títulos o notas que testifiquen los estudios realizados.

Hemos hablado de la importancia del proceso de selección, los objetivos y los procedimientos más comunes utilizados, pasemos ahora a conocer el ideal que deberían realizar todas las empresas en el proceso de reclutamiento y selección.

C) Proceso de Selección

Da inicio cuando el Departamento solicitante de personal recibe una requisición formal de otro departamento

solicitando personal, ya sea de reemplazo o adicional. La requisición deberá ser preparada por el supervisor y aprobada por el Jefe de su departamento, después de la recepción de esta, el departamento de personal verifica si la plaza está autorizada por el presupuesto, si es de esa manera se toma la acción para atender la requisición.

La selección de empleados para algunos puestos puede ser llevada a cabo con éxito con una sola entrevista y examen físico, mientras que para otros, una de las formas más seguras y usadas en las empresas es la que a continuación se detalla, es la citada por Duane Schultz en su Psicología Industrial.

a) * Entrevista Preliminar

Esta evaluación inicial del candidato es un instrumento poco confiable de selección, pues proporciona una impresión general del individuo.

Esta entrevista permite que el entrevistador pueda de entrada hacer un buen juicio, acerca de las cualidades del candidato y poder dictaminar si procede con el segundo paso o de hecho termina en ese momento con el proceso. Esta primera entrevista permite determinar que personas llenan los requisitos necesarios para continuar con el proceso de selección de personal, en ella se tiene contacto directo con el aspirante.

Esta misma se hace necesaria, ya que es el punto de

partida pues en ella se establece el rapport y permite que el entrevistador y entrevistado se conozcan.

b) Formularios de Solicitud

Los aprobados en la entrevista preliminar, llenan un formulario que aporta información pormenorizada sobre los rasgos de su personalidad, antecedentes laborales y escolaridad.

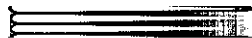
En casi todas las empresas para contratar a una persona, ésta deberá llenar un formulario de solicitud, el cual permite tener antecedentes generales del individuo, dentro de los cuales podemos enumerar: nombre, edad, sexo, estado civil, escolaridad, experiencia laboral y otros que sean de utilidad. Esta misma solicitud permite a cualquier ejecutivo de la empresa conocer datos que sean claves para el puesto a desempeñar sin necesidad de entrevistarlo, datos como su experiencia y estabilidad laboral, así como sus estudios y especializaciones.

Sobre las características de personalidad la información se determinó después de la aplicación de la prueba 16 PF.

c) Test de Empleo

Se aplican tests psicológicos a los que, según lo indican los formularios, parecen reunir las cualidades que se exigen. Los Tests investigan las capacidades, actitudes y rasgos específicos incluyen desde los tests de ortografía para secretarias hasta los de ejecutivos.

Como sugieren algunos autores que las evaluaciones no son



indicadores definitivos para poder tomar una decisión final. Los tests en el proceso de selección son de suma utilidad ya que permiten visualizar aspectos generales del individuo tanto de sus capacidades (aplicando las pruebas para medir conocimientos propios de su profesión, habilidades (numérica, verbal y abstracta) y personalidad (16 PF) esta última al sumar las 4 calificaciones finales (madurez, confianza en sí mismo, estable y controlado) de los 16 factores evaluados permite obtener el complejo de NIVEL DE ANSIEDAD, para conocer si el individuo que se ha evaluado se aproxima a un nivel alto o bajo de ansiedad. Cabe mencionar que mientras más alta es la calificación el nivel de ansiedad es mayor.

d) Entrevista Final

A partir de la información ya abundante que se ha recopilado se preparan preguntas muy sutiles destinadas a una entrevista exhaustiva. Interrogan al candidato varios miembros de la empresa, con el objeto de obtener diversas impresiones y compararlas.

La entrevista final o de profundidad como también se le conoce, permite ampliar detalles del individuo, aspectos generales, educación, así como su experiencia y desarrollo profesional. Así mismo permite conocer las expectativas que tenga el individuo en cuanto a la empresa y el puesto que desempeñará, es decir metas, planes y objetivos a alcanzar.

e) Referencias

En caso de que el individuo haya aprobado todas las etapas previas, el Gerente del departamento de personal se pone en contacto con las personas y empresas nombradas por el candidato. Esa información sirve para averiguar el grado de rendimiento que alcanzó en sus trabajos anteriores.

Esta etapa es de suma importancia en el proceso, especialmente cuando se trata de corroborar la información relacionada al trabajo que el individuo ha desarrollado en sus antiguos trabajos, permite tener información veraz acerca de su desenvolvimiento, hay que tener cuidado de que la información sea directa ya sea del jefe inmediato o en su defecto del jefe o encargado de personal, para evitar que amigos o compañeros de trabajo brinden la información.

f) Examen Médico

Como algunos puestos exigen gran esfuerzo físico, conviene que un médico examine al candidato. En la mayoría de las compañías hay un mínimo de requisitos médicos para los puestos.

Dependiendo de la actividad que el individuo tenga que desarrollar, así de importante deberá ser esta etapa, ya que en un puesto donde se requiera un estado de salud excepcional por la actividad física que se requiera, es donde hay que tener sumo cuidado, ya que de no tomarse en cuenta, pueden surgir posteriormente algunos problemas

como: enfermedades o debilidad física que pueda afectar el desarrollo de la actividad del individuo". 4

Se ha mencionado el ideal del proceso de reclutamiento y selección del individuo más apto a ocupar un puesto, pero enumeraré los utilizados en la Oficina en donde se realizó la investigación:

- a) Reclutamiento, por medio de diferentes fuentes como: anuncios de prensa, referencias de amigos y de empresas, afiches y carteles, anuncios por radio, etc.
- b) Selección de Currículum, de acuerdo a las necesidades y requerimientos de la empresa.
- c) Llenar formulario de solicitud, este aspecto para conocer datos personales, laborales y socioeconómicos de la persona.
- d) Entrevista inicial, para conocer detalles del individuo manifestados en este caso por el mismo.

- e) Evaluaciones, tanto de habilidad (en este caso se aplicaron numérica, verbal y abstracta) como técnicas (para las secretarías ortografía, mecanografía, taquigrafía redacción y para los contadores jornalización, estados financieros, conocimientos de leyes e impuestos) y de personalidad (16 PF) para medir factores de

4 Schultz, Duane. op.cit., P. 70

personalidad, las cuales se realizan posteriormente de la entrevista (por la tarde).

- f) Informe de Referencias, realizado específicamente por una persona, para corroborar los datos obtenidos en la solicitud y entrevista.
- g) Entrevista final, la que ayuda a profundizar en aspectos como conocimientos generales del individuo con respecto a su profesión.

Se puede observar que por no contarse con el examen médico, este proceso llenaría todos los requisitos ideales establecidos con anterioridad, según lineamientos de Shultz.

Para realizar este proceso se necesitan elevados costos, pero en comparación con la escogencia de una persona no apta por métodos menos seguros, el beneficio resultará mucho mayor.

Las dificultades halladas en el proceso de selección van a depender de varios elementos esenciales para asegurar una ubicación eficiente del personal, tales como: habilidad para hacer las tareas requeridas y concordancia de rasgos sociales y personales del trabajador con los del resto del personal. Así mismo juega un papel determinante aquí el evaluador (su experiencia y conocimientos) entra en juego el desarrollo de métodos y técnicas que se utilizarán para juzgar esas habilidades y características personales, así como la forma en que se aplicarán estos.

Es decir tomar en cuenta sus habilidades, características personales, perfil de personalidad, etc; que llenen las



expectativas de la empresa como la del individuo. Finalmente nos referiremos después de la selección, a la capacitación del individuo.

1.1.4 Capacitación de Personal

Esta tiene por finalidad proporcionar al candidato todos aquellos elementos que puedan ayudar a lograr su eficiencia y eficacia en la productividad y optimizar los objetivos de la empresa. La capacitación permite lograr que el trabajador vaya alcanzando un nivel óptimo de conocimientos en cuanto a su área específica, lo que le permite mejorar en la productividad de las actividades asignadas y por ende mejorar la calidad de su trabajo.

Hemos hablado del proceso de reclutamiento y selección de personal, las características de cada uno, pasemos ahora a conocer sobre el eje en donde gira el presente trabajo, como lo es; los tests psicológicos.

1.1.5 Test Psicológico

Como vemos este es una de las herramientas principales del proceso de selección de personal, como podemos observar estas a lo largo de la evolución de la Psicología Industrial ha tomado un auge importante, ya que muchas empresas buscan la manera de formar sus propias baterías de tests, que les permitan evaluar las capacidades y generalidades de los individuos que forman parte de la empresa.

Existe diversidad de opiniones en cuanto a los tests, muchas personas confían plenamente en los resultados obtenidos, mientras que otros mencionan que carecen de utilidad y que no miden con exactitud los rasgos del individuo. Sin embargo y a pesar de las críticas, muchas empresas se inclinan por tener como herramienta principal en el proceso de selección a los tests.

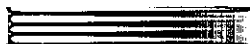
Definiremos a los tests psicológicos como " Un instrumento de medición, un patrón que se aplica en forma constante y sistemática para medir una muestra de conducta". 5

El test psicológico es uno de los métodos más importantes de la selección de personal, se emplea en todos los ámbitos y épocas de la vida, en la selección de personal lo importante es identificar al que reúna las cualidades necesarias para determinado puesto; el esfuerzo se concentra en la naturaleza del puesto y en seleccionar a los más idóneos para ocuparlo.

Cuando nos referimos a identificar a la persona que reúna las cualidades necesarias, nos referimos no solamente a sus habilidades, conocimientos de su profesión, experiencia laboral, sino a sus características de personalidad medidas a través de la prueba 16 PF (factores de personalidad).

La palabra test es usada corrientemente en nuestro idioma a pesar de ser Inglesa. En su idioma original quiere decir

5 Ibid. P.112



"prueba", pero su significación precisa es la de una prueba de características especiales.

Los tests los podemos definir diciendo que son instrumentos utilizados para apreciar o medir las habilidades mentales, conocimiento y aptitudes, del mismo modo que para medir una longitud utilizamos una unidad que es el metro, cada test tiene una escala de comparación que sirve como unidad para apreciar los resultados.

La función básica de los tests psicológicos consiste en medir diferencias entre los individuos o entre las reacciones del mismo individuo en distintas ocasiones, estos resultados observados a través de la calificación final de las pruebas aplicadas.

La selección y clasificación del personal industrial representan aplicaciones relativamente recientes y de rápida expansión de los tests psicológicos, desde el operador telefónico o el encargado de registro hasta los puestos de alta dirección, apenas existe un tipo de trabajo para el que no haya demostrado su utilidad alguna clase de test psicológico, en asuntos tales como: contratación, asignación de empleo, traslado, ascenso o despido.

Desde luego, el empleo eficaz de los tests en gran parte de estas situaciones, especialmente en conexión con los empleos de alto nivel, requiere generalmente que aparezcan como pieza coadyuvante adjunta de una experta entrevista, de forma que las puntuaciones de los tests puedan interpretarse

adecuadamente a la luz de otra información concerniente al individuo (datos obtenidos mediante la entrevista inicial), a pesar de ello los tests constituyen una parte importante del programa total de la empresa.

No debemos olvidar que muchas de las clasificaciones y barómetros establecidos para las pruebas en Guatemala, difieren y no se acoplan al nivel de cultura general y nivel de inteligencia de las personas, ya que estas han sido elaboradas en base a los resultados obtenidos en los países desarrollados como Estados Unidos y Venezuela.

" Los tests psicológicos se clasifican atendiendo a la manera de elaborarlos, calificarlos y aplicarlos o bien a partir de la conducta que miden, estos se utilizan para seleccionar en todos los niveles de la responsabilidad empresarial, desde el aprendiz hasta el presidente de la empresa". 6

Las pruebas pueden clasificarse en varios grupos dependiendo la finalidad particular de cada una, se encuentran pruebas para medir la inteligencia, la personalidad, los intereses, las aptitudes, las habilidades, etc.

De estas la única que no se utilizó fue la de intereses, ya que ésta se aplica, sólo cuando se tiene duda acerca de los intereses predominantes en el individuo o cuando el caso lo requiera.

6 Szekely, Belá. Los Tests, Manual de técnica de exploración psicológica (Buenos Aires, Kapelusz:1982), pág 111.

Pruebas de Inteligencia: Su finalidad es medir el cociente intelectual de una persona, así como su nivel de cultura general. Para este caso se utilizó la prueba Otis Superior.

Pruebas de Personalidad: Miden los rasgos y características que difieren a los candidatos entre sí. Para ello se utilizó la prueba 16 PF (factores de personalidad).

Pruebas de Intereses: Miden las motivaciones e inclinaciones del individuo, respecto a áreas específicas de trabajo o actividades.

Pruebas de habilidad y Aptitudes: Su función es medir la capacidad nata del individuo para desarrollar determinado trabajo o profesión y que se encauzen hacia su desarrollo general.

Para medir las habilidades (verbal, numérica y abstracta) se utilizaron las que pertenecen a la batería del PIV de Caracas, para la de aptitudes (propias de su profesión) enumeradas con anterioridad.

También se puede ver que hay pruebas de desempeño, las que difieren de las pruebas de aptitud, las primeras miden la destreza o habilidad actual de la persona en el momento en que se efectúa la prueba, mientras que las segundas miden el potencial de una persona en un campo determinado.

He aquí las clases de conducta que se cuantifican: capacidad mental, habilidad, intereses, aptitudes, habilidad motora y personalidad.

Los tests de personalidad han suscitado grandes

controversias, los rasgos de personalidad se miden por medio de inventarios introspectivos (recuento de las habilidades, y capacidades de cada individuo) o técnicas proyectivas, refiriendonos a éstas como aquellas pruebas que nos proyectan características propias del individuo, que son manifestadas a través de expresiones verbales o escritas.

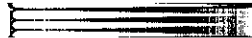
Su uso en la selección de personal ofrece varias ventajas, ante todo ayudan a realizar mejor ese proceso, son medidas objetivas y su eficiencia es más fácil de evaluar que la de otros instrumentos. Permiten pronosticar con más certeza el éxito del candidato en los programas de adiestramiento que el rendimiento en el trabajo propiamente dicho.

Las limitaciones y peligros de los tests son los siguientes: aceptación ciega de los resultados, es decir que de manifestar bajo interés, habilidad y aptitud para desarrollar cualquier actividad, algunos empresarios se basan directamente en los resultados, sin observar de cerca la capacidad del individuo (durante el trabajo).

Se rechaza a los candidatos sin establecer el por qué de los resultados, pudiendo ser la inadecuada aplicación de los tests por medio de la persona encargada (psicometrista) ya que puede tener desconocimiento sobre su aplicación e interpretación.

Los tests psicológicos deben llenar una serie de características, las cuales mencionaremos a continuación:

a) Estandarización (Normalización): Indicando que debe estar



congruente a las condiciones y procedimientos que se utilizan al momento de administrarlos. "Todo test debe tener su propio método de normalización y debe ser aplicado rigurosamente cada vez que se aplique el test". 7

- b) Objetividad:** Es decir que permita ser clasificado por distintas personas, dando siempre el mismo resultado. Así mismo que en la calificación, no influyan las características personales del sujeto.
- c) Confiabilidad:** Es decir que permita ser clasificado por distintas personas dando siempre el mismo resultado. Debe existir congruencia o uniformidad en las respuestas.
- d) Validez:** Que mida lo que pretende medir y no otra cosa, para que en los resultados verdaderamente se pueda confiar y poder seguir utilizándolos con las diferentes personas que se evalúan.
- e) Práctico:** Lo que expresa la facilidad con que la prueba puede ser tomada gracias a la claridad de las instrucciones.
- f) Económico:** Es decir accesible a los organismos o personas individuales (u otras personas que se dediquen directamente a esta actividad) que necesitan utilizar constantemente las pruebas.

7 Ibid. P.113

1.1.6 Elementos que Intervienen en el Proceso de Evaluación de Personal

A) Preparación previa de los Examinadores

Para la correcta aplicación del test, el requisito más importante es la preparación previa, ya que no pueden existir imprevistos, asegurando así la uniformidad del procedimiento. La preparación de los tests es muy variada, en la mayoría de los tests individuales, es esencial recordar las instrucciones a los sujetos, con el fin de lograr una familiaridad con los enunciados para evitar una lectura deficiente y dudosa.

Otro paso importante es la preparación de los materiales de los tests, tanto en la aplicación como en la ejecución, ya que la disposición de los materiales nos facilita su uso. Los materiales deben colocarse en una mesa cercana al examinador sin que esto distraiga al sujeto.

En los tests colectivos todos los impresos, hojas de respuestas, lápices especiales u otros materiales, deben contarse, controlarse y disponerse antes del día de su aplicación, otro requisito esencial en las dos clases de tests es el ensayo del procedimiento con uno o mas sujetos.

En el caso de los tests colectivos la preparación puede incluir un informe previo de examinadores y cuidadores, para que cada uno esté familiarizado con lo que ha de realizar.

El examinador debe leer las instrucciones, medir el tiempo y

estar a cargo del grupo, los cuidadores recogen y reparten el material de los tests, así como también debe percatarse que el individuo siga las instrucciones y contestar preguntas particulares dentro de las limitaciones que especifican el manual.

Es importante mencionar que estos aspectos son esenciales en el presente estudio, ya que depende mucho de ello, los resultados que se puedan llegar a obtener, de la aplicación de las pruebas a los individuos.

B) Condiciones en que se aplica el Test

El procedimiento tipificado se aplica no solamente a las instrucciones verbales, la medida del tiempo, los materiales, etc; sino también a la situación ambiental.

Debería tomarse en cuenta una habitación que estuviera libre de distracciones y ruidos perturbadores, provista de luz, ventilación apropiada, asientos cómodos y espacio para trabajar.

Debemos evitar las interrupciones, colocando un letrero en la puerta indicando que se está aplicando un test, es importante como las condiciones afectan en las puntuaciones, hay aspectos que parecieran no tener importancia en la situación del test, pero alteran apreciablemente la ejecución de los sujetos, ejemplo; los pupitres o sillas de un brazo.

Se ha comprobado también que el tipo de hoja de respuesta empleado puede afectar puntuaciones en un test, en algunas

ocasiones los examinadores de tests colectivos han empleado hojas distintas de respuestas a las publicadas por los editores, afectando el rendimiento de los tests e incluso volverlos inaplicables en tiempo, normas y otros datos tipificados.

Se ha observado que la presencia de un examinador desconocido o alguien familiar a los sujetos origina una diferencia significativa en los tests de aptitud y en los de personalidad.

C) Consecuencias de la Inadecuada Aplicación de los Tests

El uso del test supone que el sujeto que lo contesta, lo hace sincera y verazmente, pero se da en algunas oportunidades, que el sujeto puede tratar de causar buena impresión o está bajo un estado emocional, no idóneo para la ejecución en forma objetiva de un test, como resultado observamos lo siguiente:

- 1) El test no debe ser conocido por el sujeto examinado:

Ya que ello anularía la validez del test, por lo que el examinador no podrá conocer lo que desee del sujeto.

Las pruebas de aptitud utilizadas en este caso son propias de la empresa (elaboradas por la misma), nos referimos aquí a las pruebas específicas sobre su profesión, como en el caso de las secretarias (ortografía, redacción, taquigrafía y mecanografía) y para los contadores (jornalización, teoría sobre



- impuestos y estados financieros). Así mismo la pruebas del P.I.V. son aplicadas por otras oficinas o empresas afines.
- 2) Si todos los términos no son claros e inequívocos: Esto causaría la mala interpretación de los ítems por parte del examinado.
 - 3) El tiempo de aplicación del test no debe variar: Ya que de ello dejaría en desventaja a algunos examinados, por no haber tenido el mismo tiempo de ejecución.
 - 4) El patrón o modelo de las instrucciones orales o escritas debe ser estandar: Causaría una inadecuada interpretación entre los sujetos al resolver las series que conforman el test, por consiguiente no se obtendría un resultado válido.
 - 5) La inadecuada clasificación de los tests: Esto significa que al sujeto no se le va a aplicar un test, que no este de acuerdo con su nivel académico o cultural, por lo que el resultado no sería objetivo.
 - 6) La personalidad del examinador: El examinador deberá establecer previamente una relación de simpatía para que la tarea no se perturbe por factores de inhibición, desconfianza, temor, etc. * No debe prestarle ningún tipo de ayuda al examinado, porque esto alteraría los resultados *.
 - 7) El ambiente inadecuado: Causa que el examinado se perturbe ya sea por una mala iluminación, ventilación,

mobiliario inadecuado, distractores, etc.

Encontramos también otro tipo de consecuencias debido a la inadecuada aplicación de los tests, los cuales si bien no son los más importantes, son unos de los principales, a continuación los describiremos así:

D) Incentivos y Motivación en la Realización de las Pruebas

Muchas veces los motivos o razones que tenga un individuo para conseguir empleo, pueden influir en el proceso de evaluaciones, creando reacciones y modificaciones a su conducta.

El problema difiere en cuanto a los resultados de los tests de habilidad y técnicos, de los tests de personalidad.

En los tests de eficiencia se ve cómo el elogio puede actuar como un incentivo positivo sobre los rendimientos humanos y sugiere que, si bien la censura puede actuar inicialmente en la misma forma, acaba por producir desánimo y desinterés en los sujetos, reacciones que también se producen cuando el sujeto se ve rodeado de una atmósfera de indiferencia.

Todos los aspectos hay que tenerlos en cuenta al administrar test de eficiencia, por lo que en el primer contacto con el examinado debemos pedirle su completa colaboración, con la finalidad de que rindan con arreglo a sus posibilidades y no adopten una actitud pasiva y desinteresada.

En los tests de personalidad debemos distinguir entre los

casos que el sujeto se somete al examen por propia voluntad y aquellos en que más o menos se ve obligado a aceptarlo; en el segundo caso o aspecto las actitudes del examinando pueden ser tan variadas que pueden repercutir en los resultados, si el examinador no motiva adecuadamente a los sujetos.

Refiriendonos siempre al caso en que el evaluando por necesidad de conseguir empleo, debe someterse a evaluaciones, es decir se ve obligado a realizarlos, puede observarse en él las siguientes manifestaciones: ansiedad, falta de atención y concentración, dificultad para seguir instrucciones, etc.

E) Falso de los Resultados

En los tests de eficiencia el falso de los resultados se puede producir debido a que el sujeto *copie*. Evidentemente el peligro de que esto suceda es mayor en los exámenes colectivos, ya que en los de tipo individual la mera presencia del examinador implica ya la existencia de una *vigilancia*.

En las aplicaciones de grupo, particularmente cuando se realizan en centros de selección de personal, deben tomarse en cuenta las precauciones habituales en todo tipo de examen, separar suficientemente a los individuos, establecer una vigilancia discreta, pero adecuada y si es posible, utilizar tests con formas paralelas, de tal manera que la distanciamiento física entre los alumnos se incremente todavía más, distribuyendo entre los que están contiguos cada una de

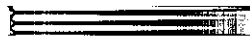
las dos formas paralelas.

Otra posible causa de fraude puede ser que el sujeto conociera previamente el test, por haberlo pasado en otras ocasiones o bien por haber tenido acceso al mismo y haberselo *estudiado* total o parcialmente, la cual depende muchas veces de la persona que lo administra.

F) Razones para Controlar los Tests Psicológicos

En los tests se requiere de tomar en consideración los factores como:

1. Impedir una familiaridad general con el contenido del test, que podría invalidarlo.
2. Asegurarse que el test es empleado por un examinador calificado para ello.
3. La necesidad de un examinador competente, tiene que tomar en cuenta tres aspectos principales de la situación de los tests:
 - a) Selección
 - b) Aplicación y puntuación
 - c) Interpretación de las puntuaciones
4. Los tests no pueden ser elegidos o sacados de un catálogo, como los cosméticos de belleza.
5. Tampoco pueden elegirse o valorarse por algún nombre, algún autor u otras señales de fácil identificación.
6. Los tests requieren tomar en consideración factores tales como: el coste, el volumen, las facilidades de



transporte de los materiales, el tiempo para su aplicación, la sencillez y rapidez en su puntuación, interpretación y análisis.

Además es importante que el examinador reúna o tome en cuenta los siguientes aspectos:

- a) Comprender perfectamente la necesidad de seguir las instrucciones con precisión.
- b) Tener una completa familiaridad con las instrucciones modelo.
- c) Un control cuidadoso de las condiciones en que se aplica el test.
- d) Una medición (tiempo) correcta para que la puntuación obtenida en el test, no carezca de valor.
- e) Considerar los aspectos emocionales como: la ansiedad, y la falta de atención, que de una u otra forma afectan al individuo.

La interpretación adecuada de las puntuaciones del test requiere una minuciosa comprensión de éste, de las condiciones en que se aplica y del individuo.

Es importante también la información respecto a la fiabilidad, la naturaleza del grupo sobre el que se establecieron las normas.

Al interpretar cualquier puntuación es esencial tomar en cuenta algunos datos sobre el pasado del sujeto que se le

está pasando el test, también hay que tomar en cuenta factores como:

- a) Condiciones inusitadas de aplicación del test
- b) Estado pasajero, emocional o físico del sujeto o alguna experiencia previa del sujeto con el test.

1.1.7 Factores Emocionales

Hemos hecho hincapié en el proceso de selección de personal y los tests, su origen, función, importancia y la forma en que se administran, ahora aunque se haga referencia finalmente a este rubro, es necesario hacer énfasis en la importancia que estos representan en el estudio realizado, por lo que a continuación se detalla cada uno de la siguiente forma:

A) Ansiedad

Diane Papalia la define como " Estado de aprensión, de temerosa incertidumbre o de miedo producido por una amenaza anticipada ". 8

También se define como " Inquietud emocional, física o psíquicamente manifiesta, debida a transformaciones internas o externas que el sujeto desconoce ". 9

8 Papalia, Diane. Psicología (Mexico, Grijalbo 1991) P.553

9 Enciclopedia Oceano. Tomo Psicología (Mexico, Oceano (1990). P.29

La ansiedad como menciona Charles Morris " Es un signo de conflicto interno e inconsciente ". 10

Es típico observar en la aplicación de las pruebas psicológicas al sujeto que por ansiedad no lee detenidamente las instrucciones, no termina la prueba, no responde adecuadamente ya que se bloquea.

Por fácil que sean las pruebas los sujetos casi siempre denotan estas manifestaciones propias de la ansiedad.

Podemos referirnos aquí a algunos síntomas que evidencian los sujetos como son: Sudoración de manos, temblores de cuerpo, tensión muscular, roerse las uñas, urgarse la cabeza e incapacidad para pensar claramente.

Prácticamente todos los individuos experimentan alguna ansiedad antes de los exámenes, generalmente la ansiedad interfiere en la ejecución minando las energías del individuo mientras realiza la prueba y distrayendo su atención hacia actividades autodestructivas como la preocupación y la autocrítica, debido a un alto nivel de ansiedad; tienen problemas de concentración, a menudo no siguen adecuadamente las instrucciones y desperdician o malinterpretan la información. Un grave problema de las personas que padecen de ansiedad ante los exámenes es que quedan aturdidos porque su mente se llena de pensamientos inquietantes.

Por ello la persona que administra un test debe actuar de tal

10 Morris, Charles. Psicología un Nuevo Enfoque. (Mexico Prentice hall) P.416

forma que no incremente la ansiedad latente, que en mayor o menor grado, experimentan los sujetos antes del examen, o sea que debe crearse una atmósfera de reciproca confianza, que mitigue al máximo la posible ansiedad.

La predisposición del sujeto puede en muchas ocasiones, deberse a la situación de stress, causadas por la necesidad del empleo y lo cual también genera incertidumbre sobre su futuro.

B) Falta de Atención como Proceso Psíquico

La atención se define como; " Una actitud psíquica en la que la conciencia se concentra en determinados contenidos perceptivos ". 11

" La atención hacia unos objetos, es el reflejo selectivo de ellos que implica prescindir simultáneamente de todos los demás ". 12

Se debe dejar claro que hay dos tipos de atención; la concentrada y la fluctuante, esta última es la que nos interesa, ya que como puede evidenciarse el sujeto con facilidad pierde su constancia y fijación en lo que se le está trasladando (informando).

Una característica de la atención es la concentración, que es una de las más importantes en este estudio, ya que el sujeto

11 Enciclopedia Oceano, Op. Cit., P.553

12 Ibid. P.26

debido a su incapacidad de poner sus cinco sentidos en lo que realiza, no alcanza muchas veces a seguir y comprender las instrucciones. Esta misma falta de atención puede ser originada por elementos internos y externos.

Con frecuencia la falta o insuficiencia de atención, motiva que no se comprenda o se fije mal en la memoria, el material de estudio, que se tengan equivocaciones al realizar tareas, problemas o distintas actividades.

Al caracterizar la atención se diferencian los siguientes aspectos: su grado de concentración, su intensidad o tensión, su deshibición, su constancia o fijación y su capacidad para trasladarse de un objeto a otro.

Al referirnos a su grado de concentración nos referimos, aquí al nivel de atención del sujeto, su intensidad, el tiempo y profundización para captar lo que se le está transmitiendo, su constancia y fijación, es decir su retentiva y asimilación del material, su capacidad para trasladar la información en lo que realiza (atención-concentración).

La concentración de la atención está determinada por la selección de un círculo limitado de objetos a la que ella está dirigida.

Como vemos muy ligada a la atención y que se desprende de ella, está la concentración la cual se manifiesta, en la conducta que presentan los individuos, que son sometidos a evaluaciones, es decir el hecho de que con facilidad pierden

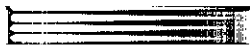
la atención (fluctuante), se ve representada a través de actitudes como las siguientes: no seguir las instrucciones adecuadamente, hacer referencia a una misma pregunta en varias oportunidades, fijar su mirada hacia objetos o lugares que puedan distraer su atención.

Por mínima que sea la falta de atención, en algunas oportunidades de ella pueden devenir consecuencias no muy satisfactorias, tanto para el que se evalúa, como para el examinador, en pocas palabras hablamos de los resultados que de ella se obtengan.

Los factores descritos como la ansiedad y la falta de atención provocan en el individuo síntomas que afectan su desarrollo en general, algunos derivados de la ansiedad son: sudoración de manos, intranquilidad, dolor de cabeza, etc. Y de la falta de atención escasa concentración (por distractores) no seguir adecuadamente las instrucciones, etc de aquí se desprende su bajo rendimiento y del cual hablaremos a continuación.

1.1.8 Rendimiento

Es el resultado de un proceso independiente de trabajo realizado por un individuo o grupo. Todos los tipos de rendimiento intelectual y de modo especial también el rendimiento escolar, son el resultado de numerosos factores procedentes de todas las capas y ámbitos de la persona bien



sea estos endógenos o exógenos, o ambos conjuntamente.

El rendimiento es un fenómeno determinado por diferentes factores tales como: aspectos de tipo familiar, social, cultural, biológico y emocional.

Por esta razón muchas veces parece inexplicable el por qué una persona con una inteligencia normal echa a perder su rendimiento y fracasa, mientras que otros menos dotados terminan por alcanzar el éxito en sus actividades a fuerza de trabajo, de confianza y persistencia.

No siempre el rendimiento está relacionado con la capacidad intelectual del individuo. Al referirnos a que individuos menos dotados de aptitudes pueden realizar un mejor trabajo, en muchos casos se debe a que los factores emocionales como la ansiedad y falta de atención, aunados a estos los problemas familiares o personales (carencia de empleo, enfermedad, falta de ayuda económica a su familia, etc) generan en la persona ciertos síntomas que provocan su bajo rendimiento en general, aunque la persona posea todo el potencial e inteligencia para realizarlos. A continuación definiremos las causas que principalmente pueden provocar bajo rendimiento ante las pruebas.

A) Causas Pedagógicas

A veces no basta la buena preparación académica del maestro y la conciencia de realizar su labor docente, sino también dependerá de una adecuada organización pedagógica. Es

común que hoy día los jóvenes que egresan de los diferentes centros de estudios no posean una adecuada preparación, para realizar las diferentes pruebas que se les venga a bien aplicar; un ejemplo de ello son las habilidades de las secretarias y contadores (mala ortografía, redacción y caligrafía, así como falta de exactitud y velocidad en operaciones numéricas).

B) Causas Sociológicas

Tienen que ver con el ambiente en donde se desenvuelve el individuo (familia) muchas veces los problemas familiares afectan la capacidad del individuo, pues éste no atiende en una forma correcta a su actividad.

Podemos enumerar uno de los problemas sociales que afecta con mayor frecuencia a los individuos, como lo es la falta de empleo, lo que anteriormente mencionamos provoca en él problemas familiares y personales.

A esto podemos agregar que los aspirantes a empleo poseen estudios a nivel medio (profesión) pero que muchas veces dependiendo del establecimiento de donde hayan egresado, así los tomaran en cuenta en los diferentes lugares donde soliciten empleo, es decir dependiendo del prestigio social del establecimiento, así tendrán oportunidad de solicitar empleo. Este mismo prestigio influye también en la calidad de estudiantes que egresan de diferentes establecimientos, ya que hoy día, es común ver un gran número de nuevos

establecimientos, muchos de ellos, no cuentan con personal capacitado y esto influye en la educación de los jóvenes.

C) Causas Emocionales

El individuo no puede responder satisfactoriamente a las evaluaciones por factores emocionales (ansiedad y falta de atención) o elementos externos que intervienen en el momento de la evaluación (actitud del evaluador, ambiente, materiales, etc) lo que definitivamente incide en su rendimiento.

Se considera que las causas emocionales son las que con mayor frecuencia dan origen a un desajuste en el rendimiento del individuo, específicamente presión psicológica por falta de empleo.

En el medio Guatemalteco existe causas de tipo socioeconómico (falta de empleo) que influyen en el rendimiento del individuo y que por ende afecta en cuanto a las oportunidades de trabajo que pueda tener.

Como ya hemos hablado con anterioridad de ellos (ansiedad, y falta de atención) haremos aquí únicamente referencia, a que estos factores no solo afectan el proceso de evaluaciones del individuo, sino que afecta todo su contexto en general, es decir su vida personal, familiar y social.

De acuerdo a la sustentación teórica-metodológica realizada, pasamos a definir las PREMISAS que se contemplan en el

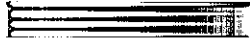
estudio:

- El uso de las pruebas en el proceso de selección de personal, es importante para determinar las habilidades y destrezas del individuo para ubicarlo en el puesto adecuado, de acuerdo a su capacidad y habilidad general.

- Los materiales a utilizar, así como el conocimiento que el evaluador tenga de las pruebas de selección de personal, son importantes, así como es necesario que tenga la habilidad para transmitir las instrucciones, empatía hacia los evaluandos, el lugar en donde éstos se lleven a cabo debe llenar los requisitos indispensables (buena ventilación e iluminación, sin distractores) para lograr efectividad en los mismos.

- Durante la aplicación de las pruebas, se supone que el individuo que realiza la misma, lo hace sincera y verazmente, pero se da regularmente que el sujeto puede tratar de causar buena impresión, la cual se puede ver afectada, por un estado emocional no idóneo para la ejecución en forma objetiva del test.

- Se sabe que una situación de examen provoca ansiedad en las personas y esto repercute en los resultados de las evaluaciones. Por lo que la ansiedad puede actuar aumentando o disminuyendo el rendimiento en función de la



capacidad del sujeto.

- Problemas personales o familiares (carencia de empleo y necesidad del factor económico para cubrir sus necesidades) pueden provocar en el individuo ansiedad al momento de realizar las pruebas y esto mismo puede incidir en su rendimiento ante las pruebas, algunas de éstas pueden ser: ansiedad, falta de atención y concentración.

1.2 Formulación de Hipótesis

" EL DESCONOCIMIENTO DEL EVALUADOR, AMBIENTE INADECUADO Y SITUACIONES PERSONALES DEL SUJETO, PROVOCAN EN EL ANSIEDAD Y FALTA DE ATENCION, LO QUE INCIDE EN SU RENDIMIENTO EN LAS PRUEBAS DE SELECCION DE PERSONAL ".

1.2.1 Variable Independiente

A) Elementos que influyen en el Rendimiento del Sujeto

Nos referimos a aquellos que afectan la capacidad del sujeto y que intervienen en el desarrollo de su habilidad y destreza para la ejecución de las pruebas.

B) Indicadores

Desconocimiento del evaluador

Nos referimos aquí a la persona que evalúa (examinador)

quién carece de los conocimientos indispensables, para la aplicación de las pruebas y de las preparación profesional necesaria para establecer empatía y confianza con las personas que fueron evaluadas.

Ambiente Inadecuado

Considerado como elemento muy importante, pues este propicia que el sujeto se sienta comodo, tranquilo, libre de perturbaciones, distractores o ruidos externos que puedan distraerlo y por lo mismo pierda la atención y concentración en lo que debe ejecutar.

Situaciones Personales

La falta de empleo y la necesidad que el sujeto tenga de conseguirlo (presión psicológica) provoca en él situaciones de ansiedad, esta misma incide en su rendimiento, puesto que él sabe que para obtener el empleo debe de puntuar alto en las pruebas.

1.2.2 Variable Dependiente

A) Factores Emocionales

Son el resultado de los elementos que intervienen en el desarrollo general del individuo, para este caso durante el proceso de selección de personal, específicamente durante la aplicación de las pruebas.

B) Indicadores

Ansiedad

Como hemos mencionado el individuo que se somete a las evaluaciones, regularmente se genera en él ansiedad, es decir se siente inquieto física y emocionalmente, estas mismas causas se ven manifestadas en ciertos síntomas como: sudoración de manos, dolor de cabeza, tensión muscular, etc; que de una u otra manera afectan su estado en general.

Esta misma ansiedad provocada por los exámenes repercute en los resultados de los tests.

Estos síntomas evidenciados a través de la observación durante la aplicación de las pruebas, es decir durante el proceso de evaluaciones, consolidando esta información con la prueba 16 PF en la cual al sumar los siguientes factores; madurez, confianza en sí mismo, controlado y estable permite obtener el complejo de nivel de ansiedad, en una escala que va de 1 punto a 9 puntos, mientras más bajo es el puntaje el nivel de ansiedad es mayor y viceversa mientras más bajo sea el puntaje el nivel de ansiedad es menor.

Falta de Atención

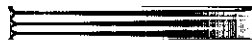
Esta misma puede ser generadora de otras situaciones como la falta de concentración, el sujeto ya no sigue bien las instrucciones, no puede ejecutar debidamente el orden de la prueba, falta de memoria, etc. Esta misma falta de concentración puede deberse a problemas familiares,

económicos y personales, que de una u otra manera afectan la capacidad del sujeto para concentrarse en la actividad que debe realizar.

A través de la observación se pueden ver la clase de atención que el sujeto posee (si es fluctuante o concentrada) siendo la primera la que prevalece porque el sujeto se distrae con facilidad. En donde también influyen los elementos de aplicación como: el ambiente físico y el desconocimiento e inexperiencia en la aplicación de las pruebas.

Rendimiento del Individuo

Nos referimos aquí al resultado que se espera del sujeto, que se somete a las pruebas de selección, de acuerdo a sus habilidades, conocimientos y potencial en general, según las pruebas aplicadas de habilidades y personalidad (ver cap. II).



CAPITULO II
TECNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Descripción del Campo de Trabajo

Para realizar el estudio, la Institución elegida para hacer la investigación pertenece a la iniciativa privada, lleva por nombre "Relaciones Empresariales" y está ubicada en la zona 1 de la ciudad capital, se dedica específicamente al área de reclutamiento y selección de personal, tomando en cuenta para el estudio la población que asiste a solicitar empleo.

La población flotante que asistió a esta oficina oscila en un rango de 350 a 400 personas durante el espacio de los 5 meses utilizados para el estudio, las características de estos son las siguientes: egresados de cualquier establecimiento de nivel medio (peritos contadores, secretarías, bachilleres, etc), de sexo masculino y femenino, oscilando en las edades de 18 a 40 años, capitalinos o provincianos, de diferentes religiones, razas, etc.

La muestra utilizada quedó estructurada de la siguiente forma, Muestreo probabilístico para lo cual la técnica utilizada fue al azar, en donde todos los miembros de la población tanto hombres como mujeres tuvieron la oportunidad de ser elegidos, para lo que en días alternos por espacio de 5 meses en el año de 1996, se realizó la recolección de datos.

Mencionaré las características generales de los miembros que formaron la muestra, siendo las siguientes:

- Capitalinos
- De sexo masculino y femenino (40 de sexo femenino y 40 de sexo masculino)
- Comprendidos entre los 18 y 40 años
- Aspirantes a empleo (secretarias, contadores, jefes de departamento)
- Nivel socioeconómico medio
- La escolaridad o nivel de estudios de la muestra utilizada fueron secretarias, peritos contadores y bachilleres en ciencias y letras.

El tamaño de la muestra quedó estructurada de la siguiente forma:

- Para lograr una muestra representativa se procedió a extraer del total de la población, que aproximadamente lo constituyeron 400 personas, el 20% que corresponde a un total de 80 personas, cuyos expedientes se eligieron al azar en días alternos cuando las personas asistían a evaluaciones.

2.2 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

2.2.1 Observación

Es un método que consiste en controlar, regular, la conducta de un individuo o grupo de individuos, para obtener conocimientos causales. Este método sirve para poner en

evidencia comportamientos naturales.

La misma pretende que mediante la observación directa del sujeto se pueda obtener información precisa. El objetivo de la aplicación fue el de observar la conducta del individuo al realizar las pruebas; es decir para cotejar con los indicadores emocionales ya mencionados, así como los signos y síntomas manifestados (sudoración de manos, dolor de cabeza, etc) y las características personales como el desinterés, arreglo personal y posición.

Esta nos permitió medir la variable falta de atención, ya que de una manera directa se pudo observar las actitudes y conductas manifestadas por el sujeto durante el desarrollo de las evaluaciones. En los anexos del trabajo se puede observar el formato utilizado en este caso, cuando las personas estaban en el proceso de evaluaciones. (Ver anexo 1)

Como puede observarse en el anexo 1 se puede determinar si su atención era constante, variable o ausente. Esto mismo nos llevó a establecer su nivel de concentración, lo que se traduce en la comprensión y ejecución de las instrucciones de las pruebas. La observación permitió ver aspectos del lugar (ambiente, ventilación, espacio, etc) que afectan en el proceso a los evaluandos.

2.2.2 Pruebas de Habilidad, Técnica y de Personalidad

Se refieren a someter al individuo a una serie de pruebas, es decir realizar operaciones o evaluaciones que

permitan conocer sus habilidades, aptitudes y cualidades. Constituyeron un instrumento completo y científico para la medición de habilidades y destrezas del individuo. Las mismas fueron utilizadas para medir las habilidades, aptitudes y personalidad del individuo, ya que estas brindan los parámetros de las calificaciones, observando aquí el bajo rendimiento de los sujetos así como el nivel de ansiedad; las cuales se basan en la capacidad que se esperaba del sujeto, por lo que las habilidades evaluadas fueron: cociente intelectual, a través del otis superior, las pruebas; de habilidad verbal (nos referimos a la fluidez verbal), numérica (para conocer su destreza y dominio en el área de los números) y abstracta (la que mide su capacidad de diferenciar las cualidades de los objetos), dichas pruebas pertenecen a la batería del PIV de Caracas (Psychology Industrial de Venezuela), la cual es muy utilizada en nuestro medio, tanto en oficinas de Recursos Humanos, Bancos y Empresas del sector privado, para medir habilidades específicas necesarias para el trabajo a desarrollar.

La batería del P.I.V. cuenta con un total de 16 pruebas, de estas 2 son de personalidad (16 PF y CPF-NPF) las otras 14 constituyen una gama completa de pruebas de habilidad, las cuales se pueden dividir en pequeños grupos, para evaluar diferentes profesiones u oficios (que requieran de destrezas) algunas de estas son; bloques, destreza, razonamiento, memoria, terminos comerciales, terminos de ventas, etc.

En Guatemala dependiendo del puesto al cual vaya a aplicar un sujeto, así se elegirán las pruebas a utilizar.

Para este caso en lo que concierne a prueba de personalidad se utilizó la prueba 16 PF, la cual mide los siguientes factores:

Retraído	versus	Sociable
Lento	"	Rápido
Infantil	"	Maduro
Sumiso	"	Dominante
Taciturno	"	Entusiasta
Variable	"	Constante
Tímido	"	Aventurado
Emocional	"	Racional
Sospechoso	"	Confiable
Excéntrico	"	Convencional
Simple	"	Sofisticado
Inseguro	"	Confiado
Rutinario	"	Innovador
Dependiente	"	Autosuficiente
Descontrolado	"	Controlado
Tenso	"	Estable

Siendo para este estudio importante los factores; maduro, confiado en sí mismo, controlado y estable para sumar los punteos finales y obtener el complejo de nivel de ansiedad, teniendo los parámetros de 1 a 9 puntos, mientras mas baja es

la calificación el nivel de ansiedad es mayor y mientras más alto es el punteo el nivel es menor. (Ver anexo 2)

Finalmente la prueba de aptitud y conocimientos propios del área al cual aplicaban los sujetos se puede enumerar para las secretarías (Redacción, ortografía, taquigrafía, mecanografía) y para los contadores (jornalización, estados financieros, teoría sobre leyes e impuestos). En ellas se puede evaluar incluso caligrafía, limpieza y presentación.

Partiendo desde el inicio del reclutamiento y selección de los individuos, el procedimiento de aplicación de las mismas, se hizo luego de haber realizado una entrevista preliminar con los aspirantes a empleo.

Al referirnos a la entrevista hablamos de la entrevista inicial o de rapport que todo sujeto que llega para aplicar a un puesto debe de pasar, esta entrevista permite determinar si el sujeto es apto para pasar a la fase siguiente que sería la aplicación de las pruebas o de allí dejar de realizar el proceso.

Posterior a la entrevista se procedió a continuar con el proceso de evaluaciones, iniciando con la prueba de C.I, luego las de habilidades generales, de personalidad y propia de cada profesión.

2.2.3 Cuestionario

Consta de una serie de preguntas, formuladas en relación con determinados temas, a que se somete un individuo para

ofrecer con sus respuestas datos valederos.

Consistió en una serie de cuestionamientos que se le presentaron al individuo, con el fin de obtener información que permitieron corroborar datos de la variable dependiente es decir los indicadores (ansiedad, falta de atención y rendimiento del sujeto) que intervinieron en el momento de la aplicación de las pruebas.

El cual contenía 10 preguntas de carácter cerrado (siendo las preguntas # 1 al 10) y 3 de carácter abierto (siendo las preguntas # 1, 2 y 11), elaborado por la investigadora y del cual podemos observar el esquema en los anexos. (ver anexo 3) El cuestionario se aplicó posterior a que las personas realizaron las pruebas de inteligencia, habilidades y de personalidad. Este cuestionario permitió verificar datos relacionados con la variable dependiente, y evaluar los indicadores de nivel de ansiedad y falta de atención.

2.3 Técnica de Análisis Estadísticos de los Datos

La investigación corresponde al tipo Descriptivo, para el análisis de la información recabada se utilizó la técnica del análisis porcentual.

Para la presentación y análisis de los instrumentos utilizados en la recolección de la información, se procedió a la tabulación de los resultados, lo cual permitió establecer la cuantificación de la información, para ser presentada por medio de porcentajes, utilizando para ello cuadros y gráficas que aparecen en el siguiente capítulo.

CUADRO # 2

RESULTADOS OBTENIDOS DE 80 PERSONAS EVALUADAS
DE AMBOS SEXOS ASPIRANTES A EMPLEO
PRUEBA DE HABILIDAD NUMERICA
(Guatemala, Mayo de 1996)

SEXO	NIVEL DE INTELIGENCIA		
	SUPERIOR	NORMAL	BAJO PROMEDIO
	No. / %	No. / %	No. / %
MASCULINO	5 / 12.5%	15 / 37.5%	20 / 50%
FEMENINO	3 / 7.5%	14 / 35%	23 / 57.5%

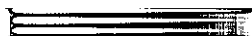
La segunda prueba aplicada fue la de habilidad numérica, la que tiene por objetivo medir la capacidad y destreza del sujeto en relación a problemas numéricos que requieren de habilidad mental.

En el cuadro anterior se pueden observar los resultados obtenidos en la prueba de habilidad numérica, en los cuales es evidente que en relación al 100% esperado, el rendimiento de las personas evaluadas se ubica en una escala bajo el promedio.

Otro aspecto importante lo constituye el hecho de observar que los hombres son un poco más hábiles que las mujeres en el aspecto numérico, las cuales fueron medidas a través de las pruebas de aptitud propias de cada profesión.

De lo anterior podemos deducir que el grupo de evaluandos en

PROPIEDAD DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
55
Biblioteca Central



el área de contabilidad (hombres) por ser este su campo de acción (es decir trabajo con números), ya que eran peritos contadores, su velocidad y exactitud fueron representados en una mejor forma a diferencia de las mujeres que por ser secretarias comerciales y bilingües su campo de acción es otro, por lo que su habilidad numérica en relación al 100% es baja y de los resultados obtenidos se deduce que no existe diferencia significativa en relación al rendimiento de la dos muestras, ya que para ambos se esperaba un puntaje alto.

CUADRO # 3
RESULTADOS OBTENIDOS DE 80 PERSONAS EVALUADAS
DE AMBOS SEXOS ASPIRANTES A EMPLEO
PRUEBA DE HABILIDAD VERBAL
(Guatemala, Mayo de 1996)

SEXO	NIVEL DE INTELIGENCIA		
	SUPERIOR	NORMAL	BAJO PROMEDIO
	No. / %	No. / %	No. / %
MASCULINO	4 / 10%	24 / 60%	12 / 30%
FEMENINO	6 / 15%	30 / 75%	4 / 10%

Pasando a la tercera prueba se evaluó la habilidad verbal, tanto de los individuos de sexo masculino como femenino, encontrándose el siguiente resultado: el mayor porcentaje se

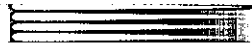
encuentra ubicado en la escala media representada en su mayoría por el sexo femenino 75% y 60% de sexo masculino.

Del cuadro anterior se deduce que el rendimiento de las personas evaluadas está en el promedio en relación al 100% que se esperaba, es decir que existe mínima diferencia entre ambas muestras aunque no significativas.

Sabemos que la capacidad de comunicación y fluidez de la misma, se ve manifestada una vez en los resultados reflejados, principalmente por la alta representación del sexo femenino en la escala media. Es decir que las mujeres en esta área poseen una mejor calificación que los hombres, debido a su campo de acción donde ellas se desenvuelven (secretarias), esta es una de las características principales y propias que cada una debe poseer, aunque se dan casos en los que algunas mujeres tienden a la introversión.

Del 30% de hombres evaluados en esta prueba y que salieron bajo el promedio, indica que su nivel de sociabilidad es bajo (introvertidos) por lo mismo en la prueba del 16 PF se puede corroborar este dato con el factor timidez, en donde la tendencia se inclina hacia un puntaje bajo.

Para la empresa esta prueba constituye un elemento importante, ya que de ella se puede obtener información como: fluidez verbal, capacidad de transmitir ideas, lenguaje apropiado, etc. Las cuales se determinan en la entrevista inicial, así como en el momento de aplicar las pruebas.



CUADRO # 4
RESULTADOS OBTENIDOS DE 80 PERSONAS EVALUADAS
DE AMBOS SEXOS ASPIRANTES A EMPLEO
PRUEBA DE HABILIDAD ABSTRACTA
(Guatemala, Mayo de 1996)

SEXO	NIVEL DE INTELIGENCIA		
	SUPERIOR	NORMAL	BAJO PROMEDIO
	No. / %	No. / %	No. / %
MASCULINO	7 / 17.5%	10 / 25%	23 / 57.5%
FEMENINO	4 / 10%	10 / 25%	26 / 65%

Como cuarta prueba de habilidad aplicada a los individuos, objeto de estudio, se procedió a medir su nivel de capacidad abstracta, es decir al proceso de su nivel de abstracción o proceso de abstraer información, que no ha sido explotado en un cien por ciento.

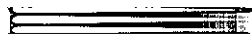
De los resultados anteriores se deduce que el rendimiento esperado fue bajo, en relación al 100% tanto de la muestra de sexo masculino como femenino, observandose que su nivel de abstracción no fue explotado en un cien por ciento, de lo contrario los resultados obtenidos hubieran sido mas efectivos (altos) para ambas muestras.

CUADRO # 5

RESULTADOS OBTENIDOS DE 80 PERSONAS EVALUADAS
DE AMBOS SEXOS ASPIRANTES A EMPLEO
PRUEBA DE HABILIDAD PROFESIONAL
(Guatemala, Mayo de 1996)

SEXO	SECRETARIAL			CONTABILIDAD			JEFES DE DEPTO.		
	ALTA	MED	BAJA	ALTA	MED	BAJA	ALTA	MED	BAJA
	N/%	N/%	N/%	N/%	N/%	N/%	N/%	N/%	N/%
MASCULINO				$\frac{7}{17.5}$	$\frac{23}{57.5}$	$\frac{4}{10\%}$	$\frac{2}{5\%}$	$\frac{4}{10\%}$	
FEMENINO	$\frac{9}{22.5}$	$\frac{20}{50\%}$	$\frac{7}{17.5}$				$\frac{1}{2.5\%}$	$\frac{3}{7.5\%}$	

Como quinta prueba, de aptitud (técnica, propia de cada profesión) aplicada a los individuos que formaron parte del estudio y dentro del cual se incluyeron; para las secretarias (ortografía, redacción, taquigrafía y correspondencia) y para los contadores (jornalización, teoría en el área de impuestos y estados financieros). Las cuales como se mencionó en el capítulo 2 son pruebas propias de la oficina es decir elaboradas por las administración de la misma (Directores) de cuyos resultados obtenidos podemos definir que el 14% fue el porcentaje promedio (para ambas muestras) que reflejó una nota baja durante la prueba y el 62.5% de ambos sexos, fue el porcentaje promedio que punteo con una nota media, de acuerdo a los resultados obtenidos; finalmente el 23.5% del promedio de las dos muestras aprobó los tests.



es decir que sus resultados en estas pruebas no fueron lo suficientemente satisfactorias para lo que se esperaba, mucho de esto se debió a factores como el bajo nivel de cultura general de los evaluados, así como su inadecuada preparación, falta de atención y concentración para realizar las pruebas, esta última porque los sujetos con facilidad se distraían o se sentían presionados por el tiempo, muchos de ellos entregaron las pruebas antes de finalizarlas observando aquí también (principalmente en los contadores) que algunos de ellos no trabajaron con limpieza sus hojas de papel factura para presentar sus estados financieros, no dejando por un lado a las secretarias, quienes en la prueba de redacción incluso solicitaban más papel de lo adecuado, rompiendo hojas constantemente o tachando palabras, así mismo en la prueba de taquigrafía tomaban el dictado y luego no entendían sus signos y no lograban traducir su carta. Estas mismas actitudes generadas por la ansiedad de realizar las pruebas, de las cuales piensan que depende conseguir el empleo.

Un aspecto relevante lo constituye el hecho mencionado con anterioridad (marco conceptual) de los jóvenes que se evaluaron, y que pertenecían a establecimientos no muy conocidos, que inclusive tienen planes de estudio a distancia (fines de semana) sus conocimientos profesionales no son muy sólidos, ya que al momento de evaluarse tenían dificultades (ej. para los contadores las cuentas no las clasificaban bien, y para las secretarias su redacción no era muy

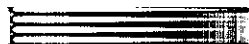
explícita y sus signos de taquigrafía los desconocían). Otro de los factores que definitivamente influye en el proceso de las evaluaciones (al menos en este caso) es que se procede a evaluar en una sola tarde y por ende al realizar las últimas pruebas el sujeto ya está muy cansado.

CUADRO # 6
RESULTADOS OBTENIDOS DE 80 PERSONAS EVALUADAS
DE AMBOS SEXOS ASPIRANTES A EMPLEO
RESUMEN DEL CUESTIONARIO APLICADO
(Guatemala, Mayo de 1996)

INDICADORES	MASCULINO		FEMENINO	
	SI N. / %	NO N. / %	SI N. / %	NO N. / %
ANSIEDAD	27/ 67.5%	13/32.5%	31/ 77.5%	9/ 22.5%
FALTA DE ATENCION	16/ 40%	24/ 60%	14/ 35%	26/ 65 %

De acuerdo a los resultados obtenidos en el cuestionario de 11 preguntas de carácter cerrado y abierto aplicados a las personas que formaban la muestra, podemos deducir los siguientes resultados en una forma integrada de los indicadores, utilizados para realizar el mismo:

Encontramos en el primer factor **ANSIEDAD**, que el 67.5% de la muestra de sexo masculino manifestó sentir ansiedad durante el proceso de evaluaciones, del sexo femenino podemos decir



que el 77.5% de igual forma manifiesta sentir lo mismo. Como podemos observar en los resultados, los individuos evaluados tanto hombres como mujeres, denotan sentirse ansiosos, temerosos y con cierta incertidumbre hacia lo que debían realizar. Es decir que el solo hecho de saber que iban a ser evaluados, les generaba cierta ansiedad anticipadamente, lo cual repercutió en sus resultados, algunos de los síntomas observados de la ansiedad fueron: hiperhidrosis (sudoración de manos), roerse las uñas, dolor de cabeza, tensión muscular, etc.

Como segundo factor tenemos lo que es la falta de ATENCIÓN en la que detectamos que el 60% de los hombres dicen no poner la debida atención al momento de realizar las pruebas. En lo que respecta a las mujeres evaluadas encontramos que el 65% de las evaluadas manifestó no atender a las instrucciones y por consiguiente no poner atención a las mismas, mientras que el restante 35% si ponen la debida atención durante el proceso. Esto se puede observar también en la falta de concentración para ejecutar las instrucciones y la facilidad con la que se distraían tanto hombres como mujeres, es decir que no pudieron concentrarse en las labores que ejecutaron y por lo mismo se puede observar el hecho de no seguir las instrucciones adecuadamente. Esta misma falta de atención se debe a factores internos como: estado emocional del sujeto y factores externos como: falta de iluminación y ventilación, equipo inadecuado, etc.

Esta misma ansiedad de la que hablamos se puede observar desde el inicio del proceso de reclutamiento y selección de personal, ya que en la entrevista inicial como ya habíamos mencionado se pueden observar signos de la ansiedad del sujeto, dentro de los mas comunes estan: la posición para sentarse, el movimiento y sudoración de las manos y el lenguaje corporal, principalmente en los jóvenes recién graduados, ya que debido a su inexperiencia (primeras entrevistas) sus respuestas incluso son meditadas (no espontáneas).

Otro de los aspectos relevantes en este estudio lo constituye el hecho de que muchos aspirantes a empleo, asisten a la primera entrevista, pero al informarles de que deben someterse a evaluaciones ya no asisten, pareciera ser que al sólo hecho de escuchar la palabra examen les genera cierto temor, en algunos casos inclusive ponen de pretexto al llamarlos de nuevo que ya consiguieron trabajo, otros dicen no tener tiempo y muchos otros ya no regresan.

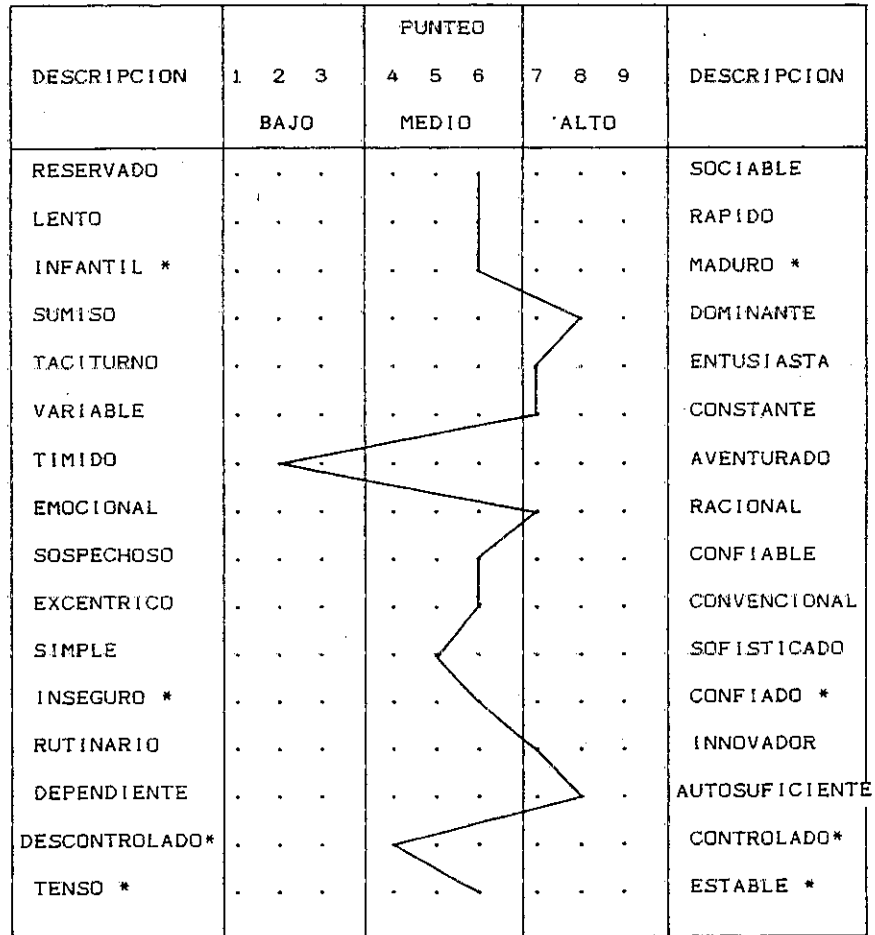
Del resultado final de las evaluaciones, se puede concluir que existe bajo rendimiento en las pruebas de habilidad numérica y abstracta para ambos sexos, y en la prueba de habilidad verbal y técnica los resultados para ambos grupos se ubican en una escala media, finalmente dado que en 2 de las 4 pruebas de habilidad aplicadas un porcentaje alto promedió en una escala baja, y otro porcentaje representativo de ambos sexos se ubicó en una escala media, se puede concluir que si existió bajo rendimiento.

GRAFICA # 1

PERFIL PROMEDIO DE PERSONALIDAD SEGUN PRUEBA 16 PF

SEXO MASCULINO

(Guatemala, Mayo de 1996)



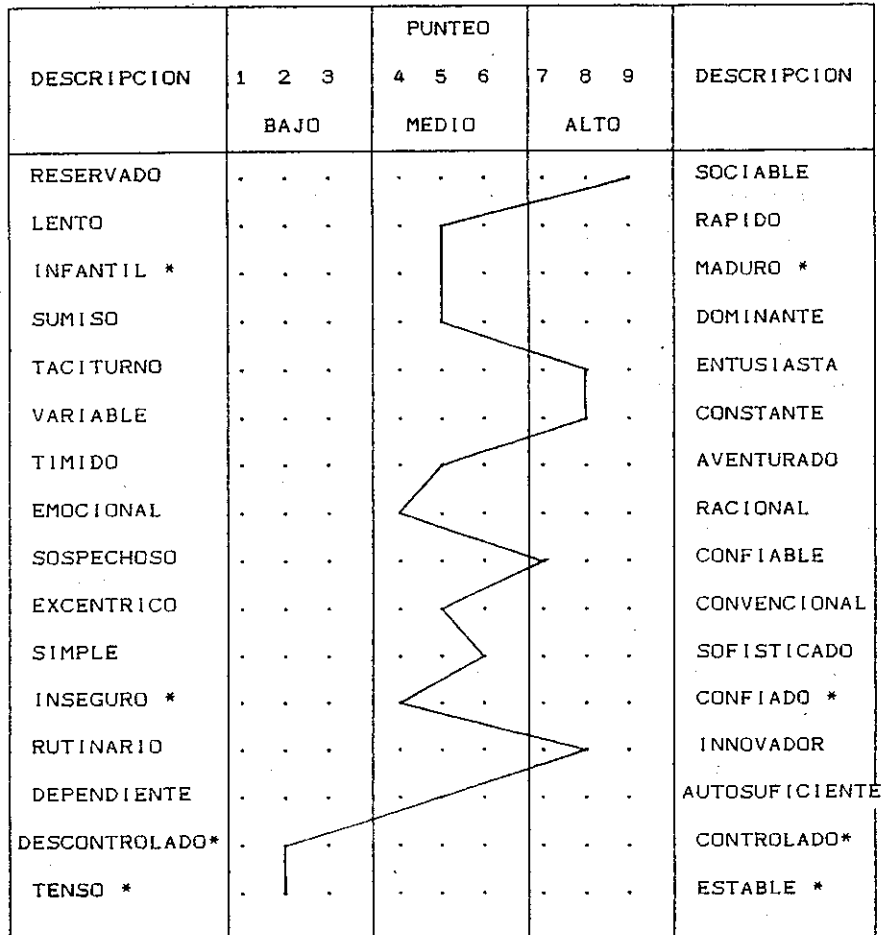
* FACTORES TOMADOS PARA OBTENER EL COMPLEJO DE NIVEL DE ANSIEDAD

GRAFICA # 2

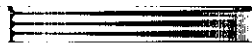
PERFIL PROMEDIO DE PERSONALIDAD SEGUN PRUEBA 16 PF

SEXO FEMENINO

(Guatemala, Mayo de 1996)



* FACTORES TOMADOS PARA OBTENER EL COMPLEJO DE NIVEL DE ANSIEDAD



De los resultados obtenidos de la PRUEBA DE PERSONALIDAD 16 PF los datos básicamente sirven para conocer las características propias de cada individuo que se somete a evaluaciones (perfil de personalidad) en ella se pueden observar las características necesarias que cada puesto requiere, como puede observarse en las graficas 1 y 2, se pueden comparar las características de personalidad para ambos sexos, de la siguiente forma:

Reservado - Sociable: la muestra de sexo femenino se ubica en una escala alta en relación a la muestra de sexo masculino, evidenciándose estos resultados también en la prueba de habilidad verbal, en donde los hombres se ubican también en una escala baja, pues carecen de una adecuada fluidez verbal y facilidad de comunicación hacia los demás. Deduciéndose de aquí que prefieren los trabajos donde puedan estar solos.

Lento - Rápido: Para ambas muestras los resultados promedian en una escala media, lo que indica que en oportunidades son lentos para aprender y en otras perciben con facilidad.

Infantil - Maduro: Para ambos sexos el resultado se ubica en la media, lo que significa que tienden a ser débiles para tolerar ciertas situaciones y en alguna oportunidad pueden ver las cosas desde un punto de madurez emocional.

Sumiso - Dominante: En este factor los hombres tienden a ser progresistas y seguros de sí mismos, mientras las mujeres en algunas oportunidades tienden a depender de otras personas, no confían en ellas mismas.

Taciturno - Entusiasta: Para ambos sexos el resultado es que son personas francas, enérgicas para realizar cualquier trabajo.

Variable - Constante: De acuerdo a los resultados para ambos sexos, son personas responsables, enérgicas y organizadas.

Tímido - Aventurado: Para la muestra de sexo masculino el resultado se ubica en la media lo que indica su baja capacidad de contacto y cauteloso para tratar con los demás esto mismo se puede corroborar con la prueba de habilidad verbal, la muestra de sexo femenino se ubica en una escala media lo que indica que tienden a ser espontáneas y entenderse fácilmente con la gente.

Emocional - Racional: Para la muestra de sexo masculino el puntaje indica que tienden a ser prácticos y actuar con lógica para tomar sus decisiones, mientras la muestra de sexo femenino tienden a ser mas imaginativas y soñadoras.

Sospechoso - Confiante: Los resultados para ambos sexos, es que tienden a ser libres de celos, respetuosos y buenos para trabajar en grupo.

Excéntrico - Convencional: Para ambos sexos el resultado se ubica en la media, lo que significa que tienden a ser prácticos y con deseos de hacer las cosas bien.

Simple - Sofisticado: El resultado para ambas muestras se ubican en la media, lo que indica que en alguna oportunidad son conformistas y en otras tienden a ser mas analíticos y cuidadosos.

Inseguro - Confiado: Aunque para ambos sexos el punteo se ubica en la media, las mujeres tienden con mayor facilidad hacia la inseguridad, mientras los hombres tienden a ser mas seguros y de nervios inalterables.

Rutinario - Innovador: Para ambos sexos el resultado se ubica en un punteo alto, lo que indica que son personas que les gusta experimentar y poner en práctica nuevas ideas.

Dependiente - Autosuficiente: Como puede observarse la muestra de sexo femenino se ubica en la media, con tendencias hacia no ser muy resueltas y no poder tomar sus propias decisiones sin la aprobación de los demás, mientras que la muestra de sexo masculino tienden a actuar por sí mismos, es decir independientes en la toma de sus decisiones.

Descontrolado - Controlado: Para la muestra de sexo femenino el punteo se ubica en una escala baja lo que indica que son personas explosivas (emocionalmente) y poco cuidadosas, mientras que la muestra de sexo masculino en algunas oportunidades tienden a ser igual que las mujeres, pero en otras oportunidades pueden dominar sus emociones y por lo mismo tener un mejor control sobre sí mismos.

Tenso - Estable: La muestra de sexo femenino nuevamente puntea en una escala baja, lo que indica que tienden a ser nerviosas, irritables e impacientes, mientras que la muestra de sexo masculino tiende a ubicarse en un punteo medio lo que indica que en algunas oportunidades tienden a presentar las mismas características que las mujeres, mientras que en otras

CAPITULO III

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

A continuación se realiza la descripción de cuadros y gráficas, así como su respectiva interpretación y análisis de la información obtenida en la aplicación de las prueba de Cociente Intelectual, Habilidades (verbal, abstracta y numérica) prueba técnica de cada área, cuestionario y observación realizada durante el proceso.

La realización del trabajo fue por espacio de 5 meses (enero a mayo, de 1996) evaluando a los sujetos distribuidos por grupos diariamente.

CUADRO # 1

RESULTADOS OBTENIDOS DE 80 PERSONAS EVALUADAS

DE AMBOS SEXOS ASPIRANTES A EMPLEO

PRUEBA DE COCIENTE INTELECTUAL

(Guatemala, Mayo de 1996)

SEXO	NIVEL DE INTELIGENCIA		
	SUPERIOR	NORMAL	BAJO PROMEDIO
	No. / %	No. / %	No. / %
MASCULINO	3 / 7.5%	33 / 82.5%	4 / 10%
FEMENINO	2 / 5%	32 / 80%	6 / 15%



Inicialmente podemos observar que el primer renglón evaluado el C.I. (cociente intelectual) utilizando para ello la prueba de Otis Superior, la cual nos muestra los parámetros establecidos entre los resultados de la muestra de sexo masculino y femenino.

En esta primera evaluación se puede observar que los resultados obtenidos en relación al cien por ciento (80 personas) el promedio de los individuos es NORMAL, lo que significa que cada sujeto evaluado posee una adecuada habilidad, destreza y desarrollo general.

En realidad la diferencia entre ambos sexos no es muy significativa, así mismo las personas de ambos sexos que obtuvieron un puntaje bajo el promedio, puede deberse a su nivel de cultura en general (preparación académica) la inadecuada experiencia del evaluador, ambiente y situaciones personales que incidieron en su rendimiento. Lo cual afecta no solo el resultado de las pruebas, sino el estado general del sujeto, quién sufre presión psicológica, específicamente nos referimos a aquel individuo que no posee empleo.

Tanto la muestra de sexo masculino como femenino poseen escolaridad a nivel medio es decir que poseen título de secretarias, peritos contadores y bachilleres en ciencias y letras.

oportunidades tienden a estar libres de tensiones emocionales y nerviosismo.

De esta misma prueba se pueden obtener 6 complejos siendo los siguientes: Extroversión, Estabilidad, Nivel de Ansiedad, Don de Mando, Inventiva e iniciativa y empuje, centrandonos en este caso en el **NIVEL DE ANSIEDAD**, en donde para obtener la media se sumaron los factores; maduro, confiado en sí mismo, controlado y estable, cada uno con un valor de 1 a 9 puntos, luego se sumó el total y se dividió dentro de 4 y ello nos dió el punteo final.

De los resultados observados en las graficas # 1 y 2 se puede concluir que la población de sexo femenino presenta un nivel alto de ansiedad, ya que puntuaron en una escala baja en los factores descontrolado y tenso, mientras que en los factores infantil e inseguro se ubican en una escala media, en relación a la muestra de sexo masculino, quienes puntuaron para los cuatro factores en una escala media, lo que indica que poseen un nivel medio de ansiedad, es decir que el punteo de la mujeres se ubica en un promedio de 3 puntos y los hombres en un promedio de 6 puntos en relación a la escala enunciada con anterioridad (1-9), que indica que mientras el punteo sea mas bajo el nivel de ansiedad es mayor.

De lo anterior se deduce que las personas que se evaluan presentan niveles altos de ansiedad, dado en muchos casos por factores como: inexperiencia del evaluador, situaciones personales, ambiente inadecuado, necesidad del empleo

(presión psicológica), incertidumbre y temor hacia las pruebas.

Seguidamente tenemos la interpretación del CUESTIONARIO aplicado a la muestra utilizada, se obtuvo la siguiente información.

De 3 preguntas de carácter abierto que se presentaron en el cuestionario, se obtuvo los siguientes datos: PREGUNTA # 1 en la pregunta Por qué sienten temor ante las pruebas, quienes respondieron afirmativamente, tanto hombres como mujeres hicieron referencia a que algunos es primera vez que realizan las pruebas, otros porque piensan que saldrán mal en las mismas o que puntuaran muy bajo, otras respuestas fueron que desconocen qué se pretende evaluar o si el tipo de examen sería complicado. Muchas de las personas que asisten a la oficina desde la entrevista inicial manifiestan su temor por realizar las pruebas, e incluso algunos hacen referencia a que el resultado de las pruebas no indica que una persona no rinda bien en el trabajo.

En la PREGUNTA # 2 que hace referencia a si tienen problemas en este momento, quienes contestaron positivamente encontramos que la mayoría posee problemas de tipo económico (falta de dinero para cubrir necesidades básicas) familiares (algun pariente enfermo o que son el único sostén de la casa) los cuales se ven representados en su urgencia y necesidad de conseguir trabajo y poder salir adelante ellos como su

familia, no olvidandonos que hoy día el factor económico es determinante en muchos aspectos de la vida del individuo, causandole siempre ansiedad.

En la última pregunta abierta la PREGUNTA # 11, en relación a qué opinión tienen sobre las pruebas psicológicas y técnicas hicieron referencia a lo siguiente: que son necesarias para medir las habilidades y destrezas de las personas, así como su carácter y tipo de personalidad. Otros mencionaron que de una u otra forma ayudarán a saber qué capacidad tiene uno y si uno falla en las pruebas pueden darse cuenta para mejorar los aspectos que sean necesarios.

Otros manifestaron que brindan información completa acerca de la persona, aunque a veces se puede fallar en las evaluaciones y en el trabajo puede ser todo lo contrario.

Otros también dijeron que son necesarias para completar todo un proceso de reclutamiento y selección de personal, y algunos otros manifestaron que son muy aburridas y largas.

Finalmente la mayoría coincide en que el resultado de ellas (pruebas) pueden ser un aporte muy valioso para las personas que desean contratar al personal.

En cuanto al contenido e instrucciones de las pruebas los evaluandos manifestaron que si las instrucciones fueran dadas más claramente y explicadas en una mejor forma, comprenderían mejor, pero al proceder muy rápido a la lectura de las mismas muchas veces no se comprendía inmediatamente lo que se debía realizar.



Hemos analizado los resultados obtenidos en las pruebas de cociente intelectual, habilidades y el cuestionario aplicado al grupo de personas (muestra) elegidos para el estudio.

Cabe señalar ahora los resultados obtenidos de la observación realizada durante el proceso de evaluaciones, dentro de lo cual detallamos lo siguiente:

El primer aspecto evaluado fue ARREGLO PERSONAL, aunque es un aspecto que no constituye un elemento primordial en la investigación, no deja de ser importante pues de ella depende algunas veces el que en una empresa se le pueda tomar en cuenta al aspirante (apariciencia física, limpieza en general). De lo observado durante las evaluaciones, se pudieron observar los siguientes signos de ansiedad; sudoración de manos, tensión muscular, dolor de cabeza, roerse las uñas, etc, complementandose esto con otros observados durante la entrevista inicial como: posición del cuerpo (lenguaje corporal) movimiento y sudoración de las manos, voz entrecortada, etc.

Otro aspecto lo constituye su postura al sentarse en los escritorios durante el proceso, es decir posición adecuada (piernas rectas y pies al suelo).

Algunos dieron por recostarse en la pared o sobre las paletas, con las piernas enrolladas en el escritorio.

Un pequeño grupo mantuvieron una buena postura al realizar las pruebas, otros se detenían la cabeza o urgándose la, algunos otros deteniéndose la quijada o recostados para

atrás.

Como tercer aspecto, desarrollo intelectual, subdividido en los siguientes rubros:

Atención la mayor parte de la muestra evaluada no posee una buena asimilación por la falta de concentración (atención fluctuante) hacia lo que se pide o instruye y los otros porcentajes se ubican en una atención variable, aunque en menor parte, así como muchos casos la atención de las personas es muy buena y abstraen con facilidad la información.

Tanto hombres como mujeres muchas veces no comprenden ni ejecutan bien las instrucciones, debido en la mayoría de casos a que la persona que administra las pruebas no tiene la preparación adecuada, en otros casos porque es el sujeto quien no pone la atención que se requiere y divaga con facilidad.

Los que obtuvieron un bajo puntaje en este aspecto necesitan una mayor explicación durante las pruebas para realizarlas adecuadamente y obtener buenos resultados.

Finalmente el grupo que salió satisfactoriamente en éste rubro, evidenciaron poner la debida atención (concentración) y el debido cuidado para seguir las instrucciones.

En lo concerniente a la concentración la mayoría de la muestra poseen una atención un poco inconstante, variable hasta en algunos momentos ausente lo que afecta en su



rendimiento ante las pruebas.

Se pudo observar principalmente que las personas en su mayoría mujeres aunque también un buen grupo de hombres manifestaron algunos signos como: intranquilidad, incertidumbre, silencio, impaciencia, los cuales fueron evidenciados principalmente en las siguientes actitudes: sudoración de manos, urgarse la cabeza, roerse las uñas y posturas inadecuadas, así como la incertidumbre de las pruebas al ir las aplicando una a una, la distracción que les causaba cualquier ruido y movimientos, así como estar viendo constantemente la hora.

En resumen los factores de tipo ambiental influyeron en el desarrollo de la aplicación de las pruebas, así como la inexperiencia y desconocimiento de la persona encargada de aplicarlas, quien por no poseer la preparación y capacitación necesaria para realizar este tipo de trabajo, influyó en la forma de aplicación, debido al desconocimiento de la importancia que éstas tienen en el proceso de selección de personal.

CAPITULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

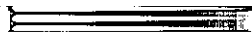
- " El desconocimiento del evaluador, ambiente inadecuado y situaciones personales del sujeto, provocan en él ansiedad y falta de atención, lo que incide en su rendimiento ante las pruebas de selección de personal ", aceptándose la hipótesis en un 70%.

- El porcentaje de disprobación restante, o sea el 30% se debe a que en las pruebas de cociente intelectual y habilidad verbal no existió bajo rendimiento.

- Los resultados en este trabajo aplican única y exclusivamente a la muestra estudiada, por lo tanto los resultados no pueden ser generalizados.

- En cuanto a la prueba de Cociente Intelectual los resultados obtenidos en relación al 100%, el promedio es normal, lo que significa que cada sujeto posee una adecuada habilidad, destreza y desarrollo general.

- La diferencia no es significativa entre ambos sexos, en cuanto a la prueba de Cociente Intelectual (10 y 15%



respectivamente) del promedio bajo obtenido, esto se debe a su nivel de cultura en general (preparación académica), elementos que intervienen en el momento de la aplicación de las pruebas y situaciones personales que influyen en su rendimiento

- En cuanto a la capacidad y destreza de los evaluados en prueba numérica, que requiere de habilidad mental, el promedio es bajo tanto para la muestra de sexo femenino como masculino en relación a lo esperado (100%).

- En la prueba de habilidad verbal el 67% de ambos sexos promedió en la escala normal, observándose entre ambos sexos un porcentaje sensible del 30% de hombres que promedió en una escala baja y un 10% de sexo femenino que también se ubicó en la misma escala, esta diferencia puede deberse a la falta de comunicación y fluidez, lo cual se observa frecuentemente mas en el hombre, debido al campo de acción donde se desenvuelven (auxiliares de contabilidad, cuyo trabajo es mayormente enfocado hacia labores de escritorio, que tratar directamente con personas, como lo es el caso de las secretarias).

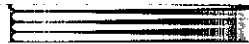
- En cuanto al nivel de abstracción o proceso de abstraer información, el 61% promedio de ambos sexos, obtuvo una nota baja, lo cual puede deberse a que su nivel de

abstracción no ha sido explotado, solo el 25% de ambos sexos obtuvieron un promedio normal.

- En la prueba de habilidad técnica, propia de cada profesión, puede observarse que el 67.5% de ambos sexos promediaron en una escala media, y un 8.5% de ambos sexos no aprobaron los tests, de estos resultados se puede enunciar que la mayoría de jóvenes evaluados no poseen una adecuada preparación académica, algunos establecimientos de donde han egresado no se han preocupado por darles un buen aprendizaje y por consiguiente una buena preparación profesional.

- El 72.5% de ambos sexos se sintieron ansiosos, temerosos con incertidumbre hacia lo que debían realizar, solo el hecho de saber que serían evaluados, les provocó ansiedad anticipada, principalmente a las mujeres; lo cual repercutió en sus resultados, algunos signos observados fueron hiperhidrosis, tensión muscular, roerse las uñas, urgarse la cabeza, etc.

- El 62.5% de ambos sexos no ponen la debida atención al momento de realizar las pruebas, ya que la atención es fluctuante lo cual disminuye su concentración, esta falta de atención se debe a su estado emocional, generalmente presenta presión psicológica para conseguir empleo,



intervienen también factores como: iluminación, ventilación y distractores en el lugar donde se evaluó el sujeto, así como su inadecuada preparación, lo cual provoca poca concentración y comprensión de lo que debe ejecutar.

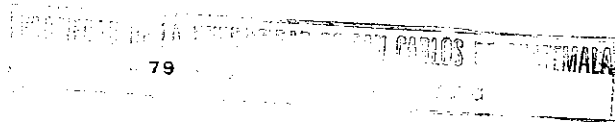
- De los resultados obtenidos en la prueba de personalidad 16 PF, puede concluirse que la muestra de sexo femenino presenta un nivel alto de ansiedad, mientras que la muestra de sexo masculino se ubica en una escala media, es decir que el punteo de la mujeres se ubica en un promedio de 3 puntos y los hombres en un promedio de 6 puntos en relación a la escala enunciada (1-9), indicando que el punteo mas bajo denota un nivel de ansiedad mayor.
- De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación como respuesta a esto se define que las pruebas psicotécnicas, constituyen una herramienta básica para el psicólogo industrial, porque ellas le permiten visualizar características y habilidades generales de cada individuo.
- Los factores ambientales como el lugar, la ventilación, iluminación, tranquilidad y distractores fueron preeminentes en los resultados, ya que la oficina de reclutamiento y selección, carece de algunos de estos

aspectos y de alguna manera influyeron en el bajo rendimiento ante las pruebas, evidenciado en la muestra tanto de sexo masculino como femenino.

- Dentro de los problemas que mayormente afectan a la muestra de los dos sexos en las evaluaciones, se logró detectar que es el aspecto económico (falta de ingresos para cubrir sus necesidades) y familiares (poseedores de cargas familiares, enfermos, etc) son los que mayormente afectan al grupo evaluado.

- Un aspecto importante lo constituye el hecho de que la batería utilizada P.I.V (Psychology Industrial de Venezuela) en cuanto al tiempo estipulado para aplicar la prueba, es muy corto si tomamos en cuenta el nivel general de cultura de la muestra utilizada. De hecho estas pruebas pueden utilizarse en el proceso de personal pero solo con individuos que posean un grado de escolaridad medio, debido a su nivel de dificultad.

- En la oficina de Recursos Humanos (Relaciones Empresariales) el proceso de selección de personal no se cubre en su totalidad, debido que dentro de los procedimientos mencionados y utilizados anteriormente, el examen médico no se realiza y este en un momento dado puede dejar de brindar información precisa respecto al



sujeto.

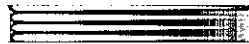
- El hecho de aplicar las pruebas en un solo día genera en el individuo cansancio mental, aburrimiento y apatía hacia las pruebas, lo que de alguna manera afecta su rendimiento en general.
- La persona encargada de aplicar las pruebas no posee la preparación y conocimientos necesarios para realizar este tipo de trabajo.
- Como puede observarse de acuerdo a los resultados obtenidos, la ansiedad (generadora de síntomas observados) y la falta de atención, son los factores emocionales mas frecuentes, que prevalecen en la mayoría de aspirantes a empleo, lo cual afecta no solo su rendimiento durante la aplicación de las pruebas, sino durante el proceso de selección de personal.

4.2 Recomendaciones

- A Relaciones Empresariales se recomienda tomar en cuenta los factores ambientales, como la iluminación, ventilación, amplitud y distractores ya que son elementos importantes dentro del proceso, así mismo a cualquier otra empresa u oficina que se dediquen al área de Recursos Humanos, es decir a procesos de reclutamiento y selección de personal, puesto que esto repercute en los resultados de las pruebas, aunque el individuo evaluado posea un buen record laboral, profesional y personal.

- Se recomienda también que para obtener resultados satisfactorios de parte de los sujetos evaluados, es necesario que una persona especialista en el área (Psicólogo o psicometrista) realice el proceso, para brindar información adecuada acerca del mismo a los individuos y así crear una atmósfera que permita contrarrestar factores como: la ansiedad y la falta de atención.

- A las Instituciones Públicas y Privadas crear espacios en las mismas para permitir que especialistas en el área (Psicólogos, Orientadores Laborales y Psicometristas) realicen específicamente las pruebas, ya que ellos son conocedores del carácter o personalidad del individuo,



así como su desarrollo en general, quienes de una u otra manera ayudarán a orientar de mejor forma a los evaluandos y lograr con ello mejores resultados, pues su misma especialidad les permite poder atender adecuadamente las inquietudes o dudas de las personas y lograr con ello un mejor acercamiento.

- Para lograr efectividad y buenos resultados en el proceso de evaluaciones se sugiere a las oficinas de Recursos Humanos, específicamente a Relaciones Empresariales, dividir el proceso de evaluaciones en dos partes para que el sujeto pueda rendir al máximo y no termine agotado y cansado mentalmente, pues esto de sobremano también afecta su estado de ánimo en general.

- Se recomienda que tanto para Relaciones Empresariales, como todo profesional interesado en esta área se actualize en cuanto a los procedimientos y pruebas en el área de selección, buscando a través de esto aplicar las pruebas que más se acoplen al nivel de cultura general de la población en general.

- A la Escuela de Ciencias Psicológicas, que a través del curso de Psicología Industrial, se promuevan talleres que permitan a los estudiantes tener un contacto directo con las diferentes pruebas utilizadas en nuestro medio, para

familiarizarse con las mismas y lograr un mejor conocimiento y efectividad al momento de su aplicación.

- A los centros de estudios públicos y privados tomar en cuenta, que un buen porcentaje de las personas evaluadas que salen bajo el promedio en las pruebas, se debe a la inadecuada preparación académica que han recibido en los diferentes establecimientos de donde han egresado.

BIBLIOGRAFIA

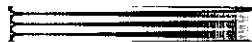
- Avila Fernández, Alejandro. La Timidez. Barcelona: Editorial Herder, 1982. 102 pp.

- De la Roca, Estuardo. Criterios para Orientar el Proceso de la Investigación Científica. Centro de Investigaciones en Psicología. Universidad de San Carlos de Guatemala. Escuela de Psicología, 1980. 68 pp.

- Dessler, Gary. Administración de Personal. Traducción de Marco Antonio Malfavón. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericana, 1991. 812 pp.

- Diccionario Rioduero. Versión y adaptación Purificación Murga, España: Ediciones Rioduero, 1980. 480 pp.

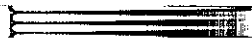
- Franco, Patricia. Las funciones del Psicólogo Industrial en relación a otros profesionales en el Departamento de Recursos Humanos. (Tesis) Escuela de Psicología. Universidad de San Carlos de Guatemala, 1992. 67 pp.



- Garcia, Lillian Veronica. Selección de Personal.
 (Tesis) Escuela de
 Psicología, Universidad de
 San Carlos de Guatemala,
 1991. 72 pp.
- Kolb, Lawrence. Psiquiatría Clínica Moderna.
 Mexico: Editorial La Prensa
 Médica Mexicana, S. A. de
 C.V. 1989. 1016 pp.
- Merani, Alberto. Diccionario de Psicología.
 Mexico: Editorial Grijalbo,
 1976. 270 pp.
- Mira y López, Emilio. Manual de Orientación
Profesional. Buenos Aires:
 Editorial Kapelusz 1978.
 908 pp.
- Monedero, Carmelo. Psicopatología General.
 España: Editorial biblioteca
 Nueva Madrid, 1978. 908 pp.
- Morris, Charles. Psicología un Nuevo Enfoque.
 Mexico: Editorial Prentice
 Hall Hispanoamericana, 1987.
 603 pp.
- Nahoua, Charles. La Entrevista Psicológica.
 Buenos Aires: Editorial
 Kapelusz, 1986. 169 pp.
- Ordoñez, Víctor. El Rol del Psicólogo en el
sistema Bancario en la

- Ciudad Capital de Guatemala.
(Tesis) Escuela de
Psicología. Universidad de
San Carlos de Guatemala,
1992. 66 pp.
- Papalia, Diane. Psicología. Mexico:
Editorial Grijalbo 1991.
762 pp.
 - Rodríguez, Amanda. Criterios de Selección,
Ubicación, Capacitación y su
incidencia en el Bajo
Rendimiento Laboral de los
Trabajadores de la División
de Mantenimiento de Guatel.
(Tesis) Escuela de
Psicología. Universidad de
San Carlos de Guatemala,
1992. 48 pp.
 - Schultz, Duane. Psicología Industrial.
Traducción José Pecina
Hernández. Mexico: Editorial
Mc Graw Hill, 1991. 547 pp.
 - Smirnov y Leontiev. Psicología. Mexico:
Editorial Grijalbo 1991. 571
pp.
 - Soto, Rodríguez, Felipe. Nociones ínfimas sobre
Muestreo. Segunda Edición,
Guatemala: 1995. 62 pp.
 - Szekely, Belá. Los Tests, Manual de Técnica
de exploración Psicológica.
Buenos Aires: Editorial
Kapelusz, 1982. 1844 pp.

A N E X O S



PAUTA DE OBSERVACION

I.	ARREGLO PERSONAL	
	a) Muy desarreglado (a)	_____
	b) Muy arreglado (a)	_____
	c) Intermedio	_____
II.	POSICION	
	a) Correcta	_____
	b) Incorrecta	_____
III.	DESARROLLO INTELECTUAL	
	A) ATENCION	
	Constante	_____
	Variable	_____
	Ausente	_____
	B) COMPRENSION DE INSTRUCCIONES	
	Las comprende y ejecuta bien	_____
	Necesita mayor explicación	
	para comprender	_____
	No comprende las instrucciones	_____
IV.	AFFECTIVIDAD	
	Intranquilo (a)	_____
	Nervioso (a)	_____
	Temeroso (a)	_____
	Distraido (a)	_____
V.	SIGNOS OBSERVADOS	
	Sudoración de Manos	_____
	Roerse las uñas	_____
	Urgarse la cabeza	_____
	Dolor de cabeza	_____

PERFIL DE PERSONALIDAD

PRUEBA 16 PF

DESCRIPCION	PUNTEO			DESCRIPCION
	1 2 3 BAJO	4 5 6 MEDIO	7 8 9 ALTO	
RESERVADO	SOCIABLE
LENTO	RAPIDO
INFANTIL *	MADURO *
SUMISO	DOMINANTE
TACITURNO	ENTUSIASTA
VARIABLE	CONSTANTE
TIMIDO	AVENTURADO
EMOCIONAL	RACIONAL
SOSPECHOSO	CONFIABLE
EXCENTRICO	CONVENCIONAL
SIMPLE	SOFISTICADO
INSEGURO *	CONFIADO *
RUTINARIO	INNOVADOR
DEPENDIENTE	AUTOSUFICIENTE
DESCONTROLADO*	CONTROLADO*
TENSO *	ESTABLE *

* FACTORES TOMADOS PARA OBTENER EL COMPLEJO DE NIVEL DE ANSIEDAD

INDICE

Prólogo

Capítulos

1. INTRODUCCION	1
1.1. Marco Conceptual	8
1.1.1. Análisis de Puestos	8
1.1.2. Reclutamiento de Personal	8
1.1.3. Selección de Personal	9
a) Objetivos de la Selección	10
b) Procedimientos Tradicionales de Selección	10
c) Proceso de Selección	11
1.1.4. Capacitación de Personal	10
1.1.5. Test Psicológico	11
1.1.6. Elementos que intervienen en el proceso de Evaluación de Personal	25
a) Preparación previa de los Examinadores	25
b) Condiciones en que se aplica el Test	26
c) Consecuencias de la Inadecuada aplicación de los Tests	27
d) Incentivos y Motivación en la realización de las Pruebas	29
e) Falseo de los Resultados	30
f) Razones para controlar los Tests Psicológicos	31



1.1.7. Factores Emocionales	36
a) Ansiedad	36
b) Falta de Atención como proceso Psíquico	36
1.1.8. Rendimiento	37
a) Causas Pedagógicas	38
b) Causas Sociológicas	39
c) Causas Emocionales	40
1.2. Formulación de Hipótesis	42
1.2.1. Variable Independiente	42
1.2.2. Variable Dependiente	43
II. TECNICAS E INSTRUMENTOS	46
2.1. Descripción del Campo de Trabajo	46
2.2. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	47
2.2.1. Observación	47
2.2.2. Pruebas de Habilidad, Técnica y de Personalidad	48
2.2.3. Cuestionario	51
2.3. Técnica de Análisis Estadísticos de los Datos	52
III. PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS	58
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
4.1. Conclusiones	78
4.2. Recomendaciones	81
Bibliografía	84
Anexos	

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

A continuación encontrará una serie de preguntas a las cuales deberá contestar. Marcando con una X, la respuesta que más se acerca a su forma de pensar.

1. Le da temor someterse a las evaluaciones psicológicas y técnicas?

SI _____ NO _____

Por qué? _____

2. Tiene problemas Usted en este momento?

SI _____ NO _____

Cuáles _____

3. Sintió incertidumbre ante las pruebas que tuvo que realizar?

SI _____ NO _____

Porqué? _____

4. Se sintió intranquilo (a) por las pruebas que tuvo que realizar?

SI _____ NO _____



5. Tiene mucha necesidad de trabajar en este momento?

SI _____ NO _____

6. Cuando no entiende las instrucciones tiene vergüenza o temor de preguntar?

SI _____ NO _____

7. Está usted siempre atento, cuando se le dan las instrucciones?

SI _____ NO _____

8. Le afecta tener que realizar las pruebas obligatoriamente para conseguir trabajo?

SI _____ NO _____

9. Al realizar las pruebas sintió temor de no hacerlas bien?

SI _____ NO _____

10. Comprende las instrucciones la primera vez que se le dan, o hasta en una segunda oportunidad?

SI _____ NO _____

11. Que opinión tiene de las pruebas psicológicas y técnicas?
