

UNIVERSIDAD SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

PROPUESTA DE DISEÑO Y EJECUCIÓN DE PLAN
DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE EVALUACIÓN
PSICOMETRICA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

UN ESTUDIO COMPARADO ENTRE DOS GRUPOS DE ASH KANTES
EN UNA INSTITUCION BANCARIA DE GUATEMALA

INFORME FINAL DE INVESTIGACION PRESENTADO AL
HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA
DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

POR

CATALINA AGUILAR HERNÁNDEZ

PREVIO A OPTAR EL TITULO DE PSICOLOGIA
EN EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIATURA

GUATEMALA, 28 DE OCTUBRE DE 1999

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 María Ileana Godoy Calzia
REPRESENTANTE CLAUSTRO CATEDRATICOS



ESCUELA DE
PSICOLOGICAS
Universidad, Zona 12
4, 4760985, ext. 490-1
02, 4767219, Fax 4760914
E-ACPSIC@edu.gi
CENTRO AMERICA

cc: Control Académico
CIEPs.
archivo

REG. 937-96

CODIPs. 1257-99

DE ORDEN DE IMPRESION INFORME FINAL DE
INVESTIGACION

Octubre 28 de 1999

Señorita Estudiante
Catalina Aguilar Hernández
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO NOVENO (19o.) del Acta SESENTA Y UNO NOVENTA Y NUEVE (61-99) de Consejo Directivo, de fecha 27 de octubre del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO NOVENO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Informe Final de Investigación titulado: "PROPUESTA DE DISEÑO Y EJECUCION DE PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE EVALUACION PSICOMETRICA PARA LA SELECCION DE PERSONAL", de la Carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, realizado por:

CATALINA AGUILAR HERNANDEZ

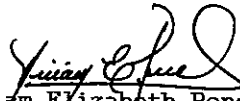
CARNET No. 89-14311

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Carmen Regina Ovando de Vásquez y revisado por el Licenciado Waldemar Zetina Castellanos.

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 "


SECRETARIA

Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce S.A.C.



/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Calle Universidad, Zona 12
P.O. 4760963, tel. 430-1
9902, 4767219, Fax 4766914
USACPSIC@edu.g
L.A. CENTRO AMÉRICA

Maldonado
27/09/99

CIEPs. 89/99
REG. 937/96

Universidad de San Carlos
ESC. CIENCIAS PSICOLÓGICAS

RECIBIDO
27 SET. 1999

Guatemala, 17 de septiembre de 1999.

HORA

INFORME FINAL

**SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
EDIFICIO**

REGISTRADO
ESCUELA DE PSICOLOGIA-USAC
CONSEJO DIRECTIVO
Pto. 19 Acta 61-99
Fecha 27/10/99
CODIPs 1257-99

SEÑORES CONSEJO DIRECTIVO:

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Waldemar Zetina Castellanos, ha procedido a la revisión y aprobación del INFORME FINAL DE INVESTIGACION, titulado:

**"PROPUESTA DE DISEÑO Y EJECUCION DE PLAN DE MEJORAMIENTO
EN EL PROCESO DE EVALUACION PSICOMETRICA PARA
SELECCIÓN DE PERSONAL"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE No.

CATALINA AGUILAR HERNANDEZ

89-14311

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

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Edith Rios de Maldonado
LICDA. EDITH RIOS DE MALDONADO

**COORDINADORA
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA**

c.c. Revisor/a
Archivo
ERDM/edr



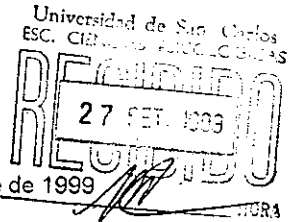
" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "



ESCUELA DE
CIENCIAS PSICOLÓGICAS
Universidad de San Carlos
C. 4760983, ext. 490-1
C. 4767219, fax 4769914
CPSIC@red.sj
CENTRO AMÉRICA

CIEPs. 88/99

Guatemala, 17 de septiembre de 1999



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

LICENCIADA RIOS DE MALDONADO:

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

**"PROPUESTA DE DISEÑO Y EJECUCION DE PLAN DE MEJORAMIENTO
EN EL PROCESO DE EVALUACION PSICOMETRICA PARA LA
SELECCIÓN DE PERSONAL"**

CARRERA: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA

ESTUDIANTE:

CARNE No.

CATALINA AGUILAR HERNANDEZ

89-14311

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,

"ID Y ENSEÑADA A TODOS"

LIC. WALDEMAR ZETINA CASTELLANOS
—DOCENTE REVISOR



c.c.: Archivo
Docente Revisor/a

WZC/edr

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

Guatemala, 03 de Septiembre de 1999

Licda. Edith Ríos de Maldonado
Escuela de Ciencias Psicológicas
Universidad de San Carlos de Guatemala
Ciudad Universidad, Zona 12

Respetable Licda. Ríos:

De manera muy atenta, me dirijo a usted para informarle, que tuve la oportunidad de asesorar el trabajo de investigación titulado: " Propuesta de Diseño y Ejecución de Plan de Mejoramiento en el Proceso de Evaluación Psicométrica para la Selección de Personal", elaborado por la estudiante: Catalina Aguilar Hernández, Carnet # 8914311, previo a obtener el título de Psicóloga en el grado académico de Licenciatura.

Durante la elaboración del trabajo, se cumplió con la tarea de asesorar dicha investigación, por lo que considero que el trabajo se ajusta a la metodología científica y que además contribuye un aporte a la psicología Industrial guatemalteca.

Por lo anterior me permito APROBARLO, para que puedan continuarse con los trámites correspondientes.

Atentamente,



Licda. Carmen Regina Ovando de Vásquez
Colegiado 3409
Asesora



LA DE
COLOGICAS
Univeritaria, Zona 12
1760085, ext. 490-1
067219, fax 4769914
PSC@unesc.g
CENTRO AMERICA

cc.: Control Acad.
CIEPs.
archivo

REG. 937-96

CODIPs. 1056-99

APROBACION DE PROYECTO DE INVESTIGACION Y
NOMBRAMIENTO DE ASESOR

Septiembre 09 de 1999

Señorita Estudiante
Catalina Aguilar Hernández
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Señorita Estudiante

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto DECIMO PRIMERO (11o.) del Acta CUARENTA Y CUATRO NOVENTA Y NUEVE (44-99) de Consejo Directivo, de fecha 26 de agosto del año en curso, que copiado literalmente dice:

"DECIMO PRIMERO: El Consejo Directivo conoce el expediente que contiene el Proyecto de Investigación titulado: "PROPUESTA DE DISEÑO Y EJECUCION DE PLAN DE MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE EVALUACION PSICOMETRICA PARA LA SELECCION DE PERSONAL", de la carrera: LICENCIATURA EN PSICOLOGIA, elaborado por:

CATALINA AGUILAR HERNANDEZ

CARNET No. 89-14311

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 a la Licenciada Carmen Regina Ovando de Vásquez."

Atentamente,

" ID Y ENSEÑAD A TODOS "


Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce
SECRETARIA



/Rosy

" 25 ANIVERSARIO DE FUNDACION "

PROPUESTA DE DISEÑO Y EJECUCION DE PLAN DE
MEJORAMIENTO EN EL PROCESO DE EVALUACION
PSICOMETRICA PARA LA SELECCIÓN DE PERSONAL

UN ESTUDIO COMPARADO ENTRE DOS
GRUPOS DE ASPIRANTES EN UNA
INSTITUCION BANCARIA DE GUATEMALA

ACTO QUE DEDICO

- A DIOS: Mi Señor y Salvador
- A MI ESPOSO: Mario Roberto Pinzón Palencia
Con amor
- A MIS HIJOS: Marcos y Leani Pinzón Aguilar
Con amor y ternura
- A MIS PADRES: Gilberto Aguilar con cariño
y en especial a mi madre Cleotilde Hernández de Aguilar
(+) por su gran amor, esfuerzo y dedicación
- A MIS HERMANOS: Loyda, Josué, Tayron y Marco,
Con cariño y amor
- A MIS SUEGROS: Oscar Rene Pinzón
y Conchita de Pinzón
con cariño
- A MI ASESORA: Licda. Carmen Ovando de Vásquez
- Y
- A MI REVISOR: Lic. Waldemar Zetina Castellanos
- Por haberme orientado, y brindado su apoyo
en todo momento

PROLOGO

La presente investigación, fue realizada a fin de beneficiar el proceso de selección de Personal, en el área de evaluación Psicométrica en las Instituciones Bancarias, y a los aspirantes a las plazas vacantes.

El proceso de evaluación Psicométrica, que utilizan la mayoría de Instituciones Bancarias, carecen de muchos aspectos que son descuidados y afectan a las personas aspirantes, creando en ellos conductas ansiosas, miedo e inseguridad durante la evaluación, esto hace que el proceso sea ineficiente y no obtengan buenos resultados .

La importancia de la investigación, es la aplicación de una propuesta Psicotécnica, la cual aportará criterios importantes, que se deben tomar en cuenta, y técnicas de relajamiento en el proceso de evaluación.

Este proyecto, fue puesto en práctica con un grupo de 70 personas aspirantes, quienes se dividieron en dos grupos. A uno se le observó durante la evaluación y al otro se le aplicó la propuesta de mejoramiento.

Agradezco a la Institución Bancaria, donde se me permitió aplicar la propuesta, y al Gerente de Recursos Humanos por su apoyo.

Capítulo I

INTRODUCCION

El presente estudio de investigación, se llevó a cabo en una Institución Bancaria de la Ciudad de Guatemala durante el mes de julio de 1999. Su propósito consistió en aplicar una propuesta de mejoramiento en el proceso de evaluación Psicométrica. El procedimiento de evaluación que utilizan actualmente los bancos, carecen de muchos aspectos importantes de tomar en cuenta a la hora de hacer una evaluación Psicométrica, tales como: ambiente en que se desarrolla el procedimiento, el tiempo de duración, el orden en que deben pasar las pruebas y las cualidades que tiene que tener la persona que examina.

Un mal procedimiento en la evaluación, genera el fenómeno de la conducta ansiosa del aspirante, la cual obviamente incide en los resultados, y el aspirante pierde la oportunidad de ser elegido para ocupar la plaza vacante.

En la actualidad el proceso de evaluación psicométrica es exigente, ya que, encontrar a la persona indicada para el empleo adecuado y contratarla, no es tarea fácil. La empresa invierte bastantes recursos en la selección de personal. Por esta razón los aspirantes antes de ser contratados, son sometidos a una serie de pruebas para medir su capacidad.

Este problema se encuentra ubicado, dentro de la falta de eficiencia en el proceso de selección de personal de las empresas guatemaltecas en general.

Marco Teórico

En la administración de personal, existen procesos básicos, que deben ser ejecutados en cualquier organización, sin importar su tipo, propósito o tamaño, pues deben operar con personas y mediante ellas.

Esta es la principal función del departamento de personal, proporcionar toda la ayuda necesaria en el manejo de sus subordinados.¹

La selección de personal es el proceso, por el cual se eligen entre varios candidatos a un puesto, al que reúne todas las condiciones necesarias para desempeñarlas.

El origen de la selección de personal, surgió con respuesta a la necesidad de escoger mano de obra calificada que en un principio fue utilizado empíricamente.

Su objetivo principal, es escoger los individuos que estén mejor calificados para el empleo.²

Las herramientas de selección pueden ser: La entrevista y pruebas Psicométricas. Entre los tipos de entrevista podemos mencionar, la no dirigida, que es la que no tienen una secuencia predeterminada de realizar las preguntas.

La entrevista dirigida, que sigue una frecuencia determinada de preguntas. La entrevista estructurada, que se utilizan preguntas relacionadas con el trabajo y la entrevista serealizada, que se lleva a cabo con varios entrevistadores, que forman una opinión independiente del candidato.³

1 chuden, Herbert J. Administración de personal P. 11
2 Dessler, Gary, Administración de personal P. 188
3 Dessler, Ibid. P. 229

Por otro lado, tenemos las pruebas Psicométricas. Existen varias pruebas Psicométricas, las que miden, la inteligencia, capacidad física, rendimiento, pruebas de aptitudes y de personal.

Debemos tomar en cuenta algunas normas básicas para las pruebas:

- 1) Usar las pruebas como complemento.
- 2) Validar las pruebas para empleados apropiados.
- 3) Analizar todos los estándares actuales de contratación.
- 4) Tener cuidado con ciertas pruebas.
- 5) Utilizar un Psicólogo certificado.
- 6) Mantener buenas condiciones para aplicar las pruebas.⁴

Uno de los objetivos del proceso de selección, es brindar una oportunidad de trabajo, a las personas que califican en el proceso.

El trabajo, debe ser una fuente de satisfacción del individuo dentro de la empresa, El individuo debe tener un sentimiento de realización, para que la productividad aumente. La importancia de una buena selección de personal, es buscar las personas más adecuadas para el desempeño de las funciones.

También el desempleo, puede ser un problema de deficiencia de conducta o aptitudes, por lo tanto es responsabilidad del departamento de personal reducir al mínimo, la tasa de desempleo, generado por un mal procedimiento o por la ansiedad, para aliviar de alguna forma los problemas sociales generados por la falta de trabajo.⁵

⁴ Dessler, Ibid P. 189

⁵ Ordime George S. Administración de personal P. 58

Consecuencia Social del Desempleo: La consecuencia en la familia, es la disminución del estándar de vida y una firme declinación de la calidad de vida de la familia

Consecuencia en el orden social: El desempleo continuo, hace inestable la familia pues los hijos abandonan la escuela a temprana edad, y la delincuencia juvenil se hace bastante común, asimismo la deficiencia en la alimentación conduce a problemas de salud.

El desempleo como deficiencia de aptitudes: En la década de los 60, surgió lo que se llamó el desempleo estructural, debido a la revolución de la automatización.

Esto difundió la tendencia a exigir mayores niveles de educación y mayor aprendizaje⁶
Es por esto que el proceso de evaluación, es bastante exigente y es natural que los aspirantes generen cierto nivel de ansiedad.

Todo el mundo experimenta ansiedad cuando va a ser evaluado, que puede manifestarse por incertidumbre, temores, nerviosismo, preocupaciones, cambios fisiológicos y conductuales.

La tensión es un proceso psicobiológico, que comprende tres elementos principales:

- 1) El productor de la ansiedad, (agente).
- 2) La percepción de la amenaza.
- 3) La reacción de la ansiedad (estado de Ansiedad⁷).

⁶ Odiorne, Ibid P. 61

⁷ Roldán Rubien, Raúl, La Reducción de la Ansiedad P. 6

Ansiedad sinónimo de Miedo: A menudo se tiende a confundir estos dos términos, ya que en el miedo pueden existir muchas características de la ansiedad. En el miedo el objeto que lo provoca se puede palpar, mientras que en la ansiedad no se puede describir el objeto al cual se teme, en el miedo se agudizan los sentidos, en tanto que la ansiedad los hace inutilizables, el miedo impulsa a la acción, en tanto la ansiedad la paraliza.

Hay situaciones en la vida diaria que provoca ansiedad, ya que ésta va asociada al cambio, por ejemplo, la ansiedad del niño en su primer día de escuela, del adolescente a la universidad o en su primera cita de amor, el adulto al experimentar la vejez y sentirse próximo a la muerte, en cualquier persona que se enfrenta a una enfermedad o una intervención quirúrgica, la ansiedad de la mujer ante el parto, la menopausia, el desempleo o antes de pasar un examen.

Procedimiento del Proceso de Selección de Personal en una Institución Bancaria de la Ciudad de Guatemala:

a. Primera Entrevista: Esta entrevista se hace con el jefe o gerente del departamento de personal del Banco, en la cual se tiene el primer contacto con la persona interesada en el empleo, en esta entrevista se toman en cuenta: La presentación de la persona, facilidad de expresión, referencias, experiencia adquirida, preparación.

Tomando en cuenta dichos factores, se evalúa la solicitud del aspirante a la plaza nueva y si llena los requisitos, se le cita para someterse a una serie de pruebas.

⁸ Ramírez, Julia, Causa de la Ansiedad P. 18 y 19

b. Pruebas Psicométricas: Las pruebas más utilizadas en las instituciones Bancarias son: Pruebas de personalidad y pruebas de Aptitud. Los aspirantes a las plazas son sometidos a pruebas de 4 a 5 horas corridas sin descanso.

c. Segunda Entrevista: Las persona que ganaron las evaluaciones Psicométricas son entrevistados por el jefe del Departamento donde está disponible la plaza, para ver si la persona llena los requisitos y tiene capacidad para desempeñar el puesto.

d. Tercera Entrevista: En algunos casos puede haber más de tres entrevistas Pero en la mayoría, la tercera entrevista es con el Gerente General de la Institución donde él y el Jefe del área interesada, toman la decisión de contratar o no a la persona

Proceso de evaluación psicométrica que se utiliza actualmente en algunas instituciones bancarias:

I. El Proceso de evaluación que se utiliza es el siguiente:

1. Se cita de 20 a 25 personas por evaluación
2. Las evaluaciones duran entre 4 y 5 horas, estas evaluaciones se realizan en una sola sesión.
3. La persona encargada de pasar las pruebas en, su mayoría, es la secretaria de personal u otra persona del mismo departamento, en raros casos es una persona capacitada para el efecto.
4. La batería de pruebas consta de:
 - Pruebas de Aptitudes
 - Pruebas de Personalidad

Prueba de Aptitudes:

Estas se aplican en mucho de los casos sin un orden específico, se aplican con tiempo, el cual es de 5 minutos por prueba. El examinador utiliza un cronómetro para medir el tiempo.

Prueba de Personalidad:

Las pruebas de personalidad, son con tiempo libre.

II. Procedimiento de la evaluación psicométrica sin aplicar propuesta:

1. Se inicia con un pequeño saludo.
2. Se procede a dar las instrucciones de las pruebas.
3. Inician con las pruebas de Aptitudes, las cuales traen algunos ejemplos para hacer antes de empezar a tomar el tiempo de duración. Se deja que el aspirante haga los ejemplos por sí solo, para que aclare sus dudas.
4. Se pregunta si hay alguna duda en general y se procede con la evaluación. Luego se pasan las pruebas de personalidad y por último, al finalizar todas las pruebas, se da por terminada la evaluación. Luego la persona encargada califica los exámenes y se obtienen los resultados de las pruebas, éstos son sometidos a una escala, la cual determina el resultado de la persona, que puede ser del 1 al 9.

Valorización:

Del 1 al 3 bajo
Del 4 al 6 medio
Del 7 al 9 alto

Los aspirantes que obtengan de 1 a 3, puntos no son candidatos.

Los aspirantes que obtengan de 4 a 6, puntos muy rara vez son aceptados.

Los aspirantes que obtengan de 7 a 9, puntos son aceptados para ocupar las plazas.

Esto quiere decir que las pruebas Psicométricas son parte fundamental en el proceso de selección de personal de las Instituciones Bancarias, ya que los resultados de éstas determinan en gran parte la aceptación del aspirante a la plaza vacante.

Como podemos observar, aparentemente el proceso de evaluación es muy simple, lo que hace que sea descuidado en mucho de los casos en la selección de personal.

Algunos Aspectos descuidados son:

1. El ambiente:

Espacio reducido, poca ventilación, movimiento de personas ajenas a la evaluación y poca iluminación.

2. Durante la evaluación:

Inició de las pruebas sin utilizar una técnica rompe hielo entre el examinador y el aspirante. No hay rapport entre los dos.

3. Las pruebas son pasadas, como convenga al examinador.

- 4 El tiempo que se utiliza es extenso, por lo que es agotador. Dura de 4 a 5 horas sin descanso.

El objetivo de este proyecto, fue mejorar el procedimiento en las evaluaciones Psicométricas, a través de la aplicación de un plan de mejoramiento en el proceso de evaluación de personal.

Este contiene técnicas de relajamiento y procedimientos adecuados en la evaluación, para reducir la ansiedad de los aspirantes y así lograr mejorar los resultados en los exámenes .

Actualmente las Instituciones Bancarias utilizan procesos de evaluación deficientes, por lo que creo que con la aplicación de esta propuesta, se contribuyó a mejorar el proceso de evaluación , lo que permitió lograr mayor eficiencia.

A través del presente estudio, se comprueba la hipótesis planteada: " La implementación y aplicación de un procedimiento psicotécnico, genera resultados significativos en el proceso de evaluación de personas aspirantes a nuevas plazas.

Planteamiento de Hipótesis

Hipótesis

La implementación y aplicación de un procedimiento psicotécnico, genera resultados significativos en el proceso de evaluación de personas aspirantes a nuevas plazas.

Variable Independiente

Implementación y aplicación de un nuevo procedimiento Psicotécnico.

Variable Dependiente

Mejora de resultados en las personas sometidas a un proceso de evaluación de personal.

Para la comprobación de este problema, se hizo un estudio comparado con dos grupos de aspirantes, de 35 personas cada uno, a los cuales se les denominó: Como grupo A, el que se observó durante la evaluación y grupo B, al que se le aplicó la propuesta.

Este proyecto, se llevó a cabo en un Banco del sistema de la ciudad capital, en el mes de julio. Se utilizaron los resultados de las evaluaciones de los dos grupos y se realizó una comparación entre los dos grupos. Se tomaron en cuenta las conclusiones de las observaciones hechas a los grupos de estudio y las encuestas hechas al jefe de personal.

Este procedimiento, nos permitió confirmar nuestra hipótesis planteada, la cual nos confirma que la implementación, y aplicación de un procedimiento Psicotécnico mejora los resultados en las evaluaciones psicométricas.

Capítulo II

Técnicas e Instrumentos

Población :

El presente trabajo se desarrolló en el departamento de selección de personal, en una Institución Bancaria, de la ciudad de Guatemala. La propuesta se aplicó en el salón de Evaluación Psicométrica del banco, con una muestra de 70 personas aspirantes los cuales se dividieron en dos grupos.

Muestra:

El procedimiento de muestreo escogido en la presente tesis, es el muestro aleatorio Simple. De una población de 200 solicitudes de trabajo, numeradas secuencialmente del 1 al 200, se extrajeron 2 muestras de 35 individuos cada una por medio de números aleatorio, que fueron obtenidos por medio de una calculadora estadística.

Características de la población:

Edad: El promedio de edad, requerido es de 18 a 30 años.

Sexo grupo A: Masculino = 63 % Femenino = 37 %

Sexo grupo B: Masculino = 71 % Femenino = 29 %

Estado Civil grupo A: Solteros = 77 % Casados = 23 % .

Estado civil grupo B: Solteros = 83 % Casados = 17 %

Profesión u Oficio: Secretarias, Peritos Contadores y Maestros

(ver anexos # 6 tablas y gráficas de sexo y estado civil)

Ambito Geográfico o Institucional:

La Institución donde se realizó el proyecto, es un Banco del sistema, de la ciudad capital, el cual ayuda al desarrollo empresarial y cuenta con alta tecnología en su equipo

Objetivos

- prestar siempre los mejores servicios bancarios del país con rapidez efectiva
- Ofrecer a sus cuentahabientes solidez y seguridad

Servicios que presta

Los servicios que presta el Banco se caracterizan por su rapidez efectiva y servicio personalizado, slogan que se hace realidad a través de su personal altamente capacitado y de su tecnología avanzada.

Políticas

Los funcionarios del Banco están siempre prestos a atender a los clientes sin mayor preámbulo. (ver anexo # 4 organigrama de un Banco)

(ver anexo # 5 políticas del departamento de Recursos Humanos)

Técnica

Se realizó un estudio comparado entre dos grupos de 35 personas cada uno aspirante a plazas vacantes en la Institución Bancaria.

Los grupos de estudio fueron :

Grupo A
Grupo B

Grupo A: Es un grupo de 35 personas aspirantes a las cuales se les evaluó con el procedimiento normal que actualmente usa la Institución.

Grupo B: Es un grupo de 35 personas aspirantes, a las cuales se les aplicó la propuesta de mejoramiento en el proceso de evaluación Psicométrica

Instrumentos:

Observaciones

Se hizo una observación al grupo A, durante el proceso de Evaluación que utiliza el banco.

La cual permitió observar, el comportamiento de los aspirantes, el ambiente, procedimiento general en la evaluación, actitud, y proceder del examinador.

También se realizó una observación al grupo B, al cual se le aplicó la propuesta de mejoramiento, ésta se realizó durante el procedimiento de la evaluación, los aspectos que se observaron fueron: Comportamiento de los aspirantes durante la aplicación de la técnica de relajamiento, ambiente, procedimiento general, durante el tiempo de descanso, y la comunicación con el examinador.

Aplicación de Propuesta de Mejoramiento en el Proceso de Evaluación Psicométrica

En la aplicación de esta propuesta de mejoramiento, se tomaron en cuenta diferentes criterios en el procedimiento a seguir en la evaluación. Se puso en práctica una técnica de relajamiento, la cual duró 5 minutos y consiste en respiraciones profundas de 4 a 5 repeticiones. Se hicieron estiramientos de brazos hacia delante y luego hacia arriba

y también funciona como técnica rompe hielo.

El criterio que se tomó en cuenta fue: El orden y el procedimiento de las pruebas. Se consideró pasar primero las pruebas de menor esfuerzo mental, las cuales son las pruebas de personalidad y luego las de mayor esfuerzo, que son las de Aptitud. Otra técnica que se utilizó fue dar un tiempo de receso, o Coffe Break, que se dió a la mitad del proceso.

Encuesta

Se pasó una encuesta al jefe de personal, antes y después de aplicar la propuesta de mejoramiento, con la que se obtuvieron sus impresiones sobre el presente estudio.

Pruebas Psicométricas

Se utilizaron, los datos de los resultados obtenidos en los dos grupos evaluados, haciendo una comparación en los resultados del grupo A con el grupo B.

Técnica de Análisis Estadístico de Datos

En la presente investigación, se trabajó con Diferencia de Medias, para la comprobación de la hipótesis del proyecto.

Aplicación y Diseño de Propuesta:

Este proyecto se realizó en un mes. Se citaron a 35 personas aspirantes a plazas vacantes, las cuales se les denominó, como grupo A, este grupo fue evaluado por el encargado de evaluación, utilizando el procedimiento normal de evaluación,

se hicieron las respectivas observaciones sobre: Ambiente, relación examinador y aspirantes, comportamiento de los aspirantes y sobre el procedimiento que utilizó el examinador.

Al terminar la evaluación se le hizo una encuesta al jefe de personal, para obtener sus opiniones sobre el procedimiento de evaluación que utilizan los Bancos. (ver anexo # 2 encuesta).

Luego el encargado de evaluación, procedió a calificar los exámenes y se obtuvieron los resultados del grupo A.

Dos semanas después, se citó al grupo B, de 35 aspirantes, al que se le aplicó, el procedimiento de evaluación, propuesto en este proyecto.

Se preparó un ambiente agradable, se tomó en cuenta que hubiera iluminación y ventilación y que se sintieran cómodos en el lugar que ocupaban. Se utilizaron criterios importantes en el procedimiento y aplicación de pruebas psicométricas y también se aplicaron las técnicas de relajamiento para bajar la ansiedad de los aspirantes, y así poder desarrollar un buen proceso de evaluación. (ver anexos # 1 Propuesta detallada minuciosamente).

En el grupo B, también se observó el ambiente, actitud de los aspirantes ante las técnicas de relajamiento que se utilizaron, relación con el examinador y procedimiento en general.

Luego se pasó una encuesta al jefe de personal, sobre sus opiniones al respecto de la propuesta de mejoramiento. (Anexos # 3 encuesta).

Y por ultimo el encargado de evaluación del departamento, procedió a calificar la pruebas Psicométricas y se obtuvieron los resultados del grupo "B".

Capítulo III

Presentación y Análisis de Resultados

Análisis de Hipótesis

El procedimiento empleado fue la diferencia de medias. Este nos permite el planteamiento de una hipótesis nula y una alterna.

Hipótesis Nula

No existe ninguna diferencia significativa entre el sistema normal y el sistema propuesto a un nivel de confianza de 0.05, en este proyecto.

Hipótesis Alterna

Si existe diferencia significativa entre el sistema normal y el sistema propuesto a un nivel de confianza de 0.05 en este proyecto.

COMPROBACION DE LA DIFERENCIA ENTRE MEDIAS ENTRE EL GRUPO A Y GRUPO B EN PRUEBAS DE PERSONALIDAD

NUMERO	GRUPO "A" PERSONALIDAD		GRUPO "B" PERSONALIDAD	
	X ₁	² X ₁	X ₂	² X ₂
1	3	9	4	16
2	6	36	3	9
3	3	9	6	36
4	3	9	2	4
5	4	16	3	9
6	7	49	8	64
7	5	25	7	49
8	3	9	5	25
9	5	25	3	9
10	3	9	6	36
11	3	9	7	49
12	5	25	3	9
13	4	16	4	16
14	3	9	5	25
15	3	9	6	36
16	4	16	5	25
17	8	64	6	36
18	3	9	7	49
19	4	16	3	9
20	7	49	4	16
21	4	16	7	49
22	5	25	7	49
23	3	9	6	36
24	3	9	8	64
25	6	36	7	49
26	7	49	4	16
27	6	36	3	9
28	5	25	7	49
29	7	49	8	64
30	4	16	8	64
31	3	9	7	49
32	5	25	5	25
33	5	25	6	36
34	4	16	4	16
35	8	64	6	36
	$\Sigma X_1 = 161$	$\Sigma X_1^2 = 827$	$\Sigma X_2 = 190$	$\Sigma X_2^2 = 1138$

Esta gráfica muestra, los resultados obtenidos del grupo A en pruebas de personalidad fueron mas bajas, contra pruebas de personalidad del grupo B que fueron mas altos.

grupo A = Se evaluó normalmente

grupo B = Se le aplicó: Propuesta de mejoramiento

$X_1 \Leftrightarrow X_3$
PERSONALIDAD

1) MEDIA DE CADA MUESTRA

$$\bar{X}_1 = \frac{\sum X_1}{N} \quad \bar{X}_3 = \frac{\sum X_3}{N}$$

$$\bar{X}_1 = \frac{161}{35} = 4.6$$

$$\bar{X}_3 = \frac{190}{35} = 5.42$$

$$\bar{X}_1 - \bar{X}_3 = 0.82$$

2) DESVIACION STANDAR

$$S_1 = \sqrt{\frac{\sum X_1^2}{N} - \bar{X}_1^2}$$

$$S_3 = \sqrt{\frac{\sum X_3^2}{N} - \bar{X}_3^2}$$

$$S_1 = \sqrt{\frac{827}{35} - 4.6^2}$$

$$S_1 = \sqrt{23.63 - 21.16}$$

$$S_1 = \sqrt{2.47} = (S 1.57)$$

$$S_3 = \sqrt{\frac{1138}{35} - 5.42^2}$$

$$S_3 = \sqrt{32.51 - 29.38}$$

$$S_3 = \sqrt{3.13}$$

$$S_3 = 1.77$$

3) ERROR STANDAR

$\frac{S_1}{S_3}$

$$\delta X_1 = \sqrt{\frac{N-1}{S_3}}$$

$$\delta X_3 = \sqrt{\frac{N-1}{1.57}} = \frac{1.57}{1.57}$$

$$\delta X_1 = \sqrt{34} = 5.83$$

$$\delta X_1 = 0.269$$

$\frac{1.77}{1.77}$

$$\delta X_3 = \sqrt{34} = 5.83$$

$$\delta X_3 = 0.299$$

4) ERROR ESTÁNDAR DE LA DIFERENCIA

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{\delta X_1^2 + \delta X_3^2}$$

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{(0.269)^2 + (0.299)^2}$$

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{0.072 + 0.089}$$

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{0.161}$$

$$\delta \text{ dif} = 0.402692$$

5) UNIDADES DE ERROR STANDAR

$$Z = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_3}{\text{dif}}$$

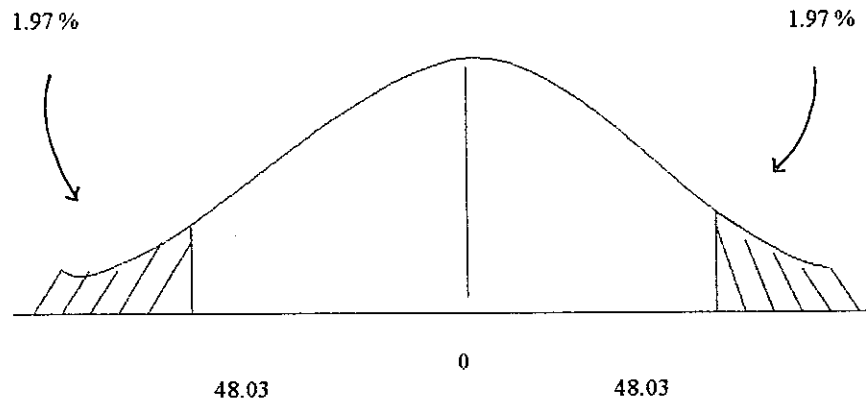
$$Z = \frac{0.82}{0.402692} = 2.05758$$

$$Z = 2.06$$

Conclusiones

Buscamos en la tabla el porcentaje del área bajo la curva normal entre \bar{X} y Z y hallamos que para la personalidad la probabilidad P = 48.03

Curva normal de personalidad



$$48.03 * 2 = 96.06$$
$$100 - 96.06 = 3.94$$

Rechazamos la hipótesis nula y por consiguiente, aceptamos la alterna, ya que a un nivel de confianza del 0.05 la probabilidad de que la diferencia de medias, entre el grupo A y B sea por error de muestreo, es muy pequeña.

COMPROBACION DE LA DIFERENCIA ENTRE MEDIAS, ENTRE EL GRUPO A Y GRUPO B EN PRUEBAS DE APTITUD

NUMERO	GRUPO "A" PERSONALIDAD		GRUPO "B" PERSONALIDAD	
	X_2	X_2^2	X_4	X_4^2
1	3	9	5	25
2	7	49	3	9
3	3	9	5	25
4	4	16	4	16
5	3	9	4	16
6	8	64	6	36
7	6	36	6	36
8	4	16	6	36
9	6	36	4	16
10	4	16	6	36
11	4	16	7	49
12	4	16	4	16
13	3	9	3	9
14	4	16	6	36
15	3	9	7	49
16	3	9	6	36
17	7	49	7	49
18	4	16	8	64
19	5	25	4	16
20	6	36	3	9
21	3	9	6	36
22	4	16	8	64
23	3	9	3	9
24	4	16	5	25
25	5	25	8	64
26	8	64	5	25
27	5	25	4	16
28	6	36	8	64
29	8	64	9	81
30	4	16	6	36
31	4	16	7	49
32	7	49	4	16
33	4	16	8	64
34	3	9	3	9
35	7	49	7	49
		2		2
	$\Sigma X_2 = 166$	$\Sigma X_2^2 = 880$	$\Sigma X_4 = 197$	$\Sigma X_4^2 = 1210$

Esta gráfica muestra, los resultados obtenidos del grupo A, en pruebas de aptitud, fueron más bajos contra los resultados de las pruebas de personalidad del grupo B, que fueron más altos

grupo A = Se evaluó normalmente
grupo B = Se le aplicó: Propuesta de mejoramiento

$X_2 \Leftrightarrow X_4$
APTITUD

1) MEDIAS DE LAS MUESTRAS

$$\bar{X}_2 = \frac{\sum X_2}{N} \quad \bar{X}_4 = \frac{\sum X_4}{N}$$

$$\bar{X}_2 = \frac{166}{35} = 4.74$$

$$\bar{X}_4 = \frac{197}{35} = 5.62$$

$$\bar{X}_2 - \bar{X}_4 = 0.88$$

2) DESVIACION ESTANDAR

$$S_2 = \sqrt{\frac{\sum X_2^2}{N} - \bar{X}_2^2}$$

$$S_4 = \sqrt{\frac{\sum X_4^2}{N} - \bar{X}_4^2}$$

$$S_2 = \sqrt{\frac{880}{35} - (4.74)^2}$$

$$S_2 = \sqrt{25.14 - 22.47}$$

$$S_2 = \sqrt{2.67}$$

$$S_2 = 1.63$$

$$S_4 = \sqrt{\frac{1219}{35} - (5.62)^2}$$

$$S_4 = \sqrt{34.83 - 31.58}$$

$$S_4 = \sqrt{3.25}$$

$$S_4 = 1.77$$

3) ERROR ESTANDAR

$$\frac{S_2}{\sqrt{N-1}}$$

$$\delta X_2 = \frac{\sqrt{N-1}}{S_4}$$

$$\delta X_4 = \frac{\sqrt{N-1}}{S_4}$$

$$\delta X_2 = \frac{1.63}{\sqrt{34}} = \frac{1.63}{5.83}$$

$$\delta X_2 = 0.279$$

$$\delta X_4 = \frac{1.77}{5.83} = 0.304$$

$$\delta X_4 = 0.304$$

4) ERROR ESTANDAR DE LA DIFERENCIA

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{\delta X_2^2 + \delta X_4^2}$$

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{(0.279)^2 + (0.304)^2}$$

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{0.078 + 0.092}$$

$$\delta \text{ dif} = \sqrt{0.169}$$

$$\delta \text{ dif} = 0.412878$$

5) UNIDADES DE ERROR ESTANDAR

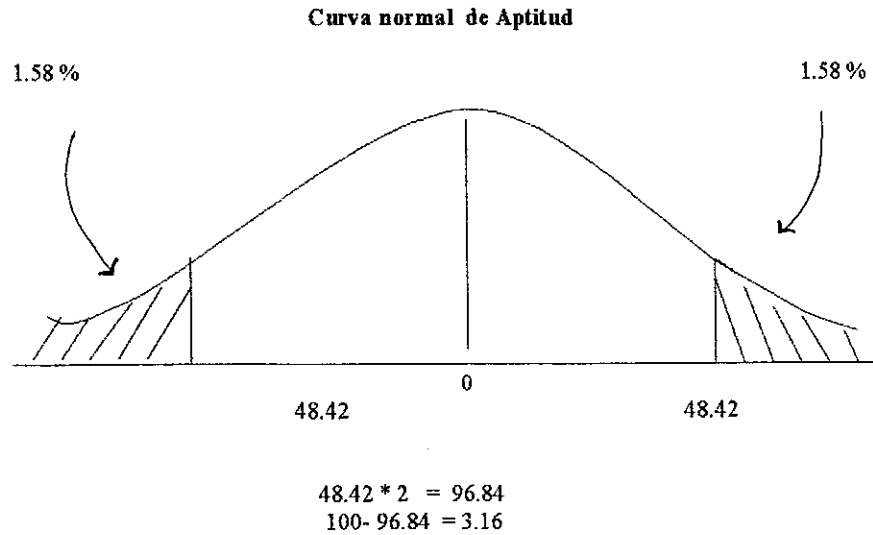
$$Z = \frac{\bar{X}_2 - \bar{X}_4}{\text{dif}}$$

$$Z = \frac{0.88}{0.414878} = 2.14522$$

$$Z = 2.15$$

Conclusiones

Para a aptitud, la probabilidad según la tabla que muestra el porcentaje del área bajo la curva normal entre \bar{X} y Z es $P = 48.42$



Rechazamos la hipótesis nula y por consiguiente aceptamos la alterna, ya que a un Nivel de confianza del 0.05, la probabilidad de que la diferencia de medias entre el grupo A y B sea por error de muestreo, es muy pequeña $P = 3.16$, entonces concluimos que sí existe una diferencia significativa en los resultados de los aspirantes a plazas vacantes entre el método de examinar que actualmente se usa y el método propuesto en la presente tesis.

Resultados De Observaciones

Los resultados de las observaciones realizadas al grupo "A" fueron:

Comportamiento de los aspirantes: Se pudo observar que al iniciar las evaluaciones, las personas se sentían nerviosas, ansiosas e inquietas. Después de dos horas, se observó bastante agotamiento, cansancio y en algunas personas sensación de sueño.

El ambiente: Fue normal, aunque este carecía de ventilación.

Procedimiento general en la evaluación: Fue muy metódico, no hubo ninguna técnica de relajamiento, las explicaciones muy escasas y el tiempo de evaluación muy largo, sin dar ningún tiempo de descanso.

Actitud y proceder del examinador: El examinador mostró una actitud muy seria y disciplinada, no se observó muy buena comunicación y sus explicaciones fueron muy limitadas.

Los resultados de las observaciones realizadas al grupo "B" fueron:

Comportamiento de los aspirantes durante la aplicación de la técnica de relajamiento: Los aspirantes estaban bastante serios, y muy a la expectativa de la evaluación, mostraban estar ansiosos y nerviosos.

Se les procedió a dar las instrucciones de la técnica de relajamiento, y todos siguieron las instrucciones. Sus rostros cambiaron, algunos sonrieron, y otros hicieron algunos comentarios, se logró relajar bastante el ambiente y sirvió como técnica romper hielo entre los aspirantes y examinador.

Ambiente: Se observó un ambiente agradable, se tomó en cuenta que hubiera iluminación adecuada, ventilación, y un ambiente tranquilo y sin interrupciones.

Procedimiento General : Los aspirantes, resolvieron sus pruebas con mas tranquilidad y seguridad, preguntaron sus dudas sin temor.

Durante técnica de descanso: Se observó que el tiempo de 10 minutos sirvió, para que las personas descansaran un poco, lo que permitió que la evaluación siguiera sin problemas de agotamiento.

Comunicación con el examinador : Se observó, que el aspirante tenía confianza para preguntar sus dudas al examinador.

Resultados de la Encuesta al Jefe de Personal antes de aplicar la propuesta

1. ¿Cree usted que el proceso de evaluación que usan las Instituciones Bancarias son eficientes?
Sí, pero pienso que podría mejorar
2. ¿Cree usted que los aspirantes a plazas vacantes, son sometidos a mucha presión en las evaluaciones Psicométricas?

Sí, ya que ésta es muy exigente

3. ¿La persona que evalúa tiene que ser: un Psicólogo o cualquier otra persona de departamento de Recursos Humanos?

Un Psicólogo Graduado

4. ¿Cree usted que los resultados en las evaluaciones, mejorarán utilizando un mejor procedimiento en las evaluaciones Psicométricas?

Sí, pero a veces el tiempo no lo permite

5. ¿Cree usted que los aspirantes a plazas vacantes generan ansiedad durante el proceso, y esto influye negativamente en los resultados de las pruebas?

Sí

Conclusión de resultados de encuesta: El proceso que actualmente usan las Instituciones Bancarias, podría mejorar, utilizando nuevos criterios importantes que se deben de tomar en cuenta.

**Resultados de Encuesta Aplicada al Jefe de Personal,
después de Aplicar la Propuesta**

1. ¿Cómo le pareció el procedimiento, utilizando la propuesta Psicotécnica en la evaluación Psicométrica?

Excelente, porque se tomaron en cuenta verdaderamente criterios importantes que no se deben pasar por alto.

2. ¿Y con respecto a las técnicas, de relajación y descanso?

Muy buena, porque crea un mejor ambiente en el proceso

3. ¿Cree usted, que estas técnicas ayudaron a relajar y bajar el nivel de ansiedad en los aspirantes, ante la presión a que son sometidos?

Sí, indudablemente

4. ¿Los criterios que se tomaron en cuenta en esta propuesta son importantes?

Sí, a mi parecer muy importante

5. ¿Cree usted que esta propuesta Psicotécnica, ayudará a los aspirantes en las evaluaciones?

Pienso que sí

Conclusión de resultados en encuestas: La propuesta de mejoramiento, es funcional y se pueden tomar en cuenta, muchos criterios que en ella se sugieren.

Capítulo IV

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. La implementación y aplicación de un nuevo procedimiento Psicotécnico, en el proceso de evaluación Psicométrica, ayuda considerablemente en el mejoramiento del procedimiento de Evaluación.
2. Se ha comprobado en este estudio que los resultados de las personas evaluadas aplicando la propuesta, mejoraron en su mayoría.
3. En este estudio se ha confirmado, que sí existen diferencias significativas, a un nivel de confianza de 0.05 entre el sistema normal y el sistema propuesto, en este proyecto.
4. La implementación de técnicas de relajamiento, en el proceso de evaluación, son herramientas valiosas, para desarrollar una buena evaluación.
5. El estado de ansiedad que puedan sentir los aspirantes, durante el proceso, afecta indudablemente en los resultados de la evaluación, pero éste, se puede controlar a través de un buen procedimiento de evaluación Psicométrica.

Recomendaciones

1. El proceso de evaluación Psicométrico es parte fundamental del proceso de selección de personal en las Instituciones Bancarias, por esta razón , es recomendable que éste, no sea descuidado por los jefes de personal.
2. Es conveniente, que los Gerentes de personal, supervisen o estén presentes en algunas evaluaciones Psicométricas, para poder observar, los procedimientos que se utilizan y a la persona encargado de evaluación, esto permitirá que el proceso se desarrolle eficientemente.
3. Es conveniente, la actualización de técnicas, y procedimientos que se usan en las evaluaciones Psicométricas, ya que el desarrollo empresarial, requiere pruebas más exigente.
4. Se recomienda que el lugar de evaluación, sea amplio, con bastante iluminación, ventilación y lo más importante, debe ser privado.
5. Es recomendable, que la persona que evalúe sea un Licenciado en Psicología o un Psicometrista graduado, para que el proceso sea eficiente.

BIBLIOGRAFICA

- Barrillas de León, Claudia Isabel Indices y Niveles de Ansiedad.
USAC PSI B252
1993 PP. 37-41
- Chruder, Herbert J. Administración de Personal.
Profesor de Psicología,
sacramento
Stata College pp. 11-33, 110-1
- Dessler, Gary, Administración de Personal.
Traducción de Marco Antonio
Malfavon Martínez. 1991. México
PP 187-199
- Diel, Paul, El Miedo y la Angustia.
Primera Edición en España México
1966 Pp.15-31
- Dorsch, Friedrich. Diccionario de Psicología.
Editorial Herber. 1981. Barcelona
Pp.55
- Haller Gilmer, B. Von, Tratado de Psicología Empresarial.
Traducción de Ramón Ibero
Barcelona 1971 Pp. 11-30
- Odiorme, George J. Administración de Personal.
Editorial El Ateneo, Buenos Aires
Pp. 1-2, 57-61
- Ramírez Loyo de Mazariegos, Julia Liliana La importancia de la Psicología
de Grupo para contrarrestar las
acciones emocionales causadas por
ansiedad en los Bomberos Municipi-
pales de la sede Central. USAC
PSI R1 735 1993 Pp. 14-23

Roldan Rubien, Raúl .

Eficacia del curso de análisis
Transaccional en la reducción de
la ansiedad en un grupo de
Empleados Públicos. URL PSI
R 744, 1988 PP. 5-10.

Warren, Howard C.

Diccionario de Psicología.
Traducción E Inaz A, ala Torre y
L. Alaninos, México 1987 Pp. 16-
228

ANEXOS





**PROPUESTA DE MEJORAMIENTO
EN EL
PROCESO DE EVALUACION PSICOMETRICA**

Propuesta de Mejoramiento en el Proceso de Evaluación Psicométrica

A continuación se describirá una "Propuesta de Evaluación Psicométrica para la selección de personal", la cual pretende ayudar a mejorar el procedimiento de evaluación y sus resultados.

El número de personas examinándose:

Este no debe exceder de las 10 personas, ya que en grupos de 20 a 30 personas, es difícil poder resolver dudas, y ayudar individualmente, que sería lo óptimo, pero en la mayoría de los casos el tiempo es limitante.

Material importante (aparte de los exámenes) :

El lápiz, debe estar listo con buena punta y borrador. Deben calcularse 3 a 4 lápices por persona. Pues una persona con ansiedad puede quebrar la punta con facilidad y el tamaño debe ser mediano, para más comodidad de la persona.

Horario:

Se recomienda sólo evaluar por las mañanas y no por las tardes, ya que resulta muy cansado y pesado para los aspirantes.

Características de las personas o grupos citados para evaluar:

Las personas que son citadas para evaluar deben tener, igual o similar nivel académico y social, para que el grupo sea homogéneo.

De lo contrario, hacer una evaluación de secretarías con jefes de agencia, por ejemplo, perjudica al grupo de menor capacidad laboral.

Tiempo de receso:

En esta propuesta, se cree conveniente tener un tiempo descanso (coffe-break), dando la oportunidad para despejarse, relajarse, tomar algo, ir al baño, etc. Este se dará después de pasar las pruebas de personalidad y antes de entrar a las pruebas de aptitudes, más o menos a la mitad del proceso.

Procedimiento Práctico**1. Procedimiento de evaluación:**

- Un saludo corto
- Nombre completo del examinador
- Bienvenida

2. Una pequeña explicación sobre el significado de:

- Evaluación psicométrica
- Pruebas de personalidad
- Pruebas de aptitudes

3. Se usará una técnica para bajar el nivel de ansiedad, en los aspirantes:**Descripción Técnica de Relajamiento:**

- Dura de 3 a 5 minutos
- Ayuda a bajar el nivel de ansiedad
- Se hacen respiraciones profundas de 4 a 5 repeticiones:
Estiramiento de brazos hacia adelante y luego hacia arriba

Esta técnica es fácil y sencilla, ayuda a controlar nuestra ansiedad y se puede hacer sin ocupar mucho tiempo. Se puede repetir más de una vez durante la evaluación fuera necesario. Esto queda a discreción del examinador, dependiendo el ambiente que se observe en el grupo.

También permite que se rompa el hielo y ayuda a crear un buen rapport, entre aspirantes y examinador, creando así un mejor ambiente.

Instrucciones de la evaluación:

- Deben ser claras
- Se deben leer despacio
- Siempre preguntar si hay alguna duda
- Dar ejemplos, y resolverlos juntos con los aspirantes
- Importante tener un pizarrón, esto ayudará a que todos puedan participar resolviendo sus dudas
- Si una persona requiere que nos acerquemos personalmente, debemos hacerlo sin dudar, esto les transmitirá seguridad a todos
- Indicar que al dar inicio las evaluaciones, nadie puede hablar, sólo en tiempo de resolver dudas

Criterios que debemos tomar en cuenta en la forma que se deben pasar las pruebas:

En este plan de evaluación, se pasarán primero las pruebas de personalidad. Estas pruebas son fáciles, lo que permite que los aspirantes se sientan tranquilos y sin ninguna presión. En estas pruebas no se toma tiempo determinado, pero tienen una duración aproximada de 30 minutos cada una.

- Se debe indicar a la persona que sea sincera al contestar estas pruebas, porque de lo contrario la prueba se invalida y no se obtienen los resultados esperados
- Estas pruebas determinan diferentes rasgos de personalidad de las personas, tales como:

si la persona es madura, si es sociable, si es entusiasta, el nivel de responsabilidad, si ejerce liderazgo, o será dependiente, también la honradez y estabilidad.

Con los resultados se puede obtener:

Cuáles son los puntos débiles o fuertes de las personas, y cómo es su personalidad en general.

Las pruebas de aptitudes:

- Son 8 pruebas aproximadamente
- Algunas duran 3 minutos y otras 5 minutos, el cual se toma con cronómetro

Estas miden diferentes aptitudes:

- Habilidad para los números
- La percepción de la persona
- Razonamiento y facilidad de comunicarse con las personas
- También la destreza y habilidad para identificar formas

Algo muy importante que se le debe indicar a los aspirantes, es que en éstas prueba no deben detenerse mucho tiempo con una respuesta, sino pasar a la siguiente rápidamente si no sabe la respuesta, esto le permitirá resolver más preguntas.

Estas pruebas de aptitud se deben pasar de la más fácil, o sea de la que requiere menos esfuerzo, a la de mayor esfuerzo mental. Esto con el propósito de que la persona se relaje y vaya tomando seguridad en sí misma para poder resolver sin ningún problema las pruebas de mayor nivel de razonamiento.

Es por esta razón que el examinador, debe siempre tratar de analizar las pruebas para poderlas valorizar y así poder manejarlas de la mejor forma, lo cual nos permite conseguir mejores resultados con las personas, ya que si manejamos lo contrario, de lo más difíciles a las más fáciles, o no tomamos en cuenta estos criterios, la persona puede sentirse muy presionada y ansiosa, lo que puede afectarnos indudablemente en los resultados.

Persona responsable de la evaluación

características:

- Tiene que ser un psicómetrista o un licenciado en psicología.
Este tiene las características necesarias que debe tener la persona indicada para llevar a cabo un proceso de evaluación psicométrica adecuada.
- Conoce conceptos que se manejan
- Puede observar actitudes en los aspirantes durante las evaluaciones
- Trabaja a gusto, ya que es parte de su profesión
- Puede aplicar técnicas de relajamiento sin problema
- Se interesa porque el proceso, se desarrolle lo mejor posible
- Aporta propuesta que pueden mejorar el proceso de evaluación
- Puede ayudar a resolver dudas a los aspirantes con gusto y paciencia, ya que comprende en parte la sensación de ansiedad que las personas pueden sentir.
- Se identifica con las personas

El psicólogo o psicómetrista es la persona ideal, para que lleve a cabo una evaluación Psicométrica, para que ésta sea eficiente.

**Encuesta hecha al Jefe de Departamento
de Recursos Humanos Antes de
aplicar la propuesta**

1. ¿Cree usted que el proceso de evaluación que usan las Instituciones Bancarias s
eficientes?

Sí _____ No _____ Otro _____

2. ¿Cree usted que los aspirantes a plazas vacantes, son sometidos a mucha presión
en las evaluaciones Psicométricas?

Sí _____ No _____ Otro _____

3. ¿La persona que evalúa tiene que ser: un Psicólogo o cualquier otra persona d
departamento de Recursos Humanos?

Sí _____ No _____ Otro _____

4. ¿Cree usted que los resultados en las evaluaciones mejorarán utilizando un mejor
procedimiento en las evaluaciones Psicométricas?

Sí _____ No _____ Otros _____

5. ¿Cree usted que los aspirantes a plazas vacantes generan ansiedad durante el
proceso, y esto influye negativamente en los resultados de las pruebas?

Sí _____ No. _____ Otro _____

**Encuesta aplicada al Jefe de Departamento
de Recursos Humanos después de aplicar
la Propuesta de Mejoramiento**

1. ¿Cómo le pareció el procedimiento, utilizando la propuesta Psicotécnica en la evaluación Psicométrica?

Regular _____ Bueno _____ Excelente _____

2. ¿Y con respecto a las técnicas, de relajación y descanso?

Regular _____ Bueno _____ Excelente _____

3. ¿Cree usted, que estas técnicas ayudaron a relajar y bajar el nivel de ansiedad en los aspirantes, ante la presión a que son sometidos?

Sí _____ No _____ Otro _____

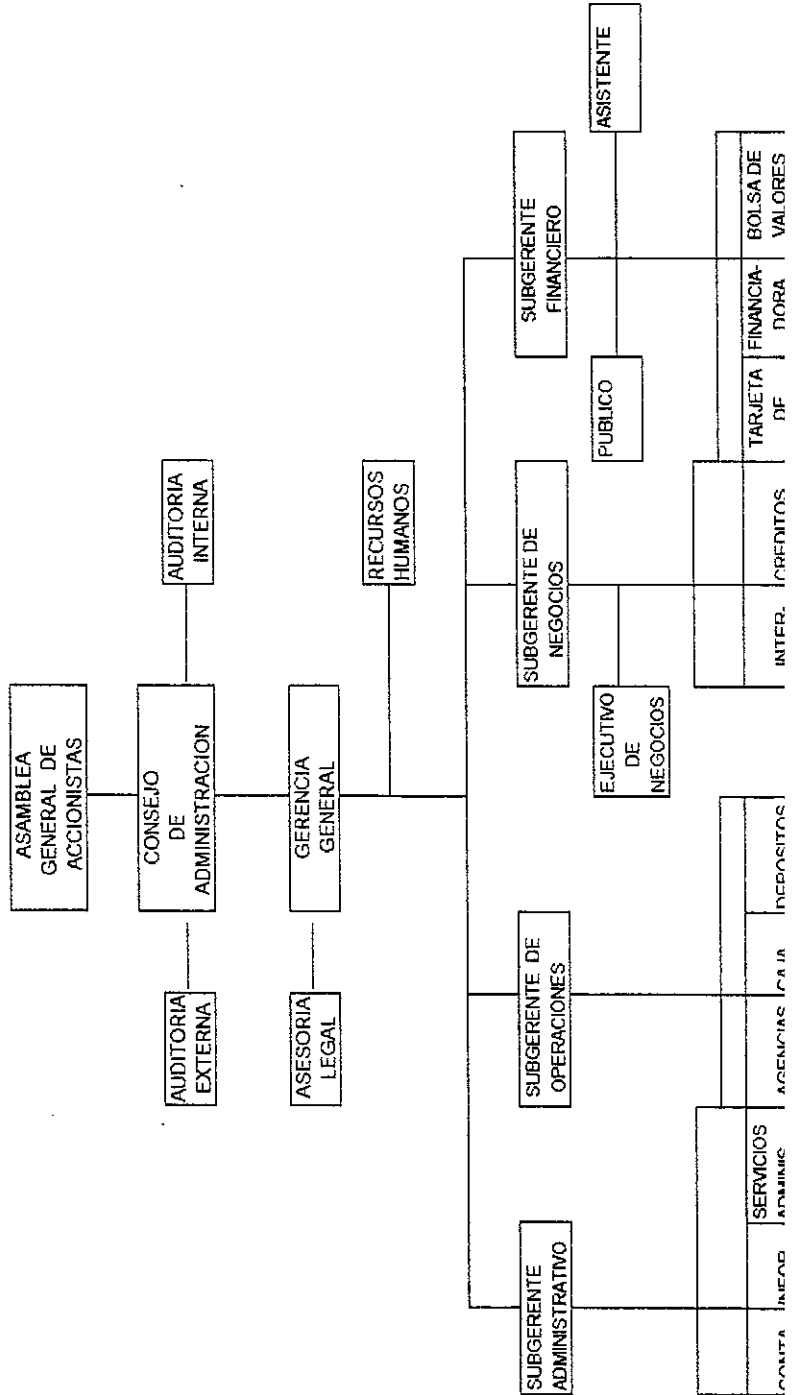
4. ¿Los criterios que se tomaron en cuenta en esta propuesta son importantes?

Sí _____ No _____ Otro _____

5. ¿Cree usted que esta propuesta Psicotécnica, ayudará a los aspirantes en las evaluaciones?

Sí _____ No _____ Otro _____

ORGANIGRAMA DE UNA INSTITUCION BANCARIA



Departamento de Recursos Humanos

Misión:

Es un departamento de servicios que apoya y asesora en la adecuada y efectiva administración del recurso humano de la Institución, a fin de lograr los objetivos de la misma.

Objetivos Generales:

Mantenimiento de las personas dentro de la Institución, con un trabajo efectivo y con una actitud positiva hacia la misma.

Crear, mantener y desarrollar las condiciones organizacionales de desarrollo satisfacción plena del recurso humano, para el alcance de los objetivos individuales y organizacionales.

Aportar las herramientas técnicas, para facilitar la relación empleador-empleado, proporcionando la identificación con la Institución para el desarrollo de ésta.

Funciones Generales del Departamento

Suministro de Recursos Humanos

- Investigación y análisis del mercado de recursos humanos
- Reclutamiento y selección.
- Integración e inducción del personal.

Organización y Métodos

- Manuales de puestos y funciones.
- Manual de políticas de recursos humanos
- Registros y controles.
- Banco de datos
- Reglamentos interiores

Capacitación y Entrenamiento

- Diagnóstico de necesidades de capacitación
- Diseño de programas de capacitación
- Desarrollo de ejecutivos.
- Entrenamiento personal nuevo ingreso.

Evaluación de desempeño

- Manual de evaluación de desempeño
- Diseño del programa
- Capacitación en el programa

Relaciones Laborales

- Programas de actividades de integración.
- Diagnóstico de clima organizacional.

Higiene y Seguridad

- Diagnóstico de necesidades de higiene y seguridad.
- Manual de higiene y seguridad
- Diseño de planes

- Evaluación y seguimiento de planes.

Servicios y Prestaciones

- Servicios al personal.
- Planes de prestaciones.

Administración de Políticas Salariales

- Manual.
- Investigación y análisis de mercado laboral
- Actualización escalas salariales.

Relación con los demás Departamentos

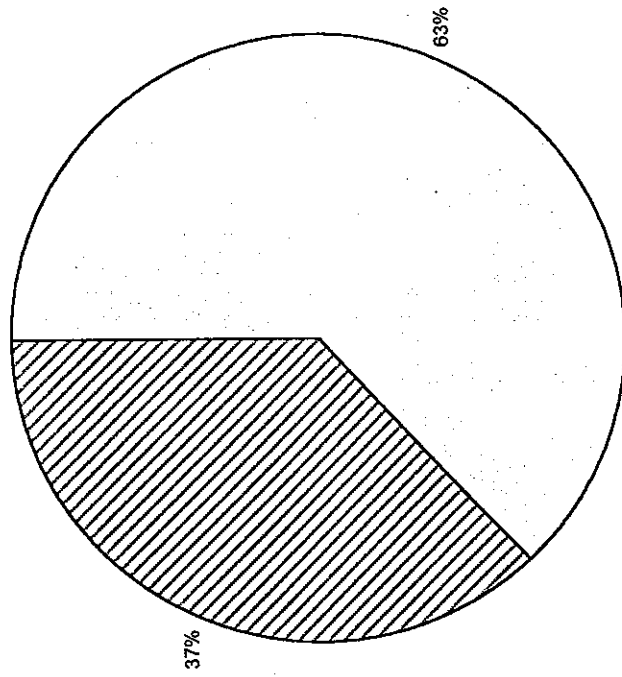
El departamento de Recursos Humanos mantiene una estrecha relación con todos los Departamentos del Banco, por ser el encargado de la relación trabajador patrono.

SEXO DE LOS ASPIRANTES GRUPO "A"

No.	SEXO MASC.	FREC.	FREC. ACUM.	SEXO FEM.	FREC.	FREC. ACUM.
1	X	1	1			
2				X	1	1
3	X	1	2			
4				X	1	2
5	X	1	3			
6	X	1	4			
7	X	1	5			
8				X	1	3
9	X	1	6			
10	X	1	7			
11				X	1	4
12	X	1	8			
13				X	1	5
14				X	1	6
15	X	1	9			
16	X	1	10			
17	X	1	11			
18	X	1	12			
19				X	1	7
20	X	1	13			
21				X	1	8
22	X	1	14			
23	X	1	15			
24				X	1	9
25	X	1	16			
26				X	1	10
27	X	1	17			
28	X	1	18			
29	X	1	19			
30	X	1	20			
31				X	1	11
32	X	1	21			
33				X	1	12
34				X	1	13
35	X	1	22			
TOTAL		22		TOTAL =		13

SEXO MASCULINO = 63%
SEXO FEMENINO = 37%

SEXO DE LOS ASPIRANTES GRUPO "A"



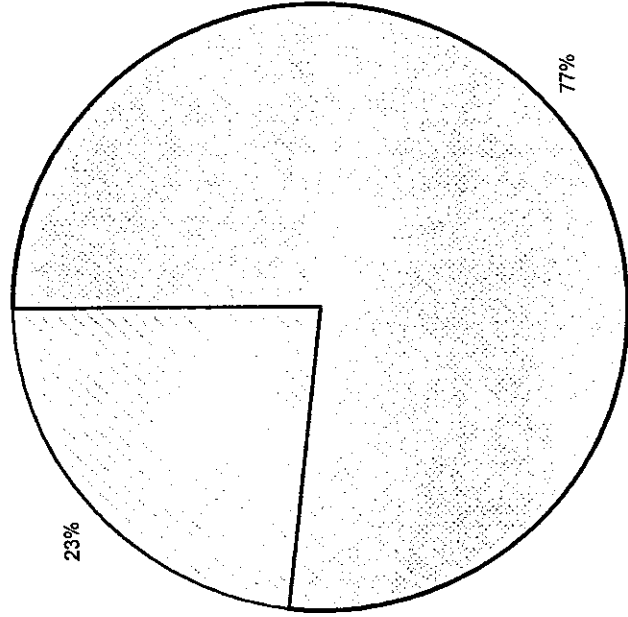
SEXO MASCULINO
SEXO FEMENINO

ESTADO CIVIL GRUPO "A"

No.	SOLTEROS	FREC.	FREC. ACUM.	CASADOS	FREC.	FREC. ACUM.
1	X	1	1			
2	X	1	2			
3	X	1	3			
4	X	1	4			
5				X	1	1
6	X	1	5			
7				X	1	2
8	X	1	6			
9				X	1	3
10	X	1	7			
11	X	1	8			
12	X	1	9			
13	X	1	10			
14				X	1	4
15	X	1	11			
16	X	1	12			
17				X	1	5
18	X	1	13			
19	X	1	14			
20	X	1	15			
21	X	1	16			
22	X	1	17			
23				X	1	6
24	X	1	18			
25	X	1	19			
26	X	1	20			
27				X	1	7
28	X	1	21			
29	X	1	22			
30	X	1	23			
31	X	1	24			
32	X	1	25			
33				X	1	8
34	X	1	26			
35	X	1	27			
TOTAL =		27		TOTAL =		8

SOLTEROS = 77%
CASADOS = 23%

ESTADO CIVIL GRUPO "A"



■ SOLTEROS

■ CASADOS

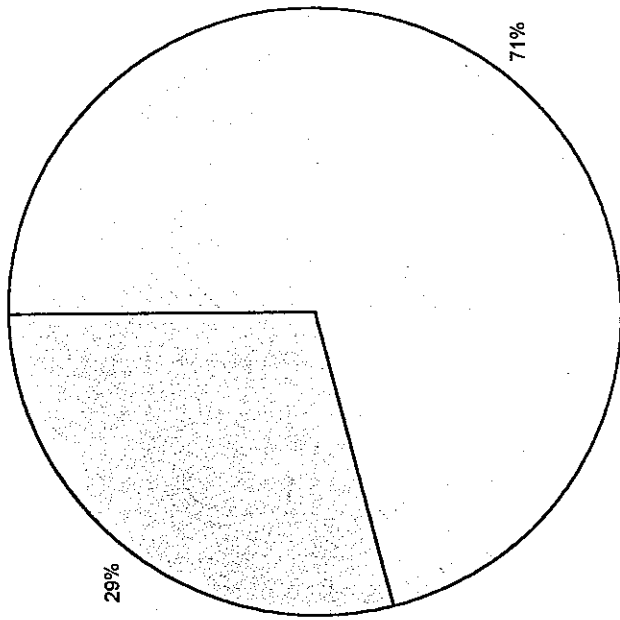
ESTADO CIVIL GRUPO "B"

No.	SOLTEROS	FREC.	FREC. ACUM.	CASADOS	FREC.	FREC. ACUM.
1				X	1	1
2	X	1	1			
3	X	1	2			
4	X	1	3			
5	X	1	4			
6				X	1	2
7	X	1	5			
8				X	1	3
9	X	1	6			
10	X	1	7			
11	X	1	8			
12				X	1	4
13	X	1	9			
14	X	1	10			
15				X	1	5
16	X	1	11			
17	X	1	12			
18	X	1	13			
19	X	1	14			
20				X	1	6
21				X	1	7
22	X	1	15			
23	X	1	16			
24	X	1	17			
25				X	1	8
26	X	1	18			
27	X	1	19			
28	X	1	20			
29				X	1	9
30				X	1	10
31	X	1	21			
32	X	1	22			
33	X	1	23			
34	X	1	24			
35	X	1	25			
TOTAL =		25		TOTAL =		10

SOLTEROS = 83%

CASADOS = 17%

SEXO DE LOS ASPIRANTES GRUPO "B"



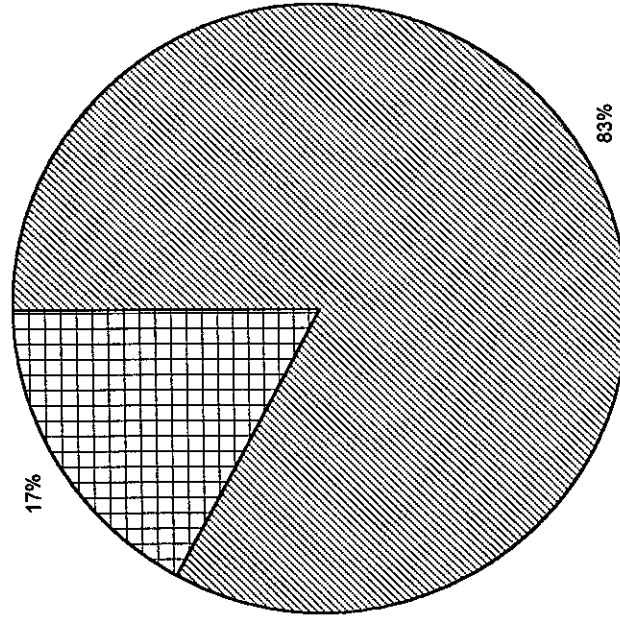
■ SEXO MASCULINO
□ SEXO FEMENINO

SEXO DE LOS ASPIRANTES DEL GRUPO "B"

No.	SEXO MASC.	FREC.	FREC. ACUM.	SEXO FEM.	FREC.	FREC. ACUM.
1	X	1	1			
2	X	1	2			
3	X	1	3			
4	X	1	4			
5				X	1	1
6	X	1	5			
7				X	1	2
8	X	1	6			
9	X	1	7			
10	X	1	8			
11				X	1	3
12	X	1	9			
13	X	1	10			
14				X	1	4
15	X	1	11			
16	X	1	12			
17	X	1	13			
18				X	1	5
19	X	1	14			
20	X	1	15			
21	X	1	16			
22				X	1	6
23	X	1	17			
24				X	1	7
25	X	1	18			
26	X	1	19			
27	X	1	20			
28				X	1	8
29	X	1	21			
30				X	1	9
31	X	1	22			
32	X	1	23			
33				X	1	10
34	X	1	24			
35	X	1	25			
TOTAL =		25		TOTAL =		10

SEXO MASCULINO = 71%
 SEXO FEMENINO = 29%

GRAFICA ESTADO CIVIL GRUPO "B"



☑ CASADOS
☐ SOLTEROS

Glosario

ANSIEDAD: Es una señal de amenaza inminente a la personalidad en el contexto de su ambiente social.

ANSIEDAD: Es un estado de tensión que existe cuando se percibe una opinión desfavorable previamente de una persona importante.

ANSIEDAD: Es el término empleado para describir la experiencia subjetiva de una tensión desagradable, inquietud y angustia que acompaña a la amenaza y al conflicto.

ANSIEDAD: Es una asociación de un sentimiento desagradable y de una gran tensión interna y puede decirse que todos la hemos sufrido más de alguna vez, bajo la forma de preocupación, temor o sentimiento de responsabilidad y espera.

ANSIEDAD: Corrientemente, se emplea en el sentido de desasosiego en espera de algo, generalmente asociado a miedo.

ANGUSTIA: Sentimiento vital asociado a situaciones apuradas a tensiones psicológicas a desesperación que presenta la característica de pérdida de la capacidad de dirigir voluntaria y razonablemente la personalidad.

ADMINISTRACION DE PERSONAL: Los conceptos y técnicas que se necesitan para desempeñar los aspectos de personal de una posición administrativa, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, compensación y evaluación.

PRUEBA: Cualquier criterio o procedimiento usado para determinar la verdad o falsedad de una hipótesis, por medio de la demostración empírica o del razonamiento.

TRABAJO: Es la actividad humana aplicada a la producción de bienes y/o servicios y por ello realizada sujeción a normas de eficiencia.

PSICOTECNICA o PSICOTECNICA: Aplicación de procedimientos Psicológicos a algún método práctico.

EVALUACION DE PERSONAL: Estimación cualitativa o cuantitativa, de las características necesarias en personas aspirantes a plazas vacantes.

PROCESO: Desarrollo de una sucesión de eventos que dan por resultado una conclusión.



Índice

Capítulo I	Página No.
Introducción -----	01
Planeamiento de Hipótesis-----	10
 Capítulo II	
Técnicas e Instrumentos -----	11
 Capítulo III	
Presentación y Análisis de Resultados -----	16
 Capítulo IV	
Conclusiones-----	29
Recomendaciones -----	30
Bibliografía -----	31
Anexos -----	35

