

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**



Influencia de los Test Psicológicos en el
Proceso de Selección de Personal

**MEMORIA PARA OPTAR
AL GRADO DE LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS Y AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL**

**Profesor Guía: DR. REINALDO CALVO
ANA MARÍA SIERRA PÉREZ**

VIÑA DEL MAR, 2014

DEDICATORIA

A mis padres por su amor y apoyo incondicional, por darme la oportunidad de cumplir mis sueños.

A mis hermanos y sobrinos en quienes siempre he encontrado el amor e impulso que me hace falta para continuar.

A mis abuelos que siempre los llevo en mi corazón.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme con su luz durante todo este proceso.

A mi familia por su amor y apoyo incondicional.

A mis amigos por sus consejos y amistad.

A mi pololo por su amor, apoyo y entrega,

A mi profesor guía, Reinaldo Calvo, por su paciencia y comprensión.

A mis profesores de toda la carrera.

Y a todas aquellas personas que pusieron un granito de arena para impulsarme a cumplir mi meta.

ÍNDICE

Presentación	
Dedicatoria	
Agradecimientos	
INDICE.....	i
Resumen y Abstract.....	iv
INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del Problema.....	2
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	2
Justificación y Viabilidad.....	3
Descripción de la Metodología de la Investigación.....	4
CAPITULO I: MARCO TEORICO.....	5
1.1.- Los Recursos Humanos y su evolución.....	5
1.2.- Estrategia de la Administración de Recursos Humanos en la Selección de Personal.....	8
1.3.- Proceso de Selección de Personal.....	10
1.3.1.- Selección de Personal.....	12
1.3.2.- Técnicas de Selección.....	15
1.3.2.1.- Entrevista de Selección de Personal.....	16
1.3.2.2.- Pruebas de Conocimiento o de Capacidad.....	17
1.3.2.3.- Técnicas de Simulación.....	17
1.3.2.4.- Pruebas Psicológicas y de Personalidad.....	18
1.3.2.4.1.- Tipos de Test Psicológicos.....	19
1.3.2.4.1.- Tipos de Pruebas de Personalidad.....	21
1.4.- Propiedades Psicométricas de los Test Psicológicos.....	24

CAPITULO II: ESTUDIOS SOBRE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS TEST PSICOLÓGICOS.....27

2.1.- Normas y Estudios Internacionales.....	27
2.2.- Estudios de la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA), la Asociación Americana de Psicología (APA) y la Comisión Internacional de Tests (ITC).....	28
2.3.- Proyectos Españoles Para Una Mejora En El Uso De Los Test.....	29
2.3.1.- Estudios sobre las actitudes de los psicólogos hacia los test.....	30
2.3.2.- Evaluaciones de la calidad de los test editados en España.....	30
2.4.- Norma ISO 10667.....	31
2.5.- Estudio sobre la opinión de los Psicólogos Españoles sobre el uso de los test.....	32
2.6.- Colegio de Psicólogos de Chile.....	34
2.7.- Artículos y Publicaciones de interés.....	36

CAPITULO III: INVESTIGACIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....41

3.1.- PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	41
3.1.1.- Empresa Consultora de RRHH.....	41
3.1.2.- Empresa de Servicio Público.....	44
3.2.- Investigación.....	47
3.2.1.- Estudio de Campo.....	49
3.2.2.- Pretest.....	49
3.2.3.- Presentación y Análisis de los datos.....	50
3.2.3.1.- Antecedentes Generales.....	50
3.2.3.2.- Desarrollo de la Encuesta.....	51
3.2.3.3.- Entrevistas Complementarias.....	60

CONCLUSIONES	61
Bibliográficas.....	68
Anexos.....	70

Resumen

El objetivo de esta investigación es analizar las pruebas psicológicas en el proceso de selección de personal como herramientas que ayudan a los psicólogos a elegir al candidato más idóneo para un puesto de trabajo. Primero se presentan estudios internacionales y nacionales relacionados con la correcta utilización de los test psicológicos, seguido por encuestas y entrevistas a psicólogos profesionales que permiten conocer su opinión sobre la práctica de los test en el proceso de selección. La información recabada permite concluir que el rigor técnico y un uso apropiado permitirán alcanzar el propósito para el que los test fueron construidos.

Abstract

The objective of this research is to analyze the psychological tests in personnel selection process as tools to help psychologists to choose the most suitable candidate for a job. First international and national studies related to the proper use of psychological test, followed by surveys and interviews with professional psychologists that allow their views on the practice test in the selection process are presented. The information collected allows us to conclude that the technical rigor and appropriate use will achieve the purpose for which the tests were constructed.

INTRODUCCIÓN

En la presente investigación se dará a conocer cómo los test psicológicos influyen en el proceso de selección de personal, cómo estas herramientas asisten a los psicólogos laborales en su quehacer diario, elegir al candidato idóneo para un determinado puesto de trabajo en el que se requiere que los postulantes cumplan con un perfil determinado para ocupar la vacante.

Estas pruebas se rigen por principios psicométricos que únicamente con un uso correcto se pueden proyectar los resultados esperados. Se analiza también, los estudios internacionales y nacionales referentes a la ética profesional y al uso adecuado de estas herramientas.

Se complementa la información con una investigación, con la ayuda de encuestas y entrevistas, que permiten conocer qué opinan los psicólogos laborales sobre el uso de los test psicológicos en el desarrollo de su profesión.

Finalmente se entregan las conclusiones del caso y se abre el debate para el uso de estas herramientas en el futuro.

Planteamiento del problema

La evaluación psicológica en el contexto de la selección de personal es un tema bastante controversial, sobre todo para aquellas personas que no logran por uno u otro motivo superar esta fase en la postulación, suponiendo que las pruebas psicológicas son el filtro más importante del proceso. El problema radica en que muchas veces los postulantes se preparan para rendir estas pruebas buscando información que pueda ayudarlos para finalizar esta fase con éxito, poniéndose así, en cuestionamiento la eficiencia y validez de esta parte del proceso, así como su influencia en la selección de los candidatos idóneos para un determinado puesto de trabajo.

Objetivo General

Determinar la influencia de los test psicológicos que se aplican en el proceso de selección de personal y comprobar si estos son determinantes para seleccionar al candidato más idóneo para un puesto de trabajo.

Objetivos Específicos

- Investigar y analizar el proceso de selección de personal.
- Comparar la influencia de los test psicológicos en los procesos de selección del sector privado y público.

- Analizar los tests psicológicos como herramientas que sirven de apoyo al proceso de selección de personal.
- Realizar un estudio de los parámetros que existen para la correcta utilización de los tests psicológicos
- Determinar si es válido que los candidatos a un puesto de trabajo se preparen con anterioridad para la entrevista psicológica.

Justificación y viabilidad

Se dice que la selección de personal consiste en elegir al candidato adecuado para el sitio adecuado. En otras palabras, la selección busca, entre los postulantes, a la persona más idónea para ocupar la vacante existente en la empresa. Sin embargo, muchos cuestionan la confiabilidad y validez de las pruebas psicológicas para determinar si un candidato es o no la persona idónea para el puesto. Es por ello que se quiere conocer cuál es la influencia que tienen estas pruebas en el proceso de selección.

La investigación es viable, puesto que no existen estudios nacionales relacionados con el tema. Esto resulta ser una interrogante presente en muchas de las personas que desean obtener un nuevo trabajo en donde deben enfrentarse a un proceso de elección de personal.

Descripción de la metodología de la investigación

Según el planteamiento del problema, esta investigación es de tipo:

Analítica descriptiva, enfocada en conocer el proceso de la selección de personal, además de analizar la importancia de los test psicológicos en él. Esto se realizará a través de revisión bibliográfica en el tema de la metodología de la investigación, instrumentos de investigación como encuestas, entrevistas a expertos y análisis de estudios relacionados. La investigación considera las siguientes etapas

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I: MARCO TEORICO

CAPITULO II: ESTUDIOS SOBRE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS TEST PSICOLÓGICOS

CAPITULO III: INVESTIGACIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

CONCLUSIONES

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

1.1.- Los Recursos Humanos y su evolución

Durante el curso de la historia las organizaciones y los integrantes de ellas han sufrido transformaciones, cambios de paradigma, que fueron posicionándolas en distintas perspectivas. Una de las principales características corresponde a que las organizaciones en un comienzo les daban un mayor énfasis, prioridad y un gran significado práctico a los insumos, recursos materiales y a las ganancias que estas obtenían por sus productos en el mercado. La evolución es parte del proceso, el paso de la historia queda atrás y los nuevos elementos se conjugan para formar el nuevo orden. Con el pasar del tiempo quienes administraban las organizaciones se dieron cuenta que sí podían igualarse en insumos y en tecnologías a las empresas de la competencia, pero observaron también, que un elemento inigualable, que les daba un valor agregado y ventaja competitiva por sobre las otras existentes en el mercado, eran las personas. Las organizaciones están formadas por personas y dependen de estas para lograr sus objetivos y sus metas. Chiavenato (2007), justifica lo anteriormente nombrado con el siguiente argumento: *“Con las nuevas características del tercer milenio, la globalización de la economía, la fuerte competitividad en el mundo de los negocios, los cambios rápidos e impredecibles y el dinamismo del ambiente; las organizaciones que tienen éxito ya no administran recursos humanos ni tampoco administran a las personas, ya que eso significa tratarlas como agentes pasivos y dependientes; ahora administran con las personas. Esto significa tratarlas como agentes activos*

y proactivos, dotados de inteligencia, creatividad, poder de decisión, habilidades y competencias, y no sólo de capacidades manuales, físicas o artesanales”¹.

Los cambios sociales, culturales, económicos, políticos, etc., siguen afectando a las organizaciones, pues estas deben contextualizarse constantemente para poder posicionarse y alcanzar el éxito en el mercado, por lo mismo, puede desprenderse que en la actualidad se necesitan de aspectos fundamentales para poder administrarlas, es necesario entender que las personas son diferentes entre sí, y por lo tanto, estas están dotadas de personalidades, habilidades, conocimientos y destrezas que son propias de cada ser humano individualmente; las personas son, junto con otros factores, los impulsores de la organización, socias de ella y los únicos capaces de conducirla hacia la excelencia y el éxito.

Ahora bien, se sabe que las empresas son diferentes entre sí en cuanto a los recursos y capacidades que estas poseen en un tiempo determinado, así como las características que presentan. Estos permiten a las empresas desarrollar su identidad en el entorno en el que se desenvuelven. Además de ello, dichos recursos y capacidades no se presentan de la misma forma ni en las mismas condiciones para todas las empresas del mercado, incluso para aquellas que pertenecen a una misma industria. Según Navas y Guerras (2002), se entiende por *recursos* al “conjunto de factores o activos de los que dispone una empresa para llevar a cabo su estrategia”. Por otro lado las *capacidades*, habilidades o

¹ CHIAVENATO, Idalberto. Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. 8° ed. México: McGraw- Hill, 2007. 2p

competencias organizativas le “*permiten a la empresa desarrollar adecuadamente una actividad a partir de la combinación y coordinación de los recursos individuales disponibles*”². Barney (1991), afirma que las empresas dentro de una industria pueden ser heterogéneas con respecto a los recursos estratégicos que estas controlan, y que, además de ello, estos recursos pueden no ser perfectamente móviles entre las empresas, lo que asegura así, la heterogeneidad en el tiempo, transformándose en la responsable de los diferentes resultados que se obtienen³. Si bien los recursos tangibles suelen tener mayor protagonismo dentro de las empresas, hace varios años, se les está dando mayor importancia a los recursos intangibles, como los humanos, por ejemplo, pues estos son únicos en cada organización y son quienes le dan la ventaja competitiva y la diferenciación que tanto buscan para mantenerse en el mercado. Sin embargo, no todos los recursos y capacidades son susceptibles de proporcionar a las organizaciones una ventaja competitiva, por ende, generar utilidades, sino sólo aquellos que cumplen ciertas condiciones. Para Barney (1991), la ventaja competitiva de los recursos está dada por lo *valiosos* que estos pueden llegar a ser, la empresa buscará mantenerse en el mercado, aprovechando las oportunidades que este le entrega, pero también, resguardándose de las amenazas que se le presentan; por su *escases*, el recurso puede ser muy valioso,

² NAVAS López, J.E.; GUERRAS Martín, L.A. La dirección estratégica de la empresa. Teoría y aplicaciones. 3ª ed. Madrid: Civitas 2002. 186p-189p.

³ BARNEY; J. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage, journal of management. vol. 17 no. 1 99p-120p, 1991.

pero si es escaso en el mercado generará mayor ventaja competitiva; el hecho de que sea *imperfectamente inimitables y no sustituibles*, hará que la empresa posea un margen de competitividad mucho más amplio, pues para las empresas competidoras les será mucho más difícil y/o costoso tratar de igualarse en el mercado⁴.

De esta forma la administración con personas, que son tan diversas y complejas, que responden a diferentes estímulos y reaccionan de múltiples maneras, individual y colectivamente, entregan a la empresa no sólo la capacidad de generar una propuesta de valor, sino que, además de ello, le entregan a la empresa una identidad organizacional que es única y propia de ella, otorgándole así la capacidad de sostenerse en el tiempo a través del continuo cambio que sufre el mercado.

1.2.- Estrategia de la Administración de Recursos Humanos en la Selección de Personal.

La estrategia de recursos humanos apunta a tres conceptos claves, que son los conocimientos y habilidades duras, que están más enfocados a entender el funcionamiento del negocio, trayéndolos hacia dentro de la empresa, para así entender el contexto local y global en el que se está desarrollando la empresa; otro aspecto son las habilidades blandas que tienen los integrantes de la

⁴BARNEY, Jay B.; HANSEN. Mark H. Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage, *strategic Management Journal*. Vol. 15, Issue Supplement S1, pages 175–190, 1994.

organización, como el liderazgo, trabajo en equipo, capacidad para proponer ideas, para así facilitar los procesos, entre otras. Según Gerry Johnson, Kevan Scholes, Richard Whittington (2006), afirman que una estrategia importante dentro de la empresa es realizar una configuración coherente entre los procesos, la estructura organizacional y las relaciones entre los empleados, tanto interna como externamente⁵. Este enfoque ayuda a entender el por qué de la importancia de elegir al candidato más idóneo para un puesto de trabajo, ya que cada empresa tiene sus propias características, cultura, valores y metas que los empleados deben perseguir continuamente.

Según reconocen Wrigth, Dunford y Snell, (2001), *fide*: Dr. D. Miguel Ángel Martínez, el modelo conceptual de los recursos humanos ha de ser estudiado en relación a su entorno concreto, como se mencionaba anteriormente, teniendo en cuenta tres elementos esenciales, *“El grupo humano que dispone la empresa, sus conocimientos y habilidades profesionales, que representan un stock de recursos que ha de ajustarse en cada momento a las necesidades estratégicas de la empresa, el comportamiento cognitivo y relacional de los individuos y de los equipos, comprometido en el éxito de la empresa”*⁶ (Mac Duffie,1995)*fide*: Dr. D. Miguel Ángel Martínez; y *“el sistema de gestión estratégica de personal, que integra diferentes prácticas, más allá de su función*

⁵JOHNSON, Gerry; SCHOLES Kevan; WHITTINGTON, Richard. Dirección Estratégica. 7º ed. Madrid: Pearson Educación 2006. 390p - 391

⁶ MARTÍNEZ, DR. D. Miguel Ángel: Modelo de Gestión de Recursos Humanos: Una propuesta para el análisis empírico. Alcalá: Universidad de Alcalá, Profesor Titular.

*técnico-administrativa: diseño de tareas y responsabilidades, entrenamiento, sistemas de retribución basados en el desempeño, etc.”.*⁷

Estos elementos pueden contribuir a generar ventajas competitivas sostenibles en el tiempo si forman una unión sistémica que se muestre dinámica y eficaz frente a las variaciones de los contextos en los que se desenvuelve la estrategia de la empresa.

1.3.- Proceso de Selección de Personal

Antes de hablar sobre el proceso de selección de personal de una empresa, pilar importante que sustenta esta investigación, se debe aclarar un paso trascendental que ocurre con anterioridad.

El proceso de reclutamiento de personal es un conjunto de técnicas y procedimientos que varían según cada organización, en las que esta se propone atraer a los candidatos más idóneos, es decir, que estén potencialmente capacitados para desarrollar un determinado trabajo y poder desenvolverse de la manera más óptima posible. Para ello, se requiere planear qué es lo que la organización necesita en términos de personas, qué puede ofrecer el mercado de recursos humanos y qué técnicas de reclutamiento se aplicarán. Se requiere realizar una investigación interna de las necesidades de la organización, como lo son su cultura organizacional y los valores, objetivos que desea alcanzar, es decir,

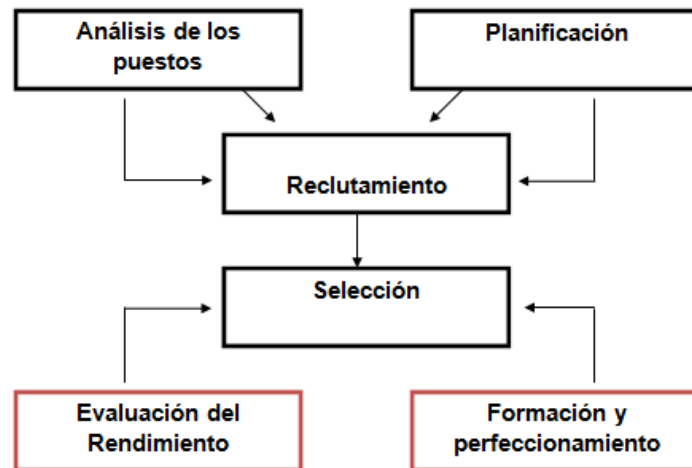
⁷Ibid.

la estrategia organizacional a seguir; a su vez se realiza una investigación externa de lo que ofrece el mercado y cómo este se comporta para finalmente definir las técnicas a utilizar.

Para ello, la empresa utiliza el reclutamiento interno, donde la propia organización trata de llenar la vacante mediante la reorganización o acomodo de sus empleados, siendo estos promovidos, trasferidos o transferidos con promoción, dependiendo de la vacante y las capacidades que el puesto de trabajo requiera. La adquisición de un trabajador idóneo puede abordarse también por medio del reclutamiento externo, es decir, que proviene de fuera de la empresa. Se procede a la búsqueda de archivos de candidatos que han postulado con anterioridad, recomendaciones, anuncios, contactos con diferentes entidades, ferias de empleo, reclutamiento online, en otras regiones, etc.

Finalmente el proceso a utilizar puede ser una mezcla de ambos métodos llamado reclutamiento mixto, que es lo que comúnmente sucede en las empresas actuales, puesto que la estrategia organizacional requiere no sólo de las personas con mayores competencias duras, sino también, de aquellas que puedan adaptarse al ambiente laboral y a las relaciones internas y externas que la organización construye, es decir, ponen un alto énfasis en las habilidades blandas que estos poseen.

Figura 1.1 Relación de la selección con los procesos de gestión de los RRHH.



Fuente: Elaboración propia en función de: LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS. Simon L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall S. Schules.

1.3.1.-Selección de Personal

La selección de personal consiste principalmente en elegir al candidato adecuado para un puesto de trabajo adecuado, con la intención de mantener o bien aumentar la eficiencia y el desempeño del personal y de la organización. La variabilidad humana es enorme, por tanto, se necesita de este proceso para optar por una persona u otra. No todos los individuos tienen la misma capacidad de aprender una determinada tarea ni mucho menos de desempeñarla de la misma forma.

Los procesos de selección de personal se basan en los requisitos de las especificaciones de los puestos de trabajo, es por ello que este proceso debe mirarse como un proceso real de comparación entre dos variables, por un lado se

tienen los requisitos del cargo, es decir, las exigencias propias que debe cumplir el ocupante de un cargo. Por otro lado, el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la provee el análisis y la descripción del cargo, que según Dessler (1994), define el análisis de puestos de trabajo como el *"procedimiento para determinar las obligaciones y habilidades requeridas por un puesto de trabajo, así como el tipo de individuo idóneo para ocuparlo"*⁸. La segunda variable, se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección.

El *análisis y descripción* de los diferentes puestos de trabajo proporciona los datos suficientes para elaborar el perfil profesiográfico, que es un documento auxiliar que se utiliza para conocer de manera sintetizada y gráfica todos los aspectos cualitativos y cuantitativos del posible candidato que ocupará el puesto de trabajo; y requisitos tanto profesionales como personales que debe cumplir el postulante para desarrollar de forma adecuada las tareas y actividades propias del puesto. Esta información guiará la elección de las pruebas psicológicas que se utilizarán para medir las características, aptitudes y personalidad que se buscan. También, servirá de guía para la entrevista de selección que se realizará

⁸ DESSLER, G. (1994), Administración de personal, Obtenido en (Junio de 2013) de (http://books.google.es/books?id=00dKezzNEAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

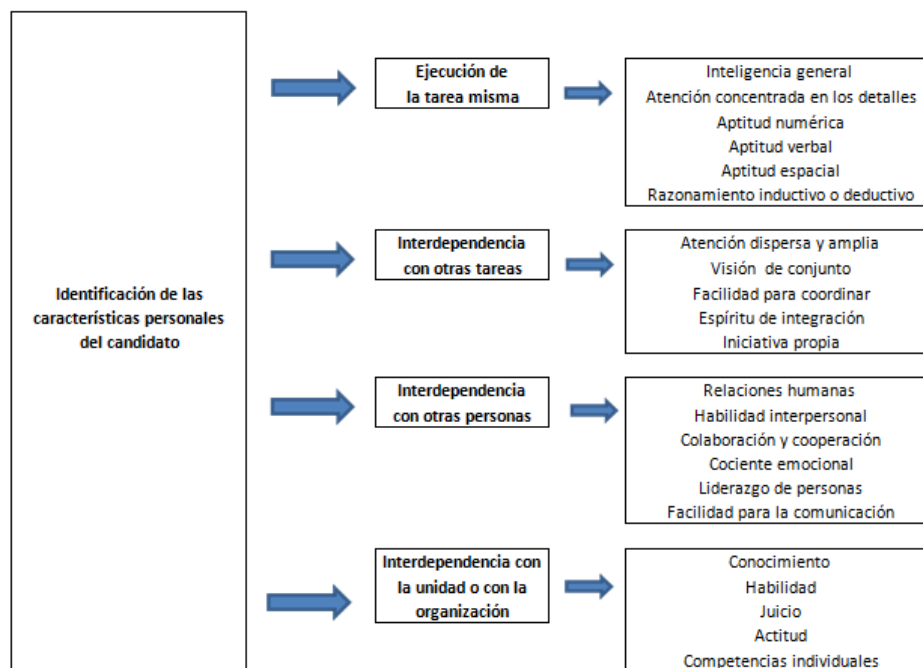
posteriormente y para los distintos procedimientos selectivos que se utilicen como complemento.

Además de la descripción y el análisis de los puestos de trabajo, la organización también puede recopilar la información mediante las *técnicas de los incidentes críticos*, que consiste en enfocarse en las distintas características que sean deseables o indeseables para los gerentes, las cuales deberán ser investigadas en el proceso de selección; también puede realizarse una *solicitud de personal*, se da en organizaciones en las que no hay un sistema estructurado de descripción y análisis de los puestos, en donde el gerente anota los requisitos y características deseables de los futuros trabajadores. Por último, existe el proceso de *hipótesis de trabajo*, que se da en el caso que no existan los otros procesos.

Al igual que como se nombró en el primer punto, la selección de personal también ha sufrido un cambio en cuanto a la percepción y visión que se tiene de este proceso. Con el pasar del tiempo y gracias a la evolución de los recursos humanos, hacia la administración con personas, se comenzó a tener una mayor rigurosidad en los procesos de integración de los recursos que la empresa posee, esto conlleva a que la administración de recursos humanos sea más cuidadosa con el proceso de selección (*ver anexo figura 1.2*), en el cual se hace necesario no sólo entender los requerimientos y el perfil que se busca en cada candidato, sino también, conocer características de la personalidad y habilidades que poseen los postulantes a la hora de ingresar a una organización para ocupar un determinado

puesto de trabajo. En la actualidad no sólo se buscan ciertos comportamientos y una correcta adecuación al cargo, sino también características de personalidad o competencias que permitan un despliegue de la persona en posibles cargos futuros en la organización. Como se verá más adelante no sólo se buscará conocer las habilidades duras y blandas de los candidatos, sino que también se ha hecho necesario conocer más sobre las personas apoyando el proceso con pruebas psicológicas que ayudarán a complementar la entrevista personal que se realiza en las primeras fases del proceso de selección o según sea su caso, cuando el departamento de recursos humanos lo estime conveniente.

Figura 1.3 La identificación de las características personales de los candidatos.



Fuente: Elaboración propia en función de: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Idalberto Chiavenato

1.3.2.- Técnicas de Selección

Estas técnicas se realizan para conocer, comparar y escoger a los candidatos más adecuados para el puesto de trabajo que se presentan al proceso de selección, una vez conocidos los requerimientos del puesto para cubrir la o las vacantes.

Figura 1.4 Las cinco categorías de las técnicas de selección de personal.

Entrevista de selección	<ul style="list-style-type: none"> • Entrevista dirigida (con ruta preestablecida) • Entrevista libre (sin ruta definida)
Pruebas de conocimientos o de capacidades	<ul style="list-style-type: none"> • Generales { Cultura general Idiomas • Específicas { Conocimientos Técnicos Cultura profesional
Pruebas psicológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de aptitudes { Generales Específicas
Pruebas de personalidad	<ul style="list-style-type: none"> • Expresivas • Proyectivas • Inventarios
Técnicas de simulación	<ul style="list-style-type: none"> • Psicodrama, dinámica de grupo • Dramatización (role playing)

Fuente: Elaboración propia en función de: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Idalberto Chiavenato

1.3.2.1.- Entrevista de selección de personal

Constituye la principal prueba del proceso de selección, de esta forma se conoce directamente si el candidato posee las competencias necesarias para ocupar la vacante dentro de la empresa, probar sus actitudes personales, verificar la personalidad y compatibilidad con el ambiente de trabajo, evaluar las competencias del candidato para el desarrollo eficaz del puesto y transmitir una imagen adecuada de la empresa e informar al candidato sobre la empresa y el puesto.

Esta puede ser utilizada al principio del proceso como entrevista personal, al final del proceso, utilizarla para evaluar conocimientos técnicos y especializados, entrevista de orientación, evaluación de desempeño, entrevista de desvinculación con la empresa, etc. En este proceso, que se da, generalmente entre dos personas, el entrevistador y el entrevistado, pretenden establecer posibles relaciones de causa y efecto a través de reacciones que el entrevistador provoca mediante estímulos en el entrevistado. Puede ser de carácter cerrada, abierta o Mixta, es decir, preguntas estructuradas junto con preguntas generales que salen de la estructura formal.

1.3.2.2.- Pruebas de Conocimientos o de Capacidad

Estas pruebas se realizan para evaluar con objetividad los conocimientos técnicos y profesionales, habilidades y capacidades en general que presentan los candidatos a través del tiempo mediante estudios y la propia experiencia. Pueden ser orales, escritas o de realización; generales o específicas; tradicionales u objetivas y mixtas.

1.3.2.3.- Técnicas de Simulación

Estas técnicas tratan de dejar a un lado el tratamiento individual y aislado para enfocarse en el trato grupal y dirigirse del método verbal a la acción social. Se realiza una dramatización basado en la teoría general de los roles, es decir, cada persona representa los roles que más caracterizan su comportamiento. Estas

deben ser dirigidas por psicólogos, puesto que debe evaluarse la retroalimentación, el autoconocimiento y la autoevaluación.

1.3.2.4.- Pruebas Psicológicas y de Personalidad

Las evaluaciones psicológicas son una herramienta esencial a la hora de escoger a un candidato, con ellas se pretende verificar la madurez y estabilidad emocional de los mismos, aptitudes personales con que cuenta un individuo, como resuelve los problemas, si tolera la frustración, si es capaz de tomar decisiones, cómo actúa bajo ciertas circunstancias, su capacidad de liderazgo, enfoque, etc. Para ello existe una amplia gama de exámenes psicométricos y proyectivos, los cuales, como se ha dicho anteriormente, permite escoger al mejor candidato, quien resulte ser el más idóneo para ocupar el puesto de trabajo que se encuentra vacante. Cada individuo presenta comportamientos, valores, aptitudes, gustos y preferencias que son propios de su identidad y que están arraigados en él, por ello, como hacen referencias algunos psicólogos, cada examen tiene una utilidad limitada y no se puede considerar un instrumento universal, debido a que cada individuo tiene sus propias características. Bajo este mismo principio, cada empresa presenta su propia cultura organizacional, es decir, cada empresa buscará, según sus propios valores, al candidato que no sólo resulte tener mayor cantidad de aptitudes y conocimientos, para mantener o aumentar la rentabilidad de la organización, sino también que se compenetre con el equipo de trabajo existente y que ayude en la eficiencia que el personal presenta y que no vaya en desmedro de ella.

Los test psicológicos son instrumentos que se derivan de estudios muy complejos, que están basados en estadísticas, a partir de muestras de un universo determinado. Se crean tablas con las que luego se comparan las puntuaciones que obtiene el sujeto evaluado. Así, se conoce de antemano, con calificaciones anteriores, en donde se ha obtenido la misma puntuación, si una persona presenta o no un diagnóstico determinado. Sin embargo, existe un sesgo en cualquier ámbito de medición, por lo que siempre se hará necesario complementar la evaluación con otras fuentes de información como terapias y observaciones.

1.3.2.4.1.- Tipos de test psicológicos

Las pruebas o llamados test psicológicos son por lo general pruebas de aptitudes, se utilizan como medida del desempeño, las cuales presentan características de *pronóstico*, es decir, la capacidad para ofrecer resultados proyectivos que sirvan para predecir el desempeño del puesto; de *validez*, que se refiere a la capacidad que tiene la prueba para calificar la variable humana específica que se desea medir; por último se necesita *precisión* en las pruebas, que es la capacidad de la prueba para presentar los mismos resultados cuando se aplica varias veces a la misma persona. Con estos dos últimos factores las pruebas resultan ser confiables, puesto que no hay discrepancia en las mediciones. Estos factores se deben aplicar a todas las técnicas en general.

Dentro de estas técnicas podemos encontrar la teoría multifactorial de Thurston, en el cual se definen siete factores; fluidez verbal, comprensión verbal, aptitud

especial, rapidez perceptiva, razonamiento lógico, aptitud numérica, memoria, para medir las características de los candidatos y su perfil, los cuales se anotan en una ficha profesiográfica, así se pueden encontrar diferentes pruebas psicológicas para investigar las aptitudes que debe tener el candidato idóneo para el puesto de trabajo.

Gardner por su parte presenta la teoría de las múltiples inteligencias que ayuda y facilita la orientación del proceso de selección. Entre ellas se encuentran la inteligencia lógico-matemática, verbal, musical, espacial, corporal cinésica, interpersonal, intrapersonal, pictográfica y naturalista. La razón de esta teoría es que cada puesto requiere específicamente diferentes tipos de inteligencias para desenvolverse de mejor manera. En esta sección destacan:

- *Test psicométrico*: Son aquellos que miden funciones específicas como la inteligencia, la memoria, la atención, la percepción, el funcionamiento cognitivo, la felicidad, el optimismo, la tristeza, daño cerebral, comprensión verbal, entre otras. Se dirigen a actividades de evaluación y selección de personal, como también al diagnóstico clínico. Su aplicación, corrección e interpretación suele ser estándar. Sin embargo algunos de estos también pueden usarse como test de personalidad. Ejemplos de estas pruebas son el Test de Aptitudes Diferenciales y el test vocacional de kuder.

- *Pruebas de inteligencia general*: Las escalas Binet-Simon, Stanford-Binet, Beta III, Matrices Progresivas de Raven, el Test de Dominós de Anstey,

Terman-Merrill, Wonderlic, están dentro de esta clasificación. El test de amplitud, test de razonamiento, test de comprensión verbal, test de información, problemas aritméticos, series numéricas, series alfabéticas, problemas de razonamiento no verbal, ejercicios de visualización, capacidad mecánica, etc., también son parte de esta categoría.

- *Pruebas de aptitudes especiales*: Miden los logros obtenidos por una persona después de haber sido sometida a un entrenamiento especial, fueron desarrolladas para cubrir las brechas que las pruebas de inteligencia general no pueden llenar. Ejemplos de estos test son las pruebas de Destreza Manual de Crawford, la prueba de manejo de herramientas de Bennet.

1.3.2.4.2.- Tipos de Pruebas de Personalidad

La personalidad es la estructura psíquica de cada individuo, con ella se da a conocer el modo de pensar y de expresar de las personas, así como sus actitudes e intereses y las reacciones que manifiestan en determinadas circunstancias.

Lo que estas pruebas buscan son rasgos de carácter que permitan a las personas desenvolverse de mejor manera en el ámbito laboral y social, así como conocer si cumple o no con los requerimientos y desafíos que el puesto solicita. Los test de personalidad están enfocados principalmente a los aspectos emocionales, sociales, axiológicos y motivacionales que distinguen a una persona de otra. En esta sección destacan:

- *Cuestionarios y Test proyectivos*: Entre los cuestionarios de aplicación para pruebas de personalidad, los más conocidos son el Test de 16 factores de la Personalidad de Cattell (16FP) (ver anexo 2) y el Inventario Multifacético de la Personalidad Minnesota (MMPI) y (MMP2) (ver anexo 2). A través de ellos se presentan, mediante los resultados, una descripción clara de los rasgos de la personalidad que pretenden definir a una persona en función de sus comportamientos más probables.

Los test proyectivos por su parte, buscan descubrir la personalidad a través de la presentación de estímulos poco estructurados a los cuales reaccionará la persona movido por sus expectativas, deseos, intereses, motivaciones, gustos y preferencias y percepción de la vida. Permiten llegar fácilmente al inconsciente, debido a que el sujeto desconoce qué aspecto de su personalidad se están evaluando y, por tanto, no puede controlar las respuestas de forma consciente.

Los test más recurrentes son, el Dibujo de la Figura Humana, de Karen Machover, mediante este dibujo se analiza cómo se ve y qué piensa de sí mismo el individuo; el Psicodrama de J.L. Moreno; la Medición de la Inteligencia Emocional, de Daniel Goleman; Test de Rorschach (ver anexo 2), que aporta información sobre la forma de operar mentalmente del sujeto, su habilidad emocional y si presenta distorsión en la percepción de la realidad, etc.; Test del árbol de Koch, que evalúa la personalidad profunda mediante el dibujo de árbol y las asociaciones que se pueden hacer con él; test de grafología, en donde se analiza la escritura en base

a su orden, tamaño, inclinación, dirección, precisión, rapidez, continuidad y forma, la cual ayuda a conocer de forma integral la personalidad de los sujetos sometidos a este test, prueba del Cleaver, que ayuda a analizar el comportamiento de las personas a través de un modelo estandarizado, que refleja y predice la conducta del individuo, bajo situaciones normales, bajo presión y frustración. Sus resultados muestran no sólo las debilidades de los sujetos examinados, sino también sus principales motivaciones.

Existen también las pruebas expresivas, que son test de expresión corporal como el de PKM y el psicodiagnóstico miocinético de Mira y López. Además de todos los test nombrados anteriormente existen los llamados test de inventarios de interés, motivación y frustración, como el test de Zavic.

Es necesario señalar que no todas las pruebas mencionadas están disponibles para todos los países que deseen aplicarlas en sus organizaciones, no obstante, las que sí lo están proporcionan la variedad suficiente y necesaria para satisfacer las necesidades y requerimientos de los expertos en selección de personal. (Ver anexo 2 con las pruebas más utilizadas).

Las pruebas psicológicas resultan ser un auxiliar ventajoso cuando se hace necesario identificar a la persona más adecuada para ocupar un determinado puesto de trabajo. La inversión que se realiza resulta, en muchas ocasiones, ser un importante desembolso de recursos financieros, es por ello que se debe tener un especial cuidado en el proceso de selección de personal cuando se aplican. Si

bien, no todas las pruebas exigen una supervisión por parte de un psicólogo, sí es el caso de las pruebas antes mencionadas que corresponden al segundo y tercer nivel de fiabilidad de los test psicológicos, cuya aplicación puede ser realizada por cualquier profesional, pero los resultados deben ser analizados y corregidos por especialistas en la materia anexando las pertinentes recomendaciones, aun cuando muchas de ellas puedan ser tomadas y analizadas mediante un sistema computarizado, siempre es bueno consultar con un psicómetra experimentado si se necesita conocer algunos detalles más finos con respecto a la evaluación.

Estas pruebas pueden ser tomadas a cualquier persona que aspira a un puesto de trabajo no importando cual sea este, pero en la mayoría de los casos se da que la aplicación se realiza a personas que aspiran a una vacante con mayor nivel jerárquico producto del costo que las empresas suele incurrir en ellos.

1.4.- Propiedades Psicométricas de los Test Psicológicos

La psicometría es la disciplina que se encarga de la medición en psicología, vale decir, su rol es medir, mediante la asignación de un valor numérico las características de las personas, arrojadas en los test psicológicos. Con esto resulta ser más fácil comparar los atributos de las personalidades al evaluar a las personas, ya que se utilizan datos numéricos y objetivos. No se trata de medir a la persona en sí, sino que, medir sus diferentes aspectos psicológicos, tales como atributos de la personalidad, conocimientos, habilidades o capacidades.

Estas propiedades son la confiabilidad y validez de las pruebas.

Confiabilidad: Se refiere a la manera en que un test mide una dimensión determinada. Es decir que no importando cuantas veces la persona repita la prueba, el resultado debiese ser el mismo o similar, ya que existen variables externas que pudieran alterar dicho resultado, como por ejemplo niveles de fatiga, ansiedad, o motivación pueden influenciar el desempeño del individuo y por lo tanto sus resultados o también factores ambientales como el lugar en donde se realiza el test pueden alterar el resultado de las pruebas. Existen diversas maneras de estimar la confiabilidad de una prueba, cada uno influenciado por diferentes.

La Consistencia interna indica si los ítems de un test miden la misma dimensión. Un coeficiente de consistencia interna elevado indica que los ítems del test son similares en su contenido, es decir, son homogéneos. La fidelidad del test-retest por su parte, indica el grado de repetición de la puntuación de un test con el paso del tiempo. Además, esta estimación refleja la estabilidad de las características o del constructo evaluados por el test. Siendo algunos constructos más estables que otros.

Validez: Hace referencia a las características que mide el test y a la exactitud con las que las evalúa. Esta da sentido a las puntuaciones del test. Las pruebas de validez indican que existe un vínculo entre el desempeño en el test y el desempeño en el puesto de trabajo por ejemplo. Informa el grado en el que es posible obtener predicciones o conclusiones específicas de la persona, en función

de la puntuación obtenida en el test. En otras palabras, la validez informa sobre la utilidad del test.

Se habla de validez de criterio: cuando se examina la correlación u otra relación estadística entre el desempeño del test y otro criterio externo de desempeño, es decir, los individuos que presentan una puntuación elevada en el test tienden a tener un mejor desempeño en ese criterio externo que los individuos que tienen una puntuación baja en el test. Si el criterio es obtenido al mismo tiempo que se realiza el test, hablamos de validez concurrente. Si el criterio es obtenido más tarde, hablamos de validez predictiva.

Por otro lado la validez del constructo se relaciona con que el test mida la característica que pretende medir.

CAPITULO II: ESTUDIOS SOBRE LA VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS TEST PSICOLÓGICOS.

2.1.- Normas y Estudios Internacionales

Como se mencionaba al final del primer capítulo de esta investigación, la utilización o no de una prueba está condicionada por la confiabilidad y la validez que esta tenga. Las organizaciones nacionales e internacionales relacionadas con el uso apropiado de los test psicológicos, a través de sus normas y estudios sobre la correcta utilización, sirven como guía para todos los psicólogos, entregando como sustento principal, para la publicación de estos estudios, la formación continua para los profesionales dedicados a esta carrera.

Según la American Educational Research Association, American Psychological Association y National Council on Measurement in Education, se puede definir test *como un instrumento de medición estandarizado que sirve para recoger información sobre una muestra de conducta*⁹. El objetivo fundamental de los test es obtener información métrica que podrá ser utilizada en forma conjunta con otras herramientas de apoyo en un proceso evaluativo. Estas pruebas, cuestionarios, exámenes, etc, se rigen por ciertas exigencias o requisitos para alcanzar el propósito por el que fueron diseñados. En primera instancia que siga principios psicométricos para garantizar su calidad técnica y en segunda instancia que sean utilizados correctamente por los profesionales competentes.

⁹ American Educational Research Association, American Psychological Association y National Council on Measurement in Education. "Standards for educational and psychological testing. Washington: American Psychological Association. 1999.

A continuación se presentan una serie de estudios orientados a la correcta utilización de los test psicológicos.

2.2.- Estudios de la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA), la Asociación Americana de Psicología (APA) y la Comisión Internacional de Tests (ITC).

Hace varios años en Estados Unidos y Europa se han realizado diversos estudios y documentaciones sobre el uso correcto de los test psicológicos. La utilización ética y deontológica de los test se sustenta en dos pilares fundamentales, por un lado los test deben cumplir con propiedades psicométricas que sean adecuadas, y por otra parte, la utilización que se lleve a cabo debe de ser la correcta, partiendo desde su aplicación y corrección hasta el uso que se haga de las puntuaciones de los mismos; sólo un uso apropiado garantizará la validez de las interpretaciones.

Asociaciones internacionales como la EFPA, ITC o la APA, por ejemplo, llevan a cabo varios proyectos y acciones para que se cumplan con dos grandes estrategias que se denominan restrictivas e informativas. La primera de ellas comprende acciones que limitan el uso de los test a aquellos profesionales que estén realmente capacitados para utilizarlos. La segunda se enmarca en iniciativas para difundir toda la información posible sobre la práctica de los test. Se presume que cuanta más información posean todas las partes involucradas, es decir, profesionales, usuarios y familiares, menor será la probabilidad de que exista una mala utilización de los instrumentos. Bajo este contexto se desarrollan los códigos

de ética profesional que los psicólogos deben seguir para guiar su carrera profesional de la forma más correcta posible. Destacan por ejemplo el código ético de la EFPA creado en 2005, el código desarrollado por el comité norteamericano para la buena práctica de los test, creado el año 2002; entre otras publicaciones en diferentes países que nacen con base en los estándares internacionales de las normas primarias o bien de las actualizaciones que estas reciben. En este sentido es importante destacar la labor de la Comisión Internacional de Tests (ITC) en la elaboración de pautas documentadas de fácil comprensión que ofrecen normas generales en el proceso y evaluación del resultado de la construcción y/o adaptación y uso de los test; además informan sobre los avances formales y sociales con respecto a la materia. En estos documentos se recogen los avances metodológicos de mayor impacto y en donde se describen las prácticas más aconsejadas que garantizan un uso correcto de los test.

2.3.- Proyectos Españoles Para Una Mejora En El Uso De Los Test

Los proyectos realizados en España se encuadran bajo un contexto social y científico guiado por tres directrices. En primer lugar la rama de sicometría debe ser enseñada en forma obligatoria en las universidades españolas, en segundo lugar debe existir una regulación profesional y finalmente debe existir un mercado de pruebas psicológicas; todo esto guiado por el Colegio Oficial de Psicólogos de España.

2.3.1.- Estudios sobre las actitudes de los psicólogos hacia los test.

Fue llevado a cabo en el año 1999 y posteriormente actualizado en el año 2009. Este estudio se basó en un cuestionario de opinión que recoge información acerca del dominio y uso de los tests por parte de los psicólogos, actitudes de los psicólogos hacia los test, necesidades de regulación del uso de los mismos e información técnica sobre los test que los profesionales españoles tienen a su alcance. En primera instancia fue formulado sólo para seis países europeos, y posteriormente para diecisiete países. Los resultados más relevantes se observan, por ejemplo, en que los psicólogos reconocen que la formación recibida para el grado de psicología puede no ser suficiente para la correcta utilización de la mayoría de los tests.

2.3.2.- Evaluaciones de la calidad de los tests editados en España

El objetivo del proyecto fue evaluar la calidad de los tests con el propósito de ofrecer a los usuarios la información pertinente para la toma de decisiones sobre los instrumentos de medida. Los profesionales de la psicología requieren, para poder seleccionar un determinado test, acceder a evaluaciones externas que hayan sufrido estas herramientas, es por ello que el consejo general de colegios oficiales de psicólogos inició en el año 2010 un proceso de revisión de los test más utilizados en España. Esta observación considera la descripción general de los tests, clasificaciones, medición y corrección, informes y condiciones de compra y costo, como parte de la descripción del instrumento, además una evaluación de

los mismo que contiene la calidad, fiabilidad, validez y evaluación final; todo esto acompañado de las respectivas referencias de los materiales estudiados.

2.4.- Norma ISO 10667

La organización internacional para la estandarización, desarrolla normativas para regular todos los procesos industriales y de servicio. Esta norma mundial de calidad, ISO 10667 específicamente, está aplicada al ámbito de la evaluación de personas en contextos laborales y organizacionales, incluyendo los procedimientos individuales como selección, consejo, formación, etc., a nivel grupal como clima y cohesión de los equipos de trabajo y a nivel organizacional como clima laboral, cultura de la empresa, satisfacción, etc.

La Iniciativa nace del Instituto Alemán de normalización DIN (Deutsches Institut für Normung) y posteriormente *Aprobada por el Comité TC230 el 17 de diciembre de 2010.*

La importancia de esta norma, según la empresa multinacional española presente en Chile Psycotec, radica en que las empresas e instituciones podrán certificarse asegurando mejora en sus procesos, homogeneidad de criterios de calidad de acuerdo con una norma mundial, mejora continua, prestigio interno, employer branding, innovación y reducción en sus costos. Esta norma no tiene un rango legal en sentido estricto, pero constituye una importante norma reguladora de los mercados, pues no será lo mismo estar certificado que no estarlo. Lo que se vislumbra para el futuro es que con la certificación de este proceso, se dará un

paso para las buenas prácticas en la selección de personas en contextos organizacionales. Esta tendencia actual y resulta ser interesante para los psicólogos laborales de nuestro país y para los jefes que administran con las personas a su cargo, se pretende que en un futuro esta llegue a ser tan importante como otras normas de certificaciones de calidad.

2.5.- Estudio sobre la opinión de los Psicólogos Españoles sobre el uso de los test.

Se creó un estudio para conocer la opinión de los psicólogos españoles sobre el uso de los test en su país. Participaron de la encuesta 3.126 psicólogos profesionales de las distintas especialidades; clínica, laboral, educativa y otras como deporte, jurídica, servicios sociales, etc.

Esta encuesta se constituyó con 33 ítems, los primeros 32 ítems son de tipo Likert con cinco categorías cuyas puntuaciones van de 1 a 5, siendo 1 la puntuación más baja correspondiente a la aseveración “en total desacuerdo” y 5 la más alta correspondiente a la aseveración “totalmente de acuerdo”. El ítem 33 fue una pregunta abierta para conocer cuáles son los test que más utilizan en el ejercicio de su profesión. A su vez, los 32 ítems se dividen en ocho componentes, el primero de ellos se relaciona con los problemas de uso de los test, el segundo se dirige hacia las actitudes de los psicólogos con respecto a los test, el tercero se enfoca en el marco regulatorio de los mismos, posteriormente aparecen las afirmaciones con respecto al uso de internet en la profesión y los resultados generados por computadora, el quinto componente se refiere a la formación y

conocimiento de los tests, en el sexto ítem, al igual que en el cuarto, las afirmaciones se dirigen hacia el uso de internet, pero esta vez enfocado hacia los test informatizados, el séptimo componente se concentra en la permisividad del uso de los test; finalmente el octavo componente apunta hacia a información técnica sobre los test y el entorno profesional en el que se aplican.

Los resultados arrojados por este estudio demuestran que existen dimensiones en las que se pueden mejorar, por ejemplo, se realizan evaluaciones con test inadecuados en muchas oportunidades, pues esta categoría arrojó un promedio de 3,13, lo mismo ocurre con el reconocimiento en cuanto a que en la profesión no se restringe la utilización de los test a personal cualificado, obteniendo un promedio de 3,39; lo mismo ocurre con realizar interpretaciones que van más allá del uso de los test, recogiendo para esta pregunta un promedio de 3,24. Cabe mencionar que las desviaciones típicas para las tres afirmaciones mencionadas presentan un índice bajo, por lo tanto, el promedio es representativo del universo para encuestado.

En cuanto al marco regulatorio los psicólogos españoles se muestra abiertos antes la posibilidad de que exista más control y regulación para la aplicación de los test por parte de la EFPA.

Se observa además que, si bien en el campo del trabajo es donde existen mayores avances, el uso de los tests por internet aún es muy bajo por parte de

los profesionales, vislumbrándose un avance en su utilización hacia el futuro. (Ver anexo 3).

Finalmente los test más utilizados por estos profesionales son el WISC (Weschler Intelligence Scale for Children), 16PF (16 Personality Factors), MCMI (Million Clinical Multiaxial Inventory), MMPI (Minnesota Multiphasic Personality Inventory), entre otros.

2.6.- Colegio de Psicólogos de Chile

El Colegio de Psicólogos de Chile es la entidad encargada de *promover y velar por la racionalización, desarrollo, protección, perfeccionamiento, progreso y prerrogativas de la profesión de Psicólogo, y por el regular y correcto ejercicio de la profesión por parte de los asociados*¹⁰. Además de ello, debe estimular investigaciones científicas que sean de interés de los colegiados y organizar congresos nacionales e internacionales con el fin de actualizar y globalizar los estudios relacionados con la profesión. Esta entidad gremial que nació en 1968, como organización sin fines de lucro, a partir de la Asociación de Psicólogos de Chile creada en 1959 y que posteriormente en el año 1980, tras la aprobación de la Ley N° 17.033 de Colegios Profesionales, pasó a ser Asociación Gremial, debe cumplir con Capacitar, asesorar y orientar a los asociados en materias que sean de su interés profesional, prestarles servicios y junto con ello estimular el perfeccionamiento profesional, velar por el prestigio de la profesión y supervigilar

¹⁰ Colegio de Psicólogos de Chile, http://colegiopsicologos.cl/web_cpc/quienes-somos/, (consultado: 12 de Mayo de 2014)

el ejercicio por parte de los asociados que actualmente ascienden a más de cuatro mil profesionales.

Por otro lado los asociados y los no asociados deben cumplir con un código de ética profesional difundido por el colegio de psicólogos de Chile. Este instrumento fue diseñado para *facilitar el cumplimiento y la puesta en práctica del mandato de los Estatutos del Colegio de Psicólogo/as, en el que se enfatiza la ética como valor central de la profesión y su ejercicio. Su objetivo general es regular el que-hacer profesional con acento en la propuesta de criterios de acción y conducta.*

Del Artículo 14^o referente a los aspectos relativos a instrumentos y/o procedimientos técnicos de diagnóstico y tratamiento se extrae que, sólo el psicólogo se halla facultado y es competente para la aplicación, corrección e interpretación de instrumentos y/o procedimientos técnicos de diagnóstico propios de su profesión y especialidad, y por lo tanto, no delegará ni aceptará la utilización de los mismos por personas ajenas a la profesión. Así mismo, el psicólogo debe actualizarse en forma permanente en el conocimiento y uso de instrumentos y/o procedimientos de diagnóstico y tratamiento, para asegurar su competencia en este aspecto.

En el quinto punto de este artículo se hace referencia a la construcción de test, en el cual los psicólogos deberán utilizar métodos científicos a fin de que el uso y resultados de los mismos cumplan con las normas propias de la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad.

Posteriormente se alude a que el psicólogo deberá considerar que, aún cuando los instrumentos y/o procedimientos técnicos empleados son una herramienta fundamental de su trabajo profesional, no bastan por sí solos, para formular un diagnóstico. (Ver anexo 4 para profundizar en este artículo)

Como punto importante dentro de este artículo se menciona que el psicólogo deberá poner en conocimiento del Colegio de Psicólogos del mal uso o manejo indebido, por parte de terceros, de los instrumentos o procedimientos técnicos de su profesión, el cual para ello conformó una comisión de ética que tiene como objetivo principal llevar a cabo procedimientos tendientes a la regulación del trabajo profesional de los Colegiados y de los no colegiados que acepten su jurisdicción. Esto mismo implica proteger a aquellos psicólogos que han sido acusados infundadamente.

2.7.- Artículos y Publicaciones de interés

Realizando una búsqueda simple por internet darnos cuenta de los innumerables sitios y publicaciones relacionadas con el proceso de selección de personal y las pruebas que se aplican para postular a un determinado puesto de trabajo. Además de ello, muchos psicólogos laborales aconsejan como afrontar de mejor manera las pruebas psicológicas y la entrevista personal. Hay quienes, por el contrario, prefieren que los candidatos no se preparen en demasía, pues esto puede afectar la espontaneidad con la que afrontan las pruebas y otros en tanto disponen en la red cada una de las respuestas más aconsejables para superar los obstáculos que las pruebas suelen presentar para los candidatos.

A continuación se presentan pequeños extractos de diversas opiniones de profesionales entendidos en la materia.

"Contrariamente a lo que muchos pudieran pensar, la información medular en los procesos de selección proviene más bien de la entrevista en profundidad. Los test psicológicos sólo aportan cierto tipo de datos que son difíciles de obtener por medio del diálogo previo, además de ofrecer algunos criterios comparativos más estandarizados".

"Todo test construido profesionalmente y abordado con seriedad metodológica, cuenta con criterios de validez y confiabilidad que lo facultan para ser utilizado con plena convicción. Entre estas medidas está la necesidad de que se practique por un profesional idóneamente formado en su uso; que se sigan las instrucciones con detalle; y que se aplique sólo para aquello para lo cual ha sido elaborado. Esto último es importante, porque en ocasiones muchos de los exámenes han sido desarrollados para un uso más bien clínico o de orientación vocacional, donde se supone que la persona, al estar interesada en conocer genuinamente el resultado, debiera enfrentar el test de manera franca y abierta. Pero si se lleva a cabo en un contexto de selección de personal, donde se asume que el postulante tratará en mayor o menor medida de manejar un poco el resultado, la validez de éste pudiera no ser la misma".¹¹

¹¹ BAEZA, Ricardo, "Test psicológico: un colador más en la selección de personal", 2005, <http://noticias.universia.cl/vida-universitaria/noticia/2005/04/02/341179/test-psicologico-colador-mas-seleccion-personal.html>. (consulta: jueves, 13 de Mayo de 2014)

Psicólogo Ricardo Baeza, académico de la Universidad Adolfo Ibáñez y gerente de la consultoría Prosel (extracto de la entrevista otorgada a universo.cl)

“Habitualmente aconsejo a las personas que preguntan claves para responder un test y así asegurar su éxito en la evaluación, que primero se pregunten por qué quieren hacer "trampa", por qué quieren vulnerar el procedimiento, para luego señalar que manipular los test es inconveniente para ellos, ya que presentan información errónea al profesional”

“Les digo que el estar condicionados por cierto tipo de respuestas que deben dar sólo los llevará a estar más tensos y menos conectados con lo que sucede en la evaluación, y que la mejor manera de enfrentar estas evaluaciones es equivalente a ir a tomarse una radiografía, es decir, sólo hay que ir y dejar que el profesional haga su trabajo. En donde sí se tiene que preparar es en lograr hacer una buena "venta" de sí mismo durante la entrevista, en término de sus motivaciones, aspiraciones, intereses, expectativas, experiencia relevante, conocimientos relacionados con el cargo en concurso, en definitiva en aquellas competencias que lo hacen ser un buen postulante”¹²

Rodrigo Pérez Pincheira, Psicólogo de Asimet. (Extracto del artículo “mitos sobre los test psicológicos en la selección de persona” en asimetcapacitaciones.cl)

¹² PINCHEIRA, Rodrigo, “mitos sobre los test psicológicos en la selección de persona”, 2010, http://www.asimetcapacitacion.cl/test_sicologicos.htm. (consulta: jueves, 13 de Mayo de 2014)

“Lo primero es informarse muy bien de la empresa, recabar información sobre el cargo al que se está postulando, saber sobre el plan estratégico de la compañía, y cuál es la cultura de esta para confirmar si calzo con el perfil de la empresa. Segundo, hay que estar muy tranquilo y ser muy transparente sabiendo que la clave de los procesos de selección no están en los test, sino en las entrevistas”.

“Actualmente hay un antes y un después en la valorización de los test como herramientas de selección de personal. En los últimos 30 o 40 años, pasaron de ser herramientas muy importantes y valoradas a instrumentos sólo referenciales”... “Hoy se considera que los test son herramientas complementarias a lo que es la madre de los procesos de selección: la entrevista personal. Eso sin duda pesa mucho más que los test psicológicos en sí”.¹³

Claudio Riveros, Psicólogo laboral de la Universidad Católica de Chile (Extracto de la entrevista otorgada a TERRA.cl)

Como se mencionaba, en la web existen numerables páginas para poder practicar con diferentes test psicológicos y las respuestas se dan de forma inmediata, ocurre también el caso de psicólogos o estudiantes de psicología que aconsejan a las personas, en sitios más populares y sin respaldo académico, como poder tener éxito en estas pruebas. Sin embargo, aunque ellos reconocen una falta de ética en su actuar están dispuestos, en forma anónima, a ayudar a las personas que visitan estos sitios, pues aseguran que con la subjetividad que presentan algunos test, a

¹³ RIVEROS, Claudio, “Cómo salir airoso de los test psicológicos”, 2007, http://www.terra.cl/finanzas/index.cfm?id_cat=1400&id_reg=900378. (consulta: jueves, 13 de Mayo de 2014)

su juicio, es válido otorgar un apoyo. Por otro lado existen páginas dirigidas a trabajadores, mujeres, estudiantes, etc., en donde si bien no dan una receta para el éxito, sí confieren consejos de cómo serían las respuestas óptimas para conseguir el trabajo al que están postulando.

Con respecto a la ética profesional que los psicólogos debiesen tener destaca el siguiente extracto de una entrevista realizada al director del colegio de psicólogos de Chile.

“El psicólogo debe ser un profesional congruente con el código ético, que se supone ha reflexionado largamente en su formación de pregrado y, que encarne como ser humano, o al menos se oriente, hacia un desarrollo personal mínimo”.

“Mi impresión es que muchos están tan insertos en el mundo competitivo posmoderno y centrados en ganar plata, que no les interesa (o no es una prioridad), ni el ámbito ético ni lo que ocurra fuera de la consulta (y por supuesto, mucho menos formar parte del gremio). Es preocupante ver aquellos valores impulsados implícitamente en nuestro modelo económico imperante, están siendo traspasados a los psicólogos sin ninguna reflexión de nuestra parte”.¹⁴

Juan Pablo Vicencio C., Director nacional del Colegio de Psicólogos de Chile
(2012), (Extracto de la entrevista otorgada a El Observador.cl)

¹⁴ VICENCIO, Juan Pablo, “Psicología, ética y responsabilidad social” 2012, http://diarioelobservador.cl/Opinion595-psicolog_a_tica_y_responsabilidad_social (consulta: jueves, 13 de Mayo de 2014)

CAPITULO III: INVESTIGACIÓN, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1.- PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

Se realiza la comparación entre empresa consultora y entidad de servicio público para conocer como abordan el proceso de selección de personal, es decir, el estudio del perfil del puesto de trabajo, para así buscar al candidato más idóneo que pueda ocupar la vacante, conocer también, como se aplican las entrevistas, las pruebas de conocimientos y específicamente las pruebas psicológicas.

La psicóloga Tamara Díaz Salvo, titulada en la Universidad Nacional Andrés Bello, con un diplomado en Gestión de Personas y cursos afines, a través de una entrevista personalizada da cuenta de cuáles son los mecanismos y procedimientos para abordar el proceso de selección de personal en el ámbito público y privado, ya que, gracias a su experiencia, ha podido ser partícipe de ambos sectores del mercado.

3.1.1.- Empresa Consultora de RRHH

Los procesos de reclutamiento y selección están guiados por el área comercial de la empresa, es decir, la ejecutiva comercial se reúne con el cliente y ofrece procesos de subcontratación o servicios transitorios, o simplemente proceso de selección completo. Para estos tres casos se basa en la descripción que el cliente da en cuanto al cargo vacante, luego se levanta la información sobre los requerimientos del puesto de trabajo. Posterior a ello, se pone en contacto con la

jefatura de reclutamiento y selección para saber si existe perfil del cargo o bien crearlo. De acuerdo a este perfil, se procede a publicar en portales de empleo la vacante existente, en donde la empresa tiene convenios y membrecías como por ejemplo trabajando.com, laborum.cl, etc. Además de ello se publica en portales gratuitos como computrabajo.cl o portales de instituciones académicas como inacap.cl. Una vez publicado se espera uno o dos días para que la gente pueda enviar sus currículos.

Posteriormente al ingresar nuevamente al portal y revisar las postulaciones se realiza un filtro de acuerdo a los requerimientos específicos, vale decir, años de experiencia, cargo o puesto que ocupa u ocupaba, las funciones que realiza o realizaba en ese cargo, título profesional o técnico, etc.

Luego se cita a los postulantes a entrevista masiva, en donde se les pide nuevamente su currículo impreso para poder archivarlo. Del total de citados que pueden ser 20 personas, llegan alrededor de la mitad y con ellos se comienza la entrevista.

Lo primero que se les indica de manera general, es que cada uno debe presentarse, comentar brevemente sobre su vida personal, para luego hablar sobre sus últimas dos experiencias laborales, incluyendo situaciones de conflicto si es que las hubo y la manera en que pudo resolverla. Posterior a ello, se le consulta una cuál cree que son sus fortalezas y debilidades, y cuál es la motivación por la que postula al cargo.

Al terminar de presentarse todos, se les indica la consigna de que se pasarán a las evaluaciones psicológicas, la cual comienza con el test “Persona bajo la lluvia” indicándoles las instrucciones pertinentes. Luego se proyecta el test de Zulliger donde también se dan las instrucciones para tomar el test.

Finalizada las evaluaciones psicológicas, se les indica quienes siguen en la entrevista y quienes se pueden retirar. A quienes pasaron a la siguiente etapa se les pide que pasen a una sala de espera; de esta manera se comienza a llamar a las personas ya filtradas para tomarles una evaluación psicológica individual, la cual consta del test de los colores de Lüscher. Se les aplica uno a uno esta evaluación, dando por terminado el primer proceso indicándoles que al día siguiente se llamará a las personas que queden seleccionadas y a las que no aprueben, se les enviará un correo electrónico.

Posterior a esto se toma en consideración la entrevista como etapa fundamental, se corrigen las pruebas psicológicas y de las tres mejores se emiten informes que serán enviados a la jefatura de reclutamiento y selección de la empresa cliente para coordinar presentación de los resultados.

Se llama a los postulantes para indicarles los datos de la empresa a la que deben asistir a la entrevista final y se hace un seguimiento para saber que los postulantes asistieron y preguntarle acerca del proceso y a quien ha seleccionado.

Cuando el cliente corrobora el ingreso de la persona seleccionada, si es una subcontratación se debe enviar un Excel con la información de la persona a RRHH de la consultora para coordinar el contrato y en caso de que se necesitara implemento de seguridad con abastecimiento. De no ser así se cierra el proceso.

Como se puede observar este proceso prácticamente lo lleva el psicólogo en donde es él quien toma sus propias determinaciones, en cierta medida es una relación más horizontal con el cliente.

3.1.2.- Empresa de Servicio Público

En este caso el proceso se aborda de la siguiente manera. En el caso del servicio nacional de salud, el MINSAL envía un cupo o una vacante para un cargo en un determinado departamento. Luego se pide a la unidad de ciclo de vida (uclv) una resolución que indique la especificación del cargo, el monto anual del proyecto y las funciones a cumplir, incluyendo los atributos jurídicos (honorarios, contrata o titular), estamento (profesional, administrativo, técnico), grado (23° al 10° app), esto indica la remuneración bruta a ganar, entre menor es el número del grado, mejor es la renta.

Posteriormente se arma una comisión de concurso, la cual por lo general quienes la integran son el Jefe de unidad a la cual llegara la persona al cargo vacante, el representante gremial sea FENATS-FENPRUSS y Psicólogo laboral del servicio.

Se envía un correo a las posibles personas que integrarán esta comisión para corroborar con copia a la jefatura. En el momento en que se indican quienes serán los participantes, se coordina día, hora y lugar, para la revisión o creación de bases para el puesto de trabajo, ya que existen modelos de bases y sobre ellos hacer una modificación.

La jefa o jefe de unidad debe llevar el perfil del cargo vacante para alinearlos con las bases a estudiar o realizar. Luego que las bases se definieron con la comisión, se sube información a la página del servicio de salud, al bne (bolsa nacional de empleo) y en ocasiones, en donde las bases dejan especificado, se divulga por medio de la prensa escrita y radial; se hace un aviso para uno de los diarios de la zona y se divulga por una radio de la zona. Por lo general el proceso dura aproximadamente un mes, las fechas de difusión y recepción de antecedentes están indicadas en las bases.

Posterior a ello, de acuerdo a la calendarización y al finalizar la fecha de entrega de antecedentes, se reúne la comisión para revisar todos los documentos que llegaron de las personas que postulan al cargo y se revisa cada uno de acuerdo a los requisitos obligatorios que se estipularon en las bases. En ese mismo momento se le asigna una puntuación a cada documento entregado, a esto se le llama análisis curricular.

Luego al tener claridad el día en que se entrevistará a los postulantes que cumplieron con los requisitos y evaluación psicológica de acuerdo a la calendarización, se les cita y se coordina con la comisión para la entrevista personal.

En esta se lleva una pauta de entrevista estructurada la cual se le envía a la comisión con anterioridad para saber si tienen algún reparo o modificación. Al terminar con el proceso de entrevista se lleva a cada postulante a otra sala para tomarles la evaluación psicológica, en la cual sólo participa el psicólogo y el evaluado. Al terminar este proceso nuevamente se reúne la comisión para ver las puntuaciones que se le dan a cada evaluado en la entrevista estructurada. Posteriormente se corrigen las evaluaciones psicológicas, se emiten los informes y se otorga una nota a cada postulante. Finalmente al terminar este proceso se realiza un acta de concurso donde se resume el proceso completo indicando la puntuación del candidato idóneo y cuál de los postulantes tuvo las más alta.

El acta final se lleva al director en conjunto con el currículo del seleccionado y da visto bueno de la persona a contratar. Se contacta al candidato seleccionada y se le indica los papeles que debe traer para su ingreso en la fecha acordada por la comisión. A los postulantes no seleccionados se les envía un correo electrónico de agradecimiento.

En este sentido la empresa pública presenta un proceso más jerárquico que la empresa privada y sólo las pruebas psicológicas son de exclusiva responsabilidad del psicólogo.

3.2.- Investigación

A continuación se presentarán y analizarán los datos recabados a través de un estudio de mercado dirigido a psicólogos profesionales que trabajan en el área laboral para conocer su opinión con respecto al uso de los tests psicológicos. Consecutivamente se presentarán y analizarán entrevistas que servirán para complementar los datos otorgados en la encuesta.

El estudio que se expondrá es una adaptación del estudio citado en el capítulo II *“Estudio sobre la opinión de los Psicólogos Españoles sobre el uso de los tests”*¹⁵, ya que es una investigación completa, creado por la EFPA, que permite conocer cómo ven los psicólogos el ejercicio de su profesión y qué piensan acerca de las pruebas psicológicas que utilizan en el desarrollo de su labor.

Esta investigación está realizada en escala Likert, en donde los encuestados debieron contestar, según cinco categorías puntuadas, si se encontraban de acuerdo o en desacuerdo con las afirmaciones planteadas. El 1 representa la afirmación “En desacuerdo total” y el 5 representa la afirmación “Totalmente de acuerdo”, siendo 2, 3 y 4 las situaciones intermedias.

¹⁵ Ibid. Pag. 32

La encuesta se compone de 21 ítems para ser contestadas en escala Likert, 8 de ellos se relacionan con la frecuencia en que producen situaciones puntuales en el entorno profesional, para lo cual las categorías siguen siendo cinco, 1 representa la afirmación “muy poco frecuente” y 5 “muy frecuente”, siendo 2, 3 y 4 las situaciones intermedias.

Consecutivamente se presentan 2 ítems para ser contestados abiertamente en donde se les pide a los encuestados contestar cuáles son los test que más utilizan en el ejercicio de su profesión y cuáles son los test que más evalúan en el ejercicio de su profesión. (Ver anexo 5)

Las diferencias entre ambos estudios, el estudio creado por la EFPA y la adaptación para esta investigación, se relatan a continuación:

- De los 33 ítems estudiados en la investigación española, se escogieron sólo 19 y se adicionaron 3 ítems, con el fin de modificarlo al contexto social de nuestro país y al objetivo de esta investigación.
- Sólo se consideró a los psicólogos laborales que utilizan test psicológicos, dejando fuera a aquellos profesionales que se dedican al área clínica, educativa, deportiva, etc.
- Se recabó información sobre género, masculino o femenino, sector del mercado en donde trabajan, sector público o privado, si se encuentran colegiados y si se encuentran trabajando actualmente. Esto con el fin de conocer el desarrollo de la profesión de los encuestados.

3.2.1.- Estudio de Campo

Para llevar a cabo esta investigación se ha determinado que el universo a estudiar son los psicólogos titulados que trabajan en el área laboral, ya que ellos poseen los conocimientos y la experiencia necesaria para poder contestar las preguntas de la encuesta.

Cabe destacar que como se desconoce el universo a estudiar, es decir, la totalidad de psicólogos laborales presentes en el país y en la región, el muestro será no probabilístico, en donde no existe el criterio de que todos los sujetos tengan la misma posibilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, ya que en este tipo de muestreo hay uno o más criterios de decisión que pueden influir en que una persona sea o no parte del estudio. Por ejemplo, la proximidad local y los recursos que se disponen para realizar la investigación. Es por ello que se utilizará un muestreo por conveniencia en donde se ha decidido, en base a los conocimientos que se tienen de la población, quienes son los que pueden formar parte de la muestra, teniendo en cuenta criterios claros de inclusión y exclusión de quienes pueden conformar el estudio, es decir, sólo psicólogos profesionales, que se dediquen al área laboral.

3.2.2.- Pre test

Las diferencias antes mencionadas fueron realizadas a raíz de un pre test que se llevó a cabo el día 10 de abril del presente año a 8 psicólogos profesionales que se desempeñan en la aérea laboral. Del total, 2 de ellos se encuentran colegiados, 6 de ellos trabajan en el sector privado y sólo 2 en el público, 6 de ellos tienen

cursos o estudios de post grado o finalizados, 1 los está cursando y el resto lo está considerando. Bajo sus experiencias y conocimientos se consideró cambiar aquellas afirmaciones que están relacionadas con el uso de internet y tecnologías, ya que aun no se están desarrollando en su plenitud en nuestro país. A demás de ello, no se necesitaron cambios notorios ni estructurales, pues la encuesta se presenta en forma clara y se recaban los datos que se necesitan conseguir para esta investigación.

3.2.3.- Presentación y Análisis de los datos

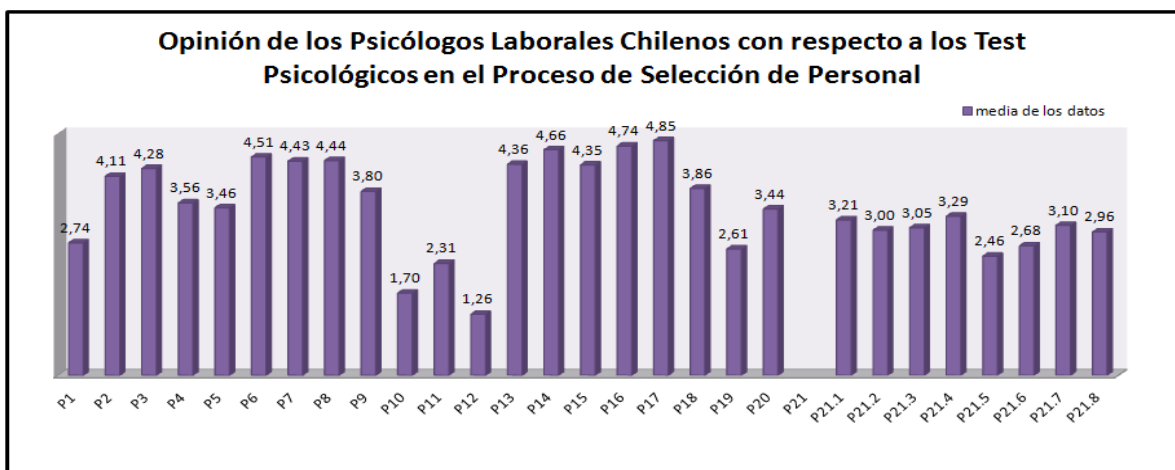
Los datos recopilados gracias a la investigación serán mostrados en anexos y analizados en esta sección.

3.2.3.1.- Antecedentes Generales

Del total de los encuestados, 46 de ellos son mujeres y 34 de ellos son hombres, lo que representa un 57% de total para mujeres y un 43% para hombres. Así mismo 15% de los encuestados afirma estar colegiados en el Colegio de Psicólogos de Chile, mientras que un 85%, que representa a 68 psicólogos del total de encuestas, afirma no estarlo. De igual forma 85% de ellos dice trabajar en el sector privado, mientras que sólo el 15% trabaja en el sector público. Todos los encuestados aseguran estar desempeñándose como psicólogos laborales en la actualidad. (Ver anexo 6).

2.3.2.- Desarrollo de la investigación

Como se mencionaba con anterioridad este estudio es una adaptación de la investigación que se realizó entre los psicólogos españoles, es por ello que se presenta de forma gráfica el promedio obtenido entre los psicólogos laborales españoles y el promedio que se obtuvo con los encuestados de esta investigación con el fin de hacer un análisis comparativo de ambas realidades.



Fuente: Elaboración Propia en base a investigación realizada.



Fuente: Elaboración Propia en base a investigación realizada.

La media en ambos casos es representativa de los datos recabados, ya que en ningún caso se presentan desviaciones típicas altas (ver anexo 7). Como se puede observar las nuevas afirmaciones formuladas para esta investigación están representadas por un 0%, para este caso es imposible realizar una comparación. Sin embargo las diferencias más notorias se observan en que los psicólogos chilenos presentes en esta investigación si piensan que “la formación recibida en cursos y Másteres es suficiente para el uso correcto de la mayoría de los tests”, esto se observa en la pregunta 2, donde el promedio de las respuestas chilenas alcanza un 4,11, mientras que los psicólogos españoles obtienen un promedio menor de un 2,90. Es decir que los psicólogos laborales chilenos presentes en esta investigación están más de acuerdo con esta afirmación que los psicólogos laborales españoles.

En ambos casos se observa que los profesionales se muestran dispuestos a que exista una mayor legislación y regulación en la utilización y evaluación por parte de quienes manipulan los test.

Por otra parte y bajo una dimensión distinta, en ambos casos se observa que los profesionales están de acuerdo con que los test utilizados correctamente son de gran ayuda para el psicólogo y que constituyen una excelente fuente de información si se combinan con otros datos psicológicos.

A continuación se analizarán los datos obtenidos en cada una de las afirmaciones presentes en la encuesta, en base a la media y a la desviación típica o estándar entre los psicólogos laborales del país.

Los psicólogos laborales piensan que la formación recibida en universidades no es suficiente para la utilización correcta de la mayoría de los test, ya que se muestran en desacuerdo con la afirmación (ver anexo 8), obteniendo un promedio de 2,69 con una desviación típica de 0,76. Sin embargo, piensan que esta falta de conocimientos puede contrarrestarse con cursos y Másteres, ya que en este sentido, se muestran de acuerdo con esta afirmación, siendo la moda en esta ocasión la puntuación 4, es decir, se encuentran “de acuerdo”, con un promedio de 4,11 y una desviación de 0,78, lo que demuestra que en su mayoría los encuestados, para esta afirmación, piensan de forma similar. (Ver anexo 9).

Los encuestados se muestran a favor de la afirmación relacionada con que la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos, American Psychological Association y el Colegio de psicólogos de Chile, debería de establecer un sistema para acreditar la competencia de los usuarios de test, su postura favorable se respalda con un promedio de 4,28, con una desviación típica de 0,90, siendo la moda entre las respuestas la aseveración 5, “totalmente de acuerdo”. (Ver anexo 10)

En cuanto a que si los profesionales disponen de suficiente información como investigaciones y documentos sobre la calidad de los test editados en nuestro

país, la mayor parte de los encuestados dice estar “de acuerdo”, obteniéndose un promedio de 3,56 con una desviación típica de 0,76. Sin embargo muchos de los encuestados se mostraron neutrales ante esta afirmación, lo que implica que aún se observa escases en la documentación que los profesionales pueden consultar para el desarrollo óptimo de su profesión. (Ver anexo 11)

En forma general los encuestados han manifestado que sus conocimientos profesionales actuales no los han adquirido durante la carrera de psicología, lo que indica que han debido tomar cursos extras para tener un mejor manejo de los test psicológicos. Lo que se explica de forma gráfica (ver anexo 12).

Los psicólogos laborales encuestados afirman estar “totalmente de acuerdo” con que el uso de los tests debería estar restringido sólo a psicólogos capacitados, el promedio para esta aseveración es de un 4,51 con una desviación típica de 0,64 y una moda entre las respuestas de 5. Lo que está ligado al hecho de que debe existir más control por parte de las entidades nacionales e internacionales con respecto al uso correcto de los test psicológicos. (Ver anexo 13). Sin embargo se les preguntó sobre que pensaban acerca de que otras personas pudieran utilizar los test, aplicarlos y puntuarlos, pero sólo aquellos que son profesionales en la materia, es decir, psicólogo, debieran interpretar los resultados que las pruebas arrojan, para la cual la respuesta promedio fue 4,43, con una desviación de 1,09, siendo la moda un 5, es decir la mayoría de los encuestados se muestra “totalmente de acuerdo” con esta afirmación, a pesar de que se contraponen ambas afirmaciones, esto se explica porque en la práctica otras personas ligadas

al departamento de selección o en consultoras, son otras personas las que toman algunas pruebas en la que no se necesita la presencia de psicólogos, ellos pueden dar las instrucciones de cómo aplicar la prueba, pero en ningún caso evaluarlas, ya que esa facultad es única de los psicólogos profesionales, pues además de los conocimientos se requiere la experiencia necesaria para poder evaluar a los postulantes. (Ver anexo 14).

Para los encuestados los estándares y directrices que definen las cualidades técnicas mínimas de un test deberían de ser obligatorios, es decir, debiesen seguirse rigurosamente las pautas que las organizaciones internacionales difunden para la correcta utilización de los tests, en este sentido, la moda se encuentra en la afirmación “totalmente de acuerdo”. (Ver anexo 15). Por lo mismo, se les preguntó si sería necesaria una legislación para controlar los abusos más serios que ocurren con los test, en donde el promedio fue de 3,80 con una desviación de 1,14, siendo la moda la opción 5, lo que implica que si bien en su mayoría contestaron que sí debiese existir más regulación legal, los encuestados en promedio se muestran neutrales ante esa posibilidad. (Ver anexo 16).

Para la afirmación, “Todo aquel que sea capaz de demostrar su competencia en el uso de los test (sea psicólogo o no) debería de ser autorizado para utilizarlos”, volviendo al punto tratado anteriormente, los encuestados respondieron estar “en desacuerdo con tan afirmación”, con un promedio de 1,70, lo que implica la cohesión entre la respuesta anteriormente analizada. (Ver anexo 17).

Retomando el tema de la legislación y los controles con respecto al uso de los test, los psicólogos encuestados se mostraron en contra de que esta medida se muestre en su mínima expresión, ya que el promedio para esta ocasión es de 2,31 con una desviación típica de 1,38, que refleja que están “en desacuerdo” con este enunciado. (Ver anexo 18)

Siguiendo con las aseveraciones de la encuesta, los psicólogos piensan que no se debiese permitir que los editores vendiesen cualquier tipo de test, pues primero se debe comprobar su validez y confiabilidad (ver anexo 19). Así mismo creen que El Colegio de Psicólogos de Chile debería de ejercer un papel más activo para regular y mejorar el uso que se hace de los test, mostrándose casi en su totalidad “de acuerdo” con la afirmación, pues el promedio otorgado para este caso es de 4,36 con una desviación de 0,88, lo que implica que existe una baja dispersión entre los datos analizados. (Ver anexo 20).

A través de esta investigación se quiere saber cuántos de los encuestados utilizan test a diario en el ejercicio de su profesión y cuántos de ellos evalúan los test que toman, para el primer caso se obtuvo un promedio de 4,66 con una desviación típica de 0,48, lo que corresponde a que en su mayoría los encuestados utilizan test a diario en el quehacer de sus labores. De igual forma los encuestados dicen que son ellos quienes evalúan las pruebas que administran, lo que corresponde a un promedio de 4,35 con una desviación de 0,78. (Ver anexo 21- 22)

Cuando se le pregunta a los encuestados si piensan que los test constituyen una excelente fuente de información si se combinan con otros datos psicológicos, la mayoría de ellos indica estar “totalmente de acuerdo” con la afirmación, lo que se corrobora con el promedio obtenido de 4,74 con una desviación estándar de 0,61. (Ver anexo 23).

Se les preguntó también si “utilizados correctamente, los test son de gran ayuda para el psicólogo”, para lo cual los encuestados contestaron, en su mayoría, “estar totalmente de acuerdo” con que son herramientas importantes para el desarrollo de su labor, lo que se corrobora con el promedio entregado de 4,83 con una desviación típica de 0,36. (Ver anexo 24).

Según los encuestados en el último tiempo ha mejorado la utilización de los test psicológicos, ya sea por causa de la disponibilidad de información que se tiene disponible, los cursos y Másteres que se imparten en nuestro país y en el exterior o por causa de las normas y directrices de las entidades nacionales e internacionales para la correcta utilización de los tests. (Ver anexo 25).

Ya que para esta investigación no se tomaron en cuenta los enunciados relacionados con el uso de las tecnologías por parte de los psicólogos, se quiso saber cuál era su opinión frente a que hoy en día los postulantes a cargos vacantes obtienen mucha más información gracias a internet de cómo responder de manera eficiente las pruebas psicológicas, y si esto permite a los evaluados tener mejores resultados, para lo cual el promedio obtenido fue de 2,61 con una

desviación típica de 1,01, lo que implica que aún cuando está disponible esta información para el público en general, esto no muestra grandes incidencias al momento de seleccionar a un postulante. Así mismo, aseguran que el hecho de que estas pruebas estén disponibles en internet no ha perjudicado la confiabilidad y validez de los test en su totalidad, ya que el promedio muestra que la mayoría de ellos se presentan neutrales ante esta afirmación, lo que implica que para algunas pruebas pueden ver afectada la estructura psicométrica que los conforma. (Ver anexo 26 - 27).

Posteriormente se les pide a los encuestados entregar su opinión con respecto a la frecuencia con que ocurren algunas situaciones en su entorno profesional, siendo 1 “muy poco frecuente” y 5 “muy frecuente” como se explica al comienzo del desarrollo de esta sección, para lo cual contestaron que:

En el ejercicio de su profesión los psicólogos laborales opinan que se da la situación de realizar fotocopias de materiales sujetos a restricción de copyright, el promedio para este enunciado es de 3,18 con una desviación típica de 1,36, es decir, piensan que esta situación ocurre aunque no con mucha habitualidad(Ver anexo 28),

En el caso de realizar evaluaciones con test inadecuados, el promedio piensa que esto ocurre, ya que se obtuvo para este ítem un promedio de 3,0 con una desviación típica de 0,95, siendo la moda para este caso la puntuación 3, es decir,

que en el entorno laboral en el que se desenvuelven esta situación puede darse aunque no es frecuente. (Ver anexo 29).

El promedio de los encuestados opina que en el desarrollo de la profesión existen psicólogos que no están al día en relación a la utilización de los test o de los tipos de test que están saliendo al mercado o de las investigaciones que se están realizando. Al igual que en los enunciados anteriores manifiestan que esta situación suele darse aunque no con mucha habitualidad. (Ver anexo 30).

Para la situación que se relaciona con contrastar las opiniones con otros psicólogos cuando existe un caso que pueda acarrear dudas, los encuestados dicen que en el entorno se da que no se comprueban las interpretaciones con sus colegas, el promedio para este caso es de un 3,29 con una desviación de 1,21, lo que comprueba que casi es habitual no pedir una segunda opinión frente a un resultado que muestra vacilaciones en su interpretación. (Ver anexo 31).

Por otro lado para los casos en que no se tienen en cuenta los errores de medida de las puntuaciones de los tests, situaciones en las que no se restringe la aplicación de los tests a personal cualificado, no se tienen en cuenta las condiciones locales que pueden afectar la validez del test (ver anexo 32) o en aquellas en que se realizan interpretaciones que van más allá de los límites del test, los encuestados afirman que suelen darse estas situaciones en el entorno profesional, en donde la mayoría de ellos señala con puntuación 3 las aseveraciones descritas, con salvedad de la última, ya que en esta ocasión

muchos de los profesionales encuestados dicen que esta situación ocurre habitualmente en su entorno profesional, por lo que le dan a esta afirmación una puntuación de 4, es decir, que “ocurre con frecuencia”.(Ver anexo 33 - 35).

Finalmente se les preguntó cuales son los test que más utilizan en el ejercicio de su profesión y cuáles de ellos evalúan. Para la primera situación, los encuestados dijeron que los test más utilizados son el test de los colores de Lüscher y el de Zulliger con un 25% y 28% respectivamente, los otros test varían según el perfil que se está buscando para cada puesto de trabajo. (Ver anexo 36). Para la segunda situación se da que todos los test mencionados son los que evalúan habitualmente, si bien en la encuesta algunos psicólogos contestaron que no evalúan algunos tests, para esta pregunta los encuestados sólo describieron los test que utilizan y evalúan, por lo que, es este caso, el gráfico del anexo mencionado es el mismo para ambas situaciones.

3.2.3.3.- Entrevistas Complementarias

Con el objetivo de complementar los análisis realizados mediante la encuesta, la investigación adiciona entrevistas para conocer en profundidad alguna de las afirmaciones analizadas anteriormente. (Ver anexo 37 - 39).

CONCLUSIONES

No es extraño que desde hace un tiempo a esta parte se hayan realizado diversas investigaciones con respecto a la correcta utilización de los test psicológicos. Organismos internacionales como la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos, la Asociación Americana de Psicología y la Comisión Internacional de Test, se han preocupado de promover documentación útil que sirva de apoyo en el quehacer diario de los psicólogos, ya que, con este mecanismo, es posible estandarizar y regularizar las practicas adecuadas y disminuir las indebidas.

Sin embargo, la preocupación existe, puesto que muchas personas se muestran desconfiadas ante la veracidad de estas pruebas, sobre todo en el proceso de selección de personal.

Con esta investigación se desea poner en evidencia que los test psicológicos son herramientas que influyen en el proceso de selección de personal, específicamente en la fase preliminar y que, por tanto, son parte importante del proceso, gracias a ellas, los psicólogos laborales pueden recabar información que les será útil para verificar si el postulante cumple con las características para ocupar el puesto vacante, es decir, si cumple con el perfil que el puesto requiere. Sin embargo, aun cuando son de gran utilidad, no bastan por sí solas para formular un diagnóstico, más bien pasan a ser un complemento del proceso para encontrar a la persona más adecuada que cumpla con el perfil del cargo. En concreto, los test influyen en la fase preliminar del proceso, pero no en su totalidad

en la etapa final, pues como se mencionaba al principio de esta investigación, según Chiavenato y la información recogida y analizada mediante encuestas y entrevistas, permiten argumentar que, la entrevista constituye la principal prueba en el proceso de selección.

Ahora bien, se debe aclarar que los test psicológicos tendrán una influencia positiva en el proceso de selección de personal, en la medida en que su aplicación sea la correcta, es decir, la ética profesional, la especialización y la experiencia de los psicólogos, deben conjugar en beneficio del proceso y de la empresa, que no es otro que, para este caso, encontrar al candidato idóneo para cada puesto de trabajo, permitiendo así, en conjunto con otros factores, lograr las metas propuestas y alcanzar el objetivo general que esta busca. Sin embargo, la influencia será negativa si la aplicación de estas pruebas no contiene las características antes mencionadas en los evaluadores.

Se hace necesario entonces que, los psicólogos a cargo de la selección de personal en una empresa, cumplan con la ética profesional necesaria para tomar, puntuar y evaluar las pruebas, esto mencionado en el código de ética profesional de los psicólogo en Chile; que se utilicen los test adecuados para cada situación; que no se pretenda medir aquello que va más allá de los límites de los test, ya que con esto se alteran las propiedades psicométricas insertas en estos instrumentos, es decir, los test serán confiables, las puntuaciones arrojarán lo que se quiere

conocer y válidos, cuando el test mida lo que pretende medir; en la medida que se utilicen correctamente.

La empresa en este aspecto también juega un papel importante dentro del proceso, pues es necesario que el perfil del puesto de trabajo esté bien definido, creado por la propia empresa o bien con la ayuda de una consultora externa, ya que con esto, es posible conocer qué es lo que se requiere de cada persona para ser el candidato idóneo a ocupar la vacante. Teniendo esta información el psicólogo escogerá la batería de test más adecuada que le permita dar con la persona que la empresa busca. El rol del psicólogo entonces será permitir, a los jefes relacionados con el o los puestos vacantes, ver más allá de lo que se puede apreciar en una primera presentación de un candidato.

Entre los test más utilizados en el ejercicio de la profesión entre los psicólogos chilenos para el proceso de selección de personal, se encuentran el test de Zulliger, el test de Lüscher y el test gráfico de la persona bajo la lluvia, en los cuales se requiere de la especialización y experiencia del psicólogo, en primera instancia para reconocer respuestas estudiadas o manipuladas y en segunda instancia para volver a evaluar a aquellos casos en los que se requiera de una segunda opinión. Estas pruebas permiten a los evaluadores conocer la personalidad de los candidatos, así como trastornos psicológicos que dejarían a un aspirante fuera del proceso de selección.

Sin embargo, y aun cuando existen otras pruebas con las que se pueden apreciar ciertas conductas, estos tres test permiten, como batería, obtener un diagnóstico primario suficiente para preseleccionar a los candidatos que posteriormente pasarán a la fase de la entrevista personal. La selección de un test que integra la batería, está condicionada por los requerimientos propios del puesto vacante.

Si bien la especialización y experiencia no puede pretenderse de un profesional recién egresado de la carrera de psicología, pues el estudio realizado demuestra que la formación recibida en las universidades de nuestro país no es suficiente para la correcta utilización de la mayoría de los test, aun cuando creen que esta falta puede contrarrestarse con cursos y Másteres, es posible exigir que en el desarrollo de su profesión los resultados obtenidos de las evaluaciones a posibles candidatos estén respaldados por profesionales que sí tengan los años y cursos necesarios para notar aquellas respuestas que son verdaderas de aquellas que son manipuladas. Por ejemplo, en comparación con el estudio de los psicólogos españoles presentado, los psicólogos españoles concuerdan con que la instrucción universitaria es escasa, pero no coinciden con la idea de que los estudios extras son suficientes por sí solos, afirman que se requiere también de la experiencia para lograr una correcta utilización de estas herramientas y sobre todo para realizar una correcta evaluación de los resultados arrojados por las mismas.

Es por ello que el uso de los test debiese estar restringido solamente a personal calificado, según lo arrojado en los datos recopilados de la encuesta, no cualquier

persona está capacitada para evaluar un test y dar un diagnóstico certero. Si bien, otras personas pueden tomarlos, sólo los psicólogos profesionales y calificados pueden evaluarlos. Según los resultados analizados, los psicólogos consultados creen que se hace necesario crear algún sistema para acreditar la competencia de los usuarios de los test.

Se hace necesario además, que exista una estandarización para el proceso de selección de personal. Este es el rol que cumple la norma internacional ISO 10667, que proporciona una guía de buenas prácticas con requisitos y recomendaciones para garantizar la calidad de un buen proceso de selección de personal. Si bien, en nuestro país sigue siendo optativo certificarse bajo esta norma, en un futuro se espera que sea tan importante como otras normas de certificaciones de calidad.

Para evitar dudas con respecto a la función y los resultados de estas herramientas, además de estandarizar los procesos, se requiere otorgar toda la información necesaria a los profesionales, usuarios, familiares y en general a todas las partes involucradas en los test psicológicos, pues así menor será la probabilidad de que exista un mal uso de estos instrumentos. Es por eso que se cree que en el futuro, gracias a investigaciones y avances tecnológicos, muchas personas, no necesariamente psicólogos, se interesen por conocer más sobre la interpretación de los resultados de una prueba. No se trata de que ellos tengan la facultad para utilizar o evaluar los test, sino que, soliciten información que les

permita comprender y participar de los procesos evaluativos, sobre todo en el ámbito laboral. Ayudando esto a esclarecer por qué un postulante cumple o no, con los requisitos que se requieren para un puesto de trabajo.

Sin embargo, poseer esta información no tiene ninguna relación con el hecho de entrenarse con respuestas estudiadas, por el contrario, se aconseja a los postulantes no prepararse para aprobar con éxito esta etapa del proceso. Lo mejor es mostrarse tal y como se es, pero si se quiere causar buena impresión, es recomendable poseer información básica sobre la empresa y el puesto de trabajo al que se está postulando, pues esto demuestra interés por ser aceptado, pero en ningún caso estudiar y preparar posibles respuestas para los test, porque aun cuando se pueda superar esta etapa, la personalidad o conducta que arrojaron los resultados de las pruebas tomadas, al momento de la entrevista personal, pueden no verse reflejadas, mucho menos una vez conseguido el trabajo, aunque si esto llegase a suceder, se recomienda a las empresas realizar procesos de retroalimentación, para así conocer si en las etapas de selección se están utilizando los mecanismos adecuados. Por ejemplo, en el test de Zulliger, creado para procesos de selección, y en el test Lûscher aun cuando puedan estudiarse respuestas, los expertos en psicología laboral y evaluación de estos test sabrán cuando estas son manipuladas. Incluso el test gráfico de la persona bajo la lluvia es poco probable de manipular, a diferencia de lo que la mayoría de las personas cree, pues un especialista no tenderá a mirar la forma del dibujo, sino la forma en la que se dibuja y el trazo que se utiliza. Sin embargo, no puede negarse el hecho

de que los postulantes poseen en internet información sobre los test que pueden usar en su beneficio, es el caso del test de Rorschach, Zulliger, Lûscher y test gráfico de la persona bajo la lluvia principalmente, es por esto que, aun cuando las respuestas que pueden encontrarse son estándares y no representan el total de respuestas que en forma conjunta arrojan los test, se recomienda a los psicólogos disponer siempre de otras herramientas menos populares dentro de sus baterías, pues en el caso de encontrar a un candidato con respuestas manipuladas sea posible compararlas con los resultados de un test que desconozca.

Cabe mencionar que el test de Rorschach debiese ser sólo utilizado en situaciones clínicas, pues fue creado para tal instancia, por lo tanto, no debiese formar parte de una batería de test para un proceso de selección. Aun cuando su costo es muy alto, algunas empresas y consultoras siguen utilizándolo en procesos de selección, se recomienda eliminarlo de la batería de test, ya que en primer lugar no fue creado para esta instancia, en segundo lugar porque con los test de Zulliger y de Lûscher es posible obtener información de la personalidad de los candidatos y en tercer lugar porque sus respuestas están muy difundidas en sitios de internet y se presta para la manipulación de las respuestas por parte de los candidatos, si bien sus resultados son múltiples y desconocidos en su totalidad, es mejor prescindir de aquellos test que son conocidos popularmente.

Bibliografía

- Barney; J. Firm Resources and Sustained Competitive Advantage, Journal of Management. vol. 17 no 1.
- Barney, Jay B.; Hansen. Mark H. Trustworthiness as a Source of Competitive Advantage, strategic Management Journal. Vol. 15, Issue Supplement S1.
- George Bohlander & Scott Snell. Administración de recursos humanos. Catorceava edición. CENGAGE Learning.
- Idalberto Chiavenato. Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones. Octava edición. Mc Graw Hill
- Idalberto Chiavenato. Gestión del Talento Humano. Tercera edición. Mc Graw Hill
- William B. Werther, Jr & Heith Davis. Administración de personal y recursos humanos. Cuarta edición. Mc Graw Hill.
- Navas López, J.E.; Guerras Martín, L.A. *La dirección estratégica de la empresa*. Teoría y aplicaciones. Tercera edición. Civitas.
- Simon L. Dolan, Ramón Valle Cabrera, Susan E. Jackson y Randall S. Schules. *La Gestión de Recursos Humanos: cómo atraer, retener y desarrollar con éxito el capital humano en tiempos de transformación*. Tercera edición. Mc Graw Hill.

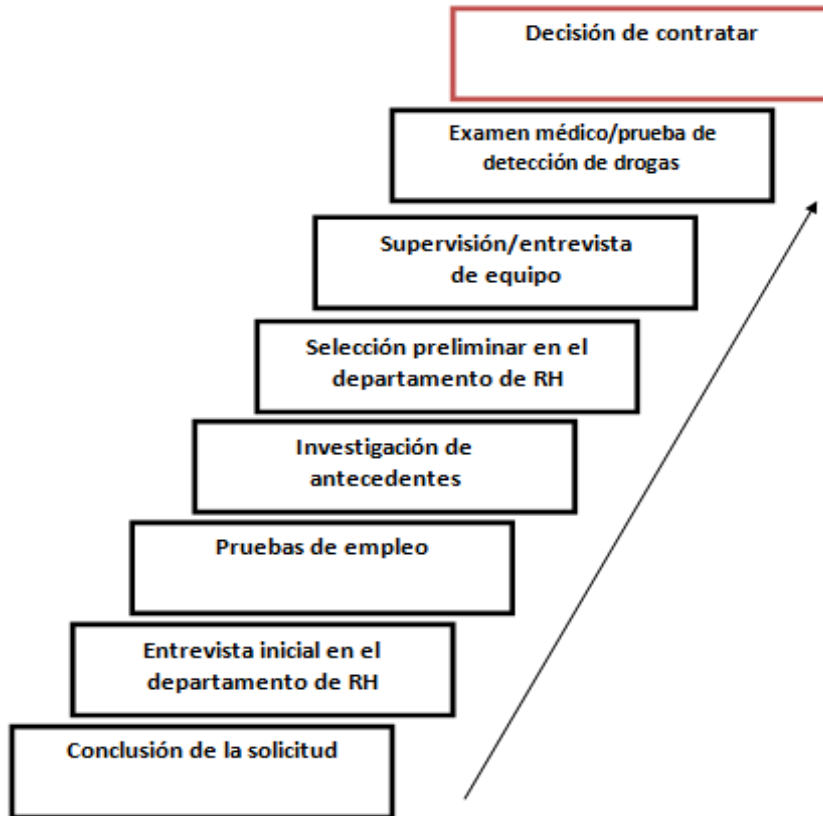
Un paseo por internet

- http://biblio3.url.edu.gt/Libros/adm_rh/3.pdf
- http://books.google.es/books?id=00dKezzNEAC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- http://colegiopsicologos.cl/web_cpc/
- http://diarioelobservador.cl/Opinion595-psicolog_a_tica_y_responsabilidad_social
- <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/RH/selpersonal.pdf>
- <http://noticias.universia.cl/vidauni-versitaria/noticia/2005/04/02/341179/test-psicologico-colador-mas-seleccion-personal.html>
- <http://redie.uc.cl/profiles/blogs/cuales-son-los-test-psicologicos-laborales-de-personalidad>
- <http://psicoteciso10667.wordpress.com/iso-10667/>
- <http://uigv.edu.pe/facultades/psicologia/recursos/05LibroEAPAliaga.pdf>
- <http://www.apa.org/>
- http://www.asimetcapacitacion.cl/test_sicologicos.htm
- <http://www.efpa-eu.org/>
- <http://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/1801.pdf>
- <http://www.psiucv.cl/wp-content/uploads/2012/11/Codigo-de-Etica-Profesional-Psicolog%C3%ADa-PUCV.pdf>
<http://www.redalyc.org/pdf/3331/333129928012.pdf>
- <http://www.scielo.cl/pdf/psykhe/v18n2/art03.pdf>
- http://www.terra.cl/finanzas/index.cfm?id_cat=1400&id_reg=900378

ANEXOS

Anexo 1: La siguiente figura muestra de mejor manera como se realiza el proceso de selección de personal.

Figura 1.2 Pasos en el proceso de selección.



Nota: Los candidatos al puesto de trabajo pueden ser rechazados en cualquier paso del proceso de selección.

Fuente: Elaboración propia en función de: ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. George Bohlander & Scott Snell.

Anexo 2: Test comúnmente utilizados en el proceso de Selección de Personal

16PF: Cuestionario de 16 Factores de la Personalidad. Este Instrumento fue diseñado para conocer la personalidad de los evaluados en un corto tiempo. Se basa en la medición de 16 dimensiones funcionalmente independientes y psicológicamente significativas como lo son la sociabilidad, solución de problemas, estabilidad emocional, Dominancia, Impetuosidad, Responsabilidad, Empuje, Sensibilidad, Susplicacia, Imaginación, Diplomacia, Seguridad, Rebeldía, Individualismo, Cumplimiento y Tensión.

PAPI: Inventario de Personalidad y Preferencias. Es un proceso de evaluación simple y científicamente probado que ayuda a las empresas a evaluar el comportamiento y estilos de trabajo de cada uno de sus empleados o futuros trabajadores, constituye una herramienta científica clave para la selección, evaluación y desarrollo de profesionales, capaz de valorar los aspectos de la personalidad laboral que se relacionan con el rendimiento y el éxito profesional y con él, pueden reducirse las probabilidades de que las empresas cometan errores en la selección de personal.

- **PAPI-N:** Consta de 126 preguntas que se refieren a los roles individuales, como actitudes concretas y necesidades, es decir, lo que a cada empleado le gustaría hacer.

- PAPI-I: consta de 90 pares de preguntas, de respuesta forzada, en donde distingue roles y necesidades. Es una herramienta idónea para dotar de feedback y coaching a los profesionales con necesidades de desarrollo personal.

DAT: Test de Aptitudes Diferenciales. Es una batería de ocho test que evalúan distintas aptitudes. Puede ser administrado en forma total o parcial, dependiendo de los objetivos de la evaluación, por lo tanto el análisis de las puntuaciones puede realizarse para cada test por separado o integrando la información que resulta de la elevación relativa de los puntajes de dos o más test. Es utilizado en el ámbito educacional, vocacional-ocupacional y Laboral en el proceso de selección.

IPV: Inventario de Personalidad del Vendedor. Tiene como finalidad, medir la personalidad del vendedor y a través de ella poder identificar el mejor desempeño comercial. Es un test autoaplicado de 87 preguntas, que mide nueve dimensiones como la comprensión, adaptabilidad, control de sí mismo, tolerancia a la frustración, combatividad, dominancia, seguridad, actividad y sociabilidad. Estas dimensiones se agrupan en dos factores de orden superior Receptividad y Agresividad y uno de potencialidad para desempeñarse como vendedor llamado Disposición General para la Venta. Su utilización más masiva se realiza en países europeos como España.

CCV: Coeficiente de Competencias para Vendedores. Su finalidad es poder identificar vendedores exitosos, por lo cual, desde su creación se sustentó en poder predecir el éxito comercial. Este test de selección y evaluación de personal, consta de 92 preguntas, y se sustenta en seis competencias orientadas a medir el éxito comercial como lo son la energía, iniciativa, persuasión, fortaleza del ego, motivación al logro y la confianza en sí mismo de los vendedores. A diferencia del anterior, este test se utiliza comúnmente en empresas de Chile, Perú, Argentina, Colombia, Venezuela, República Dominicana y México, con excelentes resultados a diferencia de lo que sucedía con el test IPV, ya que con el CCV las investigaciones realizadas afirman que se tiene un 12% más de éxito.

MMPI: Inventario Multifacético de la personalidad de Minnesota. En este test los evaluados deben responder "Verdadero" o "Falso" acerca de sí mismo. Posee diez escalas sobre aspectos clínicos que son la hipocondría, depresión, histeria, desviación psicopática, masculinidad-feminidad, paranoia, psicastenia, esquizofrenia, hipomanía. Su utilización es fundamentalmente en el área clínica y laboral.

BFQ: Cuestionario Big Five. Consta de 132 elementos de respuesta múltiple tipo escala Likert, que miden diversas dimensiones como energía, afabilidad, tesón, estabilidad emocional, apertura mental, sobre todo de tipo intelectual ante nuevas ideas, valores, sentimientos e intereses, distorsión. Está especialmente indicado para utilizarse en el campo de las organizaciones, donde las dimensiones

evaluadas tienen una gran aplicabilidad y se relacionan con las actividades habituales de la vida laboral, siendo de gran utilidad para detectar posibles intentos de dar una imagen falseada por parte del evaluado.

NEO PI R: Inventario de Personalidad de Neo Revisado. Este instrumento evalúa los principales factores de personalidad como el Neuroticismo, Extraversión, Apertura, Amabilidad y Responsabilidad. Cada uno de estos factores se compone de seis escalas o facetas, medidas por ocho ítems cada una, lo que hace un total de 240 preguntas a responder por los evaluados. Existe una versión breve, compuesta por los 60 primeros ítems de la prueba, doce por factor, que constituye el NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI).

Este instrumento se recomienda ser utilizado en todos aquellos contextos evaluativos en los que es conveniente medir la personalidad, clínico, educativo, organizacional, pues en los últimos veinte años el modelo de los cinco grandes se ha aceptado como la clasificación de rasgos de personalidad más validada entre los test existentes.

RORSCHACH: Test de tipo proyectivo que se utiliza principalmente para evaluar la personalidad. Consiste en una serie de 10 imágenes elaboradas por manchas de tinta, las cuales se caracterizan por su ambigüedad y falta de estructuración. Se pide al sujeto que diga qué observa en las láminas, a partir de sus respuestas

se pueden realizar conjeturas acerca del funcionamiento psíquico de la persona examinada.

LÜSCHER: El test de los colores de Lüscher es una prueba de tipo proyectivo, es decir, una prueba que trata de conocer la personalidad a través de la elección de un color. Se aplican en el ámbito laboral con el fin de conocer la forma en que los candidatos afrontan el estrés o bien su tipo de personalidad para conocer coincide con el perfil del cargo.

CI: Intenta medir la inteligencia a través de una medición estimativa del coeficiente intelectual. La noción de inteligencia hace referencia a saber escoger las mejores opciones disponibles para solucionar un problema.

ZULLIGER: Está constituido por tres láminas que contienen manchas con diferentes características, las cuales actúan como estímulos perceptivos en que el individuo examinado proyectará su mundo interno y sus características de personalidad.

HTP: House, Tree, Person. Es una técnica proyectiva en la que se solicita que se dibuje una casa un árbol y una persona. Se espera que el sujeto que efectúa el dibujo deje plasmado como se ve a sí mismo, como le gustaría ser, cuáles son sus rasgos de personalidad y diferentes áreas de interés. En población adulta puede formar parte de un conjunto más amplio de pruebas para averiguar la personalidad de los individuos y su idoneidad para ciertos puestos de trabajo.

PERSONA BAJO LA LLUVIA: Permite obtener una semblanza de una persona en condiciones ambientales poco agradables, en las que la lluvia es un componente alterador, frente a esta situación desagradable, el individuo ya no puede sostener su apariencia habitual y debe recurrir a las defensas que normalmente se mantienen ocultas.

EPPS: Edwards Personal Preference Schedule. El test busca ilustrar las preferencias que tiene el individuo con respecto a las distintas necesidades o motivaciones, a partir de 15 variables de la personalidad, por ejemplo, logros, deferencias, orden, Exhibicionismo, autonomía, dominio, persistencia, agresión, afiliación, etc.

Anexo 3: Resultados de la encuesta realizada a psicólogos españoles

TABLA 4 MEDIA Y DESVIACIÓN TÍPICA DE CADA UNO DE LOS ÍTEMS DE LA ENCUESTA POR ESPECIALIDADES (CLÍNICA, EDUCATIVA Y TRABAJO) Y GLOBAL								
Ítems	Clínica		Educativa		Trabajo		Global	
	Media	DT	Media	DT	Media	DT	Media	DT
1.- La formación recibida en la carrera de Psicología es suficiente para la utilización correcta de la mayoría de los tests	2,41	1,18	2,44	1,14	2,61	1,23	2,43	1,18
2.- La formación recibida en cursos y Másteres es suficiente para el uso correcto de la mayoría de los tests*	3,12	1,08	3,07	1,01	2,90	1,00	3,09	1,07
3.- La Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EPPA) debería de establecer un sistema para acreditar la competencia de los usuarios de tests*	3,34	1,37	3,40	1,34	3,89	1,23	3,39	1,36
4.- Los profesionales disponen de suficiente información (revisiones independientes, investigaciones, documentación...) sobre la calidad de los tests editados en nuestro país	2,74	1,14	2,72	1,09	2,72	1,09	2,73	1,12
5.- En mi campo profesional los tests computerizados están reemplazando progresivamente a los tests de papel y lápiz*	2,89	1,35	2,96	1,24	3,53	1,26	2,94	1,35
6.- Mis conocimientos actuales en relación con los tests los recibí fundamentalmente durante la carrera de Psicología	2,57	1,36	2,48	1,28	2,74	1,37	2,59	1,36
7.- La aplicación de los tests por Internet tiene muchas ventajas en comparación con la aplicación clásica de papel y lápiz*	2,75	1,21	2,64	1,14	3,11	1,21	2,78	1,20
8.- El uso de los tests psicológicos debería de restringirse a psicólogos cualificados*	4,12	1,19	4,15	1,11	4,39	,98	4,12	1,17
9.- Aunque los no psicólogos podrían aplicar y puntuar los tests, la interpretación e información sobre los resultados deberían estar restringidos a los psicólogos	4,39	1,17	4,41	1,06	4,52	1,05	4,39	1,16
10.- Los informes generados automáticamente por ordenador no tienen ninguna validez	2,96	1,14	2,94	1,14	2,87	1,12	2,94	1,14
11.- Los estándares y directrices que definen las cualidades técnicas mínimas de un test deberían de ser obligatorios (por ejemplo los estándares de la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EPPA), o los de la Asociación de Psicología Americana (APA)).*	4,07	,98	4,12	,91	4,27	,87	4,10	,96
12.- Se necesita legislación para controlar los abusos más serios con los tests*	3,99	1,04	4,03	,99	4,26	,96	4,01	1,04
13.- La aplicación de los tests por Internet pone en desventaja a algunas personas evaluadas	3,53	1,10	3,51	1,13	3,46	1,11	3,54	1,10
14.- Todo aquel que sea capaz de demostrar su competencia en el uso de los tests (sea psicólogo o no) debería de ser autorizado para utilizarlos	2,11	1,34	2,07	1,29	2,22	1,35	2,10	1,32
15.- Si se utiliza adecuadamente, Internet puede mejorar mucho la calidad de la aplicación de los tests*	3,04	1,12	3,00	1,08	3,34	1,12	3,08	1,11
16.- Los controles sobre los tests deberían de ser mínimos, pues inhiben el desarrollo de nuevas ideas y nuevos procedimientos de evaluación	1,94	1,06	1,93	1,01	1,89	,99	1,93	1,04
17.- La aplicación de tests por Internet no permite proteger la privacidad de los usuarios*	2,95	1,25	3,09	1,18	2,73	1,25	2,95	1,24
18.- Habría que permitir a los editores que vendiesen cualquier test que ellos consideren adecuado	1,80	1,11	1,67	,95	1,71	1,01	1,77	1,09
19.- El Colegio Oficial de Psicólogos debería de ejercer un papel más activo para regular y mejorar el uso que se hace de los tests*	4,09	1,07	4,22	,89	4,23	1,03	4,13	1,03
20.- La aplicación de tests por Internet abre posibilidades de fraude	3,80	1,09	3,78	1,11	3,63	1,15	3,78	1,10
21.- En el desempeño de mi profesión utilizo tests habitualmente*	3,77	1,29	3,98	1,28	3,78	1,16	3,76	1,30
22.- Los tests constituyen una excelente fuente de información si se combinan con otros datos psicológicos*	4,44	,89	4,59	,79	4,49	,81	4,46	,87
23.- Utilizados correctamente, los tests son de gran ayuda para el psicólogo*	4,38	,89	4,55	,76	4,53	,74	4,41	,88
24.- Teniendo en cuenta todos los aspectos, creo que en la última década el uso de los tests ha mejorado en mi país*	3,58	,97	3,69	,87	3,42	,97	3,58	,96
25.- Estime la frecuencia de los siguientes problemas de uso de los tests en su entorno profesional (1: muy poco frecuente; 5: muy habitual)								
(1) Hacer fotocopias de materiales sujetos a copyright	3,53	1,36	3,50	1,35	3,48	1,38	3,51	1,38
(2) Hacer evaluaciones utilizando tests inadecuados*	2,62	1,31	2,47	1,23	3,13	1,25	2,64	1,31
(3) No estar al día*	3,23	1,25	3,08	1,24	3,51	1,16	3,25	1,23
(4) No contrastar las interpretaciones con otros*	3,32	1,26	3,14	1,26	3,58	1,20	3,33	1,25
(5) No tener en cuenta los errores de medida de las puntuaciones *	3,10	1,22	2,97	1,20	3,30	1,19	3,10	1,22
(6) No restringir la aplicación de los tests a personal cualificado*	2,93	1,49	2,76	1,44	3,39	1,45	2,92	1,49
(7) No tener en cuenta las condiciones locales (país, región) que pueden afectar a la validez *	3,19	1,31	3,15	1,30	3,47	1,25	3,21	1,31
(8) Hacer interpretaciones que van más allá de los límites del test*	2,96	1,37	2,86	1,32	3,24	1,36	2,97	1,36

Nota. El asterisco indica que existen diferencias estadísticamente significativas entre las medias del ítem en función de la especialidad, $p < 0,05$.

Anexo 4: Artículo 14 del código de ética profesional de los Psicólogos

Artículo 13º: Aspectos relativos a las relaciones de los psicólogos/as con el Colegio de la Orden

El psicólogo/a tiene la obligación de participar en las actividades gremiales, de la forma y de la manera que su criterio y las normas internas de la orden lo establezcan.

Asimismo, tiene el derecho de ejercer con la mayor plenitud que lo estime, todas las prerrogativas que conceda la ley, los Reglamentos y los Estatutos, y para ello el Colegio debe velar permanentemente su cumplimiento.

El psicólogo/a está obligado a acatar los acuerdos y resoluciones de las Asambleas Generales y de las instancias directivas establecidas en los Estatutos, del mismo modo las resoluciones del Tribunal de Ética de la Orden.

Artículo 14º: Aspectos relativos a Instrumentos y/o Procedimientos Técnicos de Diagnóstico y Tratamiento

1. Sólo el psicólogo/a se halla facultado y es competente para la aplicación, corrección e interpretación de instrumentos y/o procedimientos técnicos de diagnóstico propios de su profesión y especialidad, y por lo tanto, no delegará ni aceptará la utilización de los mismos por personas ajenas a la profesión.
2. El psicólogo/a debe actualizarse en forma permanente en el conocimiento y uso de instrumentos y/o procedimientos de diagnóstico y tratamiento, para asegurar su competencia en este aspecto del ejercicio profesional.
3. El psicólogo/a deberá hacer uso de instrumentos y/o procedimientos de diagnóstico y tratamiento sólo dentro de un contexto de relación profesional.
4. En la aplicación y corrección de pruebas y/o procedimientos técnicos sensibles culturalmente (es decir, cuyos resultados puedan variar por el sólo efecto de la cultura a la que la persona evaluada pertenece), los psicólogos/as deberán tener en consideración la inserción cultural de los aplicandos.
5. En la construcción de tests, los psicólogos/as deberán utilizar métodos científicos a fin de que el uso y resultados de los mismos cumplan con las normas propias de la construcción de instrumentos, estandarización, validez y confiabilidad.
6. Cuando el psicólogo/a estime necesario el uso de técnicas, instrumentos y/o procedimientos que se encuentren en fase experimental o etapa de validación, deberá informar expresamente al cliente la naturaleza experimental del procedimiento, junto con explicar los alcances y límites de su uso. Asimismo, el psicólogo/a requerirá del cliente o del representante legal, cuando corresponda, su consentimiento por escrito.
7. El psicólogo/a deberá considerar que, aún cuando los instrumentos y/o procedimientos técnicos empleados son una herramienta fundamental de su trabajo profesional, no bastan por sí solos, para formular un diagnóstico.

8. El psicólogo/a procurará el uso debido de la información obtenida, así como de la devolución de la misma. Además, deberá velar para que la información sea comunicada de manera comprensible y adecuada a las personas y/o instancias que deban tomar conocimiento o hacer uso de la misma.
9. El psicólogo/a deberá evitar la difusión o divulgación indebida de instrumentos y procedimientos técnicos propios de su profesión, con el fin de evitar su invalidación.
10. Se considera una transgresión grave a las normas éticas, la alteración de los criterios de validación de los instrumentos psicológicos.
11. El psicólogo/a deberá poner en conocimiento del Colegio de la Orden del mal uso o manejo indebido, por parte de terceros, de los instrumentos o procedimientos técnicos de su profesión.
12. El plagio total o parcial de instrumentos técnicos profesionales constituirá una falta grave al presente Código de Ética.

Anexo 5: Encuesta utilizada para el estudio de campo



Encuesta utilizada para recoger las opiniones de los psicólogos sobre la práctica de los test

La información que proporcione será utilizada para evaluar la influencia de los test psicológicos en el área de la selección de personal.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y sólo serán utilizadas como apoyo para la investigación en la memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias en la Administración de Empresa y al título de Ingeniero Comercial de la Universidad de Valparaíso de la Srta. Ana María Sierra Pérez.

Sexo: Hombre Mujer

Año en el que obtuvo la Licenciatura en Psicología: _____

Años que lleva colegiado: _____

Especialidad Profesional: Clínica-Salud Educativa Trabajo Otras (Indicar) _____

Trabaja actualmente como Psicólogo: Sí No

Trabaja en el sector: Público Privado

INSTRUCCIONES

Las afirmaciones que aparecen a continuación están formuladas para responder en una escala de 1 a 5. Si está en **desacuerdo total** con la frase señale **1**, si está **totalmente de acuerdo** señale **5**, Utilice los números **2, 3 y 4** para las **situaciones intermedias**. La encuesta es totalmente anónima.

CUESTIONARIO

1. La formación recibida en la carrera de Psicología es suficiente para la utilización correcta de la mayoría de los test.

2. La formación recibida en cursos y Máster es suficiente para el uso correcto de la mayoría de los test.

3. La Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA), American Psychological Association (APA), Colegio de psicólogos de Chile, debería de establecer un sistema para acreditar la competencia de los usuarios de test.

4. Los profesionales disponen de suficiente información (revisiones independientes, investigaciones, documentación...) sobre la calidad de los test editados en nuestro país.

5. Mis conocimientos actuales en relación con los test los recibí fundamentalmente durante la carrera de Psicología.

6. El uso de los test psicológicos debería de restringirse a psicólogos cualificados

7. Aunque los no psicólogos podrían aplicar y puntuar los test, la interpretación e información sobre los resultados deberían estar restringidos a los psicólogos.

8. Los estándares y directrices que definen las cualidades técnicas mínimas de un test deberían de ser obligatorios [por ejemplo los estándares de la Federación Europea de Asociaciones de Psicólogos (EFPA), o los de la Asociación de Psicología Americana (APA)].

9. Se necesita legislación para controlar los abusos más serios con los test.

10. Todo aquel que sea capaz de demostrar su competencia en el uso de los test (sea psicólogo o no) debería de ser autorizado para utilizarlos.

11. Los controles sobre los test deberían de ser mínimos, pues inhiben el desarrollo de nuevas ideas y nuevos procedimientos de evaluación.

12. Habría que permitir a los editores que vendiesen cualquier test que ellos consideren adecuado.

13. El Colegio de Psicólogos de Chile debería de ejercer un papel más activo para regular y mejorar el uso que se hace de los test.

14. En el desempeño de mi profesión utilizo test habitualmente.

15. En el desempeño de mi profesión evaluo test habitualmente.

16. Los test constituyen una excelente fuente de información si se combinan con otros datos psicológicos.

17. Utilizados correctamente, los test son de gran ayuda para el psicólogo

18. Teniendo en cuenta todos los aspectos, creo que en la última década el uso de los test ha mejorado en mi país.

19. La información que se obtiene de internet sobre los test permite a los evaluados tener mejores resultados en sus pruebas.

20. La información presente en internet sobre los test ha perjudicado la confiabilidad y validez de los mismos.

21. Estime la frecuencia de los siguientes problemas de uso de los test en su entorno profesional
(1 muy poco frecuente; 5 muy frecuente; 2, 3 y 4 para situaciones intermedias)

1. Hacer fotocopias de materiales sujetos a copyright

2. Hacer evaluaciones utilizando test inadecuados

3. No estar al día

4. No contrastar las interpretaciones con otros

5. No tener en cuenta los errores de medida de las puntuaciones

6. No restringir la aplicación de los test a personal cualificado

7. No tener en cuenta las condiciones locales (país, región) que pueden afectar a la validez

8. Hacer interpretaciones que van más allá de los límites del test

22. Cite los tres (3) test que utiliza con más frecuencia en el ejercicio de su profesión:

1. _____

2. _____

3. _____

23. Cite cuál de ellos los evalúa directamente usted:

1. _____

2. _____

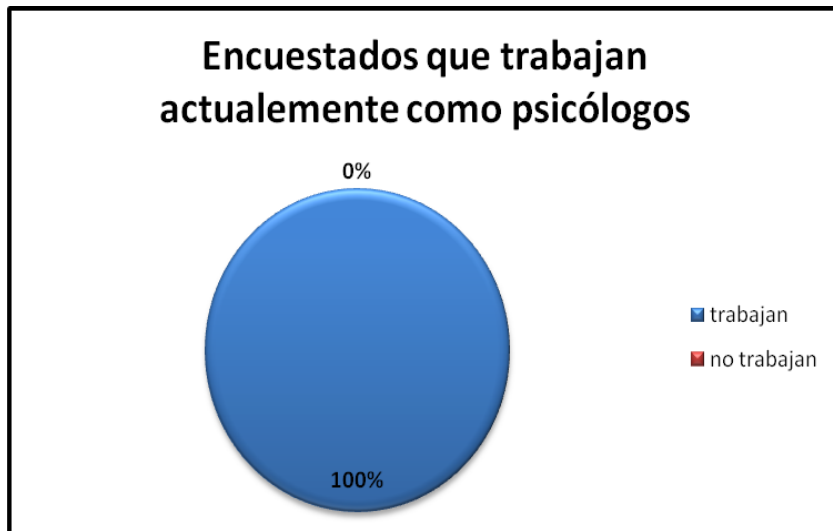
3. _____

Observaciones: Comente cualquier otro aspecto que considere relevante

Anexo 6: Antecedentes generales de los encuestados.

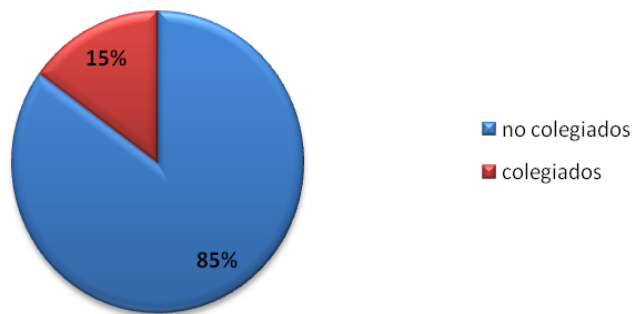


Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.



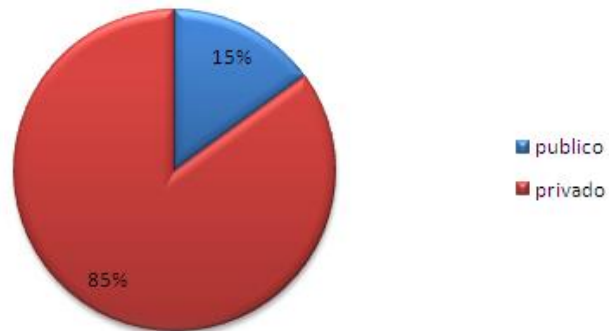
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Encuestados que se encuentran colegiados



Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Sector del mercado en donde trabajan los encuestados



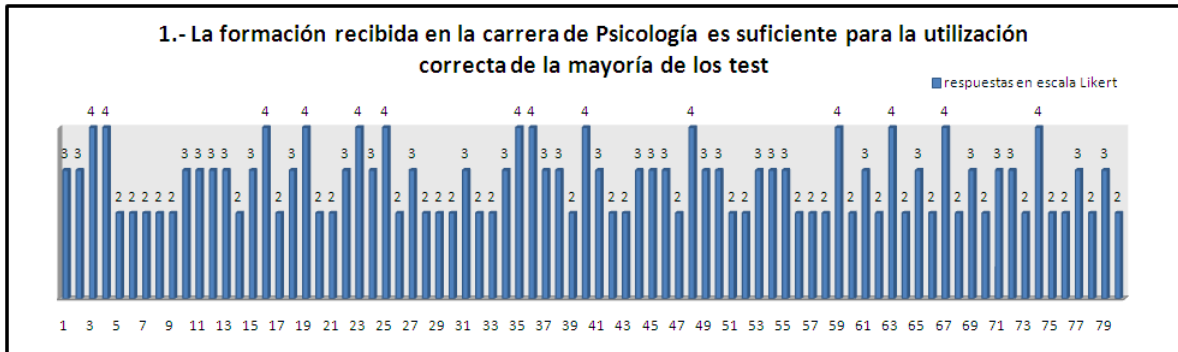
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 7: Promedios y desviaciones de los psicólogos laborales de Chile y España.

CHILE		ESPAÑA	
PROMEDIO	DESVIACIÓN TÍPICA	PROMEDIO	DESVIACIÓN TÍPICA
2,69	0,76	2,61	1,23
4,04	0,85	2,9	1,00
4,24	0,95	3,89	1,23
3,52	0,83	2,72	1,09
3,39	1,03	2,74	1,37
4,49	0,76	4,39	0,98
4,38	1,16	4,52	1,05
4,40	0,75	4,27	0,87
3,79	1,14	4,26	0,96
1,66	1,12	2,22	1,35
2,25	1,35	1,89	0,99
1,24	0,86	1,71	1,01
4,32	0,93	4,23	1,03
4,59	0,67	3,78	1,16
4,29	0,87	nuevo	-
4,69	0,76	4,49	0,81
4,79	0,62	4,53	0,74
3,81	0,84	3,42	0,97
2,59	1,01	nuevo	-
3,39	1,17	nuevo	-
3,19	1,33	3,48	1,38
2,96	0,99	3,13	1,25
3,03	1,12	3,51	1,16
3,27	1,19	3,58	1,20
2,44	1,14	3,3	1,19
2,64	1,06	3,39	1,45
3,08	1,09	3,47	1,25
2,95	1,04	3,24	1,36

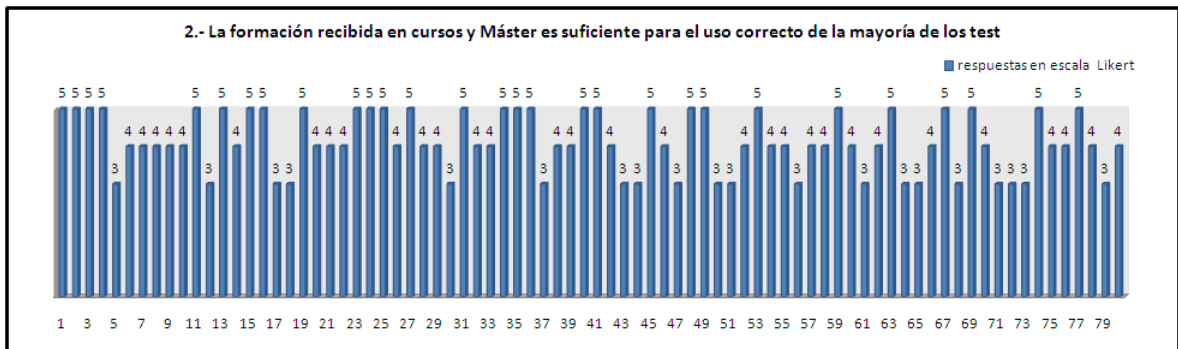
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 8: Respuestas de los encuestas para la pregunta 1 del cuestionario



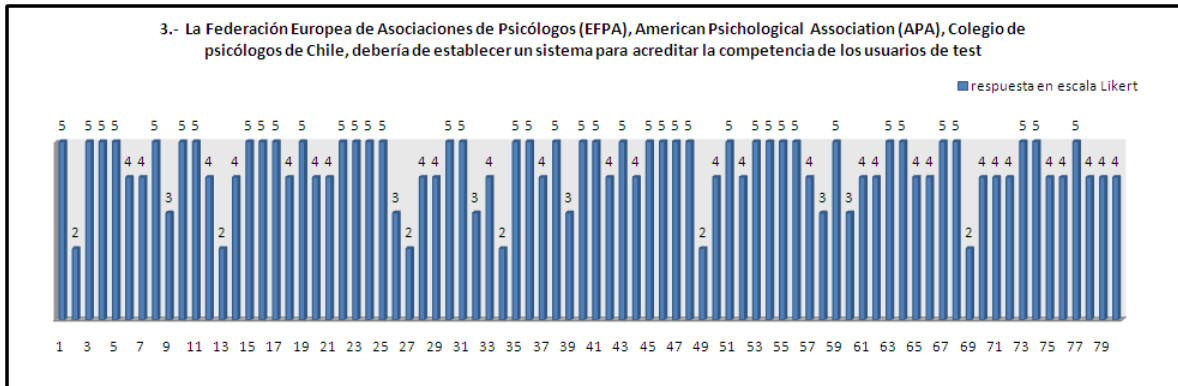
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 9: Respuestas de los encuestas para la pregunta 2 del cuestionario.



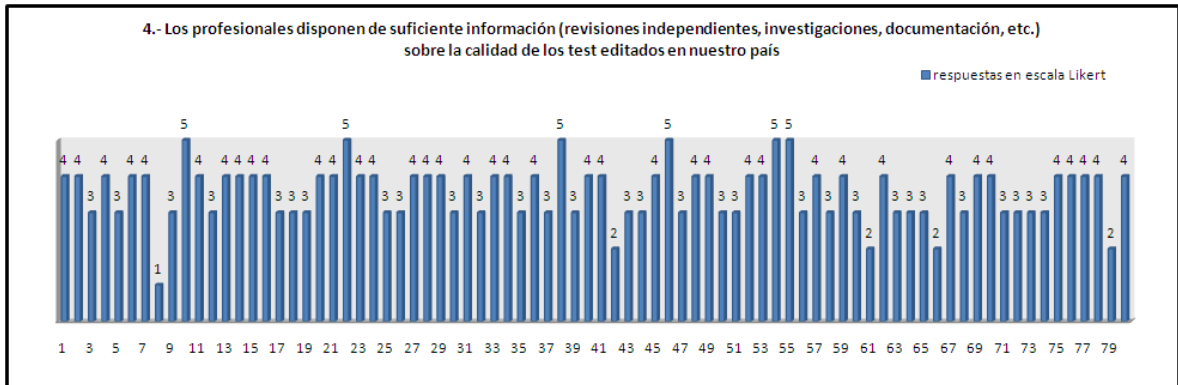
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 10: Respuestas de los encuestas para la pregunta 3 del cuestionario.



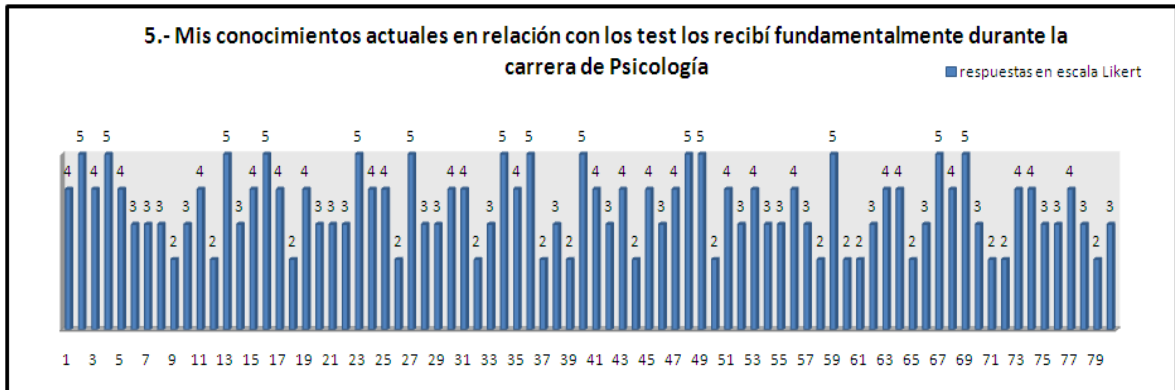
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 11: Respuestas de los encuestas para la pregunta 4 del cuestionario.



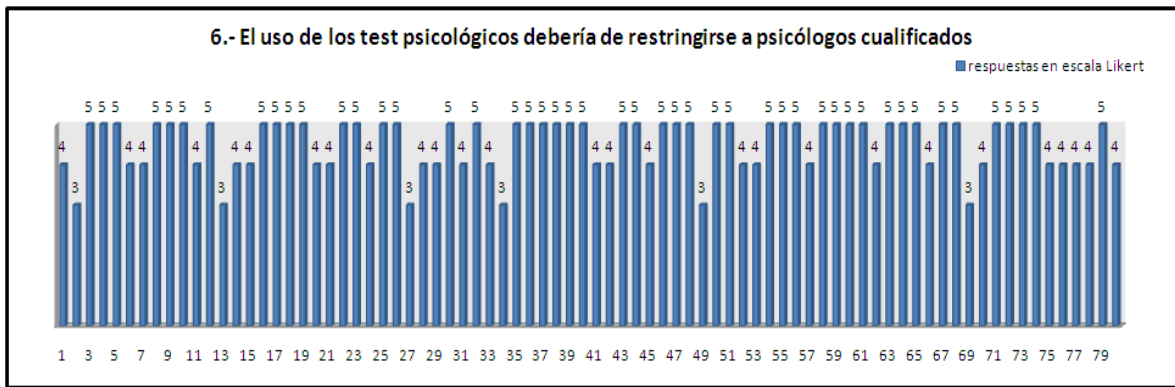
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 12: Respuestas de los encuestas para la pregunta 5 del cuestionario.



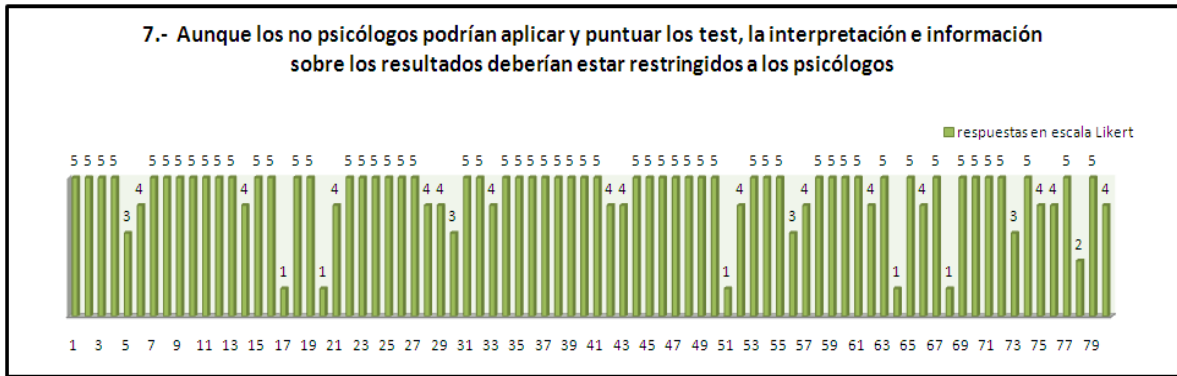
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 13: Respuestas de los encuestas para la pregunta 6 del cuestionario.



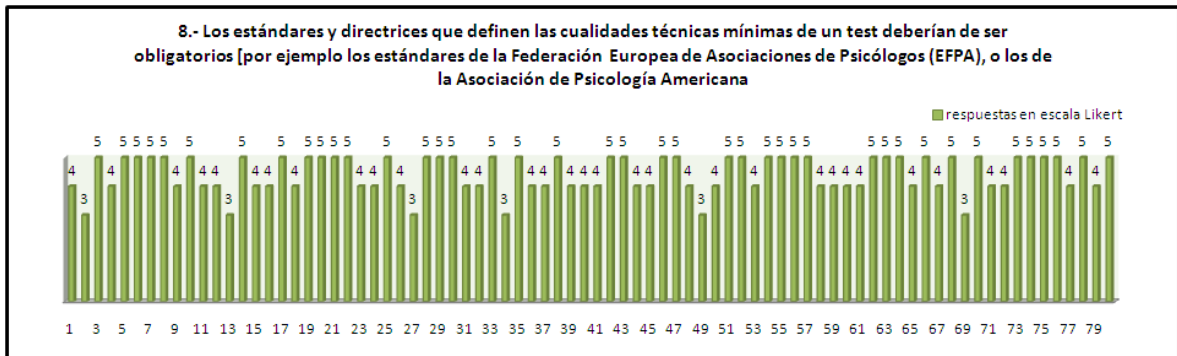
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 14: Respuestas de los encuestas para la pregunta 7 del cuestionario.



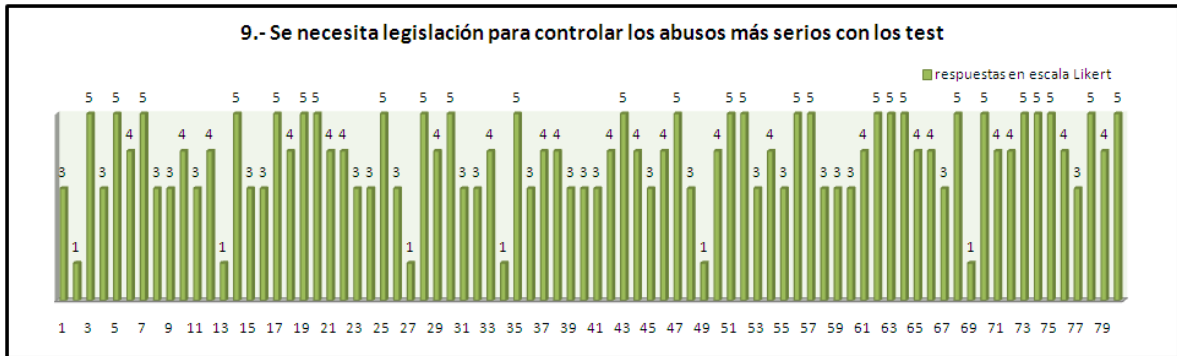
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 15: Respuestas de los encuestas para la pregunta 8 del cuestionario.



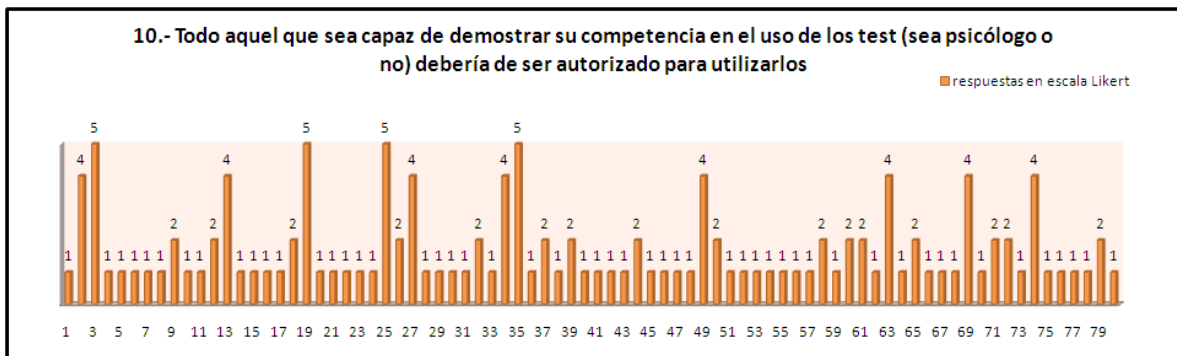
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 16: Respuestas de los encuestas para la pregunta 9 del cuestionario.



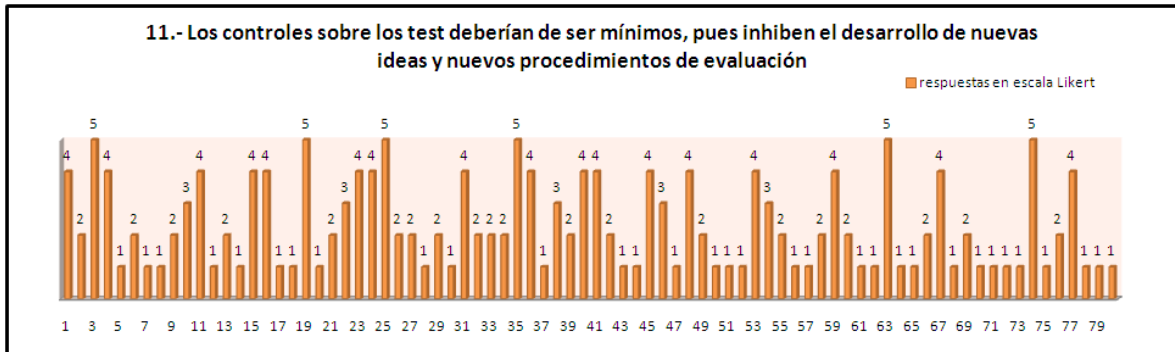
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 17: Respuestas de los encuestas para la pregunta 10 del cuestionario.



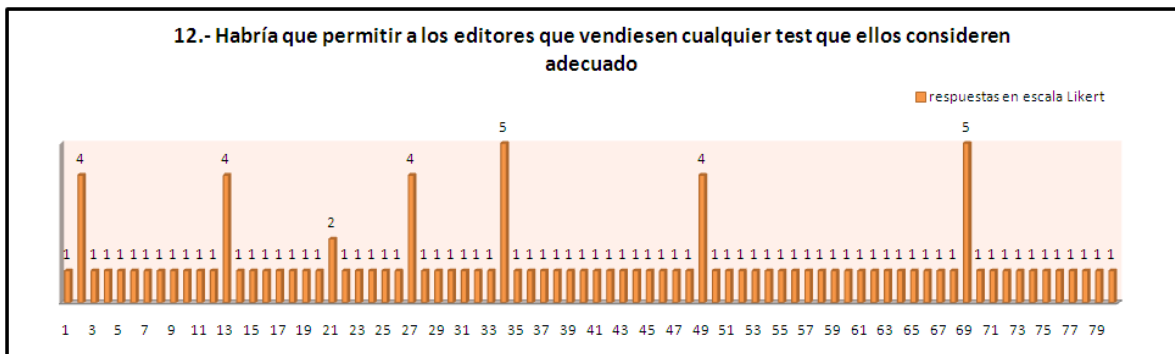
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 18: Respuestas de los encuestas para la pregunta 11 del cuestionario.



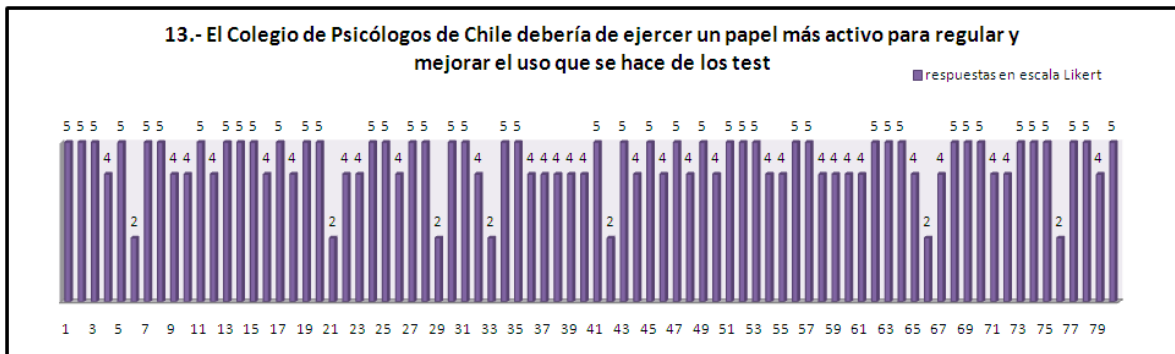
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 19: Respuestas de los encuestas para la pregunta 12 del cuestionario.



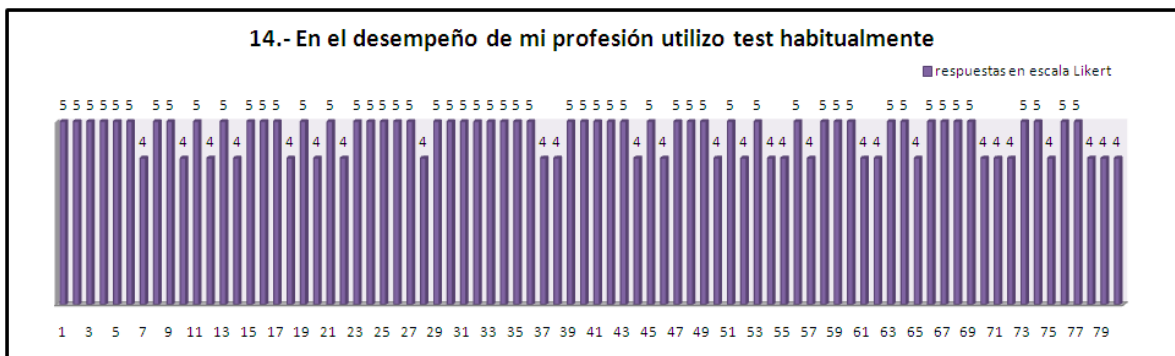
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 20: Respuestas de los encuestas para la pregunta 13 del cuestionario.



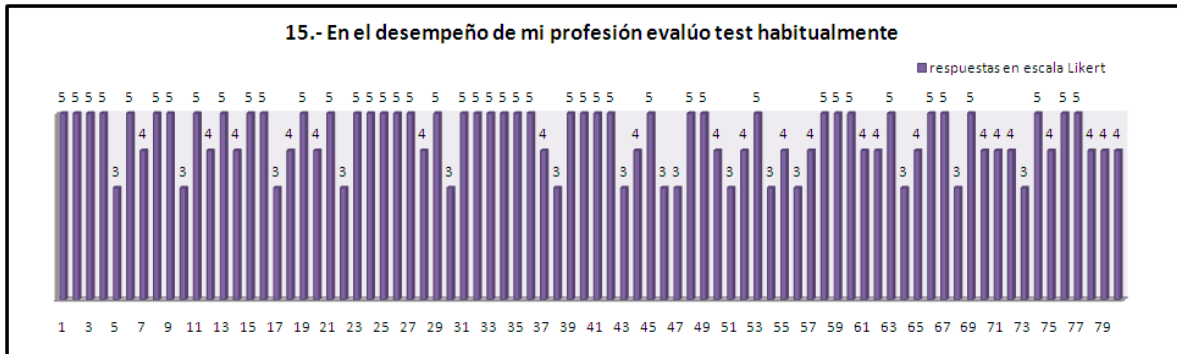
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 21: Respuestas de los encuestas para la pregunta 14 del cuestionario.



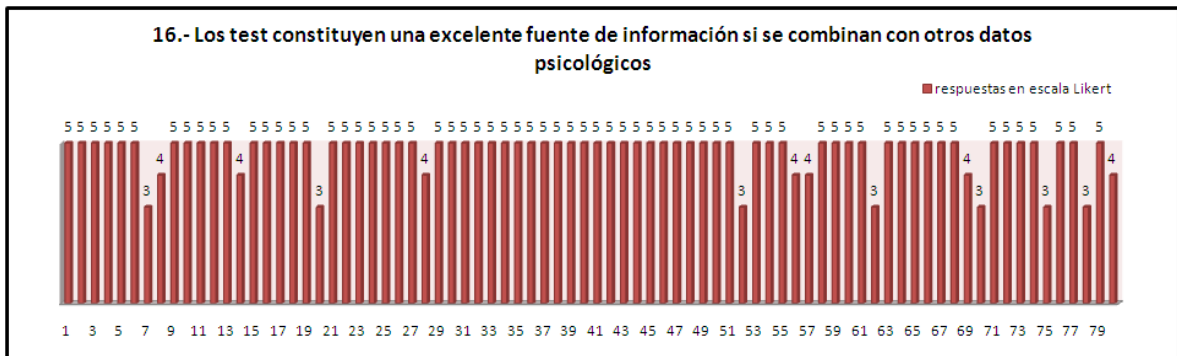
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 22: Respuestas de los encuestas para la pregunta 15 del cuestionario.



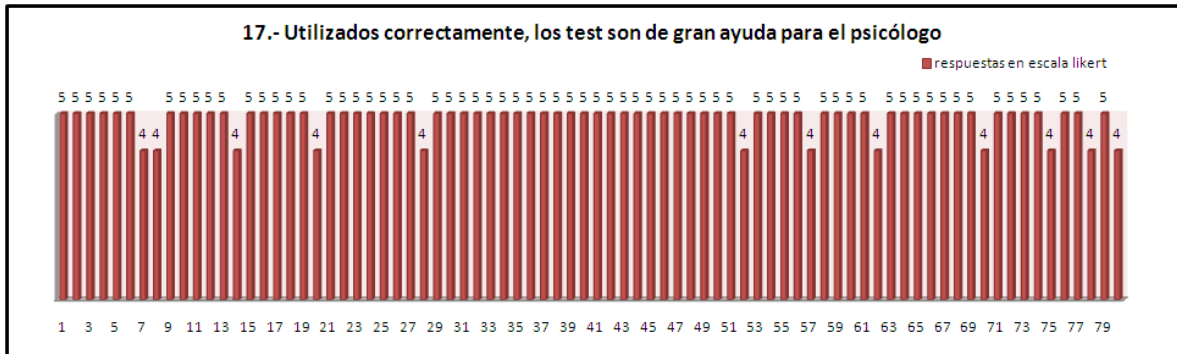
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 23: Respuestas de los encuestas para la pregunta 16 del cuestionario.



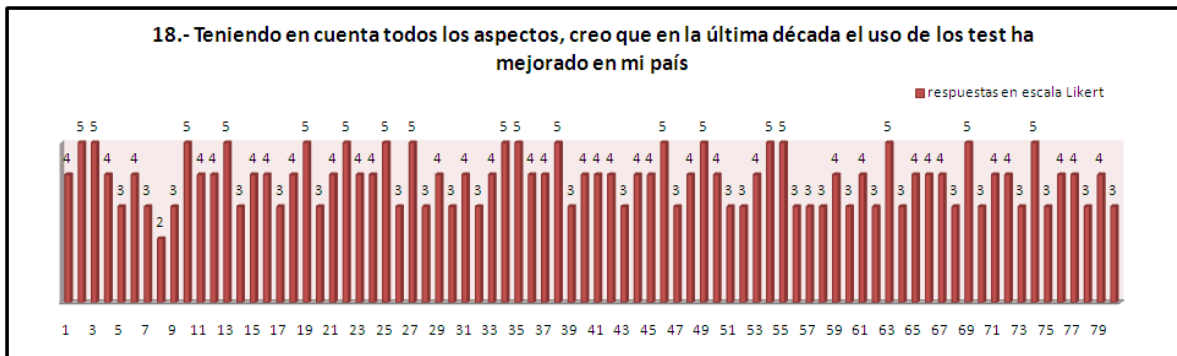
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 24: Respuestas de los encuestas para la pregunta 17 del cuestionario.



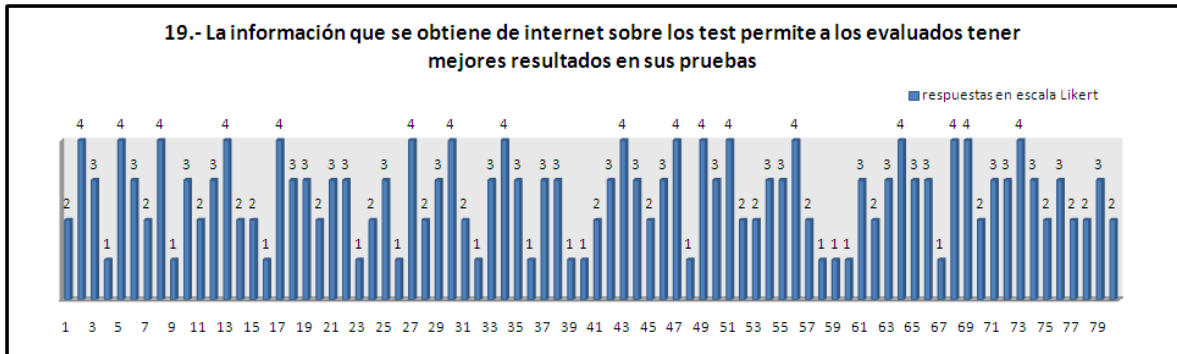
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 25: Respuestas de los encuestas para la pregunta 18 del cuestionario.



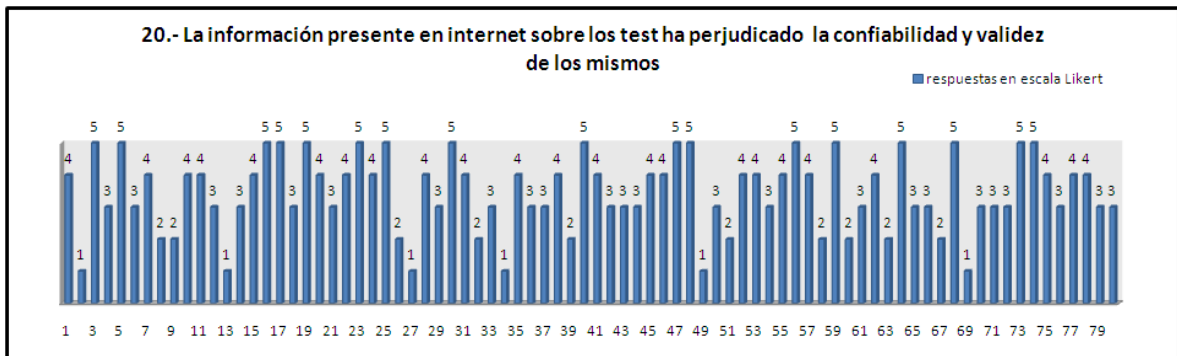
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 26: Respuestas de los encuestas para la pregunta 19 del cuestionario.



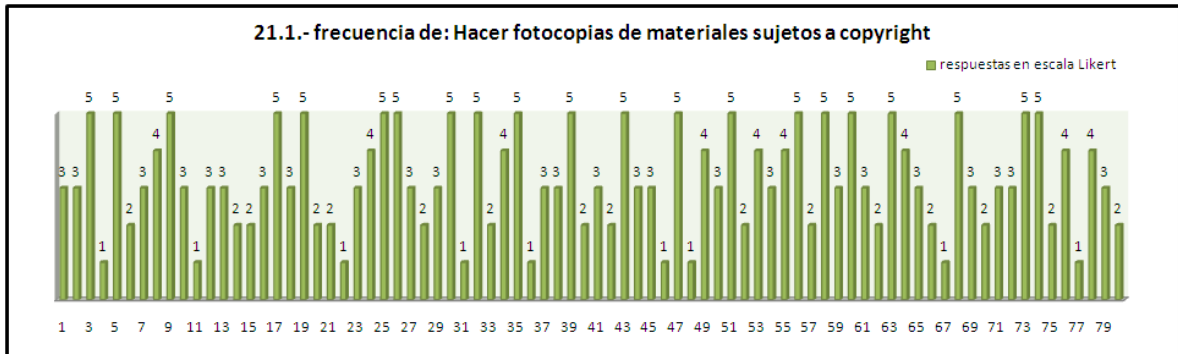
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 27: Respuestas de los encuestas para la pregunta 20 del cuestionario.



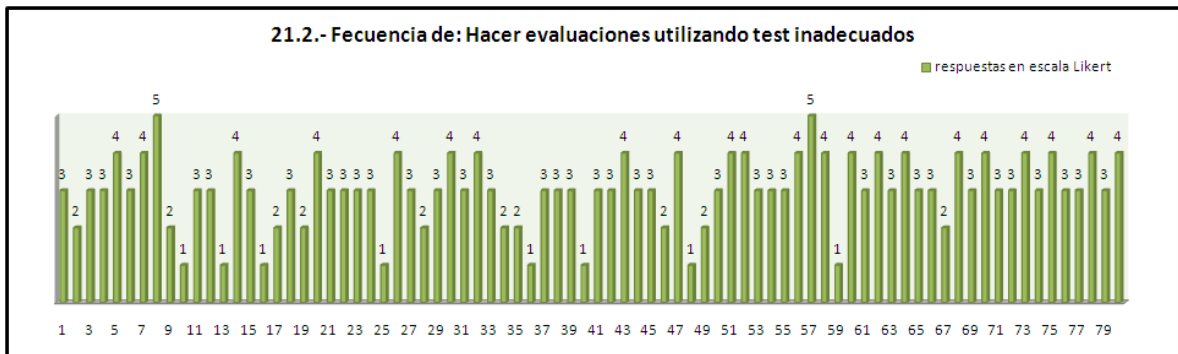
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 28: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.1 del cuestionario.



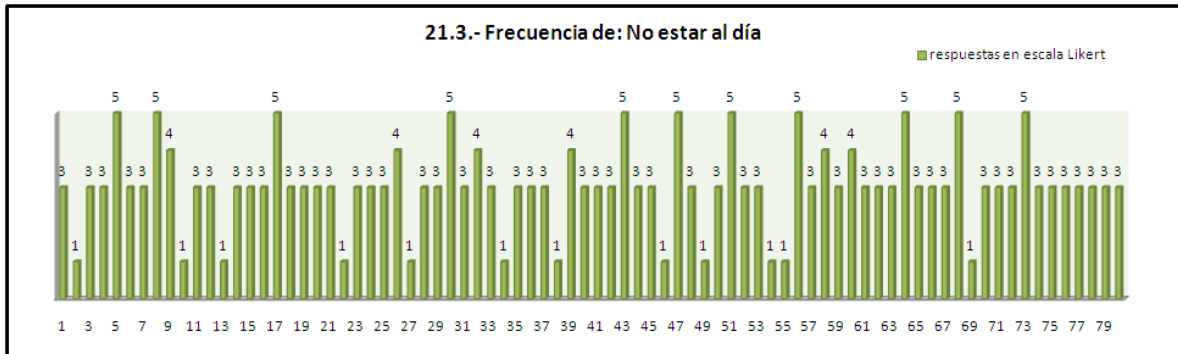
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 29: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.2 del cuestionario.



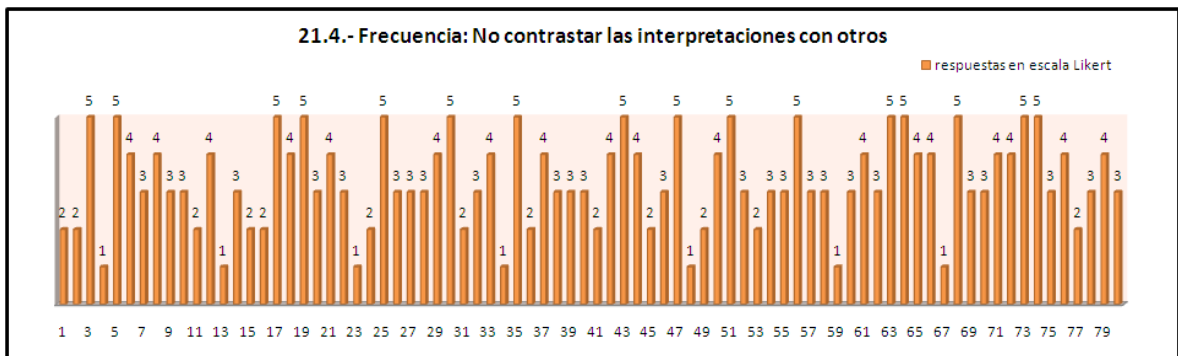
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 30: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.3 del cuestionario.



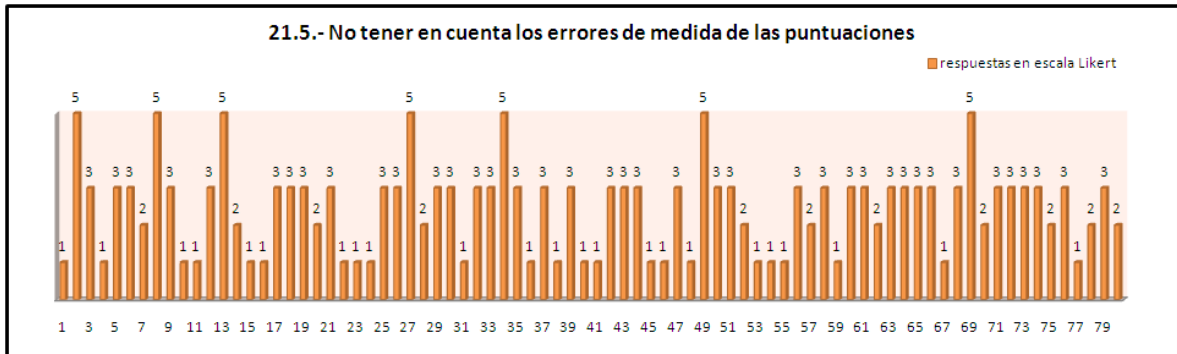
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 31: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.4 del cuestionario.



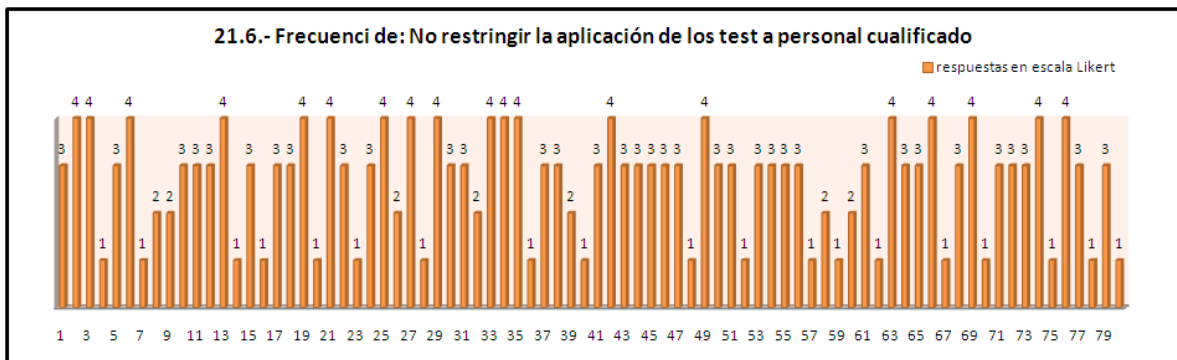
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 32: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.5 del cuestionario.



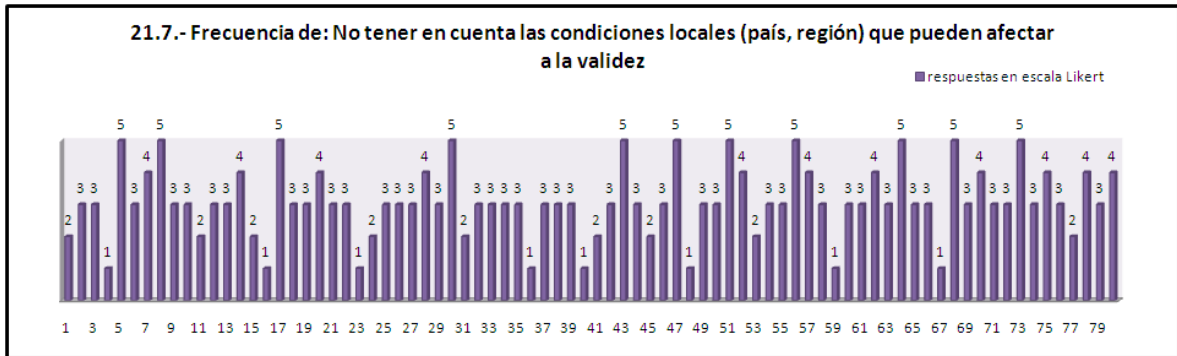
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 33: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.6 del cuestionario.



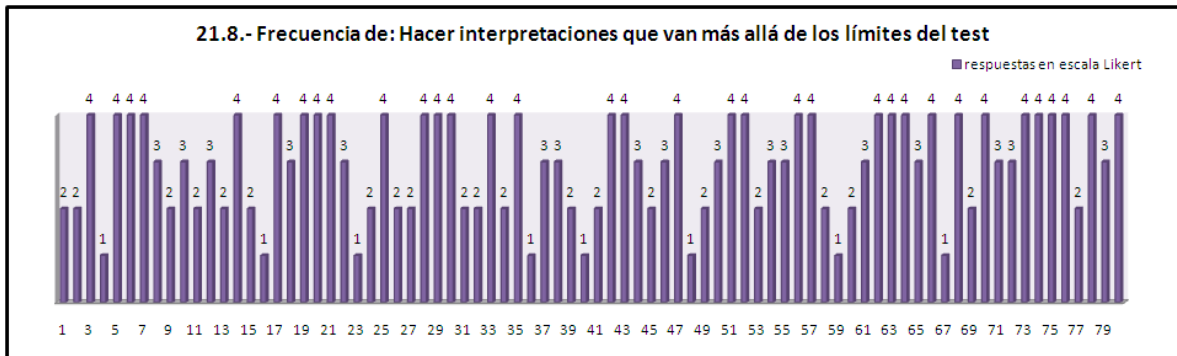
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 34: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.7 del cuestionario.



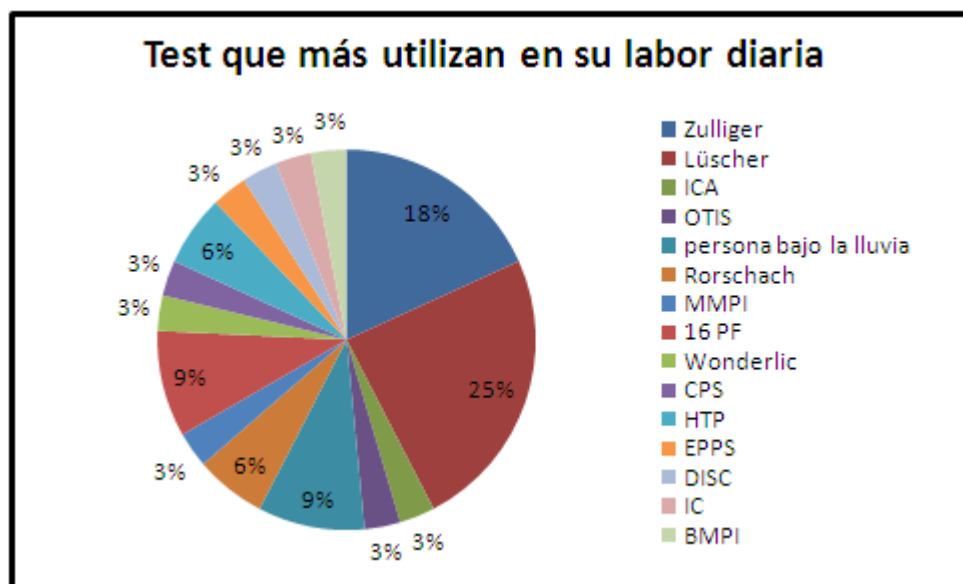
Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 35: Respuestas de los encuestas para la pregunta 21.8 del cuestionario.



Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 36: Respuestas de los encuestas para la pregunta 22 del cuestionario.



Fuente: Elaboración propia en base a investigación realizada.

Anexo 37: Entrevista para complementar los resultados arrojados por la encuesta.



Entrevista dirigida a Psicólogos dedicados al área organizacional

La información que proporcione será utilizada para evaluar la influencia de los test psicológicos en el área de la selección de personal.

Sus respuestas serán tratadas de manera confidencial y sólo serán utilizadas como apoyo para la investigación en la memoria para optar al grado de licenciado en Ciencias en la Administración de Empresa y al título de Ingeniero Comercial de la Universidad de Valparaíso de la Srta. Ana María Sierra Pérez.

Datos generales:

Nombre: _____

Estudios de pregrado: _____

Estudios de postgrado: _____

Otros Estudios complementarios: _____

Empresa: _____

1.- ¿Cuál es el propósito de que las empresas utilicen las pruebas psicológicas en el proceso de selección de personal?

2.- ¿Qué es lo que se busca específicamente con la utilización de estas herramientas?

3.- ¿Cualquier Psicólogo puede tomar estas pruebas?

4.- ¿Cualquier Psicólogo puede evaluar estas pruebas?, ¿Existe alguna diferencia con respecto a la pregunta anterior?

5.- Con la utilización de los test psicológicos, ¿Siempre es posible recabar información que en su totalidad sea certera?

6.- ¿Existe algún otro mecanismo que permita a los psicólogos organizacionales obtener la información que proporcionan los test?

7.- Como postulante al cargo, ¿Existe algún método para obtener mejores resultados en estas pruebas?, ¿Es recomendable prepararse para esta etapa?

8.- De ser así, ¿Es posible diferenciar entre aquellos postulantes que tienen una preparación previa?

9.- ¿Cuáles son los test psicológicos más importantes que se aplican en el proceso de selección de personal?, ¿A qué se debe esto?

10.- Finalmente, ¿Los test psicológicos son aplicables a todas las áreas de igual manera o existe una diferenciación según el puesto al que se está postulando?

Recomendaciones y observaciones del entrevistado

Anexo 38: Desarrollo de la entrevista para complementar los datos de la encuesta.

La entrevista fue realizada a cuatro personas que trabajan en distintos ámbitos del proceso de selección de personal, tres de ellos son psicólogos, de ese grupo, dos trabajan en empresas privadas y uno en el servicio público; el cuarto entrevistado es ingeniero en recursos humanos y trabaja en la consultora Grafema de Viña del Mar, sus antecedentes también son mostrados en el anexo nombrado.

Antecedentes generales de los entrevistados.

- Tamara Diaz Salvo, Psicólogo Laboral. Diplomado en Gestión de Personas. Realizó cursos para la utilización de distintos test psicológicos. Servicio de Salud Aconcagua.
- Fabiola Robles Garay, Psicóloga Laboral, Diplomado en psicología familiar, licenciada en programación neurolingüística. Realizó cursos para la utilización de distintos test psicológicos. Laborem, PreUniversitario de la Universidad Católica de Valparaíso.
- Rafael Manzo Arévalo, Ingeniero en Recursos Humanos. Estudios realizados por el Colegio de Psicólogos de Chile sobre Tests Psicológicos. Consultora de Recursos Humano Grafema.

- Paula Román Peña, Magister en Psicología Clínica. Curso de Responsabilidad social empresarial. Realizó cursos para la utilización de distintos test psicológicos. Vital Jugos S.A.

Respuestas de la entrevista a psicólogos dedicados al área laboral

El propósito de que las empresas utilicen los tests psicológicos, según los entrevistados, es corroborar principalmente aquellas patologías que no pueden apreciarse a simple vista en la entrevista, como desviaciones de personalidad, por ejemplo. Sin embargo, los test psicológicos que se utilizan en el proceso de selección de personal, tienen un uso complementario a la entrevista por competencias, a los estudios y experiencia del candidato.

Si bien lo que se busca es que estas herramientas sirvan como complemento para la entrevista, para Rafael Manzo, colaborador de la consultora Grafema, la utilidad de estas herramientas radica en que gracias a ella se puede facilitar, a las empresas que contratan los servicios que su agencia ofrece, la elección de un candidato idóneo para un determinado puesto de trabajo. En el caso de Tamara Díaz, quien trabaja en el Servicio de Salud Aconcagua, la importancia de la utilización de estas pruebas, es contribuir a los aspectos más relevantes con respecto a las competencias que se buscan según los requerimientos del MINSAL. Es decir, el objetivo es obtener un perfil del candidato, conocer sus competencias y habilidades, contrastar datos con la entrevista y ver si el perfil encaja con el cargo que se busca. Gracias a esto último puede recabarse la información total

que se requiere, que en ocasiones no puede observarse en su totalidad y de forma certera con sólo la aplicación de los tests psicológicos, afirma Paula Román, colaboradora de la empresa Vital jugos SA, quien además añade que hoy en día en internet existe mucha información sobre cómo responder los test, esto ha sido una herramienta útil para que los postulantes puedan manipular los test proyectivos, como el HTP, o la persona bajo la lluvia, sin embargo hay test psicológicos que no pueden ser manipulados y es de donde se obtiene información completamente certera.

Otras herramientas que pueden serle útiles a los psicólogos al momento de evaluar a un candidato son focus group, role playing, corroborar datos en la inspección del trabajo, conocer la percepción de los jefes del trabajo actual o anterior, según sea el caso, y pos supuesto a través de entrevistas exhaustivas, como por ejemplo entrevistas por competencias.

Para Paula Román, como no hay test más importantes que otros, dependiendo del perfil del cargo, es como se realiza una entrevista, todos los cargos deben tener una entrevista con una estructura diferente, dependiendo de la información que se requiera obtener. Hay test enfocados en la inteligencia, en la concentración, en otros podemos pesquisar trastornos de personalidad, de ansiedad, etc, pero por lo general se utilizan el test de de Zulliger y el test de Lüscher, por sus cualidades psicométricas.

Esto mismo se relaciona con que no para todos los cargos se aplican los mismos test, siempre depende del perfil del puesto y de la información que se quiera recabar de los postulantes, la batería de tests que va a seleccionarse.

No todos los psicólogos tienen la experiencia para evaluar estos tests, muchos pueden ser aplicados mediante los instructivos que estos traen, pero se requiere además de conocimientos y experiencias para poder hacer las interpretaciones necesarias y precisas que no vayan más allá de las cualidades de los tests, según afirma Fabiola Robles de Laborem, entidad ligada a UCV.

En cuanto al enunciado relacionado con la preparación previa a un proceso de selección, los cuatro entrevistados coinciden en que es válido conocer de antemano lo que empresa espera de los candidatos y conocer las características del puesto de trabajo que está vacante, además de ello, conocer las propias fortalezas y debilidades, pedir ayuda en cuanto al manejo de la ansiedad, practicar formas de presentación, etc., pero todo esto debe ir en concordancia con la propia personalidad. La preparación para una entrevista, demuestra interés, preocupación y pro actividad del postulante, la manipulación de los test psicológicos, es evidente, y esto se nota en los resultados al contrastar los diferentes métodos aplicados en la entrevista.

Es por ello que es bueno prepararse como para cualquier otra prueba, pero no en demasía, afirma Fabiola Robles, pues al final de cuentas siempre hay forma de saber quien está siendo espontáneo y quién no. Sin embargo, existen personas

que pueden pasar el proceso de selección e incluso mostrar ser el candidato idóneo para el puesto, pero en el futuro, cuando esté desempeñándose en su labor, puede suceder que no tenga las habilidades necesarias para el puesto, la personalidad o actitud que se requiere, es decir, no cumplir con el perfil del cargo.

Anexo 39: Entrevista complementaria.

Antecedentes generales del entrevistado.

- Rubén Darío Gil, Psicólogo, Psicoterapeuta, Psicodiagnóstico Clínico, Psicoanalista, Psicodrama, Meditación, Coaching, Cursos de Formación en: Psicología Clínica, Psicodiagnóstico; Test Proyectivos. Psicólogo Universidad de Buenos Aires, Argentina 1989, Magister en ArteTerapia CEFAT, Paris 1998, Magister en Desarrollo Personal e Interpersonal Universidad del Mar, Chile 2004.

Respuestas de la entrevista.

Según el entrevistado lo principal es entender que la utilización de los test tiene un propósito concreto, es decir, cada test fue creado para ser utilizado en situaciones concretas. Por ejemplo, el test de Rorschach, fue creado para ser utilizado en situaciones clínicas, por lo tanto no debiese formar parte de un proceso de selección común, menos aun cuando muchos psicólogos carecen de las herramientas necesarias para saber interpretar los resultados que este arroja.

Por otro lado los test gráficos proyectivos, utilizados en diversas áreas de la psicología, clínica, laboral y educacional, necesitan de la experiencia y especialización necesaria para interpretar cada trazo, en su opinión, muchas personas creen que es fácil manipularlos conociendo sólo la forma en cómo debe dibujarse, es decir, la posición de la hoja, la orientación del dibujo, cantidad de

elementos, etc., pero lo que las personas desconocen es que el psicólogo observa la manera en la que se realiza el dibujo, los trazos y otros elementos, que un individuo no puede manipular fácilmente de manera consciente.

En el caso de la psicología clínica por ejemplo, se debe buscar el perfil de los pacientes, pero en el caso de la psicología laboral es la empresa quien entrega el perfil del candidato idóneo y el psicólogo sólo debe elegir una batería de test adecuada para encontrarlo.

En cuanto a las opiniones de los psicólogos laborales descritas anteriormente en la entrevista estructurada, Rubén Gil se muestra en su totalidad conforme con las respuestas entregadas.