

Universidad Nacional de Mar del Plata

Facultad de Psicología

“Influencia de la devolución en la actitud del postulante frente al Proceso de Selección de Personal”

Informe del trabajo de investigación correspondiente al requisito curricular conforme O.C.S. 143/89

Realizado Por:

Uriaguereca Lucia, DNI: 28.728.240 Mat. 5234/00

Pérez García Marina, DNI 28.204.809 Mat. 4632/98

Supervisor: Redondo Ana Isabel

Cátedra de radicación: Psicología Laboral

Fecha de Presentación: 19/11/2010

“Este trabajo de investigación corresponde al requisito curricular de Investigación y como tal es propiedad exclusiva de las alumnas Uriaguereca Lucía y Pérez García Marina, de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata y no puede ser publicado en un todo y sus partes o resumirse, sin el previo consentimiento escrito de los autores”

La que suscribe manifiesta que el presente Informe Final ha sido elaborado por las Alumnas Uriaguereca Lucia, matricula 5234/00 y Pérez García Marina, matricula 4632/98, conforme los objetivos y plan de trabajo oportunamente pautado, aprobando en consecuencia la totalidad de los contenidos a los 19 días del mes de Noviembre del año 2010.

Redondo Ana Isabel.

Mar del Plata, 19 de noviembre del 2010

En mi condición de supervisora del trabajo de investigación que se presenta en este informe titulado "Influencia de la devolución en la actitud del postulante frente al proceso de Selección de personal" realizado por las alumnas Uriaguereca Lucia (Mat. num. 5234/00) y Pérez García Marina, (Mat. Num. 4632/98) dejo constancia de la aprobación de los contenidos del mismo.

Es de destacar que las alumnas han trabajado respetando el Plan de Trabajo diseñado por ellas y aprobado por la Secretaria de Investigación, cumpliendo con los objetivos propuestos y desarrollando una actividad responsable.

Redondo Ana Isabel.

“Atento al cumplimiento de los requisitos prescriptos en las normas vigentes, en el día de la fecha se procede a dar aprobación al trabajo de investigación presentado por las alumnas Uriaguereca Lucia, matrícula 5234/00 y Pérez García Marina matrícula 4632/98”

Aprobado..... Días del mes de.....

Índice general

Presentación	I
Uso del trabajo de investigación	II
Página de Aprobación de la supervisora	III
Página con el informe de evaluación del supervisor	IV
Página de presentación ante la comisión asesora	V
Plan de trabajo	VI
Índice general	VII
Índice de tablas	VIII
Índice de gráficos	IX
Capítulo 1: Introducción	1
Capítulo 2: Marco teórico	4
Capítulo 3: Trabajando de Campo	17
Capítulo 4: Interpretación de Datos	28
Capítulo 5: conclusiones	38
Bibliografía	42
Anexos	44

Índice de Tablas

Tabla N°1: “Composición de la muestra según hayan transitado un proceso de Selección con o sin devolución” Pag. 20

Tabla N° 2: “Composición de la muestra según hayan pasado por un proceso de selección”. Pag. 20

Tabla N° 3: “Porcentajes de sujetos que pasaron por un proceso de selección de personal sin devolución”. Pag.21

Tabla N°4: “Porcentajes de sujetos que pasaron por un proceso de selección sin devolución con respecto al total de la muestra”. Pag.22

Tabla N° 5: “Porcentajes de sujetos que no pasaron por un proceso de selección de personal”. Pag.23

Tabla N° 6: “Porcentajes de sujetos que no pasaron por un proceso de selección con respecto al total de la muestra”. Pag.24

Tabla N°7: “Porcentajes de sujetos que pasaron un proceso de selección con devolución”. Pag.25

Tabla N°8: “Porcentajes total de Sujetos que pasaron por un proceso de selección con devolución en relación al total de la muestra”. Pag 25

Tabla N° 9: “Distribución de porcentajes sobre la totalidad de la muestra, en relación a los pares de adjetivos”. Pag 26

Índice de gráficos

Grafico N° 1: “Distribución de los porcentajes en relación a los adjetivos Positivos y negativos, en sujetos que pasaron por un proceso de selección de personal sin devolución”. Pag.29

Grafico N° 2: “Distribución de porcentajes en relación al par de adjetivos, en sujetos que transitaron un proceso de selección de personal con devolución”. Pag30

Grafico N° 3: “Distribución de porcentajes en relación a los pares de adjetivos, en sujetos que no pasaron por un proceso de selección”. Pag 32

Grafico N° 4: “Comparación de porcentajes según los adjetivos, en relación al total de la muestra”. Pag 34

Grafico N°5: “Comparación de porcentajes en relación a los Adjetivos positivos, en sujetos con y sin devolución”. Pag 35

Grafico N° 6: “Comparación de la muestra con y sin devolución, en relación a adjetivos negativos”. Pag 35

Grafico N° 7: “Distribución de porcentajes de los adjetivos positivos en los tres grupos”. Pag.37

Grafico N°8: “Distribución de porcentajes en relación a los adjetivos negativos, en los tres grupos de la muestra”. Pag 35

CAPÍTULO 1
INTRODUCCIÓN

El presente es un trabajo de investigación realizado para dar cumplimiento al requisito de grado de la carrera de Licenciatura en Psicología.

Cotidianamente escuchamos y somos testigos de la poca y falta de información que recibe un postulante frente a un proceso de selección, quedando en su imaginario la “no aprobación” del psicotécnico, por alguna falencia o característica del propio sujeto, fuera del puesto de trabajo.

Este trabajo se propone explorar la Actitud que los sujetos tienen frente al proceso de selección en relación a la devolución, y reflexionar acerca de la incidencia en las conducta de participación/ presentación.

Como Psicólogos Laborales, considerados agentes de cambio, creemos en la necesidad de brindar, luego de cada proceso de selección con el postulante, una Devolución; el profesional cuenta con información suficiente, que una vez procesada, da lugar a comunicaciones destinadas a cada parte de las interesadas: el demandante, la empresa y el postulante.

El rol del Psicólogo en el área de Recursos Humanos, implica una perspectiva preventiva, algunos cambios en el mundo del trabajo que ha afectado a nuestro país ha repercutido en la salud de los trabajadores en patologías relacionadas al síndrome de falta de trabajo, cambio de trabajo, o la angustia a perderlo, sumadas las repercusiones del cambio de la representación social del trabajo que hoy en día es opuesta a las que transitaban generaciones anteriores, requiriendo adaptación y flexibilización laboral para lograr la búsqueda de Calidad de Vida para el trabajador. De ello deviene la importancia de la Adecuación del Individuo al puesto de trabajo, para que pueda desplegar sus capacidades y potencialidades.

La importancia de la devolución y el informe, constituyen el cierre del proceso de Selección, siendo la finalidad de la evaluación Psicodiagnóstica no

diagnóstica de la personalidad sino el pronóstico de desempeño del individuo, sus competencias y aptitudes más acordes al requisito del perfil. Esta información debe ser transmitida al postulante mediante una devolución que le permita orientarlo e informarlo, siendo respetuoso con el mismo, teniendo en cuenta que el sujeto además de actitudes, virtudes y requisitos de un puesto también tiene intereses, sueños, temores e incertidumbre.

Con este objetivo se realizará un diseño cuantitativo el cual será implementado mediante la técnica de diferencial semántico, que es acorde al tema de estudio.

CAPÍTULO 2
MARCO TEÓRICO

Título del proyecto: “Influencia de la devolución en la actitud del postulante frente al Proceso de Selección”.

Hipótesis:

“La presencia de una devolución para el postulante, como cierre en el proceso de selección de personal influye positivamente en la Actitud que adopte frente al mismo”.

Marco Teórico:

El presente trabajo de investigación trata de indagar la influencia de la devolución en la actitud del postulante frente al Proceso de Selección en sujetos de Mar del Plata. Por ello a continuación, se expondrán los conceptos teóricos básicos que enmarcan y sustentan el proyecto. Los conceptos a desarrollar abarcan: la noción de Actitudes, Proceso de Selección, y devolución.

2. 1. Actitudes:

Historia del término Actitud

En la historia de la Psicología Social la «actitud» ha sido y es, uno de los conceptos más estudiados y con más desarrollos teóricos dentro de esta disciplina. Es un término que proviene de la tradición psicológica de la psicología social con orígenes geográficos en América del Norte. Sus mayores exponentes representan a los Estados Unidos y entre ellos se encuentran: Allport, G.; Newcomb, T.; Asch, S.; Hollander, E.; Milgram, S.; Heider, F.; Festinger, L.; Fishbein, M.; Bandura, A.; Lewin, K., entre otros.

Tal como propone la tradición psicológica de la psicología social - derivada de la psicología general, vinculada al conductismo y surgida a principios del siglo XX- el conocimiento de los fenómenos psicosociales, debe ser explorado o descubierto a través del método experimental en donde se puedan concluir las

leyes generales de la conducta social. Desde esta perspectiva, la psicología social, se desarrolla como una disciplina experimental y empírica, en oposición a los métodos academicistas de la filosofía social de fines del siglo XIX (Seidmann, S. 2000). Influida por los cambios históricos y sociales, se construyeron los basamentos para el surgimiento de un nuevo paradigma, que obligó a un nuevo abordaje teórico metodológico en la consideración de los fenómenos de interacción hombre - mundo social. Se produce un viraje, entonces, hacia la observación y la medición de lo que la gente hacía, desatendiendo a lo que la gente pensaba. La unidad de estudio será, desde ese momento, el individuo y su forma -medible empíricamente- de relacionarse con su medio. Desde esa postura epistemológica surgen vastas definiciones de psicología social, como así también,

vastos experimentos y estudios que intentaron explicar diversos fenómenos. Entre ellos se encuentran los referidos a las actitudes.

Brown, J. (1978) hace un recorrido histórico por los diferentes autores que definieron el término actitud:

Los primeros autores que utilizaron el término fueron Thomas, W. & Znaniecki, R. (citado por Brown, J. 1978) cuando publicaron un trabajo en 1918, pero los autores posteriores lo han utilizado en una forma que revela cierto desacuerdo acerca de su significación precisa. Bogardus, E. S. (citado por Brown, J. 1978) define la actitud como una tendencia a actuar hacia o en contra de algún factor ambiental, el cual se convierte con ello en un valor positivo o negativo. Sherif, M. (citado por Brown, J. 1978), en cambio, utiliza el término actitud para

referirse al cuerpo principal de lo que está socializado en el hombre. La definición implica que, para el autor, las actitudes son los constituyentes fundamentales del "ego". Emerson, R. M. (citado por Brown, J. 1978) es uno de los primeros autores que comprendieron a la actitud como un sinónimo de "opinión" aunque entendía que si bien las opiniones reflejan actitudes, es evidente que lo que una persona dice no siempre está de acuerdo con lo que hace. De aquí en adelante, tal como expone Brown, J. (1978), el término actitud se aplicará como concepto que describe las diferentes formas en que la gente responde a su ambiente. En vista que, determinado estímulo no siempre recibe la misma respuesta, debe reconocerse las condiciones internas del organismo - aprendidas en el intercambio social - para influir en la conducta. Entonces, el término actitud vendría a postular una estructura mental hipotética, construida en las vicisitudes de los procesos sociales, con objeto de explicar la transición del estímulo a la respuesta.

Las actitudes, entonces, del individuo o del grupo determinan cómo debe evaluarse cada situación. Cada sujeto ve la situación desde un marco de referencia distinto y con un conjunto diferente de actitudes construidas hacia aquélla.

Definición

Las actitudes son las predisposiciones a responder de una determinada manera con reacciones favorables o desfavorables hacia algo. Las integran las opiniones o creencias, los sentimientos y las conductas, factores que a su vez se interrelacionan entre sí. Las opiniones son ideas que uno posee sobre un tema y no tienen por que sustentarse en una información objetiva. Por su parte, los sentimientos son reacciones emocionales que se presentan ante un objeto, sujeto o grupo social. Finalmente, las conductas son tendencias a comportarse

según opiniones o sentimientos propios. Las actitudes orientan los actos si las influencias externas sobre lo que se dice o hace tienen una mínima incidencia. También los orientan si la actitud tiene una relación específica con la conducta, a pesar de lo cual la evidencia confirma que, a veces, el proceso acostumbra a ser inverso y los actos no se corresponden, se experimenta una tensión en la que se denomina disonancia cognitiva.

Vander Zander afirma, "La Actitud es una tendencia o predisposición adquirida y relativamente duradera a evaluar de determinado modo a una persona suceso o situación y actuar en consonancia con dicha evaluación". Constituye una orientación social, una inclinación subyacente a responder a algo de manera favorable o desfavorable. En tal sentido una actitud es un estado de ánimo.

Los Psicólogos sociales discernen tres elementos componentes de una actitud:

- El componente cognoscitivo es el modo que se percibe un objeto, suceso o situación; los pensamientos, ideas, creencias que un sujeto tiene acerca de algo. Cuando el objetivo de una actitud es un ser humano, el componente cognoscitivo con frecuencia es un estereotipo, vale decir un cuadro mental que nos forjamos de una persona o de un grupo de personas. Lo que hace es tipificar a individuos o grupos en juicios de tipo abarcador.
- El componente afectivo es una actitud consistente en los sentimientos o emociones que suscita en un individuo la presentación afectiva de un objeto, suceso o situación o representación simbólica. A nivel emocional se diferencia del cognitivo pero ambos pueden presentarse juntos.

- El componente conductual es la tendencia o disponibilidad a actuar de determinada manera con referencia a un objeto, suceso o situación. La definición pone el acento en la tendencia no en la acción en sí misma.

En cuanto a las funciones de las actitudes Kats (1950) define cuatro tipos: función de adaptación, los seres humanos procuran maximizar las recompensas y minimizar las penalidades, por lo tanto desarrollan actitudes que lo ayudan a cumplir con ese objetivo. Tienden a favorecer a partidos o a candidatos políticos que promuevan su fortuna económica. Función de defensa del Yo, ciertas actitudes sirven para protegernos de reconocer variedades básicas sobre nosotros mismos o sobre la dura realidad de la vida. Actúan a manera de mecanismos de defensa evitándonos padecer un dolor interno uno de esos mecanismos es la proyección atribuimos a otros rasgos de nuestro que consideramos inaceptables y hacerlo así nos disociamos de tales rasgos. Función de expresión de valores, estas actitudes nos ayudan a dar expresión positiva a nuestros valores centrales y al tipo de personas que imaginamos ser; refuerzan nuestros sentimientos de autorrealización y expresión de sí. Función de conocimiento, en la vida procuramos alcanzar cierto grado de orden, claridad en nuestro marco personal de referencia, buscamos comprender los acontecimientos que nos afectan y conferirles sentidos. Las actitudes nos ayudan al suministrarnos patrones de evaluación, mientras que los estereotipos nos brindan orden y claridad respecto de las complejas y desconcertantes cuestiones que obedecen a las diferencias humanas. La teoría funcionalista de ese autor ayuda a explicar también el cambio actitudinal. La modificación o reemplazo de una actitud vieja por otra nueva es un proceso de aprendizaje, y el aprendizaje parte siempre de un problema o de las dificultades de un sujeto para ser frente a una situación. El cambio actitudinal no procede de la

modificación de la información de la persona o de un objeto sino más bien de la que sufren las necesidades de su personalidad y sus motivaciones subyacentes.

Muchos investigadores han dado por sentado que las actitudes ocupan un lugar decisivo en nuestra conformación mental y como consecuencias, afectan nuestra manera de actuar. Desde este ángulo, las actitudes son motores poderosos que brindan la energía para nuestro comportamiento y lo dirigen; nos aprontan para cierta clase de acción. Entender nuestras actitudes es entender nuestra conducta, ya que las mismas permiten predecir con bastante exactitud nuestras acciones.

Se pueden distinguir dos tipos de teorías sobre la formación de las actitudes, estas son: la teoría del aprendizaje y la teoría de la consistencia cognitiva.

- *Teoría del aprendizaje:* esta teoría se basa en que al aprender recibimos nuevos conocimientos de los cuales intentamos desarrollar unas ideas, unos sentimientos, y unas conductas asociadas a estos aprendizajes. El aprendizaje de estas actitudes puede ser reforzado mediante experiencias agradables.
- *Teoría de la consistencia cognitiva:* esta teoría se basa o consiste en el aprendizaje de nuevas actitudes relacionando la nueva información con alguna otra información que ya se conocía, así tratamos de desarrollar ideas o actitudes compatibles entre sí.
- *Teoría de la disonancia cognitiva:* esta teoría se creó en 1962 por Leon Festinger, consiste en hacernos creer a nosotros mismos y a nuestro conocimiento que algo no nos perjudica pero sabiendo en realidad lo que

nos puede pasar si se siguiese manteniendo esta actitud, tras haber realizado una prueba y fracasar en el intento. Esto nos puede provocar un conflicto, porque tomamos dos actitudes incompatibles entre sí que nosotros mismos intentamos evitar de manera refleja. Esto nos impulsa a construir nuevas actitudes o a cambiar las actitudes ya existentes.

2. 2. Diferencial Semántico y Actitudes.

En 1947, Osgood, Suci, Tannenbaum publicaron el resultado de sus investigaciones sobre una técnica destinada a medir el significado de las palabras, el significado que tiene un objeto para el individuo y que se conoce con el nombre de Diferencial Semántico. La hipótesis subyacente es la de que el significado de una palabra incluye para un individuo no sólo la significación más potentemente denotativa, sino también otros componentes más sutilmente connotativos, menos fácilmente descriptibles. En la técnica de diferencial semántico el sujeto tendrá que proporcionar una serie de calificaciones cuantitativas de una palabra en diversas escalas de adjetivos bipolares. La significación de ese término para una determinada persona será dada por el perfil resultante en las diferentes escalas de adjetivos. A través de las calificaciones de muchos objetos en esas escalas de adjetivos bipolares, Osgood y Suci descubrieron tres factores generales: el factor valorativo, que satura intensamente las escalas, bueno-malo, valioso-sin valor; el factor de potencia, que satura las escalas fuerte-débiles, grande-pequeñas; el factor de actividad que satura las escalas activo-pasivo, rápido-lento, agresivo-no agresivo. De los tres factores, el valorativo, es, sin duda, el más relevante, por cuanto mide la valencia de los diversos componentes de una actitud. De ahí que, promediando los puntajes de calificación de una muestra en las escalas más saturadas de ese factor valorativo, podremos medir cuantitativamente la

positividad o negatividad de su actitud frente a un determinado objeto. De los tres componentes que se asignan a las actitudes: cognoscitivo, sentimental, y reactivo. Osgood y sus colaboradores afirman que su test mide la valencia de sus dos primeros.

Del mismo estudio antes reseñado procedieron la comprobación de la validez y fiabilidad del test. Para ello se pidió a un grupo de sujetos que valoraran a los negros, a la iglesia, y a la pena de muerte utilizando escalas bipolares de adjetivos. Por otra parte, se midieron esas mismas actitudes en los mismos sujetos a través de la escala de Thurstone, clásicas en el ámbito de la Psicología Social. Las correlaciones entre ambos tipos de escala oscilaban de 0,74 a 0,82 y en ningún caso eran significativamente inferiores a los coeficientes de fiabilidad de la escala Thurstone. A la vez, y para una mayor comprobación de la validez del diferencial semántico, se compararon los puntajes obtenidos en las escalas de Guttman, técnica conocida en la medida de las actitudes. En este caso se trataba de la actitud de los sujetos frente a la rotación de cosechas. Se obtuvo una correlación de Spearman de 0,78. Es pues, evidente que ambas escalas median lo mismo. No menos positivos fueron los resultados de comprobar la fiabilidad del test de Osgood. Aplicando el método test-retest, la fiabilidad de los puntajes de actitud hacia los negros, la iglesia, y la pena de muerte era de 0,87 0,83 y 0,91 respectivamente.

Concluyendo, dado que las escalas de Thurstone y Guttman se encuentran suficientemente estandarizadas y teniendo en cuenta la alta correlación positiva entre estas escalas y las Osgood, se puede asegurar que el diferencial semántico cumple sobradamente con los requisitos de validez y por ello es apto para medir lo que intenta medir, las Actitudes.

2.3. Selección de personal:

Realizar una tarea de selección de personal profesional, desde la formación específica de un psicólogo, aporta a la función aspectos peculiares y distintos de los que puede brindar otro tipo de profesional.

Un psicólogo se ha formado para percibir y comprender la conducta humana; en la tarea de selección debe utilizar sus recursos para comprender las características y necesidades del contexto solicitante y realizar una lectura diagnóstica y pronóstico de los candidatos posibles. A partir de esta percepción y de la comprensión resultante, la tarea de selección es una propuesta de alianza con probabilidades de éxito y ciertos riesgos o condicionamientos, basada fundamentalmente en la consideración de aspectos actuales y potenciales de los candidatos, que buscan desplegar condiciones y llevar adelante proyectos.

La selección es una actividad, una función, una tarea, que se ubica en una zona límite entre la realidad interna de la empresa y la realidad externa, el mercado o el contexto social; por esa razón requiere de comprensión y conocimiento de ambas realidades y una conducta flexible por parte del selector, que debe conjugar ambos sistemas. La información obtenida permitirá definir un perfil. El concepto de perfil ha ido evolucionando; actualmente se trabaja con perfiles abiertos, porque los puestos son muy móviles. Los puestos se diseñan y rediseñan con gran flexibilidad. La construcción de un perfil, requiere atención, persistencia y flexibilidad, también, la obtención de información a través de la observación, la escucha y re significando.

El perfil es el resultado de la comprensión de la cultura de la empresa, de la necesidad que se plantea y del puesto a través del cual se quiere satisfacer la necesidad. La cultura es entender la forma como se hacen y se dicen las cosas en la empresa, respetando los criterios del consultante.

El proceso total abarca el análisis de la necesidad, la definición del perfil, la preselección, la entrevista, la evaluación psicológica, la elaboración del ranking, la presentación final de candidatos más adecuados.

El psicodiagnóstico como herramienta de selección suele ser la tarea para la cual un psicólogo está mejor preparado inicialmente. Con frecuencia se constituye en la puerta de ingreso a un proceso al que difícilmente pueda contribuir con eficacia sin contar con una visión tanto global como secuencial. Resulta ingenuo partir de la inexperiencia y realizar una búsqueda completa.

Las etapas iniciales tienen carácter exploratorio. En las consultoras en Recursos Humanos la tarea suele estar dividida entre el jefe de búsqueda, que es la persona que se relaciona con la empresa y coordina todo el proceso y los psicólogos evaluadores, que son los que realizan el análisis psicológico.

- Preselección

Una vez recibidos los currículos provenientes de presentaciones espontáneas, avisos periodísticos u otras fuentes, se clasifican para examinar los conocimientos y la experiencia de los candidatos; esta tarea puede ser realizada por el cliente o por el selector sobre la base de los requisitos formales que han acordado. Separados los currículos que reúnen los requisitos formales, se procede a realizar la primera entrevista. El selector ya cuenta con el perfil, elaborado con la empresa. Los candidatos que más se aproximan a él son enviados para el chequeo técnico a fin de continuar con aquellos que reúnen los conocimientos y las destrezas indispensables, cuando el puesto por cubrir lo requiere.

- Entrevista y evaluación psicológica

Se entrevista a los candidatos técnicamente aptos y se evalúa a los que resultan de mayor interés.

El paso siguiente es la evaluación psicológica. En la tarea de búsqueda es necesario realizar un conjunto de rutinas de tipo administrativo que se alejan de la tarea profesional propiamente dicha, con el propósito de administrar el tiempo y conducir la situación global.

La coordinación del conjunto de tareas mencionadas requiere experiencia y la capacidad de aprender de la experiencia. Este proceso se desarrolla en el tiempo, y la experiencia se aprecia también en la buena administración de dicho recurso. La rapidez con que se realice el proceso es un factor tan importante como el diseño del perfil y la calidad de elección que finalmente realice. La agilidad debe conjugarse con la profundidad y la calidad. Un proceso lento puede desalentar a los participantes y a la empresa, incitándolos a resolver sus necesidades de otra forma: la empresa, perdiendo interés o cubriendo la vacante con otra alternativa, y los candidatos en proceso de búsqueda y cambio, aceptando otras propuestas.

- *Elaboración del ranking*

Superada la etapa de evaluación psicológica, el selector está en condiciones de realizar un profundo examen de cada candidato para presentar a los finalistas previa ponderación comparativa de la muestra. Resulta deseable presentar entre dos y tres candidatos.

La elección final la realiza la empresa. La presentación de los candidatos es precedida por el currículum y el informe de evaluación psicológica de cada uno. Cuando se trata de un conjunto de personas se presenta un ranking en función de los rasgos de perfil considerados.

El proceso de selección se desarrolla progresando desde una etapa inicial de mayor indiscriminación hasta etapas de mayor claridad y precisión.

2. 4. Devolución:

La devolución es la etapa final de la entrevista de evaluación, en la cual el profesional “devuelve” el material recogido. Dicho material ha sufrido un proceso de transformación, creación y re-creación, a partir de operaciones tales como:

- selección
- descodificación
- correlación
- comparación

con los estándares esperados, construidos sobre la base de la amplia galería de postulantes que el evaluador guarda en su memoria, y la jerarquización según los criterios de valor sustentados.

En esta etapa el evaluador asume un rol activo, tiene la palabra, y el evaluado presta atención porque los papeles se invierten y va a recibir una opinión, un dictamen, una orientación o una definición.

Las expectativas habituales del postulante se refieren al motivo de la evaluación: le interesa saber si ha sido aprobado. Algunos, más competitivos que otros, quieren saber cómo salieron, cuál ha sido su “puntaje” en relación con la población de referencia.

Otros se interesan por escuchar la opinión profesional, porque la mayoría de los postulantes son personas que no han hecho una consulta psicológica, y experimentan la curiosidad de saber qué es lo que piensa, detecta y opina el profesional.

La devolución es la oportunidad para explorar la información obtenida y profundizar en el conocimiento del postulante. Esta exploración constituye el mejor recurso que el evaluador puede desarrollar.

La devolución ofrece al evaluador el logro de una síntesis, para la cual requiere confrontar sus hipótesis, ya que seguramente no desea correr el riesgo de producir una construcción fantasiosa, gratificante para su “mundo interno” pero poco consistente desde el punto de vista del desarrollo de su rol profesional.

La devolución es la información que el evaluador brinda al candidato, más allá de la decisión que la empresa tome en relación con su postulación.

Es una opinión profesional acerca de su persona, en relación con sus posibilidades laborales, sus fortalezas, sus debilidades, el nivel de complejidad que puede manejar hoy, el nivel de complejidad potencial al que podría acceder, las áreas de interés, las zonas de conflicto, los obstáculos que lo frenan, las metas que le atraen, sus recursos.

La licenciada Agustina Fernández Dabusti, plantea la importancia de: “ofrecerle al entrevistado una breve devolución, sobre todo cuando los resultados designan No apto o no es llamado a cubrir un cargo. Es cada vez más frecuente escuchar personas que han pasado por la selección de personal y desconocen el motivo por el cual no han sido seleccionados”

CAPÍTULO 3

TRABAJO DE CAMPO

3.1 Metodología

Este trabajo exploratorio indaga la influencia de la devolución en la actitud del postulante frente al proceso de selección. Con ese objetivo se ha realizado un diseño cuantitativo que fue implementado mediante la técnica de diferencial semántico.

3.2 Objetivo

3.2.1. Objetivo general:

Indagar la Actitud frente al Proceso de selección de personal en sujetos de la ciudad de Mar del Plata, en relación a las devoluciones como etapa constituyente del cierre del proceso.

3.2.2. Objetivos Específicos.

- Explorar la actitud que tienen las personas sobre el proceso de Selección.
- Detectar las diferencias y similitudes en las Actitudes frente al proceso de selección del personal en función a las características de los grupos elegidos con la presencia/ausencia de la existencia de devolución dentro del proceso.
- Explorar la existencia de una vinculación entre la actitud frente al proceso de selección de personal y la presencia/ausencia de devolución.

3.3 Recolección de Datos

3.3.1 Fuentes e Instrumentos

El trabajo de campo elaborado para abordar los objetivos planteados, requiere el aporte de datos obtenidos mediante: Diferencial Semántico.

3.3.1.1 Descripción del Instrumento Diferencial Semántico

Se ha seleccionado la Técnica de Diferencial Semántico debido a que permite acceder de un modo efectivo a la evaluación de las Actitudes.

Las respuestas lingüísticas son las que mejor se adecuan para ser consideradas como índice de significado; máxime si se entiende que la comunicación de significados es la función básica del lenguaje.

Osgood, creador del diferencial semántico, señala que los seres humanos poseen una forma universal de atribuir significados.

A través de la técnica del D.S. se ofrece al sujeto un concepto para ser diferenciado mediante un conjunto de escalas adjetivas polares frente a las cuales, para cada ítem, debe indicar la dirección y la intensidad de su asociación. Tales adjetivos antinómicos o contrastes se ubican en los extremos de una escala de valoración constituida por un número impar de puntos, habitualmente siete.

No existe un test Diferencial semántico, como tal, aunque pueden desarrollarse formas de D.S, con ítems estandarizados, para emplearlas según propósitos específicos.

La adaptación de la técnica del D.S, para un fin determinado, consiste en la selección de los ítems pertinentes, es decir, la selección de los conceptos y la selección de las escalas.

En la presente investigación se han seleccionado dos conceptos para indagar la Actitud de los postulantes en relación al proceso de Selección.

3.3.2. Determinación de la Muestra

El Diferencial Semántico fue administrado a 120 sujetos de la ciudad de Mar del Plata, divididos en tres grupos:

-40 sujetos que hayan atravesado un Proceso de Selección de Personal con Devolución.

-40 sujetos que hayan atravesado un Proceso de Selección de Personal sin Devolución.

-40 sujetos que no hayan pasado nunca por un Proceso de Selección.

A cada sujeto se le administró una encuesta, con una consigna particular, de acuerdo, al grupo de pertenencia.

3.4 Descripción de la Muestra.

Finalmente, la muestra indagada mediante D.S quedó conformada de la siguiente manera:

Tabla 1: "Composición de la muestra según hayan transitado un proceso de selección con o sin devolución".

	Sujetos	Porcentajes
Con devolución	40	33,33%
Sin devolución	40	33,33%

Tabla 2: "Composición de la muestra según hayan pasado por un proceso de selección".

	Sujetos	Porcentajes
Por proceso de selección	80	66,66%
Sin proceso de selección	40	33,33%

3.5. Presentación de Datos.

3.5.1 Síntesis de datos cuantitativos

Se presentan a continuación los datos cuantitativos obtenidos mediante el Diferencial Semántico, exponiendo los resultados de la indagación de ambos conceptos para permitir así su comparación. Para facilitar la lectura de los datos, se presentaran los pares de adjetivos empleados para la evaluación de los conceptos.

Motivan	te	-	des	motivante
no	ansiógeno	-	ansiógeno	(le genero ansiedad)
ameno-				tedioso
accesible	(de fácil realización/acceso)	-		inaccesible
calificativo		-		descalificativo
simple		-		complicado
positivo		-		negativo
útil		-		inútil
impacto	positivo en el autoestima-		impacto	negativo en el autoestima

satisfactorio

-

frustrado

El criterio de evaluación utilizado para analizar los datos en este trabajo es considerar datos positivos aquellos que estén por debajo de los 3 puntos inclusive, datos negativos aquellos que superen los 5 puntos incluyendo el mismo y dato neutro los que presenten la puntuación 4.

Tabla 3: Porcentajes de Sujetos que pasaron por un proceso de Selección de personal sin devolución:

Porcentajes								
Motivante	12,5 %	22,5 %	17,5 %	22,5 %	12,5 %	12,5 %	0	Des motivante
No ansiógeno	5%	5%	7,5%	0	22,5 %	22,5 %	37,5 %	ansiógeno
ameno	12,5 %	7,5%	35%	12,5 %	12,5 %	20%	0	Tedioso
Accesible	7,5%	32,5 %	32,5 %	17,5 %	7,5%	2,5%	0	inaccesible
Calificativo	10%	22,5 %	20%	20%	22,5 %	5%	0	descalificativo
simple	7,5%	20%	27,5 %	15%	20%	10	0	Complicado
Positivo	12,5 %	30%	17,5 %	17,5 %	12,5 %	5	0	Negativo

Útil	20%	32,5 %	20%	10%	7,5%	2,5	7,5	Inútil
Impacto positivo	17,5 %	20%	10%	22,5 %	12,5 %	12,5	5	Impacto negativo
Satisfactorio	15%	20%	22,5 %	5%	15%	15	7,5	Frustrado

Tabla 4: Porcentaje de sujetos que pasaron por un proceso de Selección sin devolución, con respecto al total de la muestra

Porcentajes								
Motivante	4,16	7,5	5,83	7,5	4,16	4,16	0	Desmotivante
No ansiógeno	1,66	1,66	2,5	0	7,5	7,5	12,5	Ansiógeno
Ameno	4,16	2,5	11,6	4,16	4,16	6,66	0	Tedioso
Accesible	2,5	10,83	10,83	5,83	2,5	0,83	0	Inaccesible
Calificativo	3,33	7,5	6,66	6,66	7,5	1,6	0	Descalificativo
Simple	2,5	6,66	9,19	5	6,66	3,33	0	Complicado
Positivo	5,83	10	5,83	5,83	4,16	1,6	0	Negativo
Útil	6,66	10,83	6,66	3,33	2,5	0,83	2,5	Inútil
Impacto positivo	5,83	6,66	3,33	7,5	4,16	4,16	1,6	Impacto negativo

Satisfactorio	5	6,66	7,5	1,6	5	5	2,5	Frustrado
---------------	---	------	-----	-----	---	---	-----	-----------

Como puede observarse en la tabla N 4, la presentación de los porcentajes en relación al total de la muestra tiende a ser una evaluación positiva del proceso de selección de personal, tomando con una tendencia negativa, el adjetivo Ansiógeno.

Tabla 5: Porcentaje de Sujetos que no pasaron por un proceso de selección de personal.

Porcentajes								
Motivante	17,5 %	10%	20%	7,5%	27,5 %	5%	12,5 %	Desmotivante
No ansiógeno	5%	2,5%	5%	5%	12,5 %	27,5 %	42,5 %	Ansiógeno
Ameno	5%	5%	10%	17,5 %	17,5 %	32,5 %	12,5 %	Tedioso
Accesible	5%	17,5 %	20%	27,5 %	12,5 %	12,5 %	5%	Inaccesible
Calificativo	15%	2,5%	10%	15%	25%	20%	12,5 %	Descalificativo
Simple	2,5%	20%	12,5 %	7,5%	27,5 %	25%	5%	Complicado
Positivo	17,5	12,5	12,5	22,5	10%	12,5	12,5	Negativo

	%	%	%	%		%	%	
Útil	15%	20%	20%	17,5%	5%	5%	17,5%	Inútil
Impacto positivo	10%	10%	7,5%	22,5%	20%	12,5%	17,5%	Impacto negativo
Satisfactorio	17,5%	10%	5%	20%	25%	10%	12,5%	Frustrado

Tabla 6: Porcentaje de Sujetos que no pasaron por un proceso de Selección en relación al total de la muestra:

Porcentajes								
Motivante	5,83%	3,33%	6,66%	2,5%	9,16%	1,66%	4,16%	Desmotivante
No ansiógeno	1,66%	0,83%	1,66%	1,66%	4,16%	9,16%	14,16%	Ansiógeno
Ameno	1,66%	1,66%	3,33%	5,83%	5,83%	10,83%	4,16%	Tedioso
Accesible	1,66%	5,83%	6,66%	9,16%	4,16%	4,16%	1,66%	Inaccesible
Calificativo	5%	0,83%	3,33%	5%	8,33%	6,66%	4,16%	Descalificativo
Simple	0,83%	6,66%	4,16%	2,5%	9,16%	8,33%	1,66%	Complicado
Positivo	5,83%	4,16%	4,16%	7,5%	3,33%	4,16%	4,16%	Negativo
Útil	5%	6,66%	6,66%	5,83%	1,66%	1,66%	5,83%	Inútil
Impacto positivo	3,33%	3,33%	2,5%	7,5%	6,66%	4,16%	5,83%	Impacto negativo

satisfactorio	5,83%	3,33%	1,66%	6,66%	8,33%	3,33%	4,16%	Frustrado
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-----------

Puede observarse en la tabla N 6, que la valoración del proceso de selección para aquellos que no pasaron por un proceso de selección de personal, en relación al total de la muestra es mas variable, presentándose una valoración positiva al adjetivo útil, y como valoración negativa, ansiógeno.

Tabla 7: Porcentaje de sujetos que pasaron por un Proceso de Selección con devolución

Porcentajes								
Motivante	45%	32,5%	17,5%	2,5%	2,5%	0	0	Desmotivante
No ansiógeno	10%	15%	20%	5%	17,5%	17,5%	15%	Ansiógeno
Ameno	35%	30%	27,5%	2,5%	5%	0	0	Tedioso
Accesible	35%	32,5%	27,5%	2,5%	2,5%	0	0	Inaccesible
Calificativo	50%	37,5%	5%	7,5%	0	0	0	Descalificativo
Simple	35%	32,5%	22,5%	5%	2,5%	2,5%	0	Complicado
Positivo	72,5%	15%	12,5%	0	0	0	0	Negativo
Útil	67,5%	22,5%	5%	5%	0	0	0	Inútil
Impacto positivo	55%	25%	17,5%	2,5%	0	0	0	Impacto negativo

Satisfactorio	50%	35%	10%	5%	0	0	0	Frustrador
---------------	-----	-----	-----	----	---	---	---	------------

Tabla 8: Porcentaje total de Sujetos que pasaron por un Proceso de Selección con devolución en relación al total de la muestra.

Porcentajes								
Motivante	15%	10,83 %	5,83 %	0,83 %	0,83 %	0	0	Desmotivante
No ansiógeno	3,33%	5%	6,66 %	1,66 %	5,83 %	5,83 %	5 %	Ansiógeno
Ameno	11,66 %	10%	9,16 %	0,83 %	1,66 %	0	0	Tedioso
Accesible	11,66 %	10,83 %	9,16 %	0,83 %	0,83 %	0	0	Inaccesible
Calificativo	16,66 %	12,5%	1,66 %	2,5%	0	0	0	Descalificativo
Simple	11,66 %	10,83 %	7,5%	1,66 %	0,83 %	0,83 %	0	Complicado
Positivo	24,16 %	5%	4,16 %	0	0	0	0	Negativo
Útil	22,5%	7,5%	1,66 %	1,66 %	0	0	0	Inútil
Impacto	18,33	8,33%	5,83	0,83	0	0	0	Impacto

positivo	%		%	%				negativo
Satisfactorio	16,66%	11,66%	3,33%	1,66%	0	0	0	Frustrado

Como puede observarse en la tabla N 8, la valoración que se muestra en aquellos sujetos que pasaron por un proceso de selección de personal en relación al total de la muestra, es hacia los adjetivos positivos muy marcada, con porcentajes elevados, siendo menos significativos los porcentajes de los adjetivos negativos.

Tabla 9: Distribución de porcentajes sobre la totalidad de la muestra, en relación a los pares de adjetivos.

Porcentajes								
Motivante	24,99%	21,66%	18,32%	10,83%	14,15%	5,82%	4,16%	Desmotivante
No ansiógeno	6,65%	7,49%	10,82%	3,32%	17,49%	22,49%	31,66%	Ansiógeno
Ameno	17,48%	14,16%	24,09%	10,82%	11,65%	17,49%	4,16%	Inaccesible
Accesible	15,82%	27,49%	26,65%	15,82%	7,49%	5,82%	1,66%	Tedioso
Calificativo	24,99%	20,83%	11,65%	14,16%	15,83%	8,26%	4,16%	Descalificativo
Simple	14,99%	24,15%	20,85%	9,16%	16,65%	12,49%	1,66%	Complicado
Positivo	35,82%	19,16%	14,15%	13,33%	7,49%	5,76%	4,16%	Negativo
Útil	34,16%	24,99%	14,98%	10,82%	4,16%	2,49%	8,33%	Inútil
Impacto positivo	27,49%	18,32%	11,66%	20,83%	10,82%	8,32%	7,43%	Impacto negativo

satisfactorio	27,49%	21,65%	12,49%	9,92%	14,99%	8,33%	6,66%	Frustrado
---------------	--------	--------	--------	-------	--------	-------	-------	-----------

CAPÍTULO 4

INTERPRETACIÓN DE DATOS CUANTITATIVOS

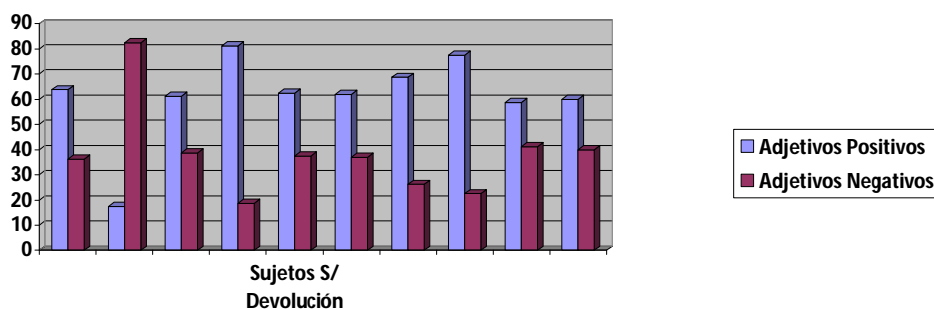
4.1. Interpretación de datos

Teniendo en cuenta los objetivos planteados para la presente investigación, se presenta a continuación la interpretación de los hallazgos más representativos.

Al interior de la tabla 3, “Sujetos que pasaron por un proceso de selección de Personal sin devolución”, se puede observar una mayor cantidad de Sujetos que se distribuyen con una tendencia positiva, con elección de adjetivos positivos con relación al proceso de selección de Personal. Esto se infiere del 63,75% de sujetos que lo consideran Motivante, el 61,25% lo consideran ameno, El 81,25 Accesible, el 62,50% Calificativo, el 62% Simple, el 68,75% Positivo, El 77,50% Útil, el 58,75% impacto positivo en el autoestima, el 60 % Satisfactorio. La única categoría que se da con tendencia negativa es el par de adjetivos, no ansiógeno/ ansiógeno, que demuestra un 82,50% de sujetos lo define como ansiógeno. Dentro de los Adjetivos positivos la mayoría de los sujetos valoran con un mayor porcentaje al Adjetivo: Accesible (81,25) y el más bajo no ansiógeno (17,5). Dentro de los adjetivos Negativos la distribución se dio de la siguiente manera: el 36,25% desmotivante, el 82,5% ansiógeno, el 38,75% Tedioso, el 18,75% inaccesible, el 37,5% descalificativo, el 37 % complicado, el 26,25% negativo, el 22,5% inútil, el 41,25% impacto negativo en el autoestima, y el 40% frustrador.

El mayor porcentaje en los adjetivos negativos lo recibió la categoría de Ansiógeno y el menor Inaccesible. En relación a la evaluación de los datos obtenidos en los sujetos que pasaron por un proceso de selección de personal sin devolución, el mismo es considerado: Accesible, útil, Positivo, motivante, calificativo, Simple, Ameno, Impacto positivo en la autoestima.

Gráfico N° 1: “Distribución de Porcentajes en relación a los adjetivos Positivos y negativos, en Sujetos que pasaron por un Proceso de Selección de personal sin devolución”.



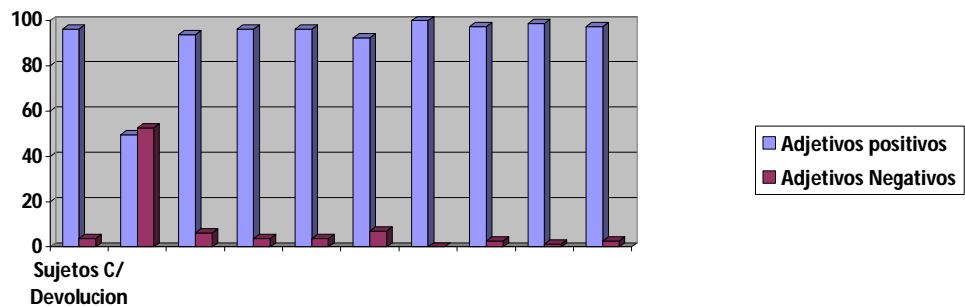
Analizando los datos obtenidos de la tabla 7: “Sujetos que pasaron por un proceso de selección de personal con devolución” se observa una muy marcada tendencia de los sujetos hacia la elección de Adjetivos calificativos positivos dando los siguientes porcentajes: el 96,25% motivante, el 49,5% no ansiógeno, el 93,75% ameno, el 96,25% accesible, el 96,25% calificativo, el 92,5% simple, el 100% positivo, el 97,5% útil, el 98,72% Impacto positivo en la autoestima y el 97,5% satisfactorio. Como valores más extremos el 100% lo considero al proceso de selección como positivo y no ansiógeno como valor más bajo.

Con respecto a los adjetivos Negativos los porcentajes obtenidos son: el 3,75% desmotivante, el 52,5% ansiógeno, el 6,25% tedioso, el 3,75% inaccesible, el 3,75% descalificativo, el 7,05% complicado, el 0% negativo, el 2,5% inútil, el 1,25% impacto negativo en la autoestima y el 2,5% frustrador. De ello se infiere que el valor más alto es el Ansiógeno y el más bajo el negativo.

La concepción con respecto al proceso de selección de personal en los Sujetos Con devolución, han adjudicado en orden valorativo a dicho proceso

como: positivo, impacto positivo en la autoestima, útil, satisfactorio, motivante, accesible, calificativo, ameno, simple.

Grafico N°2: “Distribución de Porcentajes en relación al par de Adjetivos, en sujetos que transitaron por un proceso de Selección Con Devolución”.



Al comparar ambos grupos de sujetos que pasaron por un Proceso de Selección de Personal con y sin devolución, podemos observar que los valores porcentuales en relación a los adjetivos positivos es mayor la tendencia positiva para los sujetos con devolución, como se refleja en la siguiente tabla:

Adjetivos Positivos	Con devolución	Sin Devolución
Motivante	96,25%	63,75%
No ansiogeno	49,50%	17,5%
Ameno	93,75%	61,25%
Accesible	96,25%	81,25%
Calificativo	96,25%	62,5%
Simple	92,5%	37%
Positivo	100%	26,25%

Útil	97,5%	22,5%
Impacto Positivo	98,72%	41,25%
Satisfactorio	97,5%	40%

Estos valores muestran el valor agregado en comparación a los adjetivos, en aquellos sujetos Con devolución.

En relación a los adjetivos negativos, el grupo de Los Sujetos con devolución presentaron porcentajes mucho más bajos. Si es notorio que el valor más elevado para ambos grupos fue el adjetivo Ansiógeno, con una brecha menor para los sujetos Con devolución.

Al interior de la tabla 5: "Sujetos que no pasaron un Proceso de Selección de personal" muestran una distribución de valores más variable de los pares adjetivos seleccionados. La tendencia positiva fue hacia los adjetivos: motivan te, accesible, positivo, útil, y satisfactorio. Los adjetivos negativos seleccionados como más valorativos fueron: no ansiógeno, tedioso, descalificativo, complicado, impacto negativo en la autoestima.

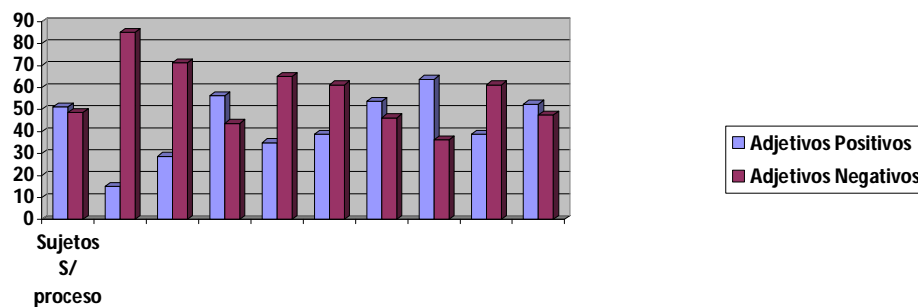
Esto demuestra una tendencia más variable y equitativa con cinco adjetivos positivos y cinco negativos reflejados en los porcentajes: el 51,85% motivan te, el 56,25% accesible, el 53,75% positivo, el 63,75% útil y el 52,5% satisfactorio; el 85% ansiógeno, 71,25% tedioso, el 65% descalificativos, el 61,25% complicado y el 61,25% impacto negativo en la autoestima.

Es notable observar que el valor más elevado es la categoría Ansiógeno dentro de los adjetivos negativos y el más bajo el adjetivo inútil.

Los Sujetos de este grupo consideran al Proceso de Selección de Personal, en relación al orden de porcentajes obtenidos es: ansiógeno, tedioso,

descalificativo, complicado, impacto negativo en la autoestima, útil, accesible, positivo, satisfactorio y motivan te.

Grafico N°3: “distribución de porcentajes, en relación a los pares de Adjetivos, en Sujetos que no pasaron por un Proceso de Selección de Personal”.



Es notorio que un alto porcentaje que se da en los tres grupos el Adjetivo Ansiógeno, siendo más significativo el valor en los grupos de sujetos Sin pasar por un proceso de Selección de personal y sujetos sin devolución.

Comparando las tablas 3 y 5 se observa una distribución de los valores de los porcentajes parecidos sin significativas diferencias en los adjetivos. La diferencias que se dan en los adjetivos son: Ameno 61,25% contra 28,25%, accesible 81,25% contra el 56,25%, el 62,5% contra 35% calificativo, simple 62% contra 38,75%. De esto se infiere una visión más positiva en aquellos sujetos que pasaron por un Proceso de Selección de personal Sin devolución de aquellos que nunca lo transitaron.

Comparando las Tablas 5 y 7, las diferencias son más significativas en relación a los adjetivos positivos ya que los porcentajes son más elevados para los Sujetos Con devolución. Esto demuestra una visión positiva con respecto a los sujetos que nunca pasaron por un proceso de Selección de Personal, dado que los porcentajes son muy bajos hacia los adjetivos negativos. En ambas

Tablas el valor más elevado de los adjetivos calificativos es el ansiógeno siendo menor para los sujetos Con devolución de aquellos que no transitaron un Proceso de Selección de personal.

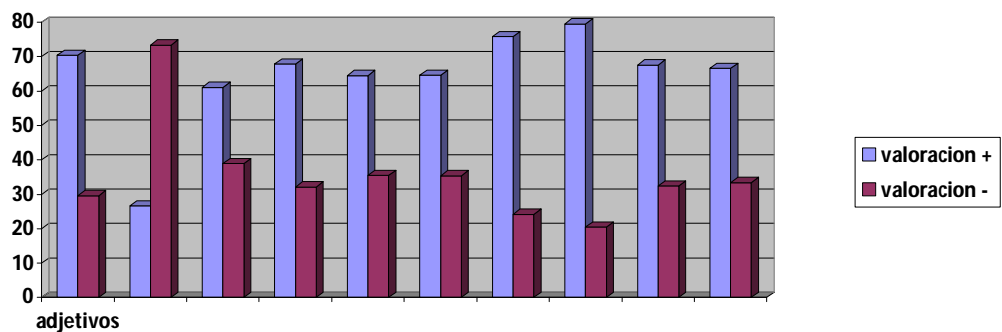
Análisis de datos según los objetivos planteados:

4.1.1 Exploración de la actitud que tienen las personas sobre el proceso de selección.

Los datos Obtenidos reflejan que la Actitud de las personas encuestadas acerca del Proceso de Selección, lo consideran (según tabla 9) como: Útil con el 79,54%, positivo el 75,79%, Ansiógeno el 73,38%, Motivan te 70,38%, Accesible 67,87%, de Impacto positivo en la autoestima 67,70%, satisfactorio 66,59%, simple 64,57%, calificativo 64,55% y Ameno 61,11%. De esta manera se puede observar que en general hubo una valoración positiva del Proceso de Selección, demostrado en los porcentajes, siendo el más elevado el adjetivo Útil y el menor porcentaje dentro de la valoración positiva, lo recibió el adjetivo no ansiógeno.

Con un porcentaje elevado del 73,38% de valoración negativa para el adjetivo Ansiógeno, dentro de la tendencia negativa el porcentaje más bajo fue para el adjetivo Inútil con el 20,46%. Así se puede establecer una impronta positiva de la valoración del proceso de Selección de personal como lo demuestra el grafico.

Grafico N°4: “Comparación de porcentajes según los Adjetivos Positivos, en relación al total de la muestra”

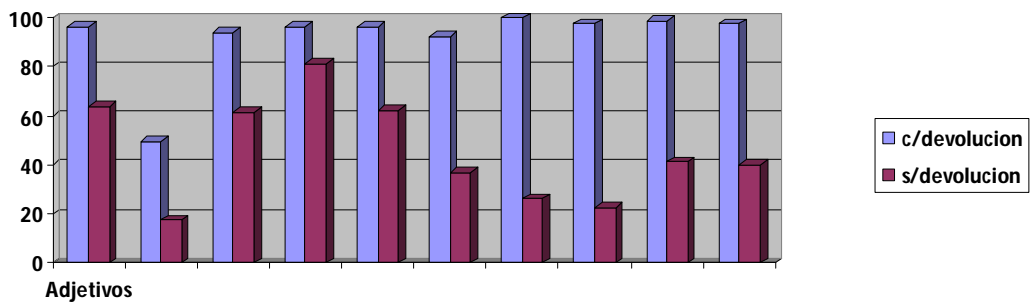


4.1.2 Diferencias y similitudes en las Actitudes frente al proceso de selección de personal en función a las características de los grupos elegidos con la presencia/ausencia de la existencia de devolución dentro del proceso.

Tomando la variable presencia/ausencia de devolución, los datos obtenidos establecen que aquellos sujetos que transitaron un proceso de selección con devolución poseen una significativa valoración positiva del mismo, con porcentajes muy elevados hacia los adjetivos positivos. Si bien los sujetos con ausencia de devolución también presentan una tendencia positiva, los porcentajes son inferiores a los primeros, describiendo al proceso como: accesible 81,25%, Motivan te 63,75%, calificativo 62,5%, ameno 61,25%, impacto positivo en la autoestima 41,25%, satisfactorio 40%, simple 37%, positivo 26,25%, útil 22,50%.

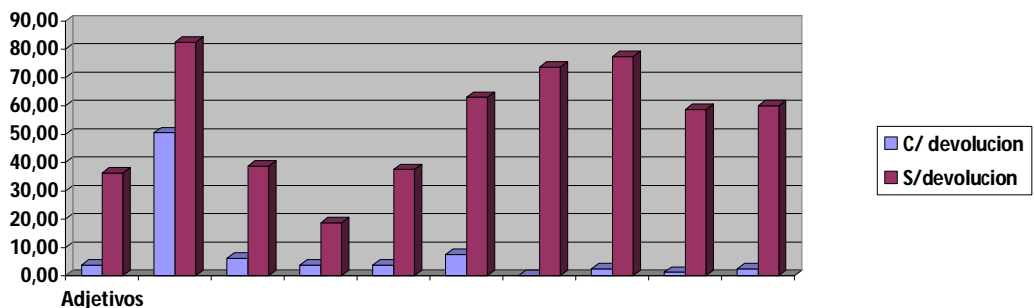
Con respecto a los sujetos que recibieron devolución, valoraron el proceso de Selección como: Positivo 100%, impacto positivo en el autoestima 98,5%, satisfactorio 97,5%, útil 97,5%, motivan te 96,25%, accesible 96,25%, calificativo 96,25%, ameno 93,75%, simple 92,5%.

Grafico N° 5: "Comparación de porcentajes en relación a los adjetivos positivos, en sujetos con y sin devolución".



En relación a los Adjetivos Negativos, para los sujetos con devolución solo es significativo el adjetivo Ansiógeno 50,5%, siendo los otros valores inferiores. No lo mismo se observa para el grupo S/ devolución que también presenta el adjetivo negativo más valorado el Ansiógeno con el 82,5%, junto a inútil 77,5%, negativo 73,75%, complejo 63%, frustrado 60%, impacto negativo en la autoestima 58,75%.

Grafico N°6: “Comparación de la muestra con y sin devolución de Porcentajes en relación a los adjetivos negativos”



4.1.3 Explorar la existencia de una vinculación entre la actitud frente al proceso de selección de Personal y la Presencia/ausencia de devolución.

Algo a destacar es el hecho de que las personas encuestadas valoraron positivamente al proceso de selección de personal, pero cada grupo presenta diferentes porcentajes y adjetivos a destacar, aunque los sujetos que recibieron una devolución del proceso, los valores fueron más significativos.

De esta manera puede observarse como influye positivamente y la importancia de la presencia de una devolución en el proceso de selección de personal para la actitud de un sujeto frente a posteriores procesos. Este dato da cuenta en la tabla y porcentajes altos y positivos de los adjetivos valorados de los sujetos con devolución.

De lo anterior se infiere que la actitud positiva de las personas acerca del proceso de selección de personal tiene una estrecha vinculación con la presencia de la devolución dentro del mismo.

Grafico N°7: "Distribución de Porcentajes en relación a los Adjetivos positivos en los tres grupos".

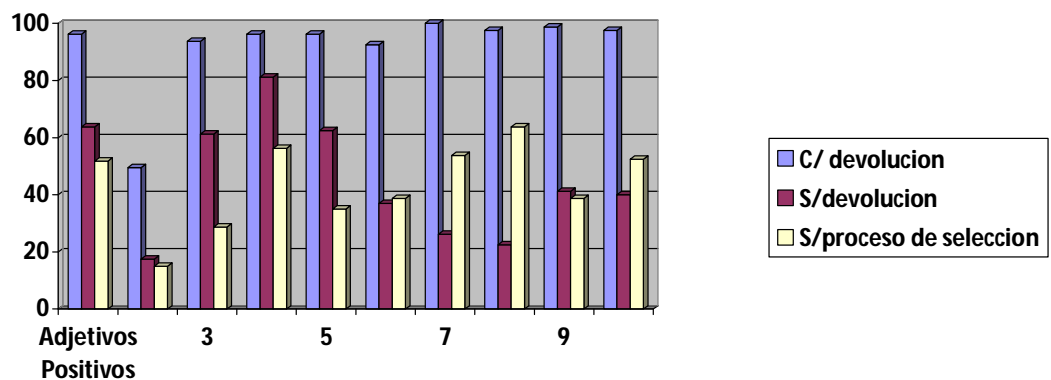
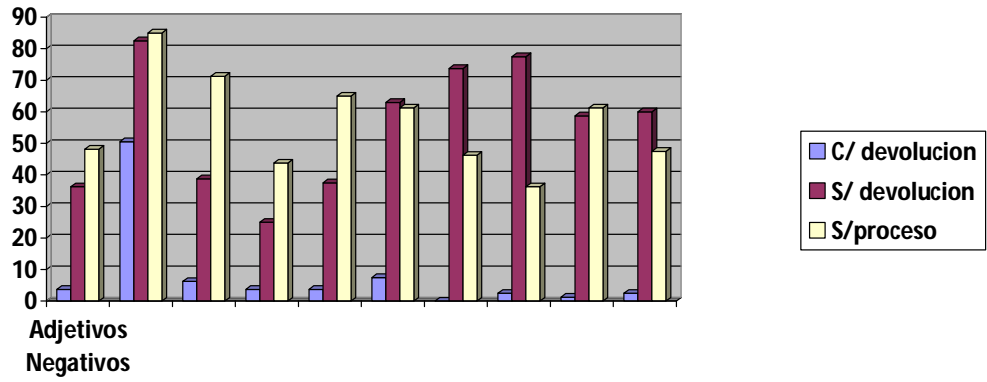


Grafico N° 8: “Distribución de Porcentajes en relación a los adjetivos negativos, en los tres grupos de la muestra”.



CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Reconstruir la Actitud que tienen los sujetos frente al proceso de Selección de Personal, en relación a la presencia/ausencia de Devolución nos permite llegar a las siguientes conclusiones:

Si bien las personas valoran positivamente al proceso de selección, hay una significativa diferencia en los sujetos que recibieron una devolución como fin del proceso, en relación a la muestra, con una tendencia, porcentajes muy elevados y diferenciándose de aquellos sujetos que no recibieron una devolución y sujetos que no pasaron por un proceso.

Los sujetos que pasaron por un proceso sin devolución, describen y valoran al proceso con aspectos negativos y positivos a diferencia del grupo con devolución que presentan adjetivos positivos.

A partir del presente trabajo de investigación, corroboramos la Hipótesis donde concluimos en la necesidad de una devolución de información diagnóstica y pronóstica discriminada y dosificada en relación a las capacidades del postulante. Entendiendo por devolución a la información en una comunicación verbal discriminada y dosificada que el Psicólogo hace al sujeto, de los resultados obtenidos del Psicodiagnóstico, dentro del contexto del proceso.

El fundamento de la devolución radica en la ley de cierre que posibilita transmitir el resultado de una comunicación, dentro del proceso de selección de personal, de capacidades, potencialidades y aspectos desvalorizados o debilidades a potenciar. Es recomendable realizar una devolución ya que de lo contrario se favorecen en el sujeto fantasías de empobrecimiento y robo por enajenación de partes yoicas, fantasías que cobran realidad si retenemos todo lo que el sujeto depositó en nosotros como profesionales. La falta de devolución favorece a la aparición de sentimientos de robo, curiosidad, fantasías de enfermedad, y de incapacidad.

La importancia de una entrevista de Devolución dentro del proceso de selección de personal, radica en una comunicación que se realiza verbalmente en forma de diálogo con el entrevistado. Es importante no tomar la devolución como un fin en sí mismo, sino como una parte de todo el proceso Psicodiagnóstico.

Ocampo y Arzeno define a la Devolución como: “comunicación verbal discriminada y dosificada que el psicólogo hace al paciente, a sus padres y al grupo familiar de los resultados obtenidos”.

Discriminada porque debe apuntar a lo particular de un caso singular, evitando generalizaciones que dificulten la comprensión. *Dosificada* para no abrumar al entrevistado con un exceso de información que no logrará asimilar y que puede incrementar el monto de ansiedad y que como consecuencia el paciente se niegue a continuar con la entrevista o rechace las indicaciones que el psicólogo considere necesarias: terapia individual, etc.

El *primer objetivo* de la entrevista de devolución es la transmisión de la información al sujeto, este es su objetivo básico.

Como *segundo objetivo* nos permite observar la respuesta verbal y conductual del sujeto en la recepción de la información. Se constituye así una nueva fuente informativa que otorga mayor certeza a nuestro diagnóstico, pronóstico y una más acertada orientación terapéutica, en el caso de o indicárselo.

Características de la Entrevista de Devolución.

-Es necesaria como modo de cierre e implica la vuelta al punto de partida, permitiendo una síntesis.

- Permite devolverle al sujeto aspectos latentes.
- Evita que el psicólogo quede como depositario de los aspectos más patológicos e incluso los más adaptativos del evaluado.
- Permite elaborar una buena separación.
- Evita fantasías de empobrecimiento y robo en el sujeto.
- Se debe informar la existencia de la entrevista de devolución al evaluado, promoviendo el compromiso y la colaboración con la tarea.
- No devolver la información puede incrementar fantasías de enfermedad, curación, gravedad, etc.

Los Aspectos importantes para llevar a cabo la Técnica de Devolución, son los siguientes:

- Debe tenerse un conocimiento adecuado del caso.
- Es útil discriminar los aspectos más sanos de los más patológicos.
- Iniciar la devolución con lo menos ansiógeno.
- Observar la nueva información diagnóstica que surja, permitirá modificar el curso de la devolución.
- Utilizar un lenguaje apropiado (no técnico). Es importante ser claro. realizar síntesis progresivas cada vez más comprensivas.
- Pueden ser varias entrevistas, para metabolizar la información.
- Presentación del pronóstico y las indicaciones terapéuticas.

Reiteramos la confirmación de nuestra hipótesis donde la presencia de una Devolución por parte del profesional psicólogo al postulante, influye positivamente en la actitud del mismo hacia el Proceso de selección de Personal. La misma constituye por definición parte del proceso de selección, es un cierre de todo el proceso. Y tiene siempre efectos terapéuticos,

permitiendo elaborar una buena separación. La ausencia de la misma se vincula con valoraciones negativas por parte de los postulantes hacia el proceso de selección de personal.

Bibliografía

- Werther y Davis, "Administración de personal y R.R.H.H", Ed. McGraw-Hill, 2001.
- Redondo, Ana Isabel; Bepulsi Silvana; Schenini Monica, "Cambios en el sistema laboral, la empresa y el trabajo", 2003, 1º Congreso Marplatense de psicología, Universidad nacional de Mar del plata, facultad de Psicología.
- Redondo, Ana Isabel, la Psicología del trabajo y el rol del Psicólogo, Psicología laboral, Universidad Nacional de Mar del Plata, Facultad de psicología. Ficha de la cátedra.
- Redondo, Ana Isabel, la evaluación de las diferencias individuales en el trabajo, VIII Congreso Nacional de Psicodiagnóstico, Rosario, 30 de Septiembre, 1y2 de octubre de 2004.
- Cattaneo Beatriz H. Informe psicológico. Ed. Eudeba. Capitulo 1, 3, 7,8.
- Pozzi Raquel N. Informe Psicológico y los ámbitos de especialidad, Cátedra Instrumentos de Exploración Psicológica II, Facultad de Psicología, UNMDP. 2007
- Bartoletti, Ricardo, Selección de Personal, Ficha de estudio, Universidad Nacional de Buenos Aires, Facultad de Psicología, 2005.
- www.mayasosiadados.com.ar. Rol del Psicólogo en la Evaluación de Recursos Humanos.
- www.apsique.com,
- Sutil Carlos, Universidad de Madrid, noviembre 1996, Ética de la devolución en el Psicodiagnóstico Clínico. Ed. Psicothema.
- www.psi.uba.ar, Autores: Schejter, Virginia; Selvatici, Laura; Cegatti, Julia; Samarelli, Marisa; Barceló, María Eugenia; De Raco, Paula;

Piacentini, Sergio: la devolución una metodología Instituyente en Investigación, UBA, cátedra de Psicología social, Política y comunitaria. 2003

- Ocampo, M y Arzeno, M: “devolución de información en el Proceso Psicodiagnostico”.
- www.tdr.cesca.es/tesis_urv/, Teoría general de las Actitudes, Capitulo 2.
- www.rincondelvago.com/Actitudes. Psicología, naturaleza. Componentes cognitivo, afectivo, conductual. Salamanca, 1998.
- www.mitecnologico.com/, Actitudes y componentes actitudinales.

ANEXO

**DIFERENCIAL SEMÁNTICO PARA DETERMINAR La Actitud del postulante
frente al proceso de Selección de Personal**

Si ha pasado por un proceso de Selección de Personal, el mismo le ha resultado:

Motivante	1	2	3	4	5	6	7	Desmotivante
No ansiógeno	1	2	3	4	5	6	7	Ansiógeno (le genero ansiedad)
Ameno	1	2	3	4	5	6	7	Tedioso
Accesible (de fácil acceso/realización)	1	2	3	4	5	6	7	Inaccesible
Calificativo	1	2	3	4	5	6	7	Descalificativo
Simple	1	2	3	4	5	6	7	Complicado
Positivo	1	2	3	4	5	6	7	Negativo
Útil	1	2	3	4	5	6	7	Inútil
Impacto positivo en el Autoestima	1	2	3	4	5	6	7	Impacto negativo en el autoestima
Satisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Frustrador

**DIFERENCIAL SEMÁNTICO PARA DETERMINAR La actitud del postulante
frente al proceso de Selección de Personal**

¿Cómo cree que sería el paso por un Proceso de Selección de Personal?

Motivan te	1	2	3	4	5	6	7	Desmotivante
No ansiógeno	1	2	3	4	5	6	7	Ansiógeno (le genero ansiedad)
Ameno	1	2	3	4	5	6	7	Tedioso
Accesible (de fácil acceso/realización)	1	2	3	4	5	6	7	Inaccesible
Calificativo	1	2	3	4	5	6	7	Descalificativo
Simple	1	2	3	4	5	6	7	Complicado
Positivo	1	2	3	4	5	6	7	Negativo
Útil	1	2	3	4	5	6	7	Inútil
Impacto positivo en el Autoestima	1	2	3	4	5	6	7	Impacto negativo en el autoestima
Satisfactorio	1	2	3	4	5	6	7	Frustrador

