

ESCUELA DE PSICOLOGIA

Tesis:

“Estudio exploratorio y descriptivo sobre la incidencia o impacto en el autoconcepto de sujetos que han experimentado continuos rechazos en procesos de selección, sin retroalimentación posterior”.

Nombre:

Andrea León M.

Profesor Guía:

Melvin Anabalón.

Profesor Informante:

María Elena Gorostegui.

Metodóloga:

Genoveva Echeverría.

Santiago, Enero del 2006

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto dar a conocer y responder a la siguiente pregunta de investigación **¿Cómo el proceso de selección de personal sin retroalimentación posterior, impacta a los sujetos en su autoconcepto cuando han vivenciado varios rechazos laborales?**

Esta investigación cualitativa, exploratoria y descriptiva, tiene como objetivo indagar en los efectos que puede tener en el autoconcepto de los sujetos la selección de personal sin retroalimentación posterior de sus resultados. Todo ello abarcado desde la teoría Posracionalista.

La Muestra está constituida por cuatro hombres y cuatro mujeres que han participado en procesos de selección de personal sin retroalimentación posterior de sus resultados de evaluación laboral.

La investigación dió como resultado un deterioro pasajero y temporal en el Autoconcepto de los entrevistados, sin embargo el hallazgo más importante de la investigación se dió en la demanda de las personas de ser reconocidas y tomadas en cuenta en su dignidad humana, demanda que se puede ver en la totalidad de la muestra estudiada.

Agradecimientos

En primer lugar doy las gracias a mi madre por ser uno de los grandes pilares de mi vida, enseñándome a ser una persona en toda la magnitud de la palabra, por confiar en mi en momentos en los que ni yo misma confiaba, dándome fuerzas para seguir en esta vida, enseñándome que vivir significa estar dentro de un continuo aprendizaje.

A todos esos ángeles que Dios puso en mi camino, personas de carne y hueso que me ayudaron a cumplir mi sueño, en especial un gran reconocimiento para Lorena y María Inés.

A los demonios que Dios también puso en mi camino, para ayudarme a reconocer la diferencia entre el bien y el mal.

Un especial reconocimiento a Daniela que estuvo en el comienzo y final de este proyecto, apoyando y confiando en el éxito de esta tesis.

A mi pareja que a pesar de sus limitaciones, siempre me apoyó con su incondicional e infinito amor.

Y a mi querida Universidad Academia de Humanismo Cristiano que me dió la posibilidad de ser quien soy, como persona y como profesional. Institución formadora y educativa que se acerca más a una familia, especialmente por su gran equipo de personas y valores que imparten.

Gracias.

INDICE

PORTADILLA	
RESUMEN	2
AGRADECIMIENTOS	3
INDICE	4
1.- INTRODUCCIÓN	7
1.1 Antecedentes	7
1.2 Formulación del problema y pregunta de investigación	11
1.3 Aportes y relevancia de la investigación	15
2.- OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS	17
3.- MARCO TEORICO	18
3.1.- El Trabajo	18
3.2.- El Trabajo y Necesidad Humana	21
3.2.1.- La jerarquía de las necesidades humanas según Maslow	21
3.2.2.- Motivación y trabajo	23
3.2.3.- Autoestima y trabajo	27
3.2.4.- Teoría del Hombre complejo de Shein	31
3.3.- El Desempleo	32
3.3.1.- Frustración: Limitación del Proyecto Vital	32
3.3.2.- Destrucción de Identidad	36
3.3.3.- Cesantía y alineación	38
3.4.- Vitorio Guidano y el Si Mismo	40
3.4.1.- La visión Posracionalista de Self o Identidad Personal	41
3.4.2.- La visión del self en Guidano	42
3.4.3.- El Self y el sentido de pertenencia	44
3.4.4.- Características del concepto de si mismo	46
3.5.- La selección de personal	49
3.5.1.- Concepto de la selección de personal	49
3.5.2.- Criterios para la selección de personal	50
3.5.3.- El Proceso de la selección de personal	54

3.5.3.1.- Características del proceso	54
3.5.3.2.- La entrevista	56
3.5.3.3.- La Evaluación Psicológica	58
3.5.3.4.- El Informe Psicológico	58
3.5.3.5.- La devolución	59
3.5.3.6.- El Seguimiento	60
4.- Trabajo como derecho fundamental	62
4.1.- Modificación al código del trabajo	65
4.2.- Modificación a la ley de protección de la vida privada	67
4.3.- Ley prohíbe discriminación para postular a un empleo	69
5.- Discriminación y desigualdad	71
6.- MARCO METODOLOGICO	75
6.1.- Enfoque Metodológico	75
6.2.- El Paradigma Cualitativo	76
6.3.- Tipo y Diseño de la Investigación	78
6.4.- Delimitación del campo a estudiar	79
6.5.- Tipo de la Muestra	79
6.6.- Tamaño de la muestra	80
6.7.- Criterio de selección	80
6.8.- Técnicas e instrumentos de recolección de la información	80
6.9.- Plan de análisis de la información	83
7.- RESULTADOS Y ANÁLISIS	
7.1 Análisis de los hallazgos	85
8.- DISCUSION Y CONCLUSIONES	90
9.- BIBLIOGRAFÍA	105

ANEXOS

TRANSCRIPCIÓN ENTREVISTA PRELIMINAR

1. Introducción

1.1. Antecedentes y planteamiento del problema

El trabajo constituye en ésta y toda cultura económica, una forma de vinculación social y económica de carácter vital. Su pérdida, especialmente cuando es repentina, trae consigo una serie de reacciones emocionales negativas para la persona que la experimenta.

Desde una perspectiva conductual, las personas que quedan sin trabajo experimentan una significativa pérdida de una importante fuente de reforzamiento, tras lo cual presentan conductas inapropiadas, emocionales y/o desadaptativas (Morris-Vann, 1982). Dichas conductas, en la mayoría de los casos, influyen negativamente en la búsqueda de un nuevo trabajo u ocupación, lo que constituye un círculo difícil de romper y que tiende a agravarse en el sujeto desempleado, a medida que avanza el tiempo de desempleo.

En la situación inicial de la pérdida del empleo, el despido produce diversas respuestas, dentro de las cuales destacan la ansiedad generalizada ante la incertidumbre laboral. Posteriormente, se observan importantes síntomas psicossomáticos a modo de hipertensión y tensión general. Asimismo, en el plano psicológico, la autoestima dañada, los sentimientos de culpa, la depresión, el sentimiento de abandono, las tendencias autoagresivas y el deterioro del autoconcepto, constituyen síntomas importantes. Además, el desempleo se relaciona con patologías más severas, tales como el alcoholismo u otro tipo de adicción a drogas (Morris-Vann 1982).

En el plano familiar, si se trata del despido del jefe de familia, las relaciones familiares se tornan paulatinamente tensas y frías o distantes, aumentan los roces y las fricciones sociales y el cambio de roles que eventualmente puede ocurrir, generan alteraciones negativas del orden familiar tradicional.

Es por lo anterior que la pérdida del trabajo, es considerada por los especialistas, como uno de los más fuertes y perturbadores eventos vitales y se calcula que afecta cada año a 10 millones de personas en todo el mundo (OIT, 2005).

La OIT informó que el desempleo mundial registró una baja en el año 2003, pudiendo contabilizarse un número de 185,9 millones de personas afectadas, cifra con la cual se mantienen los niveles históricos, pese a los signos de recuperación económica registrados tras dos años de recesión mundial. Pese a ello, la OIT entrega un pronóstico prudentemente optimista basado en su informe sobre tendencias mundiales del empleo 2004, analizando la leve recuperación económica de la segunda mitad del 2003 que aminoró el deterioro del empleo. De continuar así, podría esperarse mejores resultados para el año 2005 (OIT, 2005).

De los desempleados del mundo, actualmente, cerca de 108,1 millones corresponden a varones, cifra superior en 600.000 personas más que en el año 2002. Entre las mujeres se produjo un ligero descenso, pasando de 77,9 millones en el año 2002 a 77,8 millones en el año 2003. En el segmento juvenil, se observa que el rango entre los 15 y 24 años de edad fue el más perjudicado, que, sumando un total de 88,2 millones, alcanza una alta tasa de desempleo del 14,4 % (OIT, 2005).

Pese a que la economía informal continuó aumentando en los países que registraban tasas bajas de crecimiento del PNB (Producto Nacional Bruto), el número de trabajadores pobres, es decir, personas que viven con el equivalente de un dólar de los Estados Unidos por día o menos, se mantuvo estable en el año 2003, estimándose en 550 millones (OIT, 2005). Es así que en el informe OIT del año 2003, se señala que “ha progresado el PNB, no así el empleo en la economía mundial. Esto debería cambiar si se quiere alcanzar en el 2015, el objetivo de desarrollo de las Naciones Unidas para el Milenio, que consiste en reducir a la mitad la pobreza en el mundo” (OIT, 2005).

Es así que el reto general, propuesto por la OIT, es absorber a los 514 millones de personas que se incorporan por primera vez a los mercados laborales del mundo y reducir el número de trabajadores pobres para el año 2015. Según la misma institución, es importante que los países mejoren las políticas de empleo para situarlas en igualdad de condiciones con las políticas macroeconómicas (OIT, 2005).

La búsqueda de un nuevo empleo es un tema complejo. En el caso de nuestro país, según indican los antecedentes publicados, se ha avanzado considerablemente en políticas de empleo, en especial desde la entrada en vigencia de las reformas laborales del año 2001. En ellas se establece la prohibición que tienen los empleadores de publicar avisos que vulneren la igualdad de oportunidad al momento de postular a un trabajo (Código del Trabajo Chileno 2001). Sin embargo, luego de un estudio realizado por La Inspección del Trabajo, el 7 de julio del 2005, se detectó que un 12,28% de las ofertas de trabajo contiene algún tipo de requisito discriminatorio, tales como: exigencia del currículum con foto, edad, buena presencia o cualquiera donde se mida o evalúe la apariencia física, más que las condiciones personales o técnicas, nacionalidad, origen y estatura, entre otros, requisitos que en práctica de búsqueda, promueven o impiden en alguna medida el encuentro de empleo, haciéndolo más dificultoso.

Si bien la normativa actual representa un avance sustancial en el tema, aún no existe ningún precepto que regule los procesos de selección de personal que las empresas actualmente realizan, y en los cuales las personas desempleadas participan. En este sentido, los sujetos desempleados en búsqueda de empleo, por un lado, desconocen las características que debiese tener un proceso de selección claro y transparente, aunque por otro, participan de ellos ante la necesidad apremiante de trabajo.

En los procesos de selección de personal, las organizaciones utilizan con frecuencia, el apoyo de un experto en el ámbito de la Psicología. La evaluación psicológica que realizan, es una herramienta fundamental en la selección de

personal, utilizada por la gran mayoría de las organizaciones. Su uso se concibe como parte de las políticas de R.R.H.H., ya que “la selección de personal es una herramienta que ayuda a encontrar a la persona más idónea para el cargo y el desarrollo de la organización” (Chiavenato, 1981).

Dentro del sistema de Recursos Humanos se ubica el subsistema de selección y desarrollo que, básicamente, se orienta a obtener el personal idóneo para alcanzar las metas de la organización. Inmerso en este subsistema, el proceso de selección de personal, en un sentido amplio, comprende las actividades de reclutamiento, selección, incorporación y seguimiento, como vía inicial para proveer a la organización de los recursos humanos necesarios. Posteriormente, una vez seleccionados e integrados los sujetos a la organización, éstos no permanecen estáticos, sino que deben superarse, formarse, desarrollarse, etc. Además, es imprescindible la existencia y utilización de mecanismos de evaluación y control destinados a regular el desarrollo y el funcionamiento de los sujetos integrados y del sistema organizacional en general (Davis y Newstrom, 1987).

Cabe señalar que, en relación con la realidad chilena, la fuerza laboral incorporada en el año 2.000 fue de 5.857 personas. Actualmente es de 6.120 personas y en alza, en base a los cambios que impone la globalización y a los estándares de calidad que existen en el mercado. Dadas estas cifras, es posible hipotetizar que el proceso de selección de personal ha sido aplicado a gran parte de esta fuerza laboral.

Considerando la utilización progresiva de la tecnología de internet, se observa actualmente, más de cincuenta consultoras que prestan este tipo de servicio, tanto en la Región Metropolitana, como en regiones. También se puede mencionar que para las empresas que se encuentren certificadas bajo las normas ISO9001: 2000, este proceso es un requisito obligatorio, orientado a cumplir con los estándares de calidad internacional. En este momento, entre grandes y microempresas, ya se encuentran certificadas más de 1.000 organizaciones en nuestro país y se espera que en este año se triplique la cifra (prochile.cl).

1.2. Formulación del problema y pregunta de investigación

Al revisar el Código del Trabajo vigente en nuestro país es posible visualizar que no existe mención alguna sobre los procedimientos destinados a integrar nuevos trabajadores a las organizaciones, menos aún relacionados con los procesos de selección de personal y la evaluación psicológica que ello implica.

Lo anterior da cuenta de la libertad con la cual se toman las decisiones en relación a condiciones y contenidos referidos a los procesos selectivos de los sujetos, tanto en la elección de las pruebas, como en la manipulación de los datos recogidos y en el trato de los postulantes (Código del Trabajo de Chile, 2005).

Todo indica, entonces, que los trabajadores quedan sin protección legal frente a un proceso que inicialmente es de decisión personal, pero del cual se desconocen las características o procedimientos empleados. Es decir, las personas no conocen los límites de este proceso y por esta decisión de necesidad que conlleva estar sin trabajo o buscando una mejor alternativa, se somete a procesos totalmente desconocidos, más aun ignorantes de los límites de las indagaciones del proceso selectivo.

Asimismo, estos antecedentes permiten plantear que en los casos en que los sujetos no logran pasar un proceso de selección, la suspensión del mismo, la no devolución de los antecedentes recogidos de la persona y la inexistente retroalimentación posterior a su postulación fracasada, promueve una serie de cuestionamiento sobre sí mismo, sobre las capacidades que se poseen o se cree poseer y sobre el autoconcepto de los sujetos.

Pareciera ser que la gran mayoría de las organizaciones, tiene asumido este sistema de evaluaciones. Como no existe un marco regulador específico, buena parte de los postulantes son sometidos a distintas pruebas de selección e indagación de su vida pública y privada, sin una posterior contención,

asumiendo su fracaso como un fracaso netamente personal, desconociendo que quizás ha sido partícipe de un proceso incompleto o errado.

En este escenario surgen una serie de interrogantes como por ejemplo, ¿qué pasa con la autoestima de las personas que pasan por un proceso de selección de personal y son rechazadas?, ¿qué pasa con la identidad de las personas rechazadas?, ¿podría el proceso de selección causar alteraciones o trastornos psicológicos en los postulantes, en especial cuando el rechazo ocurre varias veces?, ¿qué pasa a nivel psicológico en las personas cuando son rechazadas?, ¿qué efectos puede tener el ser rechazado de un proceso de selección?, ¿hay variaciones en el autoconcepto de las personas, tras varios rechazos en procesos de selección de personal?, etc.

En el intento de responder estas interrogantes, es imprescindible comprender ciertos aspectos del “sí mismo” de las personas o su “autoconcepto”. Para un mejor entendimiento de lo que es la identidad personal, es necesario remitirse a las modalidades de autoorganización que desarrolla toda persona. En términos de Maturana, lo que corresponde a un sistema se encuentra determinado por su estructura, la cual permite organizar su experiencia de la realidad.

Por otro lado, Guidano, sostiene que todo sujeto mantiene, por todo el ciclo de vida, la unidad de sí mismo como sistema, es decir, el sistema mantiene lo que se entiende como identidad de la persona. En esta línea, Guidano sostiene que la identidad no es estática, sino que responde a una construcción constante y dinámica, distinto a una representación, como lo plantean los enfoques racionalistas (Guidano, 1995). Con esto, es posible esperar que cualquier agente externo incida en la transformación y reestructuración continua de nuestra identidad, en las que el sistema realiza una serie de procesos de homeostasis interna destinados a la coherencia o consistencia psicológica, que en otras palabras corresponde al equilibrio psíquico.

Según la teoría posracionalista, dentro de la cual se enmarca los postulados de Guidano, el concepto de ‘sí mismo’, es fundamental en la conformación de los

significados que los sujetos darán a su vida. En este sentido, la mantención de una homeostasis o coherencia interna, permite mantener la salud mental de los sujetos. Más aún, una autoimagen coherente es un elemento básico en la mantención de una estructuración mental equilibrada.

Cabe señalar que cualquier experiencia externa, llevará al sujeto a revalidarse continuamente, con el fin de mantener una estabilidad mental. Por esta razón, el cómo los sujetos perciben y experimentan su entorno y de qué manera enfrentan los procesos de integración, resultan vitales en el funcionamiento de este sistema de acomodación continua.

Esta investigación intenta conocer el impacto que puede causar el continuo rechazo en procesos de selección de personal, sin retroalimentación posterior en personas que buscan trabajo y los efectos que pueden causar en su autoconcepto. Todo ello, considerando el relato de algunos sujetos, el cual da cuenta de la percepción de sí mismo basándose, principalmente, en la teoría posracionalista, a fin de conocer cómo este proceso afecta la identidad personal.

Como se ha especificado anteriormente, puesto que la modalidad de llevar a cabo procesos de selección de personal en nuestro país, no incluye el 'hacerse cargo' de lo que le ocurre a las distintas personas que postulan cuando no son seleccionadas, menos aún se considera la carga emocional que dicha persona trae de su historia de vida particular.

Considerando lo anterior, surge la pregunta guía de esta investigación:

¿Cómo el proceso de selección de personal sin retroalimentación posterior, impacta a los sujetos en su autoconcepto cuando han vivenciado varios rechazos laborales?

1.3. Aportes y relevancia de la investigación

Una breve revisión bibliográfica sobre Psicología Laboral, permite observar que existen múltiples y variados estudios sobre los fenómenos organizacionales, tales como la productividad, los estándares de calidad y sobre la eficacia y la eficiencia de las empresas, entre otros. Sin embargo, no existen estudios relacionados con las percepciones de los sujetos y menos aún cuál es el impacto que puede causar en el autoconcepto, cuando se es protagonista de varios rechazos a postulaciones laborales. Menos aún, sobre las implicancias en la autoimagen y la autoestima, ejes centrales del autoconcepto.

En su **aspecto teórico**, la relevancia de este estudio reside fundamentalmente en la contribución al conocimiento existente hoy día en torno a los efectos que puede causar la selección de personal sin retroalimentación posterior, en sujetos que han sido rechazados en más de una oportunidad. En este sentido, como corresponde a un área temática que no ha sido desarrollada por la Psicología en Chile, la presente investigación permite instalar un precedente confiable destinado a colaborar con el bagaje bibliográfico existente hasta el momento, lo que favorece los avances sobre el área laboral.

Generalmente, el desempleo se observa a partir de dos focos: desde el punto de vista estadístico, por ende, cuantitativo, y el segundo, desde las consecuencias psicológicas que éste posee. Por ello es que los resultados aquí expuestos, constituyen un material de apoyo a los profesionales de la psicología organizacional, debido a la falta de información a nivel nacional sobre este tema.

Asimismo, una de las grandes críticas que se realiza a la Psicología Laboral, es que sólo orienta su trabajo a la mejora de las organizaciones. Quizás, estas críticas no se alejan mucho de la realidad. De hecho, un alto porcentaje de las publicaciones en el área están destinadas sólo a procesos que se llevan a cabo en el interés beneficioso de las organizaciones, lo que de alguna manera indica

que las investigaciones serias en las cuales se considera un elemento importantísimo de toda organización, los trabajadores, quedan relegados a un segundo plano.

En relación con la **Relevancia Práctica**, sin duda que los resultados de la presente investigación colaboran de forma sustantiva a los diseños de selección de personal existentes hasta el momento. Además, los resultados que de esta investigación se obtienen, ayudan de forma importante con el desarrollo, no sólo de aspectos teóricos relacionados al tema, sino que también con la creación y construcción de herramientas técnicas concretas, para la selección de personal, específicamente en lo que se refiere a la devolución de los resultados de los postulantes, con el fin de entregar una retroalimentación a las personas que fracasan en dichos procesos, orientándolos de manera práctica.

En el caso de la **Relevancia Social**, ésta reside en la posibilidad de que las conclusiones del presente estudio, permiten acceder a una perspectiva diferente de la situación de las personas que son rechazadas de los procesos de selección de personal sin retroalimentación.

Desde la ética profesional, esta investigación permite dar pie a una reflexión o cuestionamiento al trabajo de la psicología y de los psicólogos laborales, con el fin de revalorizar las implicancias de la responsabilidad de trabajar con personas y sus distintas capacidades.

2.- Objetivos Generales y Específicos

Objetivo General:

Analizar los posibles efectos que puede generar el proceso de selección de personal, sin retroalimentación posterior en el autoconcepto en personas que han sido rechazadas en más de dos oportunidades.

Objetivos específicos:

- Conocer los cambios psicológicos que puede producir la falta de retroalimentación posterior a pruebas de selección de personal, cuando la persona ha sido rechazada, según los sujetos de la muestra.
- Relacionar autoconcepto y significados atribuidos a la experiencia de un proceso de selección de personal sin retroalimentación posterior en que los sujetos de la muestra fueron rechazados.

Marco Teórico

3. 1. El trabajo

La importancia del trabajo en la vida humana, no es un aspecto que debiese subestimarse, puesto que la mayor parte de los seres humanos transcurren al menos un tercio de su vida, laborando.

Desde la Física, se entiende por trabajo, “la transferencia de fuerza o energía de un cuerpo o sistema a otro” (Ardila, 1986, p. 16). No obstante, desde una mirada relacionada más con lo humano, el trabajo corresponde a “la transformación del ambiente llevada a cabo con el fin de lograr ciertos objetivos, especialmente la subsistencia y la conservación de la vida” (Ardila, 1986, p. 16), por lo cual es posible plantear que el trabajo implica, por un lado, una intención de transformación del medio, y, por otro, que sólo sería el ser humano el que trabajaría, puesto que los animales carecerían de dicho propósito.

De acuerdo con lo anterior, el trabajo constituye una manera específica e importante de la transformación del animal en hombre (Marx en Ardila, 1986). En este sentido, la dotación de pulgares en las manos, la capacidad de sostener la mirada hacia el objeto sostenido en ellas y el enorme desarrollo del cerebro, son elementos que definieron y permitieron que el primate se convirtiera en ser humano y pudiera trabajar.

Más aún, traspasando el ámbito de lo meramente biológico, el trabajo puede ser concebido como la actividad mediante la cual el espíritu desarrolla sus potencialidades y, al mismo tiempo, actividad en que el espíritu deviene algo distinto de sí mismo (Hegel en Hopenhayn, 1988). Si bien puede parecer una paradoja este concepto, en especial si se le relaciona con la concepción marxista del mismo, en la que se considera que el trabajo humano produce alienación en las personas, lo cierto es que al menos en la cultura occidental, trabajar permite

acceder no sólo a cuestiones en el orden de lo material, sino que el ser humano sin trabajo pareciera que deja de ser lo que es originalmente.

El trabajo, en primera instancia, la manera de ganar dinero que permite satisfacer las necesidades básicas, aunque al mismo tiempo, es una manera de obtener estatus, de imponerse a los demás, de sobresalir y de solucionar las necesidades psicológicas como la de ser querido, aceptado y apreciado por un grupo humano (Ardila, 1986).

Según Freud, el trabajo y el amor constituyen los padres de la civilización humana. Para él, el trabajo no consistía en una actividad placentera, sino en una carga que precisaba tolerar, puesto que gran parte de la energía psíquica que idealmente debiera utilizarse en la satisfacción de la naturaleza sexual humana, es reprimida y, en algunos casos, sublimada a través de alguna experiencia laboral. En otras palabras, la energía motriz del ser humano surgida a partir de la libido, es canalizada y adquiere una forma socialmente reconocida y retribuida (Freud, 1919). De hecho, si bien en la infancia el niño(a), centra su interés en el juego, ya que en esta etapa el principio del placer gobierna la vida y todas las acciones de ella, en la adultez, es el principio de realidad el que ordena su vida. De allí, se entiende el gran conflicto psíquico propio de la adolescencia, en el cual se presenta una clara lucha de poder entre las demandas del ello, gobernado por el principio del placer y los deseos de imponerse del superyó, gobernado por la normativa del principio de realidad (Freud, 1901).

Como los individuos no nacen con la capacidad de trabajar, pese a lo cual sus energías y necesidades puede orientarlas hacia el trabajo, se trata más bien de un actividad aprendida, ya que si bien se nace con ciertas habilidades sólo se desarrollarán si éstas son aprendidas. En este sentido, las exigencias sociales, las costumbres, la cultura como un marco de referencia, condicionan la actividad laboral del sujeto. Por ello, el trabajo es un fenómeno de implicancias tanto individuales como sociales (Ardila, 1986).

Es por lo anterior, que, el trabajo como fenómeno con grandes implicancias psicológicas, debe interpretarse en el contexto de las instituciones y estructuras sociales. Por ello, el entendimiento del trabajo humano debe comprender tanto, las condiciones sociales e históricas que influyen en él, como las individuales y personales.

Por otro lado, el empleo, concepto derivado del trabajo se entiende como “el trabajo realizado en condiciones contractuales por el que se recibe una remuneración económica” (Jahoda, 1987). En esta conceptualización de empleo, se pone de manifiesto la importancia instrumental de él, en el sentido que contribuye de forma importante con el sustento del sujeto y de su grupo familiar.

Si bien las sociedades contemporáneas, en especial las occidentales, presentan una fuerte orientación hacia el trabajo, al punto que éste, como se ha enunciado anteriormente, implica que gran parte de la vida de las personas se estructura en torno a la actividad laboral, evidenciaría que el trabajo traspasa las necesidades netamente económicas (Acuña y Reyes, 1982). Por lo mismo, la educación en la cultura occidental, traducido en los currículums escolares se encuentra orientada a dar un sentido a la vida organizado a partir del ejercicio de una profesión u oficio remunerado, para lo cual se educa a los jóvenes con el objetivo de conseguir un empleo que garantice la sobrevivencia, es decir, que les permita acceder a un sueldo que proporcione cierta estabilidad y holgura económica, así como una jubilación con características similares (Carlotto y Gobbi, 2001).

En el plano psicológico, el trabajo constituye un verdadero ritual a partir del cual se organiza toda la dimensión temporal del sujeto, y lo que esto en la subjetividad significa. Permite, además, mantener la pertenencia a un grupo humano específico, con todas las consecuencias que ello posee: adquisición de una identidad individual, surgimiento de la identidad social, sentido de pertenencia, reconocimiento social, puede establecer y observar similitudes y

diferencias en relación a otros sujetos, le permite establecer importantes lazos afectivos, etc.

3. 2. Trabajo y necesidades humanas

3. 2. 1. La jerarquía de las necesidades humanas, según Maslow

La jerarquía de las necesidades, corresponde a una teoría psicológica propuesta por Abraham Maslow en su trabajo de 1943. Corresponde, en un inicio, a una teoría sobre la motivación humana, posteriormente ampliada. En ella, Maslow plantea una serie de necesidades humanas que, al ser satisfechas las más básicas, se desarrollarían necesidades y deseos más altos, lo que se explica por la estructura piramidal propuesta por el autor.

La pirámide de Maslow indica que, de acuerdo con la determinación biológica causada por la constitución genética del individuo, en la zona inferior de la estructura se ubican las necesidades más prioritarias, mientras que en la zona superior se encontrarían las de menor prioridad. De esta forma, al ser satisfechas las necesidades de determinado nivel, el sujeto encuentra en las necesidades del siguiente nivel, su próxima meta de satisfacción. Es decir, que el ser humano requeriría constantemente de la satisfacción de nuevas metas.

En relación con el trabajo, éste puede considerarse como una manera específica de satisfacer algunas de las necesidades más básicas, como las fisiológicas. Sin embargo, el trabajo y todas las relaciones sociales y procesos de socialización que en él se encuentran involucrados, implica, además, un contenido subyacente en el cual se ubicarían o permitirían la satisfacción de necesidades superiores a las meramente biológicas.

Para una mejor comprensión de lo anterior, es necesario observar la representación de la teoría propuesta por Maslow para explicar las necesidades humanas, en la cual se encuentran en la base, las necesidades de corte más

biológico, pero a medida que se asciende en la pirámide, se ubican las necesidades superiores, las que se vincularían de forma estrecha con el sentido y el contenido implícito o latente de la actividad laboral.



De acuerdo con la estructura que se observa, las necesidades identificadas por Maslow son las siguientes:

a) Necesidades fisiológicas: constituyen la primera prioridad del individuo y se encuentran relacionadas con su supervivencia. Dentro de éstas, se encuentran la necesidad de homeostasis o el esfuerzo del organismo por mantener un estado fisiológico constante y normal, para lo cual debe cumplir con la alimentación, el saciar la sed, la mantención de una temperatura corporal adecuada, como también las necesidades sexuales.

b) Necesidades de seguridad: con su satisfacción se busca la creación y mantención de un estado de orden y seguridad. Por ello, en este tipo de necesidades se incluyen la necesidad de estabilidad, la de tener orden y la de tener protección, entre otras. Ellas se relacionan con el temor de los sujetos a perder el control de su vida y están íntimamente ligadas al miedo a lo desconocido y a la anarquía.

c) Necesidades sociales: una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y de seguridad, la motivación se orienta a las necesidades sociales. Estas tienen relación con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Para su satisfacción, es necesaria la comunicación con otras personas, el establecimiento de lazos de amistad, la manifestación y el recibimiento de afecto y la pertenencia a un grupo y sentirse aceptado dentro de él.

d) Necesidades de reconocimiento: se le conocen también como las necesidades de autoestima. Este grupo de necesidades radica en el requerimiento de toda persona por sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social, de igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

e) Necesidades de autorrealización o autoactualización: se convierten en el ideal para cada individuo, ya que en éste nivel, el ser humano requiere trascender, dejar huella, realizar su propia obra, desarrollar su talento al máximo.

3. 2. 2. Motivación y Trabajo

En el caso de la motivación, ésta podría entenderse como el conjunto de factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta de un sujeto hacia un objetivo. La motivación, como fuerza impulsora de la conducta, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la actividad humana, pero es en el trabajo en la cual logra la mayor preponderancia al ser la actividad laboral que desempeñemos, la labor que ocupa la mayor parte de la vida humana. En este sentido, es de gran importancia la motivación hacia el trabajo, de lo contrario esta actividad se convierte en una actividad alienada y opresora.

Además, estar motivado hacia el trabajo, trae varias consecuencias psicológicas positivas, tales como lo son la autorrealización, la percepción o imagen de persona competente y útil socialmente (Maslow, 1970). Es así que la

satisfacción de los trabajadores es un fin en sí mismo, ya que tiene un valor intrínseco que compete tanto al trabajador como a la empresa, por lo cual no es conveniente adoptar posturas utilitaristas que consideran la satisfacción laboral sólo como uno más de los factores necesarios para lograr una producción mayor, la cual sería un beneficio cuyos frutos se dirigirían principalmente a la empresa.

Diversas pueden ser las motivaciones de un sujeto. En el caso del hambre, es evidente que éste motiva a la búsqueda de alimento, por lo cual mayor será la motivación por satisfacer la necesidad si el apetito aumenta. Es decir, la motivación se acompaña de un impulso orientado a satisfacer la necesidad más urgente, por lo tanto, dicho impulso conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre las alternativas que se presentan en una determinada situación.

En otras palabras, existe una estrecha relación entre la motivación y las conductas asociadas a ella. Según Chiavenato (2005), existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana: la primera, es que el comportamiento es causado, es decir, posee una causa interna o externa que lo origina; la segunda, es que el comportamiento es motivado por impulsos, deseos, necesidades o tendencias y, la tercera, es que el comportamiento se orienta hacia algún objetivo.

En el caso de la búsqueda de empleo y de la participación en algún proceso de selección de personal, se está frente a una clara conducta o comportamiento destinado a una meta: encontrar empleo, a fin de satisfacer necesidades, tanto de aquellas que se encuentran en el orden de lo fisiológico, como de aquellas más relacionadas con el orden de lo psicológico.

Cuando un organismo logra satisfacer una necesidad que se le ha presentado, retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente como una nueva necesidad. En este sentido, toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior (Chiavenato, 2005).

Sin embargo, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones (Chiavenato, 2005), como las que se enuncian a continuación:

- Desorganización del comportamiento, observable como una conducta ilógica y sin explicación aparente para los otros sujetos.
- Agresividad, física o verbal.
- Reacciones emocionales tales como ansiedad, aflicción y nerviosismo. También se presentan otras manifestaciones en las que hay un claro compromiso fisiológico como el insomnio, problemas circulatorios y digestivos, etc.
- Tendencia a la alienación, la apatía y el desinterés, ante actividades que antaño fueron interesantes para la persona.
- En el mundo industrial es frecuente observar en sus trabajadores que cuando las rutas que conducen al objetivo de los trabajadores están bloqueadas, ellos normalmente "se rinden". La moral decae, se reúnen con sus amigos para quejarse y, en algunos casos, toman venganza arrojando la herramienta (en ocasiones deliberadamente) contra la maquinaria, u optan por conductas impropias, como forma de reaccionar ante la frustración.

La motivación y sus conductas asociadas corresponden a conductas aprendidas. De hecho, si bien es imprescindible el bagaje genético, es evidente que la cultura moldea nuestro comportamiento, como así también el de nuestras necesidades. Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana y esas influencias quedan expresadas de distintas maneras. En efecto, esas influencias sociales externas se combinan con las capacidades internas de la persona y contribuyen a la integración de la personalidad del sujeto.

El mecanismo de 'moldeamiento social' de las personas, podría explicarse de la siguiente manera: en primer lugar, se presenta la activación de un estímulo, ante

el cual la persona responde. En esta etapa, la sociedad, por intermedio de un miembro con mayor jerarquía (padre, jefe, sacerdote, etc.), trata de enseñar, juzga el comportamiento y decide si la respuesta que se otorgó al estímulo presentado, fue adecuada o no. Es así como se le otorga al sujeto una recompensa si su conducta es aceptada socialmente o se proporciona una sanción o castigo si es el caso contrario.

La recompensa actúa como un refuerzo positivo, ya que aumenta la probabilidad de que en el futuro, ante estímulos semejantes, se repita la respuesta prefijada. Cada vez que esto sucede ocurre un refuerzo y, por lo tanto, aumentan las probabilidades de la ocurrencia de la conducta deseada. Una vez instaurada esa conducta se dice que ha habido aprendizaje. Sin embargo, si ha habido un castigo, éste resulta menos efectivo, ya que disminuye la probabilidad de que se repita ese comportamiento ante estímulos semejantes (Chiavenato, 2005).

Como se observa, la motivación obedece a una serie de elementos, explicables desde el aprendizaje asociativo, constituyendo un factor de interés para todo quien participa de las decisiones de una organización, quien, conciente de la necesidad de establecer sistemas de acuerdo a la realidad de su país, deberá considerar que la motivación es un factor determinante en el establecimiento de dichos sistemas.

En términos generales, las organizaciones empresariales se empeñan en producir más y mejor, especialmente en el contexto de la fuerte competencia presente en el mundo globalizado. Por ello, las gerencias de las organizaciones deben recurrir a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos, referidos a planeamiento estratégico, aumento de capital, tecnología de punta, logística apropiada, políticas de personal, adecuado uso de los recursos, etc.

Considerando lo anterior, las estrategias sobre dirección y desarrollo del personal toman cada vez mayor relevancia en el marco del logro de los objetivos empresariales en conjunto con el desarrollo personal de los

trabajadores integrantes de la organización. Dentro de este campo, existen complejos procesos y elementos que intervienen, tales como la capacitación, las remuneraciones, las condiciones de trabajo, la motivación, el clima organizacional, las relaciones humanas, las políticas de contratación, la seguridad, el liderazgo, los sistemas de recompensa, etc (Chiavenato, 1986).

Como se observa, la motivación del personal se constituye en un medio importante para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores y, por ende, mejorar la productividad en la empresa. Por ello, a fin de mantener un grado de compromiso y esfuerzo adecuado a las necesidades de las organizaciones, es que la cooperación de sus miembros, desde el momento en que son seleccionados para ser parte de un proceso de selección, convirtiéndose en potenciales trabajadores, resulta en extremo relevante. En este sentido, es de gran importancia establecer mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización, como asimismo, se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes (Chiavenato, 1986).

3. 2. 3. Autoestima y Trabajo

Se entiende por autoestima, el valor que el sujeto otorga a la imagen que tiene de sí. Es, básicamente, un estado mental, ya que involucra un sentimiento o concepto valorativo (positivo o negativo) de nuestro ser, la cual se aprende, cambia y la podemos mejorar. Se basa en todos los pensamientos, sentimientos, sensaciones y experiencias que sobre nosotros mismos hemos ido recogiendo, asimilando e interiorizando durante nuestra vida, aunque si bien es cierto, comienza a forjarse durante los 5 ó 6 años de edad (Maslow, 1989).

En lo más profundo de nuestro ser existe una imagen que nosotros hemos creado, aunque no estemos plenamente concientes de ello, que refleja la idea que nosotros nos hemos forjado de quienes somos como persona, y cuán valiosos somos con respecto a otros. Se corresponda o no con lo que

‘objetivamente se entiende como real’, ésta imagen es nuestro punto de referencia respecto al mundo que nos rodea, que permite tomar decisiones y gestionar la vida en general.

Una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, como asimismo tiene gran implicancia en la salud mental y física. Por otro lado, una autoestima baja o deteriorada influirá notablemente en que la persona oriente sus conductas hacia la derrota y el fracaso, lo que al mismo tiempo promoverá en él o ella sentimientos de fracaso y frustración convirtiendo esta autopercepción en un ciclo alimentado de forma circular.

Sin duda que el ambiente familiar es un factor esencial que influye en la formación de la autoestima, puesto que el sujeto incorpora desde él, los valores, las reglas y las costumbres, aunque a veces éstas pueden ser contraproducentes. Dichos aspectos, son incorporados a la familia por medio del modelo que la sociedad presenta, siendo asimilado por gran parte de los grupos sociales. Sin embargo, la personalidad de cada uno, no sólo se forma a partir de la familia, sino también con lo que ésta cree que los demás piensan de ella y con lo que piensa de sí misma, en el contexto del ambiente y las relaciones de las personas con otros grupos humanos diferentes.

Parte importante de la autoestima, tiene relación con el autoconcepto, es decir, con una serie de creencias de nosotros mismos que se manifiestan en nuestra conducta. Comprende lo que somos, lo que pensamos y lo que hacemos en la vida diaria, individual, familiar, laboral y social. En la constitución del autoconcepto intervienen varios componentes y niveles interrelacionados, entre los cuales se encuentran:

Nivel cognitivo - intelectual: constituye las ideas, opiniones, creencias, percepciones y el procesamiento de la información exterior. Basamos nuestro

autoconcepto en experiencias pasadas, creencias y convencimiento sobre nuestra persona.

Nivel emocional afectivo: es un juicio de valor sobre nuestras cualidades personales. Implica un sentimiento de lo agradable o desagradable que vemos en nosotros.

Nivel conductual: es el componente conativo del autoconcepto, es decir, implica la decisión de actuar y de llevar a la práctica un comportamiento consistente con él.

A lo anterior, se debe incorporar además, algunos elementos que determinan el autoconcepto, dentro de los cuales se encuentran:

- **Afectivo**: El desarrollo de la autoestima dependerá del tipo de relaciones que se establezcan a lo largo de la existencia de la persona, para lo cual es esencial que el individuo se encuentre en un clima de afecto y amor, no sólo en el hogar, sino en todos los ambientes de los cuales sea partícipe. Los sujetos con autoestima elevada provienen, por lo general, de ambientes en los cuales existe la franqueza, la confianza y el respeto por la originalidad de cada uno de sus miembros, existiendo además, libertad de expresión, sin temor al ridículo (Ruiz, 1998).
- **Confianza**: Es la base para la seguridad de toda persona, sin ella todo crecimiento posterior será más vulnerable. La confianza se construye de diversas maneras: evitando los mensajes ambivalentes (inconsistencia entre el lenguaje corporal y el verbal), puesto que generan confusión e inseguridad y evitando mensajes suaves encubridores de sentimientos fuertes, ya que esto diluye las emociones fuertes y promueve la desconfianza en los sentimientos intensos (Ruiz, 1998).
- **El no enjuiciamiento**: Para educar al otro no se debe ser juez, el hecho de ser juzgado constantemente y en exceso, promueve el desarrollo de

una persona extremadamente autocrítica, insegura y descontenta consigo misma. Asimismo, los juicios negativos pueden llevar a dudar de las habilidades o capacidades y, por ende, influir directamente en el desarrollo de una baja autoestima. Esto no quiere decir que no se expresen los sentimientos con respecto al otro, sino que se debe enjuiciar la conducta, no a la persona (Ruiz, 1998).

- **Necesidad de sentirse apreciado:** Todo ser humano necesita sentirse aceptado tal cual es, sentirse valorado, querido como ser único y especial, esto favorece a que la persona se conozca y quiera a sí misma, el trato respetuoso hacia el otro manifiesta nuestro aprecio. Cada vez que hacemos que una persona se sienta pequeña e insignificante, menoscabamos su seguridad y autoestima, al darle a la persona reconocimiento pleno, favoreciendo su sentido del éxito y de confianza en si mismo, alimentamos su convicción de tener algo que ofrecer, lo cual lo impulsa a realizar nuevos esfuerzos (Ruiz, 1998).

- **Respeto por los sentimientos y opiniones del otro:** El desarrollo de una adecuada autoestima es afectada al no respetarse la validez de los sentimientos. Frente a los sentimientos de una persona lo importante es la empatía y comprensión, de lo contrario se obtendrán emociones fingidas o reprimidas. En este sentido, la actitud adecuada frente al sentir ajeno, consiste en escuchar con respeto para poder orientar ante la real dimensión el asunto. Cuando alguien tiene problemas para aceptar a los demás, puede ser un índice de inseguridad y de que su autoestima es baja.

El individuo que carece de un sentido fuerte de valor personal, se siente amenazado por las diferencias, anhela que los demás piensen como él, lo cual puede deberse a la necesidad de apoyo externo para reafirmar su imagen, ya que toda persona que respeta los sentimientos y diferencias individuales, no trata de imponer sus percepciones a los otros (Ruiz, 1998).

- **La empatía:** Para desarrollar la seguridad de una persona es muy importante que ésta se sienta comprendida. Una forma de comprensión es la empatía, que consiste en penetrar en el mundo del otro, ponerse en su lugar, comprendiendo sus sentimientos. La persona empática no está para coincidir ni discrepar, sino para comprender sin juicios. Asimismo, no trata de modificar los sentimientos del otro, sino que comprenderlos, empatía consiste en oír con afecto y sin cuestionamiento (Ruiz, 1998).

- **Concepto de sí mismo:** Las personas exitosas tienen un alto concepto de sí mismo, son optimistas frente a su futuro, tienen confianza en su habilidad en general. Son queridos por los otros, son corteses y honestos con los demás. Se podría decir que tienden a sobresalir en su excelencia como individuos (Guidano, 1997).

- **Ambiente social:** Es importante, en cuanto la autoestima está determinada por la opinión que sienten los demás del sujeto, el concepto de sí mismo contiene una gran influencia de las experiencias sociales. Si la persona es valorada en el ámbito social, aumentará su autoestima positiva y desarrollará su propia identidad.

La autoestima se construye diariamente a través de nuestras experiencias y de las relaciones con las personas que nos rodean, si con frecuencia nos estimulan, si se nos destaca más lo positivo que lo negativo, si nos motivan a superarnos, desarrollaremos una autoestima positiva (Ruiz, 1998).

3. 2. 4. Teoría del hombre complejo de Shein

La teoría de Shein se fundamenta en que por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior. Asimismo, las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer, como las necesidades básicas, mientras que otras, como las superiores, cambian

constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas. Además, las necesidades varían, por tanto no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias.

Los administradores de las organizaciones más efectivos, están concientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal. Finalmente, el autor citado, refiere que ellos evitan suposiciones generalizadas acerca de lo que motiva a los demás, según proyecciones de sus propias opiniones y expectativas.

Se infiere que las teorías presentadas en este capítulo de manera breve, coinciden en ver al empleado como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades. Alcanzados estos objetivos, su motivación se convertirá en el impulso para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia.

Los directivos de las organizaciones tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que impere en ella. Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tiene un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos en todos los niveles de la organización, por lo que cualquier intento para mejorar el desempeño del empleado debe empezar con un estudio de la naturaleza de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella.

3. 3. El desempleo

En América Latina, el desempleo estructural es un problema importante, frente al cual las políticas sociales aún se mantienen precarias, al menos en relación a países europeos. En períodos de cesantía, en nuestro país se convierte en una experiencia masiva y casi crónica. A esto se debe agregar, además, el subempleo o la ocupación disfrazada, que, si bien pueden constituir un paliativo, de ninguna manera permite alcanzar una remuneración suficiente (Larraín, 1996).

Sin embargo, mucho más allá de las estadísticas y los datos cuantitativos sobre el desempleo, cabe señalar algunas de las consecuencias que produce esta situación en relación a los contenidos latentes o implícitos que conlleva el trabajo humano, lo que permite un mayor acercamiento a la subjetividad de los sujetos que vivencian este complejo fenómeno.

3. 3. 1. Frustración: Limitación del proyecto vital

El trabajo, constituye una instancia de articulación primordial en su desarrollo como ser humano, a través de la expresión material de sus capacidades en un quehacer concreto, realizado con otros seres humanos, y en el cual se produce una transformación de objetos externos y una transformación del sujeto. Es, en otras palabras, el soporte fundamental de su identidad.

El intercambio con el mundo a través de experiencias concretas, los 'quehaceres laborales', permiten una reciprocidad indispensable y necesaria para la formación y sustentación del sí mismo en el curso de la vida. Por ello, el trabajo es un plano indispensable de la relación del individuo con la sociedad, que marca claramente las diferencias que ésta ha establecido para los distintos grupos sociales que la componen, y las diversas modalidades de inserción concreta, de conciencia y de acceso a la participación social (Boholavsky, 1977).

Al mismo tiempo, el trabajo constituye el medio principal de acceso a los recursos, bienes y servicios necesarios (alimentación, vivienda, educación, cultura, recreación, salud) para el desarrollo pleno de la vida humana y la satisfacción de las necesidades básicas.

El proyecto vital de cada persona se va estructurando a lo largo de su vida mediante la conciencia de la realidad de la que forma parte y el quehacer que va desarrollando principalmente como trabajo, es decir, como inserción concreta en la sociedad, que posibilita su sustento. Por ello, la falta de trabajo estructura una vida marcada por la deprivación, el sentimiento de fracaso y la derrota personal.

Es por lo anterior, que la frustración constituye el núcleo central, el nudo traumático de la experiencia del desempleo, en el sentido en que al hablar de trauma, se marca una diferencia entre aquellas experiencias que pueden ser incorporadas como aprendizajes a la identidad del sujeto v/s las experiencias o eventos que se inscriben como desestructuradores del aparato psíquico, dentro de los cuales cabe, sin duda, el desempleo, ya éste implica casi siempre la desorganización de la vida de las personas (Lira, 1981).

La frustración propia de un estado de desempleo, tiene cuatro características o efectos principales: agresión, regresión, fijación y resignación (Brown, 1975 en Lira, 1981).

a) Agresión: corresponde a la acumulación de tensiones por la imposibilidad o deseos de satisfacer necesidades o deseos básicos, que se traduce en sentimientos de cólera y rabia. Es frecuente observar que la agresión se desplaza hacia otros objetos, tendiendo a localizarse, con frecuencia, en la familia.

Las cesantías prolongadas generan condiciones tales que alteran el modo de vida familiar, aparece la inestabilidad emocional, las recriminaciones, las

carencias acumuladas van empobreciendo la vida material. Como medida de sobrevivencia, se venden objetos necesarios a precios irrisorios, mientras la ropa que queda es lo más viejo y gastado, lo sin valor, lo que contribuye a conformar una identidad de pobre, de persona desvalorizada (Moffat, 1975).

Dentro de los aspectos relacionados con la agresión, especial gravedad revisten los conflictos de pareja. El cambio de roles, con los sentimientos de desvalorización que ellos conllevan para el varón y la ambivalencia y confusión con lo que vive la mujer, cargan la relación de tensiones y sentimientos no explicitados que generalmente se traducen en hostilidad y alejamiento, muchas veces acompañado de un deterioro de la vida sexual.

Asimismo, se observa una tendencia a la autoagresión, como respuesta patológica a la posibilidad de dar curso a la agresión inicial. Se expresa como autoreproche y recriminación, tristeza y depresión, pérdida de interés por la realidad y retraimiento. Según Castilla del Pino (1972) “la depresión es la conciencia por parte del hombre del carácter cosificante de su relación con la realidad”.

Otra forma de expresión social compensatoria de esta introyección agresiva, es el alcoholismo. El beber excesivo aumenta notoriamente, especialmente en el hombre, mostrándose como otra perturbación generada por la cesantía y el empobrecimiento.

b) La regresión: la imposibilidad de satisfacer mínimamente las necesidades, conlleva a conductas más primitivas o infantiles, en el intento de resolver la situación de frustración. La falta de control emocional, las demandas exageradas e irracionales, las conductas sumisas y dependientes, son ejemplos de regresiones. Ya que la cesantía pone en evidencia las limitaciones de la vida humana, en un marco de pobreza crítica e indigna, huir de la vida adulta y de la realidad, se convierte en una salida.

c) La fijación: se manifiesta en la incapacidad para cambiar o aceptar cambios y en la repetición desorganizada de conductas arbitrarias o sin destino. El desempleo altera el destino y el significado del tiempo, ya que no hay diferencias entre días de trabajo y días festivos. Tampoco hay diferencias entre las horas del día, porque el tiempo no está marcado por el ritmo de trabajo y el descanso. El tiempo aparece así, como un vacío forzoso (Moffat, 1965).

d) La resignación o apatía, suele ser una respuesta defensiva frente a procesos de frustración prolongados. El fracaso reiterado de las conductas dirigidas a superar la experiencia frustrante da paso a la inhibición. El sujeto ya no intenta nada, presupone de antemano el fracaso y comienza a aceptar con cierto fatalismo lo que ahora es inaceptable. Estrecha el horizonte de intereses y la capacidad de idear alternativas, produciéndose una reducción del ámbito global de actividades.

No hay duda que las experiencias de frustración prolongadas debido al desempleo influyen en la conducta humana originando reacciones patológicas. Pero, principalmente, influyen en la identidad social, y por lo tanto, en la forma de desarrollar el quehacer concreto en el mundo.

La alteración que se produce se expresa en la insatisfacción del ser humano consigo mismo, con su quehacer, con las relaciones sociales, y la dificultad para aceptar este modo de hacer su existencia. El proyecto se rompe, se coarta. Se pierde la perspectiva desde donde mirar el futuro. Así, poco a poco la persona comienza a sentirse ajena a su propia identidad.

3. 3. 2. Destrucción de la Identidad

El rechazo continuo de un proceso instaurado en nuestra sociedad, representa un quiebre vital en el cual la persona se siente incapaz y desvalorizada ante la sociedad y ante sí misma. Ya no es un ser útil. No tiene recursos para subsistir. La sociedad parece prescindir de él, pues carece de espacio para desarrollarse y

prolongar su experiencia histórica como ser humano. En tales circunstancias se hace difícil reconocerse a sí mismo.

El sentimiento de identidad traduce una experiencia de autoconocimiento y mismidad. Se refiere a aquella imagen o conjunto de imágenes, concientes o no, que un individuo tiene de sí mismo y que llevan intrínsecamente asociadas a ella, un valor.

La formación de la identidad personal es un proceso que surge la integración dialéctica, en una totalidad, de las identificaciones parciales que el individuo realiza a través de su historia. El desarrollo dinámico de la persona que se conforma en la interacción de las significaciones internalizadas de la realidad en la oposición sujeto – objeto, y la consecutiva adopción de actitudes y prácticas por parte del sujeto frente a la misma (Castilla del Pino, 1977). Asimismo, es la experiencia la que le permite a la persona en el curso de su desarrollo socializador, adquirir junto a cualquier otro tipo de saber sobre la realidad, el saber sobre el valor de su comportamiento. La relación personal y social asignada a la imagen de sí mismo, determina lo que llamamos autoestima.

La sensación ‘yo soy yo’, es la resultante histórica de un proceso de interacción continua de tres vínculos de integración que actúan simultáneamente: espacial, temporal y social (Boholawsky, 1977). Por otro lado, la vinculación con la realidad, sustenta materialmente el conocimiento que el sujeto va adquiriendo de sí mismo a través de una práctica social coherente con su autoimagen. La alteración de esta proceso conduce a la despersonalización, enajenación y a la soledad.

Además, dentro de lo que se entiende como identidad se expresan dos vertientes fundamentales que interactúan dialécticamente: la mismidad social y la mismidad individual o interior. Sin embargo, en cuanto a la identidad ocupacional, ésta se encuentra íntimamente ligada al desarrollo integral de este

proceso dialéctico, por lo cual, sólo arbitrariamente podría fragmentarse de la identidad total.

Se ha podido comprobar que los pacientes con una identidad negativa, presentan una alteración patológica de los tres vínculos de interacción de la identidad enunciados anteriormente. En este sentido, “en la medida en que el desempleo impide que la identidad del sujeto se inscriba en prácticas necesarias y valoradas socialmente, se distorsionan las significaciones que han configurado el modo de ser en el mundo de la persona a través de su historia, se le despoja de sus actos y se le arrincona en lo puramente subjetivo, imposibilitándole poner en la práctica una imagen de ser humano digno e íntegro” (Lira, 1981, p. 74)

En casos extremos, el caos y la desvalorización interna acerca del sí mismo, se proyectan hacia afuera, a modo de desorientación y confusión, interfiriendo en las posibilidades de satisfacción, afectiva, relacional y fisiológica. La carencia comienza a coartar los modos de expresión básicos y el acceso al placer y a la descarga, así, el sujeto se transforma en frustrado y frustrador (Lira, 1981).

A lo anterior, se agrega que la posibilidad de asumir roles alternativos que posean legitimidad social es restringida o inexistente. No hay vías de acceso al reconocimiento o aprobación, más bien predomina la decepción, el desprecio y la denigración. La sensación de no ser nadie y no tener qué hacer, irrumpe con el agobio. La incoherencia entre la imagen de sí y el ideal del yo se hace progresivamente mayor, al tiempo que la percepción que el individuo experimenta, indican un sí mismo disminuido, devaluado, inservible, se autorreprocha y recrimina (Lira, 1981).

El trabajo como instrumento de expresión y vinculación personal y social ya no existe. La cesantía se vive como una pérdida de posición y de negación de modalidades de inserción concreta. En otras palabras, si se traduce la identidad personal a una serie de pares antitéticos, tales como el sentimiento de quién uno es y quién no es, quién quisiera ser y quién no es, quién puede ser y quién no es,

etc., surge una síntesis personal en la que la identidad destruida del desempleado puede ser definida como aquella integración de los polos antitéticos que configuran la identidad personal.

3. 3. 3. Cesantía y alienación

De acuerdo a Seeman (1973), las vivencias de alienación se caracterizan por lo siguiente:

- **Impotencia individual** frente al reconocimiento de que los recursos propios son inútiles para enfrentar las adversidades. El sujeto siente que no tiene control sobre su propia vida y que no están en sus manos las decisiones acerca de su propio destino. Por ello, la experiencia de impotencia se caracteriza por el desamparo, la vivencia de vulnerabilidad y la indefensión junto a la percepción de debilidad personal.
- **Carencia de sentido** o sensación de que la vida es absurda e incomprensible, y que el quehacer cotidiano parece no tener sentido alguno. La persona se siente cercada en un espacio que limita con el vacío, además de la ausencia de perspectivas. La confusión y el deterioro sería los resultados lógicos de este proceso.
- **Ausencia de normas**, pues los métodos normales ya no producen resultados, siendo los aprendizajes previos, ineficientes. Se hace difícil delimitar normas de referencia desde las cuales orientarse y planificar. Surge, entonces, la sensación de que todo falla, que no hay punto de apoyo ni dónde dirigirse, predominando los sentimientos de desconfianza, indefensión y frustración.
- **Extrañamiento cultural** que la persona percibe ante las diferencias entre su propia realidad y la descripción de una realidad exitosa, proyectada por los medios de comunicación. No hay vinculación entre

su ser individual y su ser social, por lo cual, desaparece la sensación de pertenencia.

- **Autoextrañamiento**, porque el individuo siente que ha fallado en la realización de su potencial humano y que hay una disociación entre su quehacer cotidiano y lo que él pensaba que era o lo que podía ser. No se reconoce a sí mismo, se siente otro, ajeno, desvalorizado y se originan sentimientos de minusvalía y despersonalización. Se internaliza el caos y extrañamiento interno respecto de la propia identidad.

3. 4. Vittorio Guidano y el Sí Mismo

Desde la visión de Vittorio Guidano, el concepto de sí mismo posee algunas diferencias comparativas con los planteamientos de Maslow. Para el primero, se entiende por sí mismo, el conjunto de características que el individuo asocia e integra a su persona a partir de la diferenciación entre el yo-mundo. Es decir, si para Maslow el sí mismo o autoconcepto surge a partir de las ideas, pensamientos, percepciones y sensaciones que posee la persona de sí a partir de su experiencia con otros sujetos, que nace alrededor de los 5 ó 6 años, para Guidano se trata de un concepto basado en un proceso ontológico de diferenciación que se inicia tempranamente en la primera etapa de la vida humana, en el cual es fundamental las características de la relación de apego que se establece entre las figuras parentales y el recién nacido.

Cabe destacar que, desde la teoría posracionalista, se señala al observador como un observador activo, y no un sujeto pasivo e independiente de lo que observa. Si bien desde el mundo empirista-racionalista, el observador se considera eminentemente pasivo, esta postura cambia radicalmente con la aparición del Posracionalismo. Es así que, contrario a lo promulgado por la ciencia durante siglos, el observador es un participante activo del mundo, es decir, un constructor del mundo que 'observa'.

Se trata de un mundo en que el organismo humano se está constantemente autoproduciendo, de acuerdo a la concepción autopoietica de Maturana. Dicha concepción, plantea que ésta es una de las características de lo que se denomina 'el paradigma de la autoorganización', que en otras palabras refiere que cada sujeto construye activamente su orden experiencial, ya que al organismo la experiencia no 'le viene desde afuera', sino que por el contrario, todo el orden experiencial responde a una autoconstrucción de significados (Maturana, 1995).

Es por lo anterior que, intentar comprender y explicar el sí mismo requiere, necesariamente, asumir un punto de vista ontológico, el cual permite acercarse

al punto de vista sujeto, de su experiencia particular y de la percepción de ser humano que él posee. Desde aquí, el enfoque posracionalista permite reconocer a cada sujeto con un sentido de identidad y de unicidad que le es propio, denominado *identidad personal, self o sí mismo* (Guidano, 1985).

3. 4. 1. La visión posracionalista del self o identidad personal

La función básica de cada sistema complejo que se autoorganiza reside en construir un sentido de sí mismo y de mantenerlo lo más estable posible en el curso de la vida. Así, cada posible cambio se subordina a la mantención de este sentido de sí, a la mantención, en definitiva, de la identidad sistémica. En el caso del self, la mantención de su sentido de identidad personal equivale a la mantención de su *significado personal* (Guidano, 1998).

Cabe señalar que en el caso de los seres humanos, a diferencia de otros animales, la emergencia del lenguaje, permite vivir dos niveles de experiencia: *la experiencia inmediata y la explicación*. El primer nivel, que corresponde a la experiencia inmediata de uno mismo, es una situación específica que se basa en el sentido de continuidad interna, lo que George Mead llama el *experiencing I*, que puede ser traducido como ‘el yo que experiencia’ y el *appraisal me*, es la imagen que corresponde al mí que evalúa al yo (Ruiz, 1998).

En la reformulación que Guidano hace del self de Mead, la identidad aparece como un proceso en continuo desarrollo, por lo cual es ininterrumpido y de carácter dialéctico. Desde aquí, todas las explicaciones corresponden al intento de otorgar consistencia y continuidad en el tiempo a la experiencia inmediata que la persona tiene de sí mismo, de tal manera de volver aceptable a mí mismo la autoimagen conscientemente percibida (Guidano, 1998).

Con lo anterior, es posible plantear que cuando la persona puede identificar en la imagen consciente de sí misma su experiencia inmediata, reconociendo sus emociones, sensaciones y modulaciones psicofisiológicas como propias y autorreferidas, significa que puede vivirlas conscientemente como formas de su

manera de ser. En este sentido, no habrá discrepancias entre su experiencia inmediata y la imagen consciente de sí misma, por lo tanto, sus explicaciones serán consistentes y coherentes entre ambos planos de la experiencia. Por el contrario, si estas tonalidades emotivas, sensaciones, etc., no son reconocidas ni autorreferidas, la persona las vive como extrañas a ella, apareciendo como un síntoma (Ruiz, 1998).

Una consecuencia importante de la relación dialéctica entre la experiencia inmediata y la imagen consciente de sí mismo, es lo que se denomina "significado personal". Ésta corresponde a la manera en que el sujeto tiene de relacionarse con su experiencia inmediata, el cómo la explica, de tal modo que aparezca consistente con la imagen que a uno le agrada que los demás vean, a fin de ser legitimado, reconocido y, en último término, querido por los otros (Ruiz, 1998).

3. 4. 2. La visión de self en Guidano

La primera visión de self que Guidano distingue, corresponde al self sustancialista cartesiano: *el cogito ergo sum*. Corresponde a un self sin contexto, es decir, un self impersonal. Actualmente, ya nadie considera esta idea de self. Ahora, Guidano reconoce que en la actualidad existe otra visión del self que sí es reconocida por los teóricos: es la llamada visión funcionalista, desde la cual no se observa el self como sustancia, sino que se le identifica con los aspectos de la racionalidad del conocimiento objetivo. Este self, por tanto, se identifica con un conocimiento objetivo de sí mismo y del mundo, por lo que sería básicamente un self racionalista.

Frente a estas formulaciones del self sustancial y racionalista, está la visión de Guidano, que puede ser comprendida en el contexto de la psicología evolutiva. Desde esta posición, el primer aspecto a considerar del self es su carácter procesal y, por tanto, sería erróneo verlo como una entidad estática y sustancial (en esto se incluye a todo sistema vivo). Así, cada sistema vivo es un proceso en movimiento continuo, y tanto la mantención como la conservación

de su continuidad tampoco es fija, es también procesal y en movimiento. En líneas generales, para Guidano, el self es una semejanza del sistema consigo mismo, reconociéndose continuamente en su propia activación y continuidad, en términos de una memoria histórico-temporal y de un proceso activo que se va haciendo en cada momento. Este proceso dinámico de los sistemas vivos permite, en definitiva, caracterizar y reconocer el self.

En la misma línea procesal de Guidano, se observa el self o el sentido de uno mismo como un proceso dialéctico, un proceso dinámico que es la resultante de diferenciarse e individualizarse. Al individualizarse siempre en relación a los otros, y en la referencia a los otros se obtiene un sentido más claro de sí mismo. El proceso del sentido de sí mismo es un proceso continuo de ir individualizándose en referencia a los otros: aquí radica el origen de la naturaleza relacional y dialéctica del self. De esta forma, se infiere que el self no se identificaría con una dinámica social o conversacional, sino que se reconoce sólo en su propia activación y dinámica, es decir, el self sólo se reconoce en tanto su estructura de self (Guidano, 1998).

Esta formulación teórica de self en tanto proceso dialéctico, es ampliada por Guidano, indicando que es la identidad personal o el self, una construcción y no una representación como plantea el enfoque racionalista. Siendo una construcción, involucra la tarea de individualizarse respecto a los otros y al mundo, por lo que una visión del mundo, una manera de ver el mundo indica y refiere una manera específica de sentirse en el mundo. Es así que, desde el primer momento, cada acto de identidad, cada acto de individualizarse respecto al otro, implica siempre la elaboración de un significado personal (Guidano, 1995).

Para Guidano lo más importante del self, desde una posición ontológica, tiene relación con la construcción de un sentido de sí mismo y su mantención y estabilidad a lo largo del ciclo evolutivo, lo que correspondería a otorgarle un sentido de continuidad y de unicidad temporal. Esta visión procesal del self en Guidano, entonces, es la de un sistema multimodal que incluye actividad

motora, sensorial, neurovegetativa, emocional, imaginativa, memoria, razonamiento y también, pensamiento conceptual.

Desde el punto de vista propuesto por Guidano, la clave de la dinámica del sí mismo (self), son dos aspectos inseparables inmersos en una dialéctica continua: por un lado, lo que se denomina la 'mismidad' o sentido de continuidad y de unicidad en el tiempo, y, por otro, la 'ipseidad', es decir, las discontinuidades que ocurren momento a momento, que algunas veces discrepan con la mismidad. Lo básico de esta manera de ver el self como procesal, por lo tanto, es esta continua dialéctica entre estos dos procesos opuestos (Guidano, 2000).

Sin embargo, desde la teoría de las emociones de Carol Magai, lo que pertenece a la mismidad serían los rasgos emocionales, que, como ella denomina, corresponderían a las activaciones emocionales recurrentes conectadas con esquemas emocionales, que le otorgan el sentido de continuidad con que el cual el sujeto vivencia sus experiencias cotidianas. Luego, hay que reconocer los eventos o episodios emocionales que Magai distingue como 'emociones discretas', que corresponden a lo que nos ocurre momento a momento y que puede ser una activación emocional que puede ser discrepante con los rasgos emocionales (Magai, 2004).

3. 4. 3. El self y el sentido de pertenencia:

El individuo o el self, en el preciso instante en que se siente alguien único, al mismo tiempo comparte, junto con los otros, la pertenencia a un contexto de referencia. Es decir, yo soy en todo momento, como dice Ortega y Gasset, 'yo y mi circunstancia'. Pero, además, en todo momento soy *una unicidad*, alguien único, y cada uno de nosotros es también alguien único. No obstante, en todo momento nos sentimos pertenecientes a un contexto específico.

Ahora, cada persona se individualiza como tal, en cuanto encuentra en este sistema de referencia su unicidad como individuo, al tiempo que comparte su

sistema de valores, de creencias, de emociones, de conversaciones, y todo lo que Maturana llama "el universo conversacional". Es decir, la circunstancia del individuo implica compartir también un sistema de referentes valóricos y sociales. Los dos aspectos son simultáneos en la dialéctica del sí mismo. Ahora, en cuanto a la misma, en cada momento uno es el sí mismo protagonista que actúa en primera persona y, a la vez, el sí mismo que se da cuenta, por lo cual se es al mismo tiempo un sí mismo narrador y un sí mismo protagonista, unidad única, irrepetible e irreductible (Maturana, 1995).

El significado de la realidad, se encontrará, entonces, en los modos como el sí mismo se expresa, ya que éste constituye la integración en todos los aspectos: el emocional, el sensorial, la memoria, lo imaginativo y el pensamiento. Por ello, el significado toma en cuenta todos estos aspectos. Por otro lado, el significado corresponde a una construcción que el sí mismo hace, ya que para el organismo la construcción de significados, implica considerar todo lo que lo afecta, lo que es relevante de la realidad para él. Y, lo que lo afecta, es, en gran medida, de índole emocional, puesto que es allí en donde se juega la supervivencia en términos de continuidad y de unitariedad de la especie. En este sentido, es necesario poner de manifiesto que el aspecto emotivo es fundamental para reorganizar el significado y la realidad (Guidano, 1998).

Del mismo modo, las explicaciones que el sí mismo otorga a la experiencia inmediata, evolucionadas desde la matriz emotiva, constituye la plataforma base en la cual se construye posteriormente el significado cultural, más abstracto que el primero, y construido a partir de pensamientos y creencias, y puede, potencialmente ser intercambiado y compartido con otros.

3. 4. 4. Características del concepto de sí mismo:

Antes de comprender las características del concepto de sí mismo y el proceso a través del cual ésta adquiere diversas formas en los distintos sujetos, cabe señalar que dicho constructo involucra necesariamente dos dimensiones: el concepto real y el concepto ideal, los cuales se detallan a continuación:

- **Concepto real:** corresponde a las percepciones que tiene el sujeto de su persona. Éste se va formando a partir de las diversas experiencias que la persona vivencia con otros sujetos, lo que le permite establecer comparaciones de sí mismo, llegando a conclusiones sobre quién es él, abarcando los diferentes aspectos de su persona: físico, capacidades, y el hecho de si es aceptado y querido dentro del medio en que se desenvuelve. Basta con el concepto real de sí, para describir las características afectivas del sujeto y las tendencias del mismo a comportarse en forma consistente a como él cree que es (Guidano, 1997).
- **Concepto ideal:** a diferencia del anterior, se refiere a cómo el sujeto desearía ser, esto influenciado en gran medida por la cultura en que está inserto. En el ideal de cada sujeto se encuentra el modelo frente al cual se enfrenta a sí mismo, se enjuicia y se evalúa. Esto no sólo se lleva a cabo en relación a normas propias de la persona, sino también en base a un modelo que se desea alcanzar. Por ello, el ideal de sí mismo indica a la persona la dirección a seguir en su vida.

Si se considera lo anterior, será la calidad de las experiencias que el sujeto ha tenido desde su infancia, las que determinarán en definitiva lo que piensa y siente acerca de sí mismo. La persona que se siente amada y que ha tenido experiencias enriquecedoras a lo largo de la vida podrá aceptarse tal cual es, con sus habilidades, cualidades y defectos, en cambio, quien no recibió estímulos de valor positivo respecto a su persona, se enjuiciará a sí mismo, generalmente, de forma negativa y culpabilizadora (Guidano, 1997).

Características del sí mismo:

Concibiendo el sí como un sistema organizado que permite al sujeto categorizar toda la información que posee acerca de su persona, destacan en él características tales como los múltiples elementos que lo constituyen, ya que

existen conceptos asociados a cada uno de los roles del individuo, como las jerarquías conceptuales que establece el sujeto, puesto que la persona posee un concepto general de sí y una serie de conceptos específicos para cada rol que desempeña. De la misma forma, el sí mismo es una organización que tiende a mantenerse a lo largo del tiempo, aunque posee cierto dinamismo, ya que pese a existir estabilidad longitudinal existe al mismo tiempo una constante revalorización de la imagen que el sujeto tiene de sí mismo, por lo cual ésta puede sufrir ciertas modificaciones (Guidano, 1998).

De acuerdo con lo anterior, si se considera el sí mismo como un proceso, implica necesariamente una relación dialéctica entre varios factores. Uno de ellos, corresponde a los sentimientos básicos del niño(a) que sintonizan con otros, en particular con los seres significativos, como sus cuidadores (Buck, 1984 en Guidano, 1989). Asimismo, esos sentimientos básicos influyen y modulan las reacciones emotivas de quien ejerce el papel de cuidador, así como las contingencias ambientales propias del contexto. En este sentido, se presenta una interdependencia y reciprocidad de los ritmos psicofisiológicos entre el niño y su cuidador, adquiriendo el carácter de una relación codependiente en la cual se desarrolla de forma paralela a ella una “actividad del niño en el ordenamiento de la percepción del sí mismo y del mundo desde el primer momento” (Bell y Einsworth, 1972 en Guidano, 1989; p. 32).

En otras palabras, el conocimiento del mundo que desarrolla el sujeto corresponde a un proceso autoorganizador, en el cual el establecimiento de estrechos lazos emocionales entre el niño y el (los) cuidador(es) es fundamental y subyace a todo posible ordenamiento de la experiencia. Es así, como este ordenamiento autorreferencial permite al niño(a) acceder a las dimensiones de intercambio con el mundo, y “percibir el flujo sensorial a lo largo de un proceso de aproximación – evitación, centrado y equilibrado sobre las figuras del apego (...) entonces, incluso la atribución de cualidades espaciales (proximidad - distancia) al mundo que nos rodea reposa en una percepción intersubjetiva de ese mundo” (Guidano, 1989, p. 33).

En el papel organizativo del apego en el proceso de diferenciación del sí mismo descrito por Guidano, se establece una sintonía de estímulos regulares organizadores del flujo sensorial propios de los ritmos psicofisiológicos, en el cual los aspectos emocionales del apego se traducen progresivamente en las tonalidades afectivas características y específicas para cada sujeto. Es así como a partir de ciertos estímulos regulares derivados de la conducta y de las motivaciones de los cuidadores, el niño puede empezar a vincular sentimientos básicos difusos con percepciones, acciones y recuerdos, convirtiéndolos en esquemas emocionales específicos susceptibles de experiencia subjetiva (Guidano, 1989).

Progresivamente, “la aparición de la experiencia subjetiva se acompaña de la percepción de que uno es una entidad diferenciada de los otros objetos y personas del mundo circundante” (Guidano, 1989, p. 34). Así, el ‘yo’ llega a verse como un ‘mí’, a medida que la autoconciencia surge a partir de la autorreconocibilidad que, a su vez, aparece con la actitud de empatía al asumir como propias las actitudes ajenas. De esta forma, el niño elabora una autoimagen conciente en la cual delimita el perfil del ‘mí’ a partir del ‘yo’ percibido, siendo la mismidad el sistema que permite al niño mantener los límites de sí, en relación con los otros y con el mundo.

3. 5. La selección de personal

La selección de personal forma parte del proceso de provisión de personal y es posterior a la fase de reclutamiento. Ambas fases forman parte de las actividades que se llevan a cabo en una organización con el fin de obtener recursos humanos para la misma.

En el caso del reclutamiento, se trata de una actividad de divulgación o llamada de atención, en el cual se invita a participar de la selección, a fin de atraer de forma selectiva, utilizando diversas técnicas de comunicación, candidatos que posean los requisitos mínimos que el cargo exige. Es decir, el reclutamiento provee de materia prima para realizar la selección. Esta última, en cambio, es “una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva” (Chiavenato, 1996, p. 238), en la que se fija como principal objetivo, escoger y clasificar los candidatos más adecuados a las necesidades de la organización.

3. 5. 1. Concepto de selección de personal:

La selección de personal, es en un sentido amplio, “escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización” (Chiavenato, 1996, p. 239). A partir de esta definición, se observa que los objetivos de la selección de personal implican dos cosas esenciales: la primera es la adecuación de la persona al cargo, mientras la segunda, es la eficiencia de la persona en el cargo.

En términos generales, el proceso selectivo debe producir un diagnóstico en el cual se consideran las dos variables especificadas anteriormente. En este sentido, no basta con que indique una idea actual del candidato, sino que también apuntar a cómo será el aprendizaje y la ejecución potencial del mismo sujeto en el futuro.

Considerando lo anterior, cabe señalar que la selección de personal contiene intrínsecamente un proceso de comparación y uno de decisión. En el primero, la comparación se realiza entre dos variables: los requisitos o exigencias que debe cumplir el postulante al cargo y el perfil de las características que poseen los candidatos que se presentan a la vacante. Cuando las características del postulante cumplen o sobrepasan las exigencias del cargo, es un candidato que potencialmente puede ser aceptado en la organización.

En el caso de la decisión que implica la selección de personal, ésta se realiza porque puede suceder que varios de los candidatos que se han presentado al proceso cumplan con las exigencias del cargo, mereciendo ser postulados al organismo solicitante como candidatos posibles de ocupar el puesto.

Como proceso de decisión, la selección de personal implica tres modelos de comportamiento: el modelo de colocación, de selección y de clasificación (Chiavenato, 1996). En el primero, el modelo de colocación, existe un candidato para una vacante, en el segundo, el modelo de selección, existen varios candidatos y una sola vacante, mientras en el tercer modelo, el de clasificación, además de ser un enfoque más amplio y situacional, existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada individuo. De esta forma, si un candidato es rechazado y sus características alcanzan los requisitos exigidos para otros cargos, su postulación aún sigue vigente para ellos.

3. 5. 2. Criterios para la selección de personal

Como se ha enunciado anteriormente, la selección de personal implica necesariamente, comparar y tomar decisiones, por lo que es necesaria la existencia de criterios básicos o estándares válidos para considerar las características de los interesados al momento de postular a una vacante.

Entre los criterios básicos de la selección se encuentran la recolección de información acerca del cargo y la elección previa de las técnicas de selección que se aplicarán en esta etapa.

a) Recolección de información acerca del cargo

Este criterio puede llevarse a cabo a través de cinco modalidades (Chiavenato, 1996), las cuales se especifican a continuación:

- La *descripción y análisis del cargo* corresponde a un inventario de los aspectos intrínsecos y extrínsecos del mismo, es decir, se realiza una enumeración detallada tanto del contenido del cargo, como de los requisitos que debe cumplir quien aspira a él.
- Se puede aplicar también, la *técnica de los incidentes críticos* que consiste en que los jefes directos del cargo que se busca completar, apuntan los eventos o comportamientos que han producido los mejores y los peores desempeños. Con esto, es posible identificar las características y exigencias adecuadas para el cargo en cuestión, siendo una desventaja evidente, la subjetividad de las observaciones de los jefes que señalan los eventos o hechos apuntados.
- El *requerimiento de personal* es otra de las maneras de recolectar información sobre el cargo, y consiste en la verificación de los antecedentes consignados por el jefe inmediato, identificando los requisitos y características de los postulantes.
- El *análisis del cargo en el mercado* se utiliza cuando la situación de selección es sobre un cargo nuevo, por lo cual la organización no posee una definición precedente, por lo que es necesario observar y confirmar en empresas semejantes el contenido, los requisitos y las características de los ocupantes del cargo.

- Finalmente, la *hipótesis de trabajo* se utiliza en el caso de no poder valerse de ninguna de las modalidades revisadas anteriormente. En esta situación, se realiza una predicción aproximada, según las expectativas y necesidades de la función a completar, de los contenidos del cargo y de los requisitos del postulante.

En términos prácticos, la información sobre las características del cargo y los requisitos que debe cumplir quien a él postula, quedan operacionalizados en una tabla de especificaciones o ficha profesiográfica, en la cual se indica las características físicas y psicológicas necesarias de cumplir por el aspirante a fin de que pueda desempeñarse de forma satisfactoria.

b) Elección de las técnicas de selección

Las técnicas de selección pueden agruparse en cinco grupos: entrevistas de selección, pruebas de conocimiento o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad y técnicas de simulación.

- La *entrevista de selección*, pese a que son una modalidad subjetiva e imprecisa, por carecer de bases científicas, es una de las que mayor incidencia tiene en las decisiones finales respecto a un postulante al empleo. Corresponde, en términos generales, a una modalidad o sistema de interacción entre dos o más personas, que permite a quien realiza la entrevista, observar el comportamiento ante ciertos estímulos, en quien es entrevistado. Su ventaja radica en que permite una clasificación rápida y superficial entre los candidatos que postulan inicialmente, a fin de seleccionar sólo aquellos en los que se observa mayores potencialidades en relación con los requisitos y características exigidas para el cargo del cual se trate (Chiavenato, 1996).

Para realizar adecuadamente una entrevista se requiere entrenamiento previo en quien la realiza, lo que permite examinar al entrevistado con

mayores y mejores competencias. Es importante que quien entrevista, evite omitir opiniones personales, así como la formulación de preguntas capciosas. Idealmente, debe también evitar muchas notas durante la entrevista, con el objetivo de escuchar atentamente al examinado y demostrar interés en él.

Otro aspecto importante de la entrevista, es la construcción del proceso mismo, es decir, la definición previa del tipo de entrevista, que puede ser desde completamente estructurada hasta no dirigida. Además, las temáticas a abordar y el formato de las preguntas, también deben ser definidas a priori, de acuerdo con el objetivo o focalización en la cual se centrará la entrevista.

- Las ***pruebas de conocimiento capacidad*** son “instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos durante el estudio, la práctica o el ejercicio” (Chiavenato, 1996, p. 262), cuya finalidad es medir el grado de conocimiento profesional o la experticia para desarrollar ciertas tareas, exigidos para el cargo en cuestión. Se pueden aplicar de forma oral, escrita o a través de la realización de ciertas tareas y pueden corresponder a pruebas de conocimiento general o pruebas específicas relacionadas con un conocimiento concreto del cargo al cual se postula.
- Las ***pruebas psicométricas*** corresponden a “un conjunto de pruebas que se aplican a las personas para apreciar su desarrollo mental, sus aptitudes, sus habilidades, conocimientos, etc.” (Chiavenato, 1996, p. 263). Constituyen una forma de medir desempeño o ejecución de operaciones intelectuales o manuales, de selección múltiple o de desarrollo escrito.
- En el caso de las ***pruebas de personalidad***, éstas permiten explorar los diversos rasgos de personalidad de los sujetos. Pueden ser: genéricas, cuando describen aspectos generales de la personalidad de los

postulantes, o específicas, es decir, orientadas a definir con certeza ciertos rasgos o aspectos de la personalidad requeridos como exigencias para el adecuado desempeño del cargo al cual se postula. En este sentido, aspectos como el equilibrio emocional, la tolerancia a la frustración, el abanico de intereses y las características de la motivación, suelen ser características que con frecuencia pueden ser del interés del investigador.

- Las *técnicas de simulación*, como su nombre lo indica, intentan poner a los sujetos postulantes en el plano de lo grupal, a través de técnicas como el rol playing o la dramatización. El objetivo es observar el tipo de conductas desplegadas ante situaciones que, hipotéticamente, se le presentarían al sujeto en la vida laboral. Se utilizan cuando las características del cargo exigen habilidades y competencias intrapersonales e interpersonales de gran alcance.

3. 5. 3. El proceso de selección de personal

3. 5. 3. 1. Características del proceso

El proceso de selección de personal, implica una serie de etapas o fases secuenciales que deben atravesar los candidatos. Puede realizarlo un selector o un equipo de profesionales. Las alternativas principales que se utilizan en la realización de este proceso, se desplazan desde la selección realizada en una sola etapa, hasta procesos que alcanzan una secuencialidad de cuatro o más etapas, dependiendo de la necesidad de explorar las características del postulante, según las exigencias y competencias que el cargo en concurso amerita.

Este proceso secuencial incluye las siguientes etapas: análisis de la necesidad, definición del perfil del candidato, preselección, entrevista, evaluación psicológica, elaboración del ranking, y la presentación final de los candidatos más adecuados. Las dos etapas iniciales son exploratorias: se exploran las

características de las tareas, los intereses y las afinidades personales (Richinio, 1996).

a) Preselección: en esta etapa inicial, a partir de todos los currículos recibidos, se seleccionan aquellos más relevantes, en consideración de los conocimientos y experiencia de los candidatos y de las exigencias y características del perfil definido para el cargo en cuestión. Esta preselección puede realizarla la empresa o el selector en base a criterios que aquella le suministró (Richinio, 1996).

b) Evaluación psicológica: en esta etapa del proceso, se hace uso con frecuencia, de una entrevista inicial. La entrevista puede incluir una preentrevista o entrevista preliminar, que es un intercambio breve para chequear información sobre el currículo (Richinio, 1996).

En las organizaciones ‘saludables’, es decir, aquellas que suministran el personal de manera participativa y democrática, se observa que las tendencias tecnológicas están en descenso, así como al mismo tiempo el humanismo está en baja, por lo cual las entrevistas, como técnica de selección, prevalece sobre las pruebas de aptitudes o de personalidad, aunque éstas siguen siendo fuentes de gran ayuda al momento de elegir el candidato adecuado (Chiavenato, 1996). Por esto es que se hace uso de la misma técnica, aunque con algunas variaciones, a modo de entrevista técnica, en la cual se examinan conocimientos, destrezas y habilidades para el puesto requerido, y/o una entrevista profunda, que es una situación bipersonal centrada en el conocimiento del candidato, su historia, características personales, estilo vincular, intereses, rasgos culturales, valores y proyectos respecto al puesto (Richinio, 1996).

c) Elaboración del ranking: Luego de la evaluación psicológica, se realiza un profundo examen de cada candidato para presentar a los finalistas, previa ponderación comparativa de la muestra. Resulta deseable presentar dos o tres finalistas (Richinio, 1996).

Cabe destacar que el proceso de selección debe ser eficiente y eficaz, es decir, realizar cada paso de la manera lo más adecuada posible, así como lograr los mejores talentos y la mejor adquisición de personal, de acuerdo a lo que existe en el mercado (Chiavenato, 1996).

La medición de la eficiencia, es decir, lograr el mayor nivel de las entrevistas, la aplicación de pruebas válidas y precisas, la agilización de la selección, o el mayor despliegue de habilidades y competencias durante el proceso mismo de la selección, es necesario establecer una estructura de costos previa en la cual se incluyan el costo del personal que realiza el proceso de selección, los costos de operación propios del proceso (teléfono, honorarios profesionales, correspondencia, etc.) y los costos adicionales en los que se incluyen costos de equipos, software específicos, mobiliario, instalaciones, etc.

La medición de la eficacia, en cambio, implica cómo esta corresponde a la calidad de los resultados finales, resulta útil el cuociente de selección (Chiavenato, 1996) que se calcula mediante la siguiente ecuación:

Cuociente de selección =	Número de candidatos admitidos	x 100
	Número de candidatos examinados	

Como se observa, el cuociente de selección o tasa de selección, corresponde a la razón entre el número de candidatos admitidos y el número de candidatos examinados. Por ello es que a medida que el cuociente de selección disminuye, aumentan la eficacia y selectividad del proceso, indicando con esto, que los logros del proceso son cada vez más óptimos.

3. 5. 3. 2. La entrevista

La entrevista es una situación bipersonal entre selector y postulante, que intencionadamente busca establecer una relación, acotada en tiempo y espacio, a través de la cual cada uno de los interlocutores puede obtener un propósito: el

del selector es conocer al candidato y detectar características adecuadas al perfil buscado, y para el postulante, una ocasión para desplegar sus recursos personales, satisfacer las expectativas del evaluador y conseguir el empleo (Richinio, 1996).

Existen distintos tipos de entrevista: en el caso de la entrevista estructurada, se establece a priori un temario o cuestionario previamente establecido sobre ciertos temas de interés para el entrevistador, en consideración de las exigencias del cargo y requisitos que el candidato debe cumplir. En la entrevista semiestructurada, en cambio, existe mayor grado de libertad para interlocutores, en consideración de temas disparadores o básicos. En ambas, se consideran áreas a explorar tales como trabajo, familia, vínculos, etc. Finalmente, existe la entrevista libre o no estructurada, en la cual quien entrevista puede utilizar una consigna muy general, como 'hábleme de Usted', desde la cual se observan características de quien postula (Richinio, 1996).

La entrevista consta de tres etapas: pre-entrevista, la entrevista propiamente tal y la post-entrevista. En la pre-entrevista, ésta se puede realizar telefónicamente, mientras la entrevista misma permite realizar una reflexión acerca de lo visto en la sesión y la confección de un informe. En la etapa post-entrevista, en cambio, se realiza la organización e interpretación de toda la información obtenida durante la entrevista.

La entrevista propiamente tal, abarca a su vez tres momentos: caldeamiento, desarrollo, cierre y comentarios.

- **Caldeamiento:** Consiste en preparar el clima adecuado para que la entrevista pueda desarrollarse adecuadamente, como por ejemplo, disminuir ansiedades surgidas con el evento, sintonizar con el candidato, allanar obstáculos, definir reglas de juego y/o crear un clima distendido. El entrevistador tiene aquí un papel protagónico (Richinio, 1996).

- **Desarrollo:** Es la afluencia significativa de información por parte del postulante, ya que aquí desempeña un rol activo y protagónico en la entrega de dicha información. El entrevistador pasa a un segundo plano, pero interviene con preguntas aclaratorias. Además, éste último debe intentar ponerse en el lugar del otro y configurar y organizar los datos que recibe (Richinio, 1996).
- **Conclusión y cierre:** Aquí, el entrevistador retoma su rol activo y brinda información satisfaciendo la curiosidad del postulante, dentro de los límites de reserva acordados. Es una etapa de síntesis y devolución (Richinio, 1996).

3. 5. 3. 3. La evaluación psicológica

Como se ha enunciado anteriormente, la evaluación psicológica puede realizarse de varias maneras, dentro de las cuales se puede aplicar técnicas que incluyen la entrevista, la aplicación de pruebas de conocimiento o rendimiento, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad e incluso técnicas de simulación.

Cualquiera sea la técnica o técnicas elegidas, es importante que la administración de una batería aplicada haya sido definida según los criterios previos de la selección. Idealmente, es aconsejable que toda batería contenga al menos dos componentes: una prueba de nivel o de rendimiento que reproduce la situación laboral en la que el postulante debe realizar una tarea asignada y alguna técnica de personalidad, a fin de observar rasgos básicos del sujeto (Richinio, 1996). Sin embargo, es importante destacar que si bien las pruebas aplicadas permiten explorar y obtener información importante y objetiva del candidato, es por lo general, la información de la entrevista a la que se le otorga mayor peso al momento de tomar decisiones.

3. 5. 3. 4. Elaboración del informe

Cuando ha terminado el proceso de evaluación psicológica, el evaluador cuenta con la suficiente información como para tramitar dos tipos diferentes de comunicación: a través de un informe escrito, destinado a la empresa o demandante, y una devolución verbal, que se le entrega al postulante.

El informe es el resultado de la elaboración del material obtenido y expresa el supuesto saber que el evaluador ha logrado acerca del candidato. Debe facilitar la lectura y la comprensión que quien lo leerá, o sea el demandante (Richinio, 1996).

En la presentación del informe escrito, se debe incluir una exposición preliminar con los datos y antecedentes relevantes del postulante. Luego, se exponen los argumentos del evaluador para relacionar las características del postulante con el perfil requerido. Se deben incluir razones por las cuales el candidato es apto para el cargo, y también las razones que pueden ser un obstáculo para el mismo. Posteriormente, se debe agregar una síntesis a modo de conclusiones.

Los informes son confidenciales, por lo que deben ser leídos solamente por quien tomará la decisión final. Es aconsejable contar con un modelo de informe que favorezca la presentación y facilitar la lectura (Richinio, 1996).

Los datos que debe incluir un informe son:

- a)** Los aspectos intelectuales del candidato.
- b)** El comportamiento manifiesto que surge de las entrevistas y la evaluación psicológica.
- c)** La dinámica de la personalidad, fundada en una opinión diagnóstica a partir de recursos técnicos (batería de tests).
- d)** En las conclusiones debe incluirse una síntesis con los aspectos que se consideren relevantes como para caracterizar al postulante en función del perfil buscado.

En términos generales, un informe debe contribuir a la generación de alternativas que permitan pensar sobre un candidato, en relación con las circunstancias institucionales en las que se le ofrece participar (William, 2000).

3. 5. 3. 5. La devolución

La devolución corresponde a la información que el evaluador brinda al candidato, con posterioridad a la postulación. Se produce en la etapa de cierre del proceso de evaluación del candidato, y tiene lugar al finalizar la entrevista psicológica.

Lo que se devuelve, es la información recogida y elaborada por el evaluador, focalizando esta etapa en las expectativas recíprocas, los roles respectivos (de evaluador y candidato), las características del mensaje (entendible por el candidato, sin términos técnicos), y los temores y modalidades de interacción (Richinio, 1996).

La devolución se realiza en forma oral, en una sesión de trabajo y tiene una duración variable, dependiendo del vínculo que se ha generado y del interés recíproco. Esta acción permite legitimar el rol del evaluador ya que, más allá del diagnóstico, adquiere la forma de tarea de orientación, puesto que ofrece al evaluado una forma de verse, pensarse y sentirse, es decir, es una oportunidad para que el postulante, rechazado o no, pueda relacionarse con algún aspecto propio no reconocido o idealizado (Richinio, 1996).

Además, al evaluador le permite realizar una síntesis a partir de la cual confronta sus hipótesis sobre el candidato, con lo que evita caer en una construcción fantasiosa sobre el mismo.

3. 5. 3. 6. El seguimiento

Cuando el trabajador ha sido aceptado por la empresa, comienza un período de ajuste cultural: dos mundos de experiencias se contactan (la que trae el trabajador, y el mundo de la empresa), necesitan reconocerse y empezar a amalgamarse. Casi siempre el nuevo integrante tiene una imagen muy valorada de la organización, es decir, expectativas positivas sobre ella.

El nuevo integrante comienza a explorar la organización y sus pautas, y la empresa deberá brindarle los elementos para que la idea que se forme sea veraz y funcional. Lo interiorizará sobre aspectos tales como: sus proyectos generales, de su posición en el mercado, de quienes son sus pares y quiénes sus competidores, del manejo del tiempo y el espacio.

Es por lo anterior que el selector prepara al candidato finalista en el conocimiento de la organización, y al mismo tiempo, prepara al cliente que ha solicitado sus servicios, informándolo sobre las características del nuevo integrante (Richinio, 1996).

Esta primera etapa de la vida del integrante en la empresa, es denominada “período de inducción”, e implica conocer la cultura de la empresa y establecer los vínculos con ella. En este período, ambos, empleado y empresa, descubren mutuamente sus distintos aspectos, características, ventajas y desventajas.

En este período inicial, es esencial el desarrollo del conocimiento recíproco de las partes desde una perspectiva sociocultural, lo que constituye una condición básica para que el vínculo pueda establecerse y las expectativas de ambos protagonistas puedan encontrar oportunidad de satisfacción. Por ello, el selector, que orientará al nuevo integrante, debe poseer un buen conocimiento de la cultura organizacional (Richinio, 1996).

El seguimiento es llevado a cabo por dos caminos:

- El seguimiento interno que realiza la misma organización a través de su departamento de recursos humanos.
- El seguimiento externo, realizado por el selector que condujo la búsqueda. En este último caso, quien seleccionó debe monitorear la decodificación cultural que está realizando el nuevo integrante, y posteriormente, conocer las observaciones y opiniones de sus superiores inmediatos.

Considerando lo anterior, la tarea de seguimiento debe realizarse en tres niveles: en relación con la persona incorporada, en relación con su jefe inmediato, y en relación con el Departamento de Recursos Humanos de la organización, en el caso de que se trate de un selector externo.

La etapa de seguimiento, como aporta constantemente elementos al proceso de selección, constituye un proceso de feed-back o retroalimentación, sin el cual la selección quedaría incompleta y correría el riesgo de repetir errores con nuevos postulantes (William, 2000).

4.- Trabajo Como Derecho Fundamental

Nuestro ordenamiento constitucional, dentro de las Bases de la Institucionalidad, reconoce como valor superior de nuestro sistema jurídico el principio de *igualdad*. El artículo 1º de la Norma Fundamental, en su inciso primero dispone: “Las personas nacen libres e iguales en dignidad y derechos”; y el artículo 19 N° 2 que: “La constitución asegura a todas las personas: La igualdad ante la ley”. La Constitución Política efectúa un reconocimiento expreso de la *dignidad humana* en relación estrecha con la idea de *libertad e igualdad* ... conformándose de esta manera, una verdadera «trilogía ontológica» (Humberto Nogueira Alcalá, *Dogmática Constitucional*, Universidad de Talca, Talca, 1997, p. 113) que determina y da cuerpo al reconocimiento constitucional de los derechos fundamentales, erigiéndose como factor modelador y fundante de los valores superiores de nuestro ordenamiento jurídico (Ord. N° 2856/162, 30.08.2002).

El derecho al trabajo está reconocido en los instrumentos jurídicos más elementales. Por ejemplo en la Declaración Universal de Derechos Humanos:

Artículo 23.1: *"Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.* (Declaración de los Derechos Humanos 1948).

En nuestro país la Dirección del Trabajo a través de la Directora del Trabajo, menciona:

Sobre la materia, cabe hacer presente como consideración de primer orden, que el constituyente incorpora en nuestra Carta Fundamental -como garantía constitucional- el principio de la libertad de trabajo, en términos tales que *"prohíbe cualquier discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad chilena o límites de edad para determinados casos"* (Artículo 19 N° 16 de la Constitución Política).

Como es sabido, el constituyente establece como pilares fundamentales de nuestro ordenamiento jurídico, la dignidad de la persona humana y los derechos fundamentales que emanan de ella, directriz constitucional esencial que se consagra en los artículos 1º, 5º inciso 2º y 19º numeral 26 de nuestra Carta Fundamental. A su vez, el constituyente de 1989, para vincular más estrechamente el desarrollo de nuestro ordenamiento interno con el estado y evolución de la comunidad jurídica internacional, elevó la jerarquía de los tratados internacionales, y agregó al inciso 2º del artículo 5º de la Constitución, el acápite siguiente: *"Es deber de los órganos del Estado respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentren vigentes"*. Es decir, los órganos estatales asumen un rol activo no sólo respetando los derechos fundamentales, sino sobretodo, promoviéndolos. Y estos derechos -que deben respetarse y promoverse- son todos aquellos garantizados por la Constitución, pero también, todos aquellos garantizados por los tratados internacionales *"ratificados por Chile y que se encuentren vigentes"*.

Es por esta vía, que se incorpora a nuestro ordenamiento jurídico el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, suscrito por Chile y publicado en el Diario Oficial de 27 de mayo de 1989. Este instrumento refuerza *"la libertad de trabajo como derecho fundamental"* consagrado por nuestra Constitución, pero además -y es lo innovador en esta materia- precisa e individualiza determinadas *"causales"* a las que atribuye expresos efectos discriminatorios y transgresores de la garantía constitucional de la libertad de trabajo. Estas -así denominadas- *"causales o circunstancias"* de discriminación, exclusión o preferencia que contempla este Pacto, a su turno, incrementan y enriquecen aquellas que tienen su origen en la legislatura nacional, que son, a saber: *"raza, color sexo, edad, estado civil, sindicación, religión, opinión política, nacionalidad u origen social"* (actual artículo 2º inciso 2º del Código del Trabajo).

En efecto, el inciso N° 1 del artículo 6 de este Pacto, precisa:

"Los Estados Partes en el presente Pacto reconocen el derecho a trabajar que comprende el derecho de toda persona de tener la oportunidad de ganarse la vida mediante un trabajo libremente escogido o aceptado, y tomarán medidas adecuadas para garantizar este derecho".

Y, para garantizar la eficacia de este derecho fundamental, este Pacto deja establecido en el N° 2 del artículo 2 del mismo, la calidad de garantes de los Estados Partes, los que deberán asegurar que este derecho se ejerza *"sin discriminación alguna por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, o de otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social"*.

En estas condiciones, se colige de las normas precedentes, que la Constitución consagra el principio y la garantía constitucional de la libertad de trabajo, prohibiendo toda discriminación que no tenga como base la idoneidad o capacidad personal para desempeñar un empleo, y complementariamente, el citado instrumento internacional enuncia y describe hipótesis de discriminación precisas y determinadas, que incrementa y enriquece el elenco de causales de discriminación de nuestro ordenamiento interno, sin perjuicio que, además - como cierre de esta enumeración- añade una fórmula genérica, *"cualquier otra condición social"*. Este sistema -así enriquecido- que equilibradamente garantiza un derecho y a la vez anticipa y describe hipótesis de trasgresión al mismo, permite, a quien interpreta y aplica el derecho, calificar con mayor amplitud -y discrecional y fundadamente- que un hecho, circunstancia, calidad o condición, resulta atentatoria a la libertad de trabajo.

"Corresponde al Estado amparar al trabajador en su derecho a elegir libremente su trabajo y velar por el cumplimiento de las normas que regulan la prestación de los servicios".

Tal es el sentido de la doctrina de la eficacia inmediata de los derechos fundamentales, cual es, *"servir de pauta de comportamiento de los individuos"*

en sus relaciones y no simplemente de ser un elemento interpretativo del Derecho privado" (José María Bilbao Ubillos, La eficacia de los derechos fundamentales frente a particulares, Boletín de la Dirección del Trabajo, Mayo 2001, página 17).

Nuestro país cuenta con un medio de servicio de información pública que puede comprar cualquier persona, esta base de datos se encarga de informar sobre la morosidad comercial de las personas clientes de casas comerciales y entidades financieras, llevando un completo historial de las deudas y compromisos económicos que todos los Chilenos tenemos, su base de datos se alimenta de la información de las casas comerciales y financieras, éste medio es Dicom, empresa que lucra con los antecedentes de todos los Chilenos.

Las modificaciones que establece la llamada "ley Dicom" en relación al código del trabajo y la ley de protección a la vida privada contempla lo siguiente:

Con fecha 13 de junio del 2002, fue publicada en el Diario Oficial, la Ley N°19.812, denominada "Ley Dicom", que modifica dos importantes cuerpos normativos, a saber, la Ley de Protección a la Vida Privada (Ley N°19.628) y el Código del Trabajo.

4.1 Modificación Al Código Del Trabajo

Primero que todo, cabe tener presente que la modificación introducida por la ley en comento con respecto al Código del Trabajo, apunta a hacer efectivo el Principio Constitucional de "La Libertad del Trabajo y su Protección", consagrado en el artículo 19 N°16 de la Constitución Política de la República de Chile, que específicamente en su inciso tercero, estipula el principio que debe imperar en las relaciones laborales, a saber, la no discriminación.

Por consiguiente y de acuerdo con este principio, "se prohíbe cualquier discriminación que no se base en la capacidad o idoneidad personal, sin perjuicio de que la ley pueda exigir la nacionalidad Chilena o límites de edad para determinados casos".

Ahora bien, la Ley Dicom, en su artículo 2 específicamente, introduce un inciso sexto, nuevo, al artículo 2 del Código del Trabajo que consagra el Principio de la No Discriminación. A saber, dicha ley establece que, "ningún empleador podrá condicionar la contratación de trabajadores a la ausencia de obligaciones de carácter económico, financiero, bancario o comercial que, conforme a la ley, puedan ser comunicadas por los responsables de registros o bancos de datos personales; no exigir para dicho fin declaración ni certificado alguno".

Lo anteriormente descrito, confirma claramente la doctrina que sostiene la Dirección del Trabajo, en orden de interpretar el alcance que tienen las normas, con respecto al principio en análisis. Por lo mismo, la Dirección ha señalado que, en su concepto, el exigir el "certificado Dicom" implicaba incorporar al proceso de selección de personal una exigencia arbitraria y caprichosa, que perturba la garantía constitucional de Libertad del Trabajo.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe resaltar que si bien la modificación recoge esta doctrina, incorpora un elemento importante y fundamental, que es la posibilidad de que en determinadas circunstancias sí se puedan solicitar tales antecedentes. Se trata de ciertos cargos en los que, por la naturaleza de los servicios que llevan implícitos, tiene especial relevancia conocer la información comercial, financiera o bancaria, para efectos de garantizar al empleador una adecuada decisión al momento de la contratación.

En efecto, la ley en cuestión sólo permite por vía de excepción, tomar conocimiento de los antecedentes ya indicados, de los trabajadores que tengan poder para representar al empleador, tales como gerentes, subgerentes, agentes o apoderados, siempre que en todos estos casos, estén dotados a lo menos de facultades generales de administración; y los trabajadores que tengan a su cargo la recaudación, administración o custodia de fondos o valores de cualquier naturaleza.

En definitiva, es interesante destacar como la nueva normativa regula explícitamente una faceta de la discriminación pre-ocupacional, con el objetivo fundamental de promover el empleo a través de la reinserción laboral de las

personas desocupadas. Por lo mismo, se confirma la tendencia legislativa de los últimos años en orden a ir especificando un catálogo de criterios discriminatorios, asumiendo de esta forma los mecanismos utilizados por las Organizaciones Internacionales del Trabajo, en materia de "Discriminación".

4.2 Modificación a La Ley de Protección a la Vida Privada

Asimismo, cabe considerar, cuáles son las exigencias establecidas por el legislador a través de la ley en estudio, en relación a la Ley N° 19.628, sobre Protección a la vida Privada, a saber:

1. Prohíbe hacer entrega de información sobre deudores que se encuentren registrados en bancos de datos con anterioridad al 1 de mayo de 2002 y por deudas inferiores o igual a los 2 millones de pesos.
2. El plazo de prescripción de los datos de los deudores que se encuentren en los registros se redujo de siete a cinco años.
3. La ley establece la prohibición de informar, la que es aplicable a los responsables de los registros, vale decir, bancos de datos personales, que traten información de carácter económico financiero. Esto opera como:
 - a. Las obligaciones que se hayan pagado antes del 13 de julio de 2002, fecha de entrada en vigencia de la Ley Dicom.
 - b. Las obligaciones que se hubieren extinguido por algún modo legal.

La Dirección del trabajo bajo el sustento de la ley considera que, exigir como parte del ritual de selección al postulante a un empleo o como requisito de permanencia en éste, la obligación de acompañar un certificado de Dicom, implica incorporar al proceso de selección de personal una exigencia arbitraria y caprichosa que no consulta la ley, y que, por lo mismo, perturba la referida garantía constitucional de libertad de trabajo. Esta misma objeción jurídica es válida en el caso que se haga depender la conservación del empleo a esta inconsulta certificación. Sin duda, una empresa cuyo giro consiste en recibir, administrar y certificar información específica del ámbito financiero y

comercial -por su naturaleza- no se encuentra en condiciones de aportar antecedentes útiles y pertinentes sobre "*la capacidad o idoneidad personal*" del aspirante a un empleo o de un actual dependiente, que es la exigencia -y no otra- que precisa la Constitución y la ley.

Y más específicamente, en cuanto al fondo, esta carga como se le ha denominado a esta certificación, de acuerdo al artículo 2 N° 2 del citado Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, significa una definida y nítida causal de discriminación. Efectivamente, al discernir y decidir el empleador sobre el postulante a un empleo o sobre la conservación de éste, lo hace sobre la base de un certificado en que constan hechos que -en palabras de este Pacto- dan cuenta de la "*posición económica*" del aspirante o trabajador, al proporcionar información sobre el grado y capacidad de cumplimiento de sus obligaciones comerciales y financieras. Y como se ha dicho, es discriminatorio e indebido erigir la "*posición económica*" como factor dirimente de la postulación a un trabajo o de la conservación de éste.

En definitiva, de lo que se trata, es de sopesar equilibradamente los intereses en juego, en el sentido sistémico y finalista que aconseja la interpretación constitucional. Así, la certificación de Dicom analizada, que lejanamente se sustenta en el derecho fundamental de propiedad que el empleador tiene sobre su empresa, razonablemente debe ceder ante el derecho fundamental a la libertad de trabajo, que como se ha visto en el caso en análisis, sufre una amenaza inmediata y directa.

En consecuencia, es ilícito exigir certificaciones de la empresa Dicom para postular a un trabajo, como asimismo, es igualmente ilícito que la conservación de un empleo quede sujeta a certificaciones provenientes de dicha empresa o de otras de similar giro.

Lo que plantea La Dirección del Trabajo en base a la discriminación es claro y tajante, la persona sólo debe ser evaluada por sus competencias laborales, sin embargo esto se contradice con la realidad, basta ver algunos medios de reclutamiento para darnos cuenta que en la práctica aún se discrimina en

nuestro país existiendo una legislación en contra de estas prácticas, para ilustrar esta situación podemos ver el portal de Infoempleo, portal del Servicio Nacional de Empleo Sence y el diario El Mercurio, estos avisos fueron encontrados con fecha 30 de octubre del 2005.

4.3 Ley prohíbe discriminación para postular a un empleo.

En caso que la persona se sienta vulnerada en sus derechos, además de recurrir a la Inspección del Trabajo, puede acudir a los tribunales de justicia para seguir una demanda judicial alegando discriminación laboral, o interponer un recurso de protección si siente que se violó esta garantía constitucional

Al momento de buscar un empleo todavía se pueden encontrar avisos donde se exige buena presencia y un límite de edad. Ello, a pesar que la ley N° 19.739, promulgada el año 2001, prohíbe la discriminación laboral por edad, sexo y estado civil en la postulación a empleos o en la mantención en puestos de trabajo, factores que se agregan a los ya establecidos en el Código del Trabajo referidos a que la contratación no se podrá condicionar a causa de la raza, color, sindicalización, religión, opinión política, nacionalidad u origen social del postulante.

Cabe destacar que las diferenciaciones por calificaciones requeridas para una cierta función no se consideran discriminación. Esto justificaría, por ejemplo, que para postular al cargo de instructor de balsa para rafting (descenso por ríos correntosos) se pida un estado físico compatible con la actividad, o sea, una cierta calificación, lo que no necesariamente implica ser un joven de 20 años.

Christian Melis, abogado del Departamento Jurídico de la Dirección del Trabajo, precisó que la discriminación se puede dar en tres momentos: al postular a un trabajo, durante su desempeño o al finalizar el contrato. En cualquier caso, la persona que se sienta afectada por esta situación puede recurrir a la Inspección correspondiente para hacer la denuncia. También puede acudir a los tribunales de justicia para seguir una demanda judicial alegando

discriminación laboral, o interponer un recurso de protección si siente que se violó esta garantía constitucional.

Su monto no está especificado y varía según el caso. Existe una multa general que depende del número de empleados de la empresa: la máxima, referida a 200 trabajadores, fluctúa entre 3 UTM y 60 UTM (1 UTM = \$29.711).

Otra forma de segregación es exigir exámenes médicos como condición para postular o permanecer en un cargo. En cuanto al test del sida, la ley es clara y éste no puede ser exigido jamás. También está prohibido el de embarazo. Donde hay más flexibilidad es respecto de los exámenes físicos, por ejemplo, en la minería, en que se mide la capacidad del individuo para adaptarse a la altitud.

Las pruebas de alcohol y drogas no están expresamente prohibidas. Se pueden practicar siempre que su fin sea proteger a quienes se desempeñan en labores riesgosas, pues un trabajador drogado podría poner en peligro su salud. Melis, abogado de la Inspección del Trabajo, indica que su aplicación es discutible, ya que la medición de estos elementos registra varios meses hacia atrás. Esto podría lesionar la intimidad de la persona, pues no es posible determinar si el consumo fue durante un fin de semana o en horario laboral.

Por eso, la postura de la Dirección del Trabajo promueve que las empresas avisen de estos exámenes mediante un reglamento interno conocido por todos y que se diga cuándo y cómo se aplicarán.

La Inspección del Trabajo no recibe muchas denuncias de discriminación al momento de postular a un empleo, pues es difícil que la autoridad intervenga cuando no hay una relación laboral. Para sensibilizar a los empresarios en este tema, próximamente la Dirección del Trabajo sacará un dictamen marco enumerando las distintas formas ilícitas de restringir el acceso a un puesto, como pedir edad y buena presencia.

La Dirección del Trabajo realizó un análisis de las ofertas de empleo, aparecidas a través de avisos durante cuatro fines de semana en los diarios de mayor circulación del país, lo que arroja como resultado un promedio de 227 avisos semanales, solicitando requisitos prohibidos por Ley.

De 7.369 avisos revisados, se detectaron 905 que incurren en infracción, de los cuales 470 solicitan fotografía, 397 solicitan edad específica para postular a determinado cargo, 80 requieren buena presencia, 41 avisos piden sexo determinado y 113 avisos otros requisitos que van desde la estatura, nacionalidad, estado civil, etc. (comunicado de la Dirección del Trabajo).

La igualdad ante la Ley es un factor determinante para el Gobierno y, corresponde al Estado amparar al trabajador en su derecho a elegir libremente su trabajo y velar por el cumplimiento de las normas que regulan la prestación de los servicios. Por ello la Dirección del Trabajo efectuará una fiscalización -a partir de este estudio realizado- con el objeto de hacer cumplir la ley en cuanto a terminar con este tipo de discriminación que se produce al exigir determinadas características, prohibidas por la ley, al momento de acceder a un empleo.

Sin embargo llama la atención que en distintos medios de reclutamiento de nuestro país aún nos encontremos con faltas a la legislación vigente, incluso en portales laborales que son del Gobierno.

5.- Discriminación y desigualdad

Chile es un país desigual. Qué duda cabe. Uno de los países que registra la peor distribución del ingreso, con una brecha desproporcionada entre el 5 % más rico y el 95 % restante. Tanto que el propio Ministro de Hacienda, Nicolás Eyzaguirre no dudó en calificar la distribución del ingreso como escandalosa pero, en verdad, esta realidad varía sustancialmente si se aísla el decil de mayores ingresos. Allí, con el 90 % restante, Chile se transforma en un país bastante igualitario.

¿Qué explica este fenómeno que sitúa a nuestro país en tan incómoda posición en el ranking de la distribución del ingreso? ¿Los ricos son muy ricos por sus propios méritos, su esfuerzo, preparación y espíritu emprendedor o es que su status de origen, “clase en su sentido weberiano, determina su ingreso futuro? El tema se presta para más de una discusión. La historiadora y flamante Directora de Televisión Nacional, Lucía Santa Cruz acaba de publicar un trabajo en donde sostiene que Chile es un país esencialmente “meritocrático” en donde, sin importar el origen social, se puede triunfar sobre la base del esfuerzo y méritos personales.

Una opinión diametralmente distinta tienen los académicos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile, Javier Núñez y Roberto Gutiérrez, que acaban de dar a conocer una investigación acerca de la meritocracia, en donde en base a una muestra representativa de 12 cohortes de Ingenieros Comerciales de una universidad que no identifican (presumiblemente la Universidad de Chile por su caracterización como “socialmente heterogénea) muestra que, a igual formación, méritos académicos, experiencia y condiciones laborales, los representantes de la clase alta presentan una brecha de ingresos 35% superior a los de otras clases sociales.

La “clase”, definida como status socio-económico de origen, aparece como un factor determinante en el mercado laboral, afecta los ingresos futuros de los profesionales con idéntica formación, experiencia laboral y méritos

profesionales. El mérito, sin duda, constituye un factor pero mucho mayor para individuos de origen modesto o más pobres. Los individuos de origen socio-económico alto tienen cierto piso asegurado.

Todo esto no quiere decir que una persona de origen modesto no pueda abrirse camino a lograr el “éxito”. No sobran los ejemplos pero existen. Lo que el estudio pretende demostrar es que el llamado status social de origen constituye un factor más relevante que el género, la raza o la apariencia física, a la hora de determinar ingresos. No da lo mismo apellidarse González o Tapia, que Edwards o Subercaseaux en el mercado laboral.

Cuatro son las variables que incluyen los autores de esta investigación para determinar este concepto de “clase”: la comuna de origen, que incluye información sobre la familia, vecinos y entorno socioeconómico en general; el status socioeconómico del colegio; la ascendencia, en donde se incluye la supuesta “aristocracia Castellano Vasca” (en algún momento el periodista Luis Alberto Ganderats rastreó sus modestos ancestros en España) y otros grupos que conforman nuestras elites y finalmente se incluyó una medida subjetiva en donde se promedian los factores que determinan su inclusión en esos grupos, demostrando que la brecha de ingresos asociada a “clase” es de dos a tres veces más importante que brechas para género y raza reportadas en otros estudios, con metodologías comparables.

¿Es Chile un país clasista? Sin duda que lo es. Lo muestran sus ciudades fuertemente segregadas, con barrios y comunas claramente diferenciadas para la clase alta, clase media y clase baja. Con Colegios para la elite, salud para los más ricos distinta de la de los más pobres. Tiendas y restaurantes exclusivos. Previsión diferenciada. Patrones culturales distintos.

El estudio de los académicos del Departamento de Economía la Universidad de Chile abarca un universo limitado. Doce generaciones de egresados de la carrera de Ingeniería Comercial de una universidad indeterminada ¿Qué pasaría con un universo mayor o diversificado? Por ejemplo los gerentes de las 100

mayores empresas privadas? O los egresados de Derecho de la Universidad Católica de Santiago? O los egresados de la Universidad Adolfo Ibáñez? Probablemente el estudio tendería a confirmar o ampliar los resultados de esta investigación, cuya importancia mayor es reponer un debate largamente silenciado en nuestro país y que tiene que ver con el tema de las clases sociales y un “clasismo” que parece haberse acentuado en estas últimas décadas, paradójicamente de la mano de la “modernización” que ha vivido nuestra sociedad.

Si a ello le sumamos los efectos de la discriminación por género, raza, edad, aspecto físico, status socioeconómico, educación, etc., tenemos que la proclamada “igualdad de oportunidades” es más una aspiración que una realidad muy cercana. Los Mapuches, que representan el 5% de nuestra población tienen muy pocas posibilidades de labrarse un futuro, en tanto que el 75% de población mestiza o de origen socioeconómico modesto, nos referimos a aquellos que logran acceder a la educación superior, en igualdad de condiciones deberán resignarse a ser sub-pagados en relación a la clase alta, mientras que el 20% restante, con ancestros europeos, deberán diferenciarse entre aquellos provenientes de barrios acomodados, con apellidos identificados con las elites y que estudiaron en “buenos colegios” de aquellos que pese a su apariencia física, formación, méritos académicos y experiencia laboral, pero provenientes de familias menos acomodadas y con “menos apellidos” deberán resignarse a una situación similar a la que enfrenta el 80% de la población.

El problema es complejo y constituye todo un desafío para políticas públicas que puedan enfrentarlo eficientemente. No son pocos los países desarrollados, sin este fenómeno clasista tan acentuado como en nuestro país, que buscan prevenir la discriminación a través de leyes y medidas administrativas como, por ejemplo, no identificar el currículum con fotografías u otros antecedentes que les permita a los “cazadores de talentos” o a los propios seleccionadores de personal en las empresas públicas y privadas, ejercer discriminación en función del aspecto físico u otros factores.

6.- Marco Metodológico

6. 1. Enfoque metodológico

Este estudio utiliza un enfoque de carácter Constructivista. Dicho enfoque, o como se le denomina también, momento Constructivista, desde la mirada teórica de los principales sistemas psicológicos, integra momentos anteriores, tales como el momento Conductual, el Cognitivo y el Interpersonal.

De esta forma, la propuesta Constructivista implica una importante lejanía de las ideas Positivistas, puesto que constituye una manera absolutamente diferente de observar y comprender la realidad. Esta mirada de transformación, establece una epistemología en la cual se cuestiona la clásica visión de un mundo compuesto por propiedades estables, como lo entiende el Positivismo.

Además, la idea de independencia de quien observa la realidad, como una entidad objetiva, queda descartada, puesto que el concepto de conocimiento surge a partir de las distinciones que el propio observador realiza, siendo capaz de manifestarlas a través del lenguaje, o más bien dicho, de otorgarles el carácter de reales en la medida en que es capaz de darles una forma lingüística.

Considerando lo anterior, la naturaleza de la realidad o del fenómeno a conocer, se encuentra construida por la experiencia y la acción del sujeto, y no posee una existencia a precedente a ellas. En este sentido, la utilización del enfoque Constructivista permite consignar un ser humano que es un constructor activo de significados, poseedor y protagonista de un Sí Mismo que hace coherente su experiencia gracias a una particular estructura y organización. Es decir, la figura humana corresponde a un sujeto constructor del objeto o fenómeno que existe, no de un observador pasivo perteneciente a una realidad objetiva escindida de su existencia. Por lo tanto, nos referimos a un verdadero creador de su realidad social, que tiene la potencialidad de crear, modificar e interpretar el mundo del que es una parte esencial.

6. 2. El Paradigma Cualitativo

Se entiende Paradigma como “una concepción del objeto de estudio de una ciencia acompañada de un conjunto de teorías básicas sobre aspectos particulares de ese objeto. El paradigma define los problemas que deben investigarse, la metodología a emplear y las formas de explicar los resultados de la investigación. El paradigma con esas características, es aceptado por una comunidad científica determinada, diferenciándose así de otras” (Kuhn, 1962, p. 62).

En esta proposición del concepto de paradigma, queda evidenciada la evolución que ha ocurrido desde las ciencias naturales básicas, de tal forma que se hace notar la diferencia sustancial de la visión más generalizada entonces. Según Kuhn, las ciencias no progresan siguiendo un proceso uniforme por la aplicación de un hipotético método científico, sino que se verifican, dos fases diferentes de desarrollo científico. En un primer momento, hay un amplio consenso en la comunidad científica sobre cómo explotar los avances conseguidos en el pasado ante los problemas existentes, creándose así soluciones universales que Kuhn llamaba paradigmas. En un segundo momento, se buscan nuevas teorías y herramientas de investigación, conforme las anteriores dejan de funcionar con eficacia.

Por lo tanto, si se demuestra que una teoría es superior a las existentes entonces es aceptada y se produce una revolución científica. Tales rupturas revolucionarias traen consigo un cambio de conceptos científicos, problemas, soluciones y métodos, es decir, nuevos paradigmas. Aunque estos cambios paradigmáticos nunca son totales, hacen del desarrollo científico en esos puntos de confluencia algo discontinuo.

A esto se agrega que toda ciencia se perfila a lo largo del tiempo con las aportaciones de la comunidad científica que contribuye no sólo con nuevos

conocimientos acumulativos, sino también a cambios cualitativos, nuevos cambios de perspectiva con la creación de nuevos paradigmas que abren nuevos horizontes a la ciencia. En este sentido, la ciencia se concibe como algo abierto y en constante evolución.

En el caso del paradigma Cualitativo, son varias las diferencias que lo alejan del Cuantitativo. En primer lugar, en lo Cualitativo “todo se encuentra determinado por el objetivo final (...) dado que ceñirse a hipótesis previas no haría sino constreñir el propio análisis” (Dávila, 1999, p.77). En este sentido, como lo que se intenta capturar en lo Cualitativo es el mundo simbólico, éste no puede circunscribirse previamente a premisas formalizadas. Además, de forma consistente con este objetivo, el diseño cualitativo es abierto, puesto que tanto el análisis como la interpretación se conjugan en el investigador, es decir, que la articulación del contexto situacional y el posterior análisis, sólo tienen significación articulada, en tanto el investigador mismo.

En segundo lugar, cabe destacar que el objetivo en el ámbito de lo Cualitativo, es buscar una descripción comprensiva de los fenómenos, los que desde un punto de vista Estructuralista implica buscar “una comprensión de los elementos de una estructura y su relación” (Dávila, 1999, p.77).

En tercer lugar, desde lo cualitativo no es posible postular leyes universales para explicar los hechos sociales, puesto que concibe la realidad a través de un sistema de signos que la van constituyendo constantemente.

Por último, es importante destacar que en lo cualitativo, el diseño es abierto y es el investigador quien convierte los datos e informaciones a signos con significado y sentido. Es por esto que los criterios de selección de cada unidad de investigación no corresponden a los de representatividad estadística, sino que a criterios de comprensión de la información obtenida.

6. 3. Tipo y diseño de investigación:

Considerando las características del fenómeno a estudiar, se desarrolla una investigación de carácter descriptivo - exploratorio (Hernández, Fernández y Baptista, 1996). Esto permite describir una situación de vivencia específica: la incidencia que los procesos de selección de personal sin una retroalimentación posterior poseen sobre el autoconcepto de sujetos que ha participado de dichos procesos.

La particularidad que ostentan los estudios exploratorios se fundamenta en que permite examinar fenómenos relativamente desconocidos, a fin de obtener información sobre los procesos por los cuales éstos se llevan a cabo. Así, permiten una investigación más completa sobre eventos y contextos específicos de la vida de los sujetos, lo que implica un mayor acceso a problemáticas del comportamiento humano, identificando conceptos o variables promisorias y estableciendo prioridades para investigaciones posteriores (Hernández, Fernández y Baptista, 1996).

Por otro lado, el carácter descriptivo de esta investigación, permite detallar características de situaciones y/o eventos relacionados con el fenómeno particular, ya que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades, etc. (Hernández, Fernández y Baptista, 1996).

Como en este caso se trata de una investigación no experimental, no se manipulan variables identificadas a priori ni se establece una comparación entre un grupo experimental y uno no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 1996). Por lo mismo, no existe un control directo sobre las variables, no se puede influir sobre ellas, puesto que escapan a sus manos y no son definidas con anterioridad a los resultados de las exámenes de los sujetos.

Además, en el estudio se utiliza también un Diseño Transeccional, es decir, los datos son recogidos en un solo momento, en un tiempo único, no existiendo una

etapa de retest o postprueba, como en muchos diseños de carácter psicométrico. Asimismo, es un estudio con un Diseño Transeccional Descriptivo, puesto que se orienta a indagar la incidencia y los valores en que se manifiestan una o más variables asociadas al fenómeno en estudio.

6. 4. Delimitación del campo a estudiar

a) Definición del Universo de Estudio: Hombres y mujeres que hayan participado de procesos de selección de personal sin retroalimentación posterior, residentes en la Región Metropolitana, correspondientes a los rangos de edad 25 - 35 años y 35 - 50 años.

b) Unidad de análisis: Sujetos que hayan participado en procesos de selección de personal sin retroalimentación posterior, 25 - 50 años.

6. 5. Tipo de Muestra

En la definición de la muestra para el presente estudio, se establecen algunos criterios para quienes la componen, por lo cual se trata de una muestra por criterios. Así, quienes componen el grupo investigado cumplen con ciertas características que se han establecido como útiles para lograr los objetivos de la presente investigación.

A lo anterior, se agrega que se trata de un muestreo no probabilístico, puesto que la elección de los sujetos a examinar no se ha realizado al azar, sino que a partir de causas relacionadas con las características de quien está investigando.

Cabe señalar que la muestra que se utiliza es contactada a través de una página Internet y la utilización de las redes sociales de quien investiga.

6. 6. Tamaño de la Muestra

La muestra la constituirán 8 profesionales con las características del universo previamente establecido, divididos según sexo y edad:

Edad	Hombres	Mujeres	Total
25-35	2	2	4
36-50	2	2	4
Total	4	4	8

6. 7. Criterios de Selección

- a) **Sexo:** Hombres y Mujeres. Es relevante este criterio de selección, porque permite revisar a través de los datos que arroje el análisis de la entrevista, las diferencias según sexo, en las consecuencias que posee la no retroalimentación de los procesos de selección de personal.
- b) **Edad:** Rango 25 a 50 años. Es relevante este criterio por ser las personas entre estas edades las que actualmente el mercado solicita y por ser este rango mínimo para que una persona se encuentre titulada con una formación profesional.

6. 8. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Recolectar datos, con el objetivo de que constituyan una información relevante para el estudio, corresponde a sistematizar de modo intencionado, mediante el empleo de algún instrumento de investigación, aquella realidad que se pretende explorar. En el caso particular de esta investigación, se utiliza la Entrevista Abierta como técnica de recolección de información.

La Entrevista Abierta consiste en “un intercambio verbal, cara a cara, entre dos o más personas, una de las cuales, el entrevistador, intenta obtener información o manifestaciones de opiniones o creencias de la otra u otras personas” (del Rincón et al., 2003, p. 7). Es decir, la entrevista es un proceso comunicativo por

medio del cual un investigador extrae una información a una persona, el informante.

Desde el punto de vista de la Antropología Cultural, se concibe la entrevista como “la contención de la biografía de ese interlocutor” (del Rincón et al., 2003, p.7), porque comprende el conjunto de representaciones asociadas a los acontecimientos vividos por el entrevistado. Esto implica que la información ha sido experimentada y absorbida por el entrevistado y será proporcionada con una orientación e interpretación significativa desde su experiencia.

La subjetividad directa de la información obtenida es su característica principal, y, al mismo tiempo, su mayor limitación, puesto que la entrevista abierta sólo tiene sentido en cuanto discurso cristalizado de un sujeto concreto en una situación social determinada, no como metalenguaje colectivo.

Cabe destacar que la entrevista abierta, sigue el modelo de conversación entre iguales, y no de intercambio formal de preguntas y respuestas. Lejos de asemejarse a un robot recolector de datos, el propio investigador es el instrumento de la investigación y no lo es un protocolo o formulario de entrevista. El rol implica no sólo obtener respuestas, sino también aprender qué preguntas hacer y cómo hacerlas.

Los escenarios donde se realiza la entrevista en profundidad no son naturales. Se realiza en situaciones específicamente preparadas, siendo lo más importante, el relato de los otros, cuya finalidad es el aprendizaje sobre los acontecimientos y actividades que no se pueden observar directamente, así como describir lo que les sucede y el modo en que otras personas lo perciben. En este caso el investigador establece un rapport con los entrevistados o informantes a través de los encuentros, desarrollando una comprensión detallada de sus experiencias y perspectivas.

A lo anterior, cabe señalar, además, que existen tres niveles en la entrevista que determinan el sentido del discurso (Alonso, 1995):

- **El contrato comunicativo:** Dice relación con los conocimientos compartidos por los interlocutores sobre el objetivo del diálogo. Es un pacto, que puede redefinirse a lo largo de la entrevista y que modifica el sentido de la misma, por lo cual la entrevista sería una forma de diálogo social que se ve sometido a la regla de la pertinencia.
- **Interacción verbal:** La interacción conversacional está siempre regulada por un marco, que es lo que hace en definitiva que la entrevista logre su objetivo y focalice la interacción, invitando al sujeto a la confidencia.
- **El universo social de referencia:** La entrevista tiende a producir una expresión individual socializada, lo que da cuenta de la vivencia individual del informante dentro de marcos sociales en que se encuadra la vida social del individuo.

Es esta técnica de metodología cualitativa, la más adecuada de utilizar en una investigación como esta, ya que otorga la posibilidad de recoger a través del discurso de los participantes, la mayor cantidad y calidad de la información necesaria para los objetivos de la investigación, como conocer las percepciones, vivencias, emociones y la incidencia sobre el concepto de Sí Mismo que tiene sobre las personas el haber participado de procesos de selección de personal sin retroalimentación posterior.

6. 9. Plan de análisis de la información

El procedimiento que se aplica a los datos generados durante esta investigación, utiliza las categorías para organizar conceptualmente y presentar la información. Por ello, se pone énfasis en los contenidos por la frecuencia de los códigos y los datos, aunque éstos no se traducen a frecuencias estadísticas o a otro tipo de método cuantitativo.

El plan de análisis llevado a cabo en la investigación, está constituido por varias etapas, entre las que se encuentran: la transcripción de las entrevistas, el proceso de etiquetaje, la agrupación de los párrafos y, finalmente, la construcción de las categorías de análisis.

Fases del Análisis de la Información:

- ***Transcripción de la entrevista:*** Una vez que las entrevistas han sido grabadas en sistema de audio, son transcritas literalmente. La idea es rescatar al máximo el discurso de los sujetos entrevistados, de tal forma de acceder al pensamiento, las emociones, las actitudes y las percepciones de transformaciones en el Sí Mismo de los entrevistados.
- ***Proceso de etiquetaje:*** Una vez transcrita la entrevista, se imprime una copia de ella a fin de leer con detalle y seleccionar las frases o etiquetas importantes y destacadas de lo dicho por los sujetos entrevistados. La selección de las frases más repetidas o relacionadas entre sí, permite posteriormente la agrupación de los párrafos.
- ***Agrupación de párrafos:*** Con la selección de frases destacadas realizada durante el etiquetaje, se inicia la clasificación de las mismas a fin de ordenarlas de acuerdo a temas específicos. Esto posibilitó posteriormente el levantamiento de las categorías de la entrevista.
- ***Construcción de categorías:*** Una vez que las frases destacadas de la entrevista han sido clasificadas de acuerdo con temas específicos, se ha iniciado el levantamiento de categorías. Las categorías corresponden a la abstracción de los párrafos construidos, lo que posteriormente permite el análisis de las mismas.

7.- Análisis de los hallazgos

En este apartado se realizarán un análisis respecto a las características comunes que se han encontrado en los ocho sujetos de estudio, en relación a los diferentes ejes temáticos y sus subcategorías que surgen a la luz de los discursos de los sujetos.

1. Identidad y autoconcepto
2. Emociones desestabilizadoras
3. Trastornos psicológicos
4. Percepción sobre la experiencia vivida en los procesos de selección de personal
5. Poder

LISTA DE CATEGORÍAS, SEGMENTACIONES Y NÚCLEOS TEMÁTICOS

CATEGORIAS Y CONCEPTOS	TOPICOS
<p><u>IDENTIDAD Y AUTOCONCEPTO</u></p> <p>Concepto de si mismo Concepto de identidad</p> <p>Desestructuración de si mismo</p> <p>Deterioro del significado personal Concepto Autoestima</p> <p>Reestructuración de si mismo Autoorganización</p>	<p>Discriminación Sentimiento de ambigüedad, desconcierto Sentimiento de ser reconocido Invasión de privacidad Sentimiento de ser pasado a llevar en la dignidad humana</p> <p>Desestructuración psicológica Percepción de ser respetados por el medio Sentimiento de valoración propia en forma positiva</p> <p>Baja autoestima Percepción de falta de posibilidades Anulación y descalificación personal</p> <p>Expectativas de superación Reconstrucción de si mismos Explicación del fracaso laboral</p>
<p><u>EMOCIONES DESESTABILIZADORAS</u></p> <p>Concepto Frustración</p> <p>Ansiedad social</p>	<p>Sentimiento de rabia Sentimiento de impotencia Sometimiento Frustración</p> <p>Percepción de Anulación del medio Resignación Desesperanza Inseguridad</p>
<p><u>TRASTORNOS PSICOLÓGICOS</u></p> <p>Concepto Depresión</p> <p>Concepto Estrés</p> <p>Somatización Necesidades fisiológicas</p>	<p>Depresión</p> <p>Estrés</p> <p>Trastornos físicos</p>
<p><u>PERCEPCIÓN SOBRE LA EXPERIENCIA VIVIDA EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE PERSONAL.</u></p> <p>Concepto : Necesidades de reconocimiento:</p> <p>Concepto : La empatía</p>	<p>Falta de retroalimentación Sentimiento de no ser respetado Malas condiciones del seting</p>

<u>PODER</u>	
Concepto percepción de poder:	Sentimiento de desprotección de la ley Presión
Percepción del proceso de selección de personal:	Percepción de la selección de personal
Concepto Percepción:	Percepción de los psicólogos

ANÁLISIS DE CATEGORÍAS Y CITAS TEXTUALES

I.- IDENTIDAD Y AUTOCONCEPTO:

Categoría que da cuenta de la formación, mantención y reestructuración del si mismo o el autoconcepto de los sujetos, en base a las experiencias vividas y su enfrentamiento con el medio. Se refiere a un conjunto de características que el individuo asocia a si mismo, diferenciándose del mundo externo, lo que le permite reorganizarse continuamente frente a los estímulos que el medio le demanda.

a) Percepción de si mismo

Discriminación

Alfredo se refiere a la discriminación social que hay en el país y las pocas posibilidades que actualmente entrega el sistema, limitando a un sector importante de personas por antecedentes socioeconómicos, dentro de esta narración podemos detectar la percepción de discriminación que el sujeto siente del medio laboral y las limitaciones personales con las cuales se encuentra día a día para poder competir en forma igualitaria en los procesos de selección.

“en nuestro país hay mucha discriminación, por una o otra razón te discriminan...si vienes de una comuna, colegio, universidad...si tienes buen apellido o no y sobre todo por la edad...”

(Alfredo)

Desconcierto

Rina se refiere a la sensación de incertidumbre que le causa el no saber sus resultados y desempeño, dejando una sensación de desconcierto de sus capacidades o limitaciones, alude a la falta de retroalimentación en la devolución de los resultados, cuestionándola sobre sus limitaciones si son laborales o personales.

“El proceso dejó una sensación de mucha incertidumbre, de no saber cómo me desempeñé, de no saber que tal me fue en realidad; y producto de tanto interrogatorio sobre mi vida personal y todo eso, yo no sé si en realidad no me aceptaron por todo el cuento que yo tenía con mi separación y todo lo demás o por falta de competencias en lo que se refería al trabajo.” (Rina)

Reconocimiento

Luis alude a la falta de reconocimiento y a la incertidumbre de su desempeño y a la espera de una retroalimentación que no llega y que lo deja con un vacío de una eterna espera.

“no supe nada más...y me quede esperando...(se ríe) y sigo esperando ...” (Luis)

Falta de dignidad

Rosa siente que los procesos de selección son inhumanos y denigrantes por la forma en que las personas son tratadas.

“es que esta forma en la cual uno debe buscar un trabajo es inhumana a uno lo denigran...” (Rosa)

Invasión a la privacidad

Rina da cuenta de sentirse cuestionada en su vida a nivel personal, por las preguntas que le realizaron lo que le produjo una sensación de invasión a su intimidad.

“pero durante buena parte de la entrevista, se transformó en mucho más personal que laboral, por lo menos así lo sentí yo ahora que me lo preguntas y...eso...como que lograron hacerme sentir incómoda.” (Rina)

b) Desestructuración de si mismo

Desestructuración psicológica

La entrevistada se sintió cuestionada a nivel personal más que en el plano laboral, por lo cual se gatillaron en ella conflictos existenciales en su propia historia de vida, desestructurado su estabilidad psicológica y emocional.

“Más que nada me cuestioné mucho, porque yo estuve yendo después de la separación al psicólogo y estuve en terapia y luego de todo ese interrogatorio y todas las preguntas me volví a cuestionar si podía volver a necesitarlo, como que me bajó toda la depresión de nuevo, como que en resumen ese día luego de la entrevista me cuestioné mucho lo que había pasado con mi vida personal producto de todas las preguntas y quedé un poquito, quizás por decirlo de alguna forma choqueada” (Rina)

c) Deterioro del significado personal

Autoestima:

Juan da cuenta del deterioro de la autoestima que se da por la continua frustración que se vive en los procesos de selección de personal sin retroalimentación.

“tengo que reconocer que he participado en tantos procesos, que ya la autoestima la tengo por el suelo...” (Juan)

Percepción de falta de posibilidades:

La entrevistada da cuenta de la falta de posibilidades que vive por ser mayor al rango de edad que se solicita actualmente en los avisos y la falta de experiencia que ella tiene.

“salí a buscar trabajo a los 30 más o menos y no me encontré con nada, para cualquier cosa te piden experiencia y más encima tienen que tener entre 18 y 25 años...” (Rosa)

Anulación y descalificación personal:

Alfredo da cuenta de una sensación de sentirse mal y ultrajado por las personas que administran los procesos de selección, aludiendo a la falta de empatía y humanidad de dichos profesionales.

“las empresas y los psicólogos que pasan estas pruebas...a uno lo hacen sentir mal...poca cosa...uno sale con la sensación de que lo han ultrajado” (Alfredo)

d) Reestructuración de identidad (Autoorganización)**Percepción de ser respetado por el medio**

Gabriel alude a sentirse reconocido por la retroalimentación vivida en este proceso de selección de personal, aunque no haya logrado conseguir el objetivo de quedar trabajando.

“no quede, pero primera vez que me mandan una carta para decirme que no he quedado, pero que guardan mis datos para otros trabajos...” (Gabriel)

Valoración propia

Luis concluye que el responsable del trato que se le da, depende netamente de él mismo, si no siente que hay claridad en el proceso decidió no participar más en situaciones en que no lo valoren.

“yo no vuelvo nunca más a postular a trabajos donde no se me entregue la información clara de por lo menos quién es el cliente...ese fue mi error porque yo debía haber preguntado y si no me lo dicen no ir...” (Luis)

Explicación del fracaso laboral

Las explicaciones que se da la entrevistada frente al fracaso laboral se enmarca en la falta de posibilidades que el gobierno y la sociedad no da.

“si el gobierno es responsable de todo y la misma sociedad que no da oportunidades” (Rosa)

Expectativas de superación

La entrevistada alude que si se retroalimentara a las personas con sus incapacidades sería más fácil poder saber que se debería mejorar, para así poder lograr la meta.

“... yo no sé como será en otros países pero a uno deberían decirle qué es lo malo que uno tiene para asumirlo o arreglarlo” (Rosa)

Reconstrucción de si mismo

Rina menciona que en una primera instancia se sintió descalificada en sus competencias, sin embargo al pasar los días se logro reestructurar nuevamente convenciéndose de sus fortalezas.

“después como que se normalizó o volví a auto-convencerme o convencerme yo misma de mis capacidades y de mis talentos, pero durante la primera semana con tanto cuestionamiento y con tanta pregunta y de alguna forma la presión que significaba para mi encontrar un trabajo o que significa encontrar un nuevo trabajo, puedo decir que si se provocaron algunos cambios” (Rina)

II.- Emociones desestabilizadoras

Emociones que perturban a los sujetos bloqueando alguna meta, la cual produce hostilidad y frustración en los individuos, limitando la posibilidad de desarrollarse en forma normal en distintos contextos, impidiéndoles la satisfacción de alcanzar sus necesidades básicas y desestructurado su estabilidad emocional.

a) Sentimientos de frustración

Frustración

Rosa se refiere a la presión que se tiene cuando uno se presenta a un proceso de selección y a las autoexigencias que se demanda cada uno y sin embargo no se recibe nada a cambio.

“uno va a las entrevistas, trata de ponerse la mejor ropa que tiene para dar una buena impresión, responder cada una de las cosas que le dicen y a cambio a uno no le dicen nada...” (Rosa)

Sentimiento de rabia

Los sentimientos que produce la selección de personal en la entrevistada se entremezclan entre rabia y pena, por un proceso de selección inadecuado y prejuicioso, así mismo queda marcada la idea de falta de retroalimentación de dicho proceso.

“La verdad es que salí con pena y rabia de ese lugar y estaba segura que no me llamarían”

(Paula)

Sentimiento de impotencia

La falta de retroalimentación de los continuos procesos de selección en los cuales ha participado Rosa, la han llevado a tener un sentimiento de fracaso e impotencia.

“...la verdad es que me siento fracasada y con una impotencia...” (Rosa)

b) Ansiedad social

Anulación del medio

Juan siente que su incapacidad de lograr pasar las pruebas de selección de personal radican en un problema de antecedentes comerciales, aludiendo que las empresas no son claras en decir que este requisito es excluyente.

“yo creo que no me llamaron por que tengo Dicom, las empresas no te dicen”
(Juan)

Resignación

En Paula ya hay una desesperanza aprendida frente a la nula retroalimentación de sus resultados en las últimas tres oportunidades que ha postulado, asociando esta situación a una conducta de normalidad del sistema y resignándose a ello.

“bueno y en los últimos tres trabajos que he postulado tampoco me han dicho nada...parece que ese es el sistema...porque nunca te avisan como te fue y para decirte que no quedaste...”

(Paula)

Desesperanza

Hay una sensación de desesperanza y frustración en la entrevistada, donde se siente que las posibilidades de superar un proceso de selección son escasas para ella, lo que se relaciona directamente con un sentimiento de incapacidad de poder apoyar a su familia y reconocerse como una persona capaz.

“me siento muy frustrada en el plano laboral y como mujer también nunca pude apoyar a mi marido ni a mi hijo” (Rosa)

Inseguridad

Hay una sensación de desamparo de la ley frente al vacío de los procesos de selección de personal, el entrevistado alude a su propia desinformación del tema y al sentirse desprotegido sin saber a quién recurrir.

“...yo no sé si existirá algún respaldo o alguna ley o el Sernac tendrá algo que ver con esto, porque de alguna manera a uno lo están pasando a llevar...sutilmente, pero a uno lo están pasando a llevar...y quién le responde a uno?” (Juan)

III.- Trastornos

Perturbación física y psicológica que cambia o modifica el diario vivir de las personas en forma normal, alterando su equilibrio emocional, repercutiendo directamente en la salud y en la calidad de vida.

a) Psicológicos

Depresión

La entrevistada alude a las ideas de suicidio que se tienen cuando la depresión es por períodos muy prolongados.

“...sabes, uno se siente tan poca cosa que hasta piensa cosas muy locas...la depresión a uno lo lleva a pensar puras leseras” (Paula)

Estrés

La entrevistada menciona distintos trastornos psicológicos que se activaron en ella posterior a un proceso de selección de personal.

“Bueno, esa noche le di muchas vueltas al asunto, me costó mucho conciliar el sueño, y una vez que logré dormirme soñaba con el asunto y con cosas que habían pasado, desperté muchas veces en la noche, soñé también con otras entrevistas que había tenido anteriormente y como te digo, casi no pude dormir” (Rina)

El entrevistado da cuenta de la carga superior a lo normal que puede generar un proceso de selección de personal.

“pero esa fue una mala experiencia igual me estreso más de la cuenta” (Gabriel)

b) Físicos

Somatización

El entrevistado comenta los malestares estomacales que está viviendo frente a una nueva entrevista de selección de personal.

“El Miércoles tengo una entrevista y ando enfermo del estómago hace como una semana, la verdad es que ya casi ni puedo comer, porque todo me cae mal...” (Juan)

IV.- Percepción sobre la experiencia vivida en los procesos de selección de personal.

Forma en la cual las personas perciben e interpretan la selección de personal, por medio de las experiencias vividas dándole un valor y un significado desde la subjetividad personal, atribuyendo un sentido y explicación a su realidad personal.

Falta de retroalimentación:

Juan comenta que es conciente de sus debilidades para enfrentar el proceso de selección de personal, sin embargo alude que le gustaría saber en qué está fallando, ésta información es lo mínimo que espera de un proceso de evaluación.

“entiendo que quizás tenga fallas o me falte alguna competencia, pero lo mínimo es que me avisen si quedo o no quedo o qué es en lo que estoy fallando...” (Juan)

Sentimiento de no ser respetado

La entrevistada comenta que se siente pasada a llevar, por la falta de respeto del proceso en el cual ella participó y no se le retroalimentó sobre sus resultados, incluso cuando ella los solicitó.

“La verdad es que siento que no se me respetó en ese lugar...” (Rosa)

Malas condiciones del seting

Gabriel menciona la falta de profesionalismo de parte de una consultora que le aplicó instrumentos de evaluación en malas condiciones y la presión que vivió al ser cuestionado por no responder en los tiempos impuestos.

“me dijo que tenía media hora para responder, yo me demoré más ,como una hora, pero no fue mi culpa , el cuadernillo que me pasó estaba todo rayado, más encima era una fotocopia que apenas se veía...” (Gabriel)

V.- Poder

Dominio o capacidad de someter a los demás a los propios objetivos, manipulando o controlando al medio, con el fin de satisfacer las necesidades propias, imponiendo reglas y parámetros personales.

a) Percepción de los procesos de selección de personal

Selección de personal

La percepción del entrevistado de la selección de personal apunta a una discriminación más que a una evaluación laboral, considerándola inhumana desde la publicación de avisos hasta la aplicación de pruebas.

“La selección de personal debería llamarse discriminación de personal...porque eso es en realidad...aunque lo adornen con test y psicólogos...igual la cosa es inhumana” (Alfredo)

La percepción de Juan en relación a la selección de personal no es negativa, sin embargo da cuenta de un proceso incompleto donde no se considera a las personas, este punto se refiere a la falta de cierre de dicho proceso en la gran mayoría de las ocasiones.

“Creo que son buenos y necesarios, te repito, yo si fuera Gerente de una empresa también lo haría...no tan largos como los hacen y también tomando más en cuenta a la persona” (Juan)

Psicólogos

La percepción que la entrevistada tiene de los psicólogos es bastante instrumental, donde el psicólogo sólo aplica un proceso pero no se preocupa de las necesidades de las personas o de su integridad como seres humanos.

“yo creo que las personas que se dedican a seleccionar personas ven a la gente como cualquier cosa y nada más...no ven personas...no se preocupan de sus sentimientos” (Rosa)

Otra percepción en relación a los psicólogos es cuestionarlos en su compromiso ético y en su orientación profesional, la entrevistada alude la falta de responsabilidad social que involucra este profesional.

“también los psicólogos deberían recordar su compromiso ético con las personas con el fin de no vernos en forma utilitaria solamente” (Rina)

Desprotección de la ley

La percepción que tiene el entrevistado respecto a la protección que da la ley es nula, se sabe que existen leyes pero las empresas no las respetan, a diferencia de otros países que el entrevistado menciona en que si se respetan.

“acá hay leyes pero nadie las pesca...en cambio en otros países la ley sirve...en otros países no te preguntan nada sobre tu vida personal porque la ley lo prohíbe...” (Alfredo)

Presión

El entrevistado menciona la presión que existe en los procesos de selección de personal tanto en la indagación de la vida privada, como en las competencias laborales, provocando en las personas una sensación de humillación.

“La verdad es que uno se siente impotente frente a esa situación porque es como que jugaran con uno... lo investigan de pies a cabeza...con este cuento de las competencias y los antecedentes personales...es humillante!” (Luis)

El primer eje temático del cual se dará cuenta, es sobre la categoría **Identidad y Autoconcepto**, con respecto a este tópico se encuentran similitudes en el discurso de los entrevistados, la gran mayoría de los sujetos comenta sentirse pasados a llevar por los procesos de selección, causando una perturbación en la percepción de si mismos, existe un fuerte sentimiento de no ser reconocidos y un alto grado de ser pasados a llevar en su integridad, la falta de retroalimentación de su desempeño en las evaluaciones psicológicas, causa una desorientación y baja autoestima, trastocando su propia identidad y cuestionando sus competencias personales y laborales.

Las experiencias vividas en los procesos de selección de personal por los sujetos entrevistados dan cuenta de un proceso incompleto y poco profesional, la percepción de los sujetos que han experimentado dicho proceso sin una retroalimentación posterior da cuenta de altas cargas de frustración y cuestionamiento personal , que sin llegar a ser un agente de desestructuración en el autoconcepto de los sujetos causa distintos tipos de trastornos en la autoestima de las personas, el conflicto según los entrevistados no radica primordialmente en las herramientas que se ocupan en la selección de personal , sino en la falta de retroalimentación posterior, dicha falta de información lleva a los sujetos a cuestionarse sus habilidades y deteriora su significado personal.

Otro factor que trastoca la identidad y el autoconcepto recae en las entrevistas que realizan los psicólogos , que en muchos de los casos van más orientados a la búsqueda de una información de tipo privada que de tipo laboral, cada

persona posee una historia de vida particular con sus procesos personales, en muchos de los casos estas personas coexisten con crisis personales, que son expuestas a un ámbito público a través de las evaluaciones psicolaborales, perturbando a los sujetos y desestructurándolos en sus procesos , activando en algunas ocasiones aperturas de procesos que no están bien elaborados en los sujetos.

La autoestima es una de las habilidades que más se deterioran en los sujetos cuando no son retroalimentados de sus resultados, llevándolos a cuestionarse sus capacidades y competencias no solo en el ámbito laboral, sino también en el plano personal.

Si bien existen cuestionamientos en las personas sobre sus competencias laborales, lo más conflictivo es el cuestionamiento sobre sus habilidades sociales, las personas que no logran entender sus fracasos, quedan con una sensación de desconcierto atribuyendo el fracaso a explicaciones de incompetencias personales y no laborales, esto se transforma en un malestar interno de descalificación personal que no tiene una contención adecuada, lo que se grafica en frustración, desesperación, angustia, estrés y sentimientos de incapacidad.

Los efectos de desconcierto de las capacidades personales, por la falta de retroalimentación en base a las evaluaciones de selección de personal, producen un desajuste en la percepción personal, sin embargo estos desajustes no son en la mayoría de los casos experiencias que dañen la identidad de los sujetos de manera permanente, la capacidad de las personas de reorganizarse permite que los sujetos logren volver a un estado de equilibrio en corto plazo, no obstante el enfrentamiento a nuevos procesos de selección de personal van cargados de una cuota de inseguridad y desencanto.

La percepción del medio de manera hostil genera un quiebre en la identidad de las personas, generado por **emociones desestabilizadoras**; este segundo eje temático da cuenta de las emociones vividas por los sujetos que se enfrentan a

procesos de selección de personal sin retroalimentación. Las emociones que mayormente desestabilizan a los sujetos son el sentimiento de frustración, ya que la incapacidad de lograr la meta esperada causa frustración y deterioro de la percepción personal, la rabia y la impotencia, son las emociones que más se repiten en los sujetos que no logran sus objetivos.

Se percibe al medio como un agente que anula y limita las competencias personales, llevando a los sujetos a distintos tipos de conductas que van desde la resignación y el sometimiento hasta la impotencia y la rabia.

Estas emociones son vivenciadas en forma particular por el sujeto, quedando alojadas en el imaginario del sujeto dando una forma de percibirse como “alguien anormal”.

El sentimiento de quien lo experimenta es vivido como alguien descontextualizado de la sociedad.

El sentimiento de los sujetos frente a los procesos de selección de personal se enmarca en un proceso difuso y sin limitaciones claras, donde la sensación de inseguridad es de incertidumbre frente a la percepción interna.

La gran mayoría de los sujetos no cuestiona que se le midan o evalúen sus competencias, sino critican la falta de claridad que hay en ellos, atribuyendo una falta de humanidad y dignidad en los procesos de selección, ello radica en la falta de respeto en el trato que se les da al finalizar dicho proceso, especialmente en la entrega de la evaluación realizada y la falta de orientación de parte de los profesionales que realizan las evaluaciones.

La desesperanza y la resignación de los sujetos frente a un proceso digno y profesional, repercute en un deterioro de la autoestima de las personas, insegurizándolos de sus competencias laborales y personales.

Esta falta de retroalimentación y ambigüedad de los procesos de selección de personal llevan a las personas a caer en algunos casos en **Trastornos Psicológicos y Físicos**, tercer eje temático de la investigación.

En la gran mayoría de las personas que se enfrentan a un proceso de selección de personal nos encontramos con altos grados de ansiedad, dependiendo de las vivencias personales y crisis existenciales incluso nos podemos encontrar con altas cargas de depresión y estrés, los entrevistados dan cuenta de problemas para dormir, cambios en el estado de ánimo y en algunos casos problemas de índole físico como dolores de estómago.

Los trastornos psicológicos van desde sentirse decaído hasta el reconocer una depresión, si bien no se puede atribuir dichos cuadros a la selección de personal, si podemos reconocer que las personas que participan en dichos procesos muchas veces van con graves trastornos psicológicos; la gran mayoría de las personas que participan en los procesos de selección lo hacen con el fin de lograr una ingreso económico y lograr cubrir sus necesidades básicas.

Desde esta perspectiva queda claro que las personas que participan en un proceso de esta índole, siempre o la gran mayoría de los casos van con una presión extra, por ejemplo en el caso de los cesantes los índices de angustia se elevan.

Si bien no se puede acusar a los procesos de selección de causar directamente un trastorno psicológico, si se debe prestar atención en la urgencia de tratar a cada persona en forma responsable; ésta investigación da cuenta de la posibilidad de pensamientos suicidas cuando las personas son rechazadas continuamente.

Es aquí donde cobra real importancia el cuarto eje temático de la investigación: la percepción sobre las experiencias vividas en los procesos de selección de personal de los entrevistados.

La falta de retroalimentación es uno de los puntos claves en la investigación, éste es uno de los puntos más acusados por los entrevistados, la falta de información y orientación de los procesos de selección es un patrón común en nuestro país, los entrevistados relacionan directamente este problema con la falta de respeto, cuestionan la falta de empatía de los psicólogos y sus principios éticos, la percepción generalizada de los sujetos entrevistados es la falta de dignidad a la cual se ven expuestos por dichos procesos, las personas se sienten utilizadas y denigradas al tener que someterse a estos procesos sin ninguna retroalimentación posterior, en la totalidad de los entrevistados nos encontramos con que han participado en procesos donde nunca se les ha informado que no han quedado, menos aún se les ha explicado el por qué de su fracaso o menos aún una orientación laboral .

Esta falta de respeto y maltrato psicológico se entremezcla con el quinto eje temático de la investigación: **el poder**, las personas que participan en dichos procesos se sienten disminuidos y desprotegidos con los procesos de selección de personal , no saben hasta dónde los evaluadores pueden llegar, qué es lo correcto y qué es lo incorrecto, sienten una desprotección generalizada de la ley y del gobierno, mas allá aún ven a la selección de personal como una necesidad de conseguir una satisfacción básica, es decir un trabajo y todo lo que conlleva esto, por lo cual se someten a distintos tipos de presiones y circunstancias, que en algunos de los casos llegan a ser hasta abusivos.

De la información recogida en esta investigación podemos rescatar que el proceso de selección de personal, según las personas entrevistadas, causa alteraciones psicológicas en los sujetos y cambios en la percepción de si mismos, sin embargo estos estados son sólo temporales en la gran mayoría de las personas, ya que después de un tiempo logran reestructurarse nuevamente. Sin embargo en algunos casos se puede desestructurar a las personas con trastornos psicológicos indirectamente, afectando de igual manera, sobre todo en personas que se encuentran en crisis o están saliendo de algún proceso particular.

8.- Discusión y Conclusiones

A partir de los antecedentes teóricos mencionados en el estudio, podemos dar cuenta que la selección de personal, como proceso de evaluación psicolaboral, sin retroalimentación posterior en personas que han sido rechazadas varias veces, puede causar alteraciones en la autoestima, por ende en el autoconcepto.

Según Guidano, la identidad se va modificando continuamente según la manera en que procesamos los efectos del medio ambiente, el sujeto tiene un concepto general de si mismo y conceptos específicos para cada rol que desempeña, este es un proceso dinámico, lo que posibilita que constantemente se revalorice la imagen del sujeto y se mantenga, sin embargo cuando hay una disonancia cognitiva en los sujetos, estos pueden generar una crisis, hasta volver a reestructurarse.

En esta investigación el medio ambiente se vuelve un agente agresivo, por lo cual afecta al sujeto en su dinámica interna, sin embargo no podemos responsabilizar a la selección de personal y la falta de retroalimentación como el agente desencadenante de la desestructuración interna, ya que es una cadena de incidentes y factores que se van conjugando, para finalmente crear una situación de crisis.

Desde la postura posracionalista, constantemente nos tenemos que reestructurar, esto nos permite desarrollarnos continuamente y lograr adaptarnos a los desafíos que el medio nos demanda.

Desde esta premisa, no podríamos decir que esta situación particular, es decir la selección de personal sin retroalimentación sea un agente único que cause trastornos en el autoconcepto, sin embargo afecta directamente la autoestima, es decir la valoración personal.

No podemos olvidar que cada persona tiene una historia de vida particular, llena de un sinnúmero de duelos y frustraciones no resueltas, este es un tema que

al parecer no es considerado por los profesionales que realizan la selección de personal, éste es un tema muy potente, que se debería analizar más en detenimiento, ya que es un elemento muy importante que no se ha considerado, la urgencia de este planteamiento se recoge de la información entregada por los encuestados en el presente estudio.

La selección de personal se ha estudiado y se ha desarrollado cada vez más desde la óptica de potencializar los recursos humanos y sus competencias en beneficio de las organizaciones, sin embargo, no se ha considerado la esencia del recurso humano, es decir los protagonistas de dicho proceso: las personas.

Esta investigación no puede generalizar, ya que la muestra es muy pequeña, sin embargo la gran mayoría de las personas, por no decir la totalidad de los entrevistados, acusan la falta de dignidad con la cual se les ha tratado.

No son las pruebas en si las que se han cuestionado mayormente, sino el trato humano que se ha llevado con ellos.

¿Será entonces que la esencia del rol del psicólogo laboral se ha perdido en las organizaciones?

Siempre se ha cuestionado mucho dentro de las aulas el rol del psicólogo en una empresa y siempre se ha salido en la defensa de psicólogo, por la capacidad que tiene para ponerse en el lugar del otro, más importante aún, se ha fortalecido los discursos de la capacidad del psicólogo de humanizar a las empresas y las organizaciones, en base a la presente investigación, éste tema queda bajo un gran cuestionamiento.

Sin embargo la responsabilidad no es sólo de los psicólogos o de las personas que realizan los procedimientos de selección de personal. La legislación Chilena hoy en día se encuentra en continuo ajuste, sin embargo es muy ambigua o nula en los temas que tienen relación con la selección de personal, no existe ninguna protección hacia las personas, por lo cual queda un vacío

frente a este tema, dejando en un espacio de abandono total a la ciudadanía que debe someterse a un proceso de búsqueda de trabajo, sin límites claros de derechos y obligaciones.

En base a la información recogida en esta investigación, se puede decir que la percepción de las personas, no es un rechazo a los instrumentos que se utilizan en la selección de personal, sino a la forma en que se realizan.

En base a los resultados de esta investigación se puede concluir que existe un daño en el autoconcepto o identidad, de los sujetos, en forma temporal, según la muestra analizada, exclusivamente por la falta de la retroalimentación posterior a las entrevistas y pruebas aplicadas, en donde las personas quedan con un sentimiento de deterioro de su autoestima y competencias laborales.

El sentimiento de identidad traduce una experiencia de autoconocimiento y mismidad, esto se refiere a aquella imagen o conjunto de imágenes, consientes o no, que un individuo tiene de si mismo y que llevan intrínsecamente asociadas a ellas un valor.

El self surge al diferenciarme de los otros y del mundo, en el acto de observar mi propia subjetividad, en la distinción que hago de ella; y este self, como todo objeto que distingo, cobra un significado para mí. Este, mi propio significado, no es una entidad estática ni un conjunto de elementos agrupados, sino un proceso abierto que se acompaña con la reestructuración y complejización creciente de sus múltiples niveles el permanente fluir de mi experiencia, por ello la importancia de entender como lo vivencia cada individuo.

Este proceso ocurre de una manera tal, que cada persona experimenta la vida como una secuencia de eventos que constituyen una historia, la suya, donde, si bien el personaje principal está en permanente cambio, debe experimentarse siempre como esencialmente el mismo.

Los seres humanos no pueden separarse del modo en que ven la vida, como consecuencia de la experiencia previa generada por su praxis vital, por lo tanto toda comprensión es siempre el resultado de la interpretación producto emergente del proceso de regulación, lo cual produce un reordenamiento, el conflicto se da cuando las personas no logran entender o procesar la información que proviene del exterior, en este caso el vacío y la ambigüedad que juega la falta de retroalimentación es clave en este quiebre psicológico.

Es por esta razón que es fundamental revisar como vivencian las personas los procesos de selección de personal, las emociones, frustraciones y formas en las cuales se logran reorganizar nuevamente.

La forma en que los sujetos perciben su realidad inmediata, según sus propias interpretaciones de los fracasos de la selección de personal, reestructura su autoconcepto continuamente, es por ello la necesidad de tomar conciencia, que la entrega de retroalimentación a las personas le ayudará a no caer en crisis de manera negativa, sino que los ayudará a reformularse sus carencias en forma constructiva y coherente, dándoles la posibilidad de reorientar su búsqueda laboral , hacia sus capacidades en forma realista.

En el caso del rechazo continuo y sin retroalimentación, la disonancia cognitiva es mayor y más ambigua, por lo cual deteriora el autoconcepto, el problema radica en que el proceso de reestructuración o reorganización que puede ser de manera más normal o traumática según las vivencias y la estructura de personalidad de cada individuo.

Revisando la muestra del estudio realizado, nos podemos percatar que la gran mayoría de las personas que se enfrentan a un proceso de selección de personal, lo hacen porque se encuentran sin trabajo o porque necesitan mejorar su actual condición laboral.

El primer grupo que se menciona, los sujetos sin trabajo, presentan una carga mayor de ansiedad y necesidad, sus expectativas son mucho más altas que el

segundo grupo, ya que no tienen aún satisfechas sus necesidades básicas, alimentación, seguridad, reconocimiento; por estas razones son más propensos a sufrir desórdenes emocionales, conflicto del cual las organizaciones, empresas, gobierno y agentes que realizan la selección de personal se desentienden y no la involucran dentro de sus políticas.

Si a esto le agregamos la falta de reconocimiento y la sensación de sentirse fracasados, podemos concluir que estamos generando condiciones perfectas para instalar un cuadro con características depresivas.

El estudio realizado, cumplió con sus objetivos de dar cuenta del impacto que puede causar un proceso de selección de personal sin retroalimentación, sin embargo esta información no son sólo datos de una muestra que confirma objetivos, si no que son datos que entregan una necesidad de cambiar de actitud hacia las políticas de responsabilidad social que cada agente involucrado debería estudiar.

Los procesos de selección, según los entrevistados son necesarios y aceptados por la gran mayoría de los sujetos encuestados, el gran conflicto radica, en la necesidad de sentirse reconocidos con sus necesidades, frustraciones, fortalezas y debilidades.

La retroalimentación de un proceso de selección de personal puede ayudar a una persona a vivir un proceso de manera menos traumática, sin dejarlo en la incertidumbre de sus limitaciones y fracasos, dándole un sentido de existencia, una respuesta a su desempeño y a su tiempo invertido.

Así también es importante mencionar sobre las personas que realizan estos procesos, la necesidad de comprender que están trabajando con personas, que vienen cargadas de distintos tipos de conflictos e historias de vida particulares, con distintos tipos de estructuras de personalidad, las cuales podrían gatillar distintos tipos de trastornos psicológicos, que bien no los responsabiliza en su totalidad, pero sin embargo los vincula directamente.

De este mismo modo a la luz de las narraciones recogidas sería importante replantearse los valores y el rol de la ética del psicólogo laboral y su compromiso con las personas.

La presente investigación tuvo por intención recoger el sentir y las percepciones de las personas que deben enfrentar procesos de selección de personal, ya que no existen estudios que recojan una representación social de este tema, menos aún de su impacto en los sujetos.

Para concluir se espera que éste estudio sirva como un antecedente para nuevas investigaciones y trabajadores del área social, que se enmarquen en las representaciones sociales en general.

Esta manera de ver la realidad no es única, varía según cada sujeto vivencia y se explica los hechos, cargados de su historia personal y sus competencias, no existe una visión objetiva de la realidad, sino que existen tantas realidades como sujetos en el mundo.

Por esta razón es necesario recoger el discurso de los sujetos desde sus propias narraciones para dar cuenta cómo puede influir un proceso de selección, ya que la manera de vivenciar un proceso de este tipo se da en forma única en cada sujeto.

Examinar la noción de persona desde una perspectiva ontológica implica observar la experiencia misma de ser persona tal como le ocurre al que tiene esa experiencia, como diría W. James (1890), a los yo y tú concretos y particulares. Desde esta perspectiva se puede afirmar desde Guidano (1991, 1993) que en cada momento de su vida cada persona tiene la experiencia inmediata de ser ella misma (un "yo" que experimenta) y, simultáneamente, una explicación de esa experiencia (un "mi" que ordena y explica la experiencia), que le da un sentido de sí misma en términos biográficos procesados a nivel del pensamiento narrativo.

Por ello la importancia y la urgencia de estudiar la percepción que tienen las personas sobre la selección de personal y la explicación que se dan a sus continuos fracasos, para así explorar las posibles implicaciones psicológicas que pueden afectar a las personas.

Como ha señalado J. Bruner (1986) los humanos operamos en dos modalidades de pensamiento, dos formas, siempre complementarias e irreductibles entre sí, de ordenar la experiencia y construir la realidad:

1. El pensamiento lógico, sistemático, que utilizamos para la resolución de problemas y mediante el cual planteamos hipótesis y hacemos comprobaciones.
2. El pensamiento narrativo, por el cual ordenamos y damos significado a los actos de la vida humana de modo tal de otorgar sentido a la experiencia.

Los contenidos y relaciones estructurales de cada narrativa personal deberán permitir el mantenimiento de una coherencia sistémica interna que sea experimentada por el individuo como la continuidad de una identidad viable. Para un sistema de conocimiento autónomo, autoorganizado y autorreferente como el sistema personal humano, el mantenimiento de un sentido de identidad es la invariante autoorganizativa fundamental. Perder el sentido de la propia identidad significa la desintegración, la pérdida de la realidad, la más devastadora de las experiencias humanas (Guidano, 1987).

La necesidad de ser reconocido es un elemento fundamental para el desarrollo integral de la identidad, la falta de ella puede llevar a las personas a caer en un sin sentido existencial, el proceso de selección de personal sin retroalimentación posterior, deja a las personas con una sensación de vacío e incompetencia, dejándolas con la eterna sensación de ser unos fracasados, más importante aún repercute en su autoestima y valoración, sintiéndose discriminados y anulados por el medio.

Las condiciones en las cuales se presentan las personas a los procesos de selección van marcados por sus procesos personales, si bien no es responsabilidad de los procesos de selección las historias particulares de cada sujeto, si es responsabilidad de dichos procesos de entender que están trabajando con personas que están llenas de expectativas del proceso, en muchos de los casos con altas necesidades básicas que no han logrado satisfacer.

El rol de los psicólogos se ve fuertemente cuestionado por este estudio tanto en el trato humano como en los principios del código de ética que rige a los psicólogos en Chile.

En gran medida es responsabilidad de las personas que efectúan la selección de personal los efectos que se dan en los entrevistados en este estudio.

Aparece en los entrevistados un gran cuestionamiento frente a sus competencias y habilidades sociales causando una fuerte conmoción emocional donde surgen múltiples preguntas, que van desde la valoración hasta su condición psicológica, produciendo fantasías de culpabilidad y vergüenza ante los otros.

Se producen alteraciones en la autoimagen y con el tiempo llegan a desarrollarse sombríos pensamientos de autodesvalorización.

Freud plantea, en una nota al pie de página del capítulo 2 de *El malestar en la Cultura*, (Freud S, 1929) que: «Ninguna otra técnica de conducción de la vida liga tan firmemente al individuo a la realidad como la insistencia en el trabajo que al menos lo inserta en forma segura en un fragmento de la realidad, a saber, la comunidad humana».

El trabajo brinda así canales de salida estables para deseos en muchas ocasiones no tan valorados socialmente ni individualmente.

Esta última función del trabajo no siempre es valorada en su justa medida ya que suele considerarse prioritaria su función proveedora de sostén y bienestar económico.

Sin embargo, numerosos trastornos psicológicos, incluidos aquellos que afectan el autoconcepto, no derivan directamente de la privación económica del empleo sino de la alteración del equilibrio psíquico generado por la privación de defensas sublimatorias.

La frustración de lograr un puesto de trabajo rompe el equilibrio más flexible entre los mecanismos de defensa y las funciones adaptativas.

Estos efectos pueden ser más transitorios o más permanentes según la extensión del fenómeno de rechazo, sin embargo la desestructuración es mayor al no saber el por qué del fracaso.

Según la muestra del estudio la gran mayoría de las personas se sintieron pasadas a llevar en su dignidad humana, puntualmente por el trato que recibían , al sentirse completamente vulnerables frente al sistema .

En base a la muestra trabajada se puede argumentar que existe una correlación directa entre la sensación de incertidumbre, el estrés y la depresión.

Estos rechazos continuos ponen a los sujetos en la calidad de desempleados o con trabajos que no logran satisfacer sus necesidades, afectando así también su autoconcepto con los demás que si logran conseguir un trabajo digno, por ello su autoconcepto se resiente, especialmente en aquellos aspectos que dependen especialmente de la consideración de otros.

Dado el trastorno en la autovaloración y el autoconcepto, la necesidad de buscar una mejor calidad de vida laboral ocasiona en aquellas personas que padezcan

una predisposición constitucional hacia la depresión, el efecto patológico de la desocupación quedará potenciado.

La intención de esta investigación es mostrar el sentir y la percepción de los sujetos frente a la selección de personal, específicamente las personas que entraron en un proceso sin una retroalimentación posterior.

La investigación da cuenta de una situación donde convergen variados agentes desde las personas, la psicología hasta la legislación.

Sin embargo no se puede pasar por alto que este tema necesita una revisión más detallada en distintos ámbitos, los cuales una tesis no logra entregar, no obstante entrega nuevas áreas de investigación, lo más significativo de este documento es poner por primera vez como protagonistas a las personas y crear una reflexión entorno al tema de la psicología laboral, las organizaciones , la responsabilidad social , la ética profesional y su relación con los distintos agentes que se involucran en dichos procesos.

Bibliografía

- ALONSO, L. (1998) *La mirada cualitativa en sociología*. Madrid: Fundamentos.
- ÁLVARO, J. (1992) *Desempleo y bienestar psicológico*. Madrid. Siglo XXI.
- ARDILA, R. (1986) *Psicología del trabajo*. Segunda edición. Editorial Universitaria. Santiago. Chile
- CARLOTTO, M. y GOBBI, M. (2001) *Desempleo y Síndrome de Burnout*. Revista de Psicología U. de Chile. Volumen 10. Santiago. Chile.
- CARPMAN, J. (2002) *Desocupación. El Ideal del Yo desocupado*. Asociación Psicoanalítica Argentina. Comportamiento organizacional, Ed. Mc Graw-Hill, México, 608
- CHIAVENATO, I. (1986) *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial Mc Graw Hill. México
- CHIAVENATO, I. (1996) *Administración de recursos humanos*. Quinta edición. Editorial Mc Graw Hill. Buenos Aires. Argentina
- Código del Trabajo chileno (2005)
- DAVILA, A. (1999) “*Perspectivas metodológicas cualitativa y cuantitativa en Ciencias Sociales*”. Editorial Paidós
- DAVIS, K.; NEWSTROM., J. (1987) *El comportamiento humano en el trabajo: Dov, Eden y Arie Avidan (1993). Self efficacy training to speed reemployment. Helping people to help, Journal for Applied Psychology*, vol. 78, n. 3.
- FEATHER, N.; O'BRIEN, G. (1986) *A longitudinal study of the effects of employment and unemployment on school-leavers*. Journal of Occupational Psychology, 59, 121-144.
- FEATHER, N. (1990) *The psychological impact of unemployment*. Nueva York. Springer-Verlag

- FENICHEL, O. (1986) *Teoría psicoanalítica de las neurosis*. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina
- FERNÁNDEZ, N. (2003) *Los riesgos de trabajar en exceso*. En Diario Clarín, 30 de marzo de 2003. Buenos Aires. Argentina
- FERNÁNDEZ R.; FERNÁNDEZ, C. (1998) *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw Hill. México
- FREUD, S. (1998) *El malestar en la cultura*. Amorrortu editores. Barcelona. España.
- FREUD, S. (1998) *Más allá del principio del placer*. Amorrortu editores. Barcelona. España
- GUIDANO, V. (1997) *Relación entre vínculo y significado personal; una perspectiva narrativa para explicar el proceso de cambio*.
- GUIDANO, V. (2000) *Psicoterapia cognitiva posracionalista y ciclo de vida individual*. Revista de Psicoterapia.
- GUIDANO, V. (1994). *El sí mismo en proceso*. Hacia una terapia posracionalista. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina
- GUIDANO, V. (1994) *El Sí Mismo en proceso*. Editorial Paidós. Barcelona. España
- GUIDANO, V. (1998) *La complejidad de uno mismo*. Un enfoque evolutivo de la psicopatología y la psicoterapia. Instituto de la terapia cognitiva.
- GUIDANO, V. (1997) *Relaciones entre vínculo y significado personal*. Comunicación presentada al congreso de Roma, una perspectiva narrativa para explicar el proceso del cambio. Santiago.
- GUIDANO, V. (1995) *El Desarrollo de la Terapia Cognitiva Posracionalista*.
- HERNANDEZ, FERNANDEZ Y BAPTISTA (1996-2000) *“Metodología de la Investigación”*. Editorial Mc Graw – Hill. México.
- HOPENHAYN, M. (1988) *El trabajo; Itinerario de un concepto*. PET – CEPAUR. Chile.
- JAHODA, M. (1987) *Empleo y Desempleo: Un análisis sociopsicológico*. Editorial Morata. Madrid. España.

- KUHN, T. (1962) *“La estructura de las revoluciones científicas”*. Editorial Rinehart and Co. New York
- LARRAÍN, J. (1996) *Modernidad, razón e identidad en América Latina*. Editorial Andrés Bello. Santiago. Chile.
- LAWLIS, G. (1971) *Motivational factors reflecting employment instability*. Journal of Social Psychology. N° 87.
- MAGAI, C. *El amor los trastornos emocionales y la psicopatología*. Marzo 2004.
- MAHONEY, M. (1991) *Human Change Processes, the Scientific Foundations of Psychotherapy*. EE.UU. Basic Books.
- MASLOW, A. (1970) *Motivación y Personalidad*. Editorial New York. U.S.A.
- MASLOW, A. (1989) *El hombre autorrealizado*. Editorial Troquel. Argentina.
- MATURANA, H; VARELA, F. (1995) *De Máquinas y Seres Vivos*. Editorial Universitaria. Santiago. Chile
- MATURANA, H. (1995) *El sentido de lo humano*. Santiago. Chile.
- MORRIS-VANN, A. (1982) *My Dad is Unemployed*. Falls Church. Virginia. Estados Unidos
- O'BRIEN, G. (1986) *Psychology of work and unemployment*. John Willey. Chilchester.
- OIT *Objetivos de Desarrollo del Milenio 2005*. <http://www.ilo.org/public/spanish/>
- ORTÍ, A. (1994) *La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: La entrevista abierta y la discusión de grupo*, en García, M., Ibáñez, J. y Alvira, F. (eds): *El Análisis de la Realidad Social, Métodos y Técnicas de Investigación*. Alianza Universidad. Madrid. España
- PEREZ SERRANO, G. (2001) *“Investigación cualitativa Retos e Interrogantes”*, Editorial La Muralla. Madrid. España.
- QUIVY, R.; VAN CAMPENHOUDT, L. (2000) *Manual de investigación en ciencias sociales*. Editorial Mc Graw Hill. México

- RICHINO, S. (1996) *Selección de Personal*. Editorial Paidós. Buenos Aires. Argentina.
- RICOEUR (1996) *Si Mismo Como otro*. Editorial Siglo XXI. México
- RUIZ, A. *Fundamentos Teóricos del Enfoque Post-Racionalista*.
<http://www.inteco.cl/articulos/001/index.htm>
- RUIZ, A. *La Narrativa en la Terapia Cognitiva Post-Racionalista*.
<http://www.inteco.cl/articulos/002/index.htm>
- RUIZ, A. *Aportes de Humberto Maturana a la psicoterapia*.
<http://www.inteco.cl/articulos/003/index.htm>
- RUIZ, A. *Las Contribuciones de Humberto Maturana a las Ciencias de la Complejidad y la Psicología*.
<http://www.inteco.cl/articulos/005/index.htm>
- RUIZ, A. *La Psicosis: Perspectiva Cognitiva Post-Racionalista*.
<http://www.inteco.cl/articulos/010/index.htm>
- RUIZ, A. *La Terapia Cognitiva Procesal Sistémica de Vittorio Guidano: Aspectos Teóricos y Clínicos*.
<http://www.inteco.cl/articulos/011/index.htm>
- RUIZ, A. *Conversación con Vittorio Guidano*.
<http://www.inteco.cl/articulos/015/index.htm>
- RUIZ, A. *El Amor como el Dominio Emocional Humano. La Visión Post-Racionalista de Vittorio Guidano*.
<http://www.inteco.cl/articulos/016/index.htm>
- RUIZ J. (1999) *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao: Universidad de Deusto. 2ª edición.
- SCHWARTZ, H.; JACOBS, J. (1996) *Sociología cualitativa. Método para la reconstrucción de la realidad*. México: Trillas.
- SWAN, W. (1997) *Cómo escoger el personal adecuado*. Editorial Norma. Bogotá. Colombia
- TAYLOR, S.; BOGDAN, R. (1992) *Introducción a los métodos cualitativos de investigación: la búsqueda de significados*. Editorial Paidós. Barcelona. España

- VALLÉS, M. (1999) *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional*. Madrid. España
- VELS, A. (1981) *La selección de personal y el problema humano en las empresas*. Editorial Herder. Barcelona. España
- WARR, P. (1987) *Work, Unemployment and Mental Health*. Oxford University Press. Oxford.
- WARR, P.; JACKSON, P. (1985) *Factors influencing the psychological impact of prolonged unemployment and of re-employment*. *Psychological Medicine*, 15, 795-807.
- WILLIAM, B.; WARTHER, JR.; HEITH, D. (2000) *Administración de personal y recursos humanos*. Editorial Mc. Graw Hill
- WWW.PROCHILE.CL *Análisis y evolución del comercio exterior chileno al 2005*

ANEXO

ENTREVISTAS

Entrevista n° 1

Preguntas de la entrevista

Entrevistador: ¿Me podría dar sus datos personales?

Entrevistado: Mi nombre es Rina Daniela Valdés González, tengo 28 años, soy separada hace 3 años y tengo un hijo de 8 años; soy Ingeniero Informático y estoy trabajando hace 3 años en forma intermitente.

Entrevistador: ¿De qué Universidad egresó Usted?

Entrevistado: De la Universidad Santa María en Valparaíso.

Entrevistador: ¿Actualmente dónde Usted se encuentra ejerciendo?

Entrevistado: Actualmente estoy en Santiago, desde el año pasado; durante un tiempo trabajando y actualmente en búsqueda de trabajo.

Entrevistador: Hábleme un poco de Usted, descríbase, ¿qué hace, cómo es?

Entrevistado: A ver...podría empezar describiéndome a nivel profesional, estudié Ingeniería en Informática en la Universidad Santa María en Valparaíso, una universidad con bastante prestigio en el área en que se desenvuelve (la ingeniería)..emmm...me fue bien en la Universidad, no puedo decir que fue algo que me costara mucho sacar, algo a lo cual tuviera que dedicarme en exceso, sino que dentro de lo normal...emmm...en el colegio me iba bien, siempre me destacué por ocupar los primeros lugares del curso; di la PAA en la cual me fue también muy bien y postulé a Valparaíso, ya que soy del Sur, postulé a la Universidad Santa María...una vez allá, como te contaba, me fue bastante bien, me encantaba lo que estudié, me encanta lo que estudié, por lo tanto creo que ese fue uno de los motivos que contribuyó a que no me costara tanto sacar la carrera. Una vez que terminé la Universidad me dediqué a trabajar en Valparaíso y luego me vine para Santiago.

Entrevistador: ¿A qué edad comenzó Usted su vida laboral?

Entrevistado: A ver, vendría siendo más o menos a los 25.

Entrevistador: ¿Cómo fue su experiencia la primera vez que trabajó?

Entrevistado: Al principio. Estuve trabajando en la Universidad, en el mismo Departamento de Informática.

Entrevistador: ¿Pasó por algún proceso de selección ahí Usted?

Entrevistado: Si, hice la postulación junto a varias personas, nos entrevistaron y nos aplicaron algunos test, no recuerdo bien cuales, pero fueron varios, y ahí empecé a trabajar en la Universidad. Después de eso estuve trabajando también en Valparaíso, en una empresa de Informática, de un compañero de Universidad donde también se realizó un proceso de selección, entrevistas y medición de

conocimientos; después me vine a Santiago, a una empresa de Informática también, en la cual estuve trabajando hasta Abril de este año; ahora estoy trabajando de manera part-time, haciendo clases de informática y buscando algo más estable para seguir acá en Santiago.

Entrevistador: ¿Ha participado en procesos de selección de personal en este último año?

Entrevistado: Si, como te dije, como me encuentro buscando trabajo he participado en varios procesos de selección de personal durante este año, pero no he quedado en ninguno.

Entrevistador: ¿En cuántos procesos de selección ha participado en este último año?

Entrevistado: A ver, creo que han sido alrededor 5.

Entrevistador: ¿Cómo han sido esas experiencias?

Entrevistado: La experiencia no sé si catalogarla de buena, mala o más o menos en realidad...envié mis antecedentes, me llamaron en todas esas empresas, me entrevistaron, pero nunca después supe qué era lo que había pasado, bueno no me llamaron definitivamente para el trabajo en si, pero nunca supe lo que había pasado tampoco con esas entrevistas, en que quedó por qué no quedé.

Entrevistador: ¿Le explicaron el proceso en el cual Usted participaría? ¿Cuántas entrevistas iba a tener, que test le iban a aplicar, cuál era la duración del proceso, si le iban a informar si quedaba o no quedaba?

Entrevistado: No, no precisamente, y eso es lo que pasa, uno va a un proceso de selección, y te llaman a una nueva etapa y no sabes si después te van a llamar porque quedaste o para hacerte una nueva entrevista.

Entrevistador: Hablando del último proceso de selección que Usted tuvo, en el cual no le hicieron ninguna devolución, ¿qué parte alcanzó Usted a vivir de dicho proceso?, ¿qué etapas vivió?

Entrevistado: A ver, bueno, en el último proceso primero envié mis antecedentes, me llamaron junto con otro grupo de personas, revisaron mis antecedentes y dijeron que les parecían bien mis antecedentes y que me iban a llamar después para una posible o posterior entrevista con el psicólogo; después me llamaron para la entrevista con el psicólogo, hablé con él un rato, después me aplicaron unos test, eternos...no recuerdo cuántas preguntas eran, pero eran muy largos, también uno de unos colores, unas figuras y quedaron de llamarme después, no pasó nada, yo llamé para preguntar qué había pasado y me dijeron que todavía estaban realizando la selección y que me iban a llamar...todavía estoy esperando que me llamen.

Entrevistador: ¿Cuánto duró la entrevista que le hicieron?

Entrevistado: Cada entrevista duró más o menos una hora, un poquito más, un poquito menos.

Entrevistador: ¿Qué le preguntaron? ¿Se acuerda de alguna pregunta que le hicieron?

Entrevistado: Me preguntaron más o menos de mi vida, dónde había estudiado, dónde había trabajado, cómo me había desempeñado en esos lugares, qué tareas había realizado...eso.

Entrevistador: ¿Cómo se sintió Usted?

Entrevistado: En realidad en la entrevista me sentí bastante cómoda, el psicólogo era, eran bien simpáticos como amenos y no hacían de la entrevista como algo muy tenso, asea era como algo, solo era ir hablando en la medida que salía el tema, como te decía,,la entrevista se desarrollo bien con un ritmo mas o menos agradable, pero todo se dio cuando se preguntaba sobre el aspecto profesional , pero después se empezó a consultar ,como muy insistentemente y muy repetidamente, sobre lo que era mi vida personal, yo estoy separada no hace mucho tiempo, tengo un hijo y el tema de las separación igual es algo que me complica , no se si no lo tengo bien asumido todavía, redundar tanto sobre el tema y tanto que preguntaron sobre el tema, con algo que yo creo que no debería tener tanta relación ya que es una entrevista laboral, me complicó y me hizo cuestionarme muchas cosas, a darle más mas vueltas al asunto de lo que le había dado, durante todo el tiempo del cual yo había estado separada .

Entrevistadora: Según su apreciación, ¿las pruebas que le aplicaron o las preguntas que le hicieron apuntaron más a lo laboral o a lo clínico?

Entrevistado: Como te decía recién en una parte me preguntaron mucho sobre lo profesional, las capacidades y las aptitudes de la persona, pero durante buena parte de la entrevista, se transformó en mucho más personal que laboral, por lo menos así lo sentí yo ahora que me lo preguntas y...eso... como que lograron hacerme sentir incómoda.

Entrevistador: ¿Tocaron algún tema relacionado con lo familiar? ¿Qué te hizo sentir eso?

Entrevistado: Bueno, como te conté recién, yo me separé hace poco, tengo un hijo de 9 años y creo que le proceso de la separación es un proceso largo y difícil, un proceso complicado para las dos partes de la pareja, entonces al estar tan reciente y al no ser algo a lo mejor algo totalmente asumido, el indagar tanto me hizo sentirme un poco incómoda, como que querían saber mucho más allá de lo que yo a lo mejor en ese momento podría haber estado dispuesta a informar, porque era una entrevista de trabajo, no iba a que me interrogaran sobre mi vida.

Entrevistador: ¿Se cuestionó Usted a la salida de esta entrevista algo más a nivel personal?

Entrevistado: Si, sí o sea el estar buscando trabajo y el trabajar yo creo que le permite a todas las personas estar un poquito aisladas y como cambiar un poco el switch de lo que son los problemas personales, entonces tanta pregunta sobre mi vida personal, como que se revolvió todo eso que había estado pasando hace poquito y que si bien en alguna medida estuvo superado en algún momento o un poco mejor, con esas tantas preguntas e interrogaciones me hizo darle o volver a darle mucha vuelta al asunto y como aproblemarme de nuevo por todo lo que había pasado.

Entrevistador: ¿Se cuestionó Usted su estado mental en algún momento posterior al proceso de selección?

Entrevistado: Más que nada me cuestioné mucho, porque yo estuve yendo después de la separación al psicólogo y estuve en terapia y luego de todo ese interrogatorio y todas las preguntas me volví a cuestionar si podía volver a necesitarlo, como que me bajó toda la depresión de nuevo, como que en resumen ese día luego de la entrevista me cuestioné mucho lo que había pasado con mi vida personal producto de todas las preguntas y quedé un poquito, quizás por decirlo de alguna forma choqueada, pero con el pasar de los días me di cuenta que no pasaba por ahí el cuento, o sea había sido como remover todo lo que yo había vivido no más y no era que hubiese caído en la depresión en la que estuve anteriormente producto de mi separación.

Entrevistador: Esa depresión que Usted dice que sintió luego de salir de la entrevista, cuénteme cómo fue esa noche, cómo estuvo esa noche en la casa Usted.

Entrevistado: Bueno, esa noche le dí muchas vueltas al asunto, me costó mucho conciliar el sueño, después una vez que logré dormirme soñaba con el asunto y con cosas que habían pasado, desperté muchas veces en la noche, soñé también con otras entrevistas que había tenido anteriormente y como te digo, esa noche fue asquerosa y casi no pude dormir.

Entrevistador: ¿Sabe qué tipo de profesional le tomó las pruebas?

Entrevistado: Al principio creo que fueron los ejecutivos de la empresa los que entrevistaban y después fueron sicólogos.

Entrevistador: ¿Tuvo alguna retroalimentación de las etapas que pasó en dicho proceso?

Entrevistado: No, no tuve información posterior de qué había pasado con las etapas, cuáles habían sido los resultados, cómo me había ido ni nada de eso.

Entrevistador: ¿La llamaron para comentarle sus resultados de la selección, o Usted quizás llamó preguntando por sus resultados?

Entrevistado: Como te contaba, después de la última entrevista yo llamé preguntando qué había pasado con los resultados de las entrevistas y todo eso y me dijeron que todavía estaban realizando el proceso de selección y que me iban a llamar dentro de los próximos días para comunicarme por si o por no, sin embargo todavía no llaman y ya ha pasado harto tiempo.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo ha pasado de aquella oportunidad, de ese último llamado?

Entrevistado: Aproximadamente tienen que haber pasado dos meses.

Entrevistador: ¿Con qué sensación se quedó de dicho proceso?

Entrevistado: El proceso dejó una sensación de mucha incertidumbre, de no saber cómo me desempeñé, de no saber qué tal me fue en realidad; y producto de tanto interrogatorio sobre mi vida personal y todo eso, yo no sé si en realidad no me aceptaron por todo el cuento que yo tenía con mi separación y todo lo demás o por falta de competencias en lo que se refería al trabajo.

Entrevistador: Respecto a su autoimagen, ¿Sintió algún cambio?

Entrevistado: Durante los primeros días estuve como achacada, o sea cuestionándome mucho todo lo que había pasado, pero después con el paso de los días me di cuenta que no, que no había provocado un desajuste grande en cuanto a mi valoración personal.

Entrevistador: ¿Su autoestima tuvo alguna variación?

Entrevistado: Yo creo que durante los primeros días me vi un poco perturbada por todo el asunto que había pasado y me cuestioné mucho, después al asar de los días y bueno, cuando vi que no me llamaron, no sé si preferí o me di cuenta que si no me habían llamado quizás era porque no cumplía con los requisitos técnicos que necesitaba el trabajo, pero durante los primeros días quizás si como que la autoestima se vio un poquito alterada.

Entrevistador: ¿Posterior al proceso, Usted sintió algún cambio en su estado de ánimo?

Entrevistado: Como te decía, fue durante la primera semana posterior a la entrevista y a todo el proceso que más menos si, mi estado de ánimo se vio alterado, la primera noche para que decirlo.

Entrevistador: ¿Su valoración personal sufrió algún cambio?

Entrevistado: Inmediatamente posterior al proceso yo creo que si, después como que se normalizó o volví a auto convencerme o convencerme yo misma de mis capacidades y de mis talentos, pero durante la primera semana con tanto cuestionamiento y con tanta pregunta y de alguna forma la presión que significaba para mi encontrar un trabajo o que significa encontrar un nuevo trabajo, puedo decir que si se provocaron algunos cambios.

Entrevistador: ¿Sintió alguna molestia física antes, durante o posterior al proceso?

Entrevistado: Creo que, bueno, como te mencioné, durante la primera noche me costó mucho dormir, conciliar el sueño y si eso como que lo vamos desarmando, no dormir provoca molestias físicas en general, no dormir bien me anduvo trayendo mal los otros días, pero eso ya después se normalizó.

Entrevistador: ¿Sintió alguna presión familiar por no haber quedado en el proceso de selección en el cual participó?

Entrevistado: A ver, presión familiar...claro porque yo tengo un hijo, mis padres no viven en Santiago y de alguna manera existe una responsabilidad mía de ayudar a mi familia y para eso tengo que estar trabajando en algo estable, o sea de esa manera creo yo que se sintió un poquito la presión y más que la presión quizás del resto, mi propia presión por encontrar un trabajo.

Entrevistador: ¿Qué piensa después de esa experiencia que Usted vivió?

Entrevistado: Qué pienso ahora?...que para ese trabajo quizás no cumplí con los requerimientos que necesitaba el cargo, pero que si puede darse en las futuras postulaciones que yo haga que si se cumpla, o sea, que si pueda ser la persona que necesitan.

Entrevistador: ¿Cómo se siente Usted con sus competencias laborales?

Entrevistado: Actualmente bien, o sea un informático necesita estarse informando y actualizando permanentemente, pero como te decía, mi carrera me gusta mucho, es lo que hago y por lo mismo quien mejor para desempeñar un trabajo que alguien que le guste lo que está haciendo.

Entrevistador: ¿Qué hubiera esperado Usted de dicho proceso de selección?

Entrevistado: Si hubiera sido ideal, saber qué pasó con las entrevistas, o sea en qué quedaron por si o por no, por quedar o por no quedar, en realidad daba lo mismo porque quizás el saber los motivos por los cuales no quedé me podría haber servido como una herramienta para afirmar ese punto en las futuras entrevistas a las cuales podría ir.

Entrevistador: ¿Qué piensa Usted de los procesos de selección de personal?

Entrevistado: Creo que son quizá en algunos momentos complicados, que se hacen muchas preguntas que a lo mejor bajo mi punto de vista no serían necesarias, como te decía sobretodo lo que es de la vida personal, o sea, creo que está bien indagar en la vida personal de la persona que tú vas a contratar, pero hasta un cierto punto, dentro de ciertos límites; creo que hay momentos en que no hace falta escarbar más allá de cierto punto o de ciertos límites que creo que todas las personas tenemos un límite entre lo que es la vida personal y la vida privada.

Entrevistador: Si le llamaran nuevamente para un proceso de selección, ¿Qué haría?

Entrevistado: Iría, lo ideal hubiese sido saber en qué fallé en los procesos anteriores, pero como no es así en la mayoría de los casos, prácticamente uno necesita estar cuestionando uno permanentemente para descubrir así los puntos en que fue débil o que no cumplió con los requerimientos para no volver a repetirlos en otras entrevistas. Yo entiendo que los procesos son algo que van a excluir a ciertas personas, obviamente no van a quedar todos los postulantes, pero si también me gustaría que los procesos de selección pudiesen ser algo más transparentes, mostraran las empresas un nivel mayor de humanidad y compromiso con las personas que van a esas entrevistas, porque si bien esas personas no son parte de la empresa, podrían llegar a serlo y la empresa necesita o yo creo que debería mostrarse más comprometida y también los psicólogos deberían recordar su compromiso ético con las personas con el fin de no vernos en forma utilitaria solamente, porque estas personas podrían llegar a ser sus futuros empleados.

Entrevistador: ¿Actualmente se encuentra trabajando?

Entrevistado: Solamente de manera temporal, part time...no algo a tiempo completo.

Entrevistador: ¿Alguna vez le preguntaron su sentir acerca de los procesos de selección de personal?

Entrevistado: Hasta ahora no.

Entrevistador: ¿Y qué le parece que se haga una investigación de este tipo?

Entrevistado: Si puede llegar a servir para que las empresas modifiquen su actuar frente a los procesos de selección, me parece genial, o sea todo lo que lleve a las personas a desenvolverse mejor dentro del proceso de selección hasta su vida laboral me parece muy bueno.

Entrevista n° 2**Preguntas de la entrevista**

Entrevistador: ¿Me podría dar sus datos personales?

Entrevistado: Ya, mi nombre es Solange Loyola, edad 25 años, carrera técnica de Ventas y Publicidad y Comunicación Social en Marketing posteriormente en el Instituto Profesional Los Leones.

Entrevistador: ¿Casada, soltera?

Entrevistado: Soltera, sin hijos.

Entrevistador: Hábleme un poco de Usted ¿Qué está haciendo ahora?

Entrevistado: En estos momentos estoy cesante hace dos meses, nunca había estado cesante, siempre había trabajado, siempre he estado dirigida hacia la parte de ventas, atención de clientes, solución de problemas...la experiencia laboral más larga que he tenido fue de telefonista, en una misma empresa, fueron 3 años.

Entrevistador: Hábleme un poco de Usted, descríbame, ¿qué hace, cómo es?

Entrevistado: Soy una persona dinámica, activa, me gusta estar haciendo cosas, inventando cosas; no me gusta estar quieta, no me gusta la rutina, me encanta solucionar problemas; soy una persona bastante activa, no me gusta la rutina, sobretodo en lo que es trabajo, no me gusta...por eso mismo busqué un cambio de trabajo más acorde a lo que yo quería, con mis pensamientos y también para tener algo nuevo, una experiencia nueva, moverme.

Entrevistador: ¿A qué edad comenzó Usted su vida laboral?

Entrevistado: A los 17 años.

Entrevistador: ¿Cómo fue su experiencia la primera vez que trabajó?

Entrevistado: A los 17 años partí haciendo mi práctica profesional en Head Master, como promotora en Ripley, durante 3 meses.

Entrevistador: ¿Qué hizo ahí?

Entrevistado: Bueno, ahí más que nada promocionaba lo que era la marca para la temporada, ya que la temporada fuerte es la temporada escolar, trabajando en arreglo de exhibidores, atención del cliente, crear la necesidad en el cliente de llevarse la marca que yo estaba promocionando, promocionar productos, ordenar el stand, mercadería, cosas así.

Entrevistador: ¿Ha participado en algún proceso de selección en el último año?

Entrevistado: Sí, sobretodo este último tiempo en que estoy sin trabajo.

Entrevistador: ¿Cuánto tiempo más o menos?

Entrevistado: Hace 1 mes atrás.

Entrevistador: ¿Cómo ha sido esa experiencia?

Entrevistado: No me gustan mucho, porque son aburridos, son todos iguales, encuentro que hay preguntas que no deberían hacerse.

Entrevistador: ¿De qué tipo?

Entrevistado: No sé, como por ejemplo, siempre te hacen un test psicológico, que lo vengo viendo desde que tengo 17 años, que fue el que hice cuando hice mi práctica.

Entrevistador: ¿Cómo era ese test?

Entrevistado: Cuadraditos, estrellitas, rectángulos, triángulos...

Entrevistador: ¿Alguna vez le dijeron qué estaba evaluando ese test?

Entrevistado: No, nunca he recibido mayor información, de hecho test muy variados no he visto.

Entrevistador: Cuénteme sobre su último proceso de selección, ¿cómo fue?

Entrevistado: Ya, mira la primera fue la entrevista de preselección, después tuvimos una entrevista psicológica la cual, esa si fue un poquito más variada...me gustó, eran por lo menos unas 12 hojas, lo típico, o sea “qué significa este refrán para Usted..”, “¿qué ve en la escena?”, una niña de ojos tristes, cosas así, lo que Usted veía, contestaba algunas preguntas, lo otro habían unos monitos que el jefe le preguntaba, por ejemplo, “¿es Usted mi amigo?” y tu tenías que rellenar lo que supuestamente el trabajador pensaba; lo otro también era una serie de 6 láminas en donde salía un trabajador diciendo “estoy aburrido de mi trabajo...” y la pregunta era qué es lo que piensa Usted que debería hacer el trabajador en este caso y cosas así, lo encontré bastante dinámico y te hacía pensar bastante.

Entrevistador: ¿Le explicaron el proceso en el cual Usted participaría, cuántas entrevistas, cuántos test, duración del proceso?

Entrevistado: No, raramente te dicen cuántas entrevistas vas a tener, cuánto te vas a demorar y si te van a dar la respuesta, si te van a decir si o no, nunca pasa.

Entrevistador: ¿La han llamado alguna vez por teléfono para decirle si quedó?

Entrevistado: No

Entrevistadora: ¿Qué etapas alcanzó Usted a vivir de dicho proceso?

Entrevistado: Bueno, las dos primordiales, que era la preselección y después el psicológico, porque después de eso supuestamente quedabas trabajando.

Entrevistador: ¿Por cuántas entrevistas pasó entonces?

Entrevistado: Por dos entrevistas.

Entrevistador: ¿En esas entrevistas que le consultaron aparte de la aplicación de test?

Entrevistado: A ver, en la preselección te consultaban qué trabajo habías tenido, cuáles eran tus herramientas para el trabajo al cual estabas postulando, tu último trabajo en que te habías desempeñado, cuáles eran tus tareas, que si se te

presentaba tal problema, qué harías tú, más que nada esa fue la preselección porque en el test psicológico más que nada la psicóloga te decía tome, esto va a contestar, se demora tanto y tanto, contéstelo, llénelo.

Entrevistador: ¿Cuánto duró cada entrevista?

Entrevistado: La de preselección duró media hora y la psicológica tenía un máximo de una hora y media, yo me demoré 45 minutos.

Entrevistador: ¿Cómo se sintió Usted?

Entrevistado: (Se cruza de brazos y se echa para atrás) En la preselección un poco incómoda.

Entrevistador: ¿Por qué?

Entrevistado: Porque son, no sé, la persona siempre que está al otro lado, en el puesto de hacer las preguntas siempre te hace sentir un poco incómoda por la actitud que toma, porque de repente te hace preguntas y no te está prestando mucha atención, tocan temas familiares, y hacen preguntas que tienen que ver más con lo personal que con lo laboral, o es muy insistente con preguntas donde quiere que tú contestes lo que él quiere que tú contestes, no te deja contestar lo que tú quieres, sino que siempre tienes que estar buscando lo que él quiere, para qué, para quedar en el trabajo.

Entrevistador: ¿Qué pregunta a Usted puntualmente la hizo sentir incómoda?

Entrevistado: Una muy reiterativa, por ejemplo, lo de cómo solucionarías los problemas, te ponen en el caso....el cargo era para Asistente de Gerencia Comercial y te ponían un cierto problema, cómo lo solucionarías, lo contesté y después volvió a preguntar y volvió a preguntar hasta que contesté lo que él quería, finalmente tuve que contestar lo que él quería, te hacía llevar la respuesta a eso...iba como colocando palabras.

Entrevistador: Según su apreciación, ¿Las pruebas que le aplicaron apuntaron más a lo laboral o hacia lo clínico o personal?

Entrevistado: Clínico, demasiado personal, para mí, el test psicológico por lo menos no tenía nada que ver con lo que era el trabajo.

Entrevistador: ¿Según Usted qué estaba midiendo el test?

Entrevistado: A ver, siempre te ponen diez preguntas y son 50, de las cuales las 10 se van repitiendo desordenadamente cambiando como la fórmula de la pregunta pero que lleva a lo mismo para que te caigas, pero siempre en el ámbito personal, nunca te ponían algo en el plano laboral, por ejemplo, los amigos, “eres amiga de tus amigos”, y te la van cambiando y cosas así, pero casos puntuales como qué harías tú en una situación de trabajo no.

Entrevistador: Más allá del test, en el tema de la entrevista en si ¿Le preguntaron cosas de su vida personal?

Entrevistado: No, se dedicó más que nada a indagar lo que era de trabajo en la entrevista de preselección.

Entrevistador: ¿Se cuestionó Usted su estado psicológico durante la entrevista?

Entrevistado: No

Entrevistador: Psicológicamente, ¿cómo le afectó el no haber sido informado sobre los resultados de las pruebas en que participó?

Entrevistado: Me provocó algo de rabia, porque me sentí frustrada por no saber en qué me había equivocado, a uno le hacen perder el tiempo y gastar dinero y no le avisan, la verdad es que yo me sentí utilizada en ese minuto.

Entrevistador: ¿Sabe qué tipo de profesional le tomó las pruebas?

Entrevistado: Por lo menos el psicológico tengo entendido que el psicólogo y en el de preselección era el Gerente del área comercial.

Entrevistador: ¿Te informaron quienes eran?

Entrevistado: Si, se presentaron.

Entrevistador: ¿Tuvo alguna retroalimentación de las etapas que pasó en dicho proceso?

Entrevistado: No, nada; solamente la llamada de “venga Usted a dar el test psicológico porque pasó la etapa de preselección”.

Entrevistador: ¿En algún minuto Usted llamó por teléfono para consultar por sus resultados?

Entrevistado: No, no llamé...uno nunca sabe cuándo es prudente hacerlo.

Entrevistador: ¿Con qué sensación quedó luego de dicho proceso?

Entrevistado: No sé, igual como un dejo de fracaso, la verdad, por qué, porque...a ver, porque si porque vas pasando tantas etapas de preselección que ya te da lata ir a hacerlas porque sabes que no te van a llamar, porque son siempre las mismas, no cambian, no varían.

Entrevistador: Respecto a su autoimagen ¿sintió algún cambio?

Entrevistado: En mí un cambio....no sé, más que nada...a ver, como decirlo, si, si hay un cambio, de verdad...vas con otra prestancia a las entrevistas, ya no vas con la mismas ganas, no vas con mucho entusiasmo, vas como predispuesta a que te digan que no.

Entrevistador: ¿Qué pasó con su autoestima?

Entrevistado: Baja, baja bastante, uno no se acostumbra a eso, además que yo estoy cesante por primera vez, ya voy a enterar el tercer mes y no, baja mucho la autoestima, demasiado.

Entrevistador: Posterior a este proceso en el cual no le respondieron si habías quedado o no, ¿sintió algún cambio en su estado de ánimo?

Entrevistado: Si, mucha lata porque vas con ganas dices esta tiene que ser, y cuando ves que no te llaman después del período en que supuestamente te tienen que llamar, da pena, da mucha lata.

Entrevistador: ¿Su valoración personal sufrió algún cambio?

Entrevistado: No.

Entrevistador: ¿Cómo te sientes ahora en términos de valoración personal?

Entrevistado: Mira, me siento igual como el primer mes que quedé sin trabajo, aunque si me bajó mucho lo que era la autoestima por la forma en que se realizó el despido y...pero no, sigo igual, lo único que bajó un poco fue la autoestima nada más, de pasar por tanto proceso y no quedar.

Entrevistador: ¿Sintió alguna molestia física antes, durante o posterior al proceso de selección?

Entrevistado: No

Entrevistador: ¿Sintió alguna presión familiar por no haber quedado en el proceso de selección en el cual participó?

Entrevistado: No.

Entrevistador: ¿Qué piensa después de esta experiencia en que no le hicieron ninguna retroalimentación de sus pruebas?

Entrevistado: Mira a mi, desde mi punto de vista es que no deberían ser tan largos, deberían de no sé si, yo creo tienen la capacidad para crear un proceso de selección corto, de una sola entrevista, hacer las preguntas que tienen que hacer en la entrevista para saber si o no...para qué hacerlo tan largo, te hacen gastar plata, te hacen gastar tiempo que podrías estar yendo a otras entrevistas, te piden un montón de papeles, que al final es un gasto porque te hacen tantas preselecciones, tantos test, tanto de todo que pierdes tiempo, a mi punto de vista debería ser uno, hacerlo directamente el psicólogo porque todos tienen procesos de la entrevista previa, el psicólogo, la entrevista posterior y después el contrato, debería ser el psicólogo y la entrevista posterior.

Entrevistador: ¿Qué hizo Usted después de esta experiencia?

Entrevistado: Seguí postulando a trabajos, si antes postulaba a algo que tuviera relación con lo que estaba haciendo, ahora es a lo que venga.

Entrevistador: ¿Qué hubieras esperado de dicho proceso de selección?

Entrevistado: Haber quedado me hubiera gustado mucho la verdad.

Entrevistador: ¿Qué piensa de los procesos de selección de personal?

Entrevistado: Que son tediosos, que deberían de ser más directos, no tan ambiguos, más cortos.

Entrevistador: Si lo llamaran nuevamente para un proceso de selección, ¿Qué haría?

Entrevistado: Iría.

Entrevistador: ¿Con qué actitud?

Entrevistado: Con una prestancia distinta a la anterior, no iría con tantas expectativas, pero tampoco por eso dejaría de poner todo el empeño que siempre he puesto.

Entrevistador: ¿Alguna vez le preguntaron su sentir acerca de los procesos de selección de personal?

Entrevistado: No, primera vez.

Entrevista N° 3

¿Me podría dar sus datos personales?

Mi nombre es Luis González, soy Ingeniero en Minas, egresé en el año 95 de la Usach, soy soltero, tengo 35 años, trabajo actualmente para una empresa de ingeniería en Antofagasta, allá la vida es muy distinta a diferencia de Santiago...por ejemplo la calidad de vida, los sueldos...yo trabajo para una empresa de ingeniería que es una sociedad anónima, sin embargo tengo todos los beneficios y deberes de las grandes mineras...

Hábleme un poco de Usted

Bueno yo tuve la suerte de hacer mi práctica en una empresa de ingeniería en el norte, fui ahí donde me di cuenta de que las cosas son muy distintas en el Norte que en Santiago, como te hable recién, la calidad de vida es muy distinta...las regalías que tiene al trabajar en la industria de la minería es que te entrega muchos beneficios... recuerdo que llevaba un año trabajando y ya tenía la solidez suficiente para comprar un departamento y un auto...los primeros años de estudiante comencé mi vida laboral, hacia clases y trabajaba en los típicos trabajos de jóvenes en forma part time, con horarios y sueldos que dejaban bastante que desear...de todas maneras, trabajaba de igual, por eso mismo me impuse hacer mi práctica en un lugar que me permitiera poder hacer carrera rápidamente, en Santiago hay mucha competencia, sé de colegas que se encuentran cesantes con tremendos currículum...creo que soy una persona con un carácter bastante crítico conmigo mismo y soy muy estratégico también, por eso siempre me propongo metas y realizo todo mirando hacia el futuro en forma realista, me gusta el tema de las metas y los objetivos...

Hablemos de tu vida laboral

Bueno, como te contaba , yo comencé mi vida laboral en Santiago en las típicas cadenas de comida rápida, donde te piden estar siempre sonriendo por un sueldo de miseria , ahí tuve que estar varios años porque esos

trabajos me daban flexibilidad de horario...estuve en varias empresas de ese tipo ...todas funcionaban igual...

¿Recuerda por qué proceso de selección pasó en esas empresas?

Ups, si...el primer trabajo lo vi en un aviso en el diario, mandé mi currículum y me llamaron, la entrevista fue grupal, éramos puros estudiantes universitarios, una persona que parecía supervisor nos hablaba de lo importante que era trabajar en esta empresa, que se podía hacer carrera y poco menos llegar a ser gerente jajajaa seguro.... estos gallos deben tener una magíster en comunicación (el entrevistado se ríe) porque todos quedamos super convencidos...el sueldo daba lo mismo y lo único que todos queríamos era quedar...aplicaron un test de más de 300 preguntas, debe haber durado como dos horas ese proceso...luego nos avisaron que los que quedáramos nos llamarían para el entrenamiento ...a mi me llamó mucho la atención que después de eso todos habíamos quedado.... yo me quedé con la idea de que eso era sólo un tramite y no había selección en realidad...la verdad es que esa entrevista fue más una charla de la empresa y no tanto una selección de personal...bueno, finalmente no te puedo decir que haya analizado tanto la cosa, lo importante era trabajar...y estudiar a la vez.

¿Actualmente usted ha pasado por procesos de selección?

Mira la verdad es que tengo un buen trabajo, pero me gustaría cambiar de área , ya llevo varios años en el tema de los proyectos y quiero algo más en terreno, por ello llevo varios meses postulando a distintas vacantes y aún no pasa nada, he participado en procesos muy largos, en distintas empresas del rubro y no he conseguido nada, no se si estoy sobre el mercado en la renta o me falta mayor experiencia , en este año he pasado como por cinco procesos de selección y sólo en uno me llamaron para decirme que mi currículum les gustaba, pero que estaban muy elevadas mis pretensiones de renta , así que por esa razón quedé fuera del proceso...me he cuestionado mucho ese tema pero no pienso tranzar ...por suerte tengo trabajo y sé que me encuentro dentro de lo que se pide en el mercado actualmente, me gustaría saber qué ha pasado con los demás procesos a los que postulé, ya que siento que es

muy poca la información que ellos te entregan, para todo el tiempo que uno dedicaahora lo de la renta, una sola empresa me lo mencionó ...cómo puedo saber yo que ese es el problema y no otro...anda a saber tú si quizás yo no sea el perfil adecuado para trabajar en terreno y esta gente lo sepa y yo no....y más encima yo sigo postulando...de hecho yo tengo varios amigos que son psicólogos y les he preguntado cómo funciona esto, porque la verdad yo no entiendo muy bien, si es obligación de las empresas informarte tus resultados...mal que mal uno dedica más de un mes en estos procesosy siempre te dejan esperando...en uno de estos procesos me encontré con la sorpresa de que no había quedado porque un colega mío quedó y ya se encontraba trabajando...encuentro que eso habla de poca seriedad de las empresas...

¿Y qué piensa de esas empresas?

Mira la verdad es que yo como te mencione anteriormente no tengo gran necesidad de cambiarme de donde estoy por tema económico...imaginate que la empresa en la que actualmente estoy me tiene hasta un departamento para mi y con auto de acercamiento...pero la verdad es que no quiero hacer lo mismo toda la vida....tengo ganas de hacer carrera ...pero saber yo no pienso postular nuevamente a estas empresas en la cual no te informan nada...la verdad es que es bastante irónico su sistema ...a ver te cuento ...yo me encuentro inscrito en varias empresas que ofrecen trabajo y ellos se contactan con uno ...sabes que hace un tiempo atrás postule a un cargo y nunca me llamaron ...después que habían pasado varios meses me llega un oferta de trabajo de esta misma empresa...yo me quede bastante impresionado porque era para el mismo cargo...como en ese minuto no tenia tiempo no postule...más en cima era en Santiago...al principio me dieron ganas de postular de nuevo porque era muy atractiva la oferta...pero después que paso el tiempo me di cuenta que era poco serio así que no lo tome en cuenta...siento que hay poca cultura de selección en Chile, poca seriedad y para que decir con el tema de la dignidad....a diferencia de las empresa extranjeras, donde te explican cada uno de los paso por los cuales tu pasaras.

Me podría contar las diferencias de los procesos de selección chilenas y extranjeras.

La empresa que te mencione anteriormente en la cual me llamaron para decirme que no había quedado es de un consorcio Inglés , también dentro de la área de la minería, ellos me sometieron a un proceso muy largo pero muy claro...desde un comienzo me explicaron cada paso por el cual pasaría, entrevistas, exámenes médicos , pruebas técnicas y un proceso completamente estructurado con fechas para cada prueba...me llamo la atención que no me aplicaran los tradicionales test...me quede con una sensación muy grata de ese procesoaunque no quede...pero siento que fue un proceso completo y se claramente porque no quede.

Y los procesos de selección chilenos

Bueno no puedo ser tan critico con estos procesos, pero siento que están bastante atrasados a la realidad mundial , las empresas gringas tienen un montón de resguardo con los antecedentes personales , para ellos eso no es lo mas importante, en cambio acá en Chile, pesa mucho de donde bienes , con quien vives ...en que universidad te formaste, si eres casado o soltero , si tienes hijos , yo me pregunto si estas respuestas serán un indicador para quedar o no...a mi me gustaría que los procesos se enfocaran más a la experiencia y al manejo técnico que uno tiene cosa que valoran los extranjeros ...aunque no puedo pasar por alto que las empresas de la minería se encuentran por sobre el promedio en Chile...sin embargo les falta...una visión más estratégica.

Me podría hablar de su último proceso de selección.

Postule a una empresa del rubro de maquinarias de minería, esta es una empresa que tiene sucursales en todo Chile de norte a sur , con su casa matriz en Santiago, por mi trabajo yo viajo constantemente a Santiago cada dos semanas , así que programe todo para esta empresa...se contactaron conmigo por mail y luego yo tenia que llamar para concertar una entrevista, a mi me gusto mucho la idea ya que esto me permitiría viajar incluso al

extranjero ...la primera entrevista la tuve en una consultora externa esto ya me llamo la atención...bueno ahora ya esta todo externalizado...esta consultora le prestaba servicios a esta empresa ...no me dijeron el nombre de la empresa , porque me dijeron que primero debía pasar las pruebas psicológicas para pasar a su cliente...eso ya me molesto...me sentí bastante incomodo y molesto...es esa impresión de ser una pieza , donde tu sirves si cumples con sus perfiles...de todas maneras fue muy atractiva la propuesta aunque en forma siempre anónima, yo no se si eso es legal , tal ves si uno empieza el proceso de esa manera... será que uno acepta las condiciones...bueno ya estaba allí así que escuche lo que me tenían que decir...me dijeron que si pasaba estas pruebas y al cliente le gustaba mi perfil la siguiente entrevista seria en la empresa.

Le explicaron que pruebas le aplicarían

Me dieron las instrucciones de tiempo y como contestarlas , pero no me dijeron que median, a mi me gustaría saber...creo que una media inteligencia , porque en el colegio me la aplicaron...a mi me pareció una perdida de tiempo esta prueba...por algo soy ingeniero ...yo creo que por lo menos tengo la inteligencia promedio...luego me pregunto algunos colores y tuve que dibujar algunas cosas...la entrevista fue mas bien relacionada con mis gustos personales y me pregunto porque a los 35 años aun no estaba casado...eso me llamo la atención...la verdad es que no supe que responder y le dije que no tenia respuesta para esa pregunta...(se cuza de brazos)...dos semanas después me llamaron para presentarme a la empresa , al parecer dos personas más postulaban al mismo cargo...posterior a esa entrevista con el gerente general que me hablo del la funciones del puesto y de la renta ...no supe nada más ...y me quede esperando...(se ríe) y sigo esperando ...

Con que sensación se quedo se ese proceso de selección

La verdad...non se que decirte...después de esta entrevista creo que tengo que hacer una reflexión personal...creo que lamentablemente es culpa mía aceptar este tipo de cosas...yo no vuelvo nunca mas a postular a trabajos

donde no se me entregue la información clara por lo menos quien es el cliente ...ese fue mi error porque yo debía haber preguntado y si no me lo dicen no ir...ellos tienen toda mi información saben quien soy , que hago.... incluso por un colega que tengo que fue mi jefe me dijo que habían pedido mis referenciasla verdad es que ellos tienen toda la información que quieren de ti y tu no sabes nada ...eso es una falta de respetoSoy un profesional.....yo entiendo que deben saber a quien contratan.....pero uno como profesional debe saber a que empresa esta postulando como mínimo y saber cuanto va a durar estos tramites y mínimo como le fue ...saber sus resultados...si yo soy ingenierome imagino como debe tratar a las personas que no son profesionales...(se toma un tiempo)

Que siente después de esto.

La verdad es que la sensación con la que me quedo es que uno es el que debe decidir con quien trabajaa mi me queda claro que las empresas que ocupan estos sistemas tan poco profesionales deben ser asíseguramente deben tratar a su personal de la misma maneralo digo porque es algo que me suena así por lógica...estoy seguro que una buena compañía debe tratar en forma respetuosa a su personal desde antes de de entrar en su empresa y si te tratan tan mal desde la selección quedan pocas expectativas de confianza una vez que uno quede trabajando ahí...por eso pienso que si no he quedado en otros procesos de selección ha sido buenoPorque si su departamento de selección no es transparente la empresa tampoco lo es...así que me quedo con una sensación bastante buena después de esta reflexión (se ríe) creo que las empresas tienen a quien se merecen...yo no voy a seguir postulando a procesos donde las empresas se encubren o no te aclaran los tiempos o mínimo que te informen de que se tratan...yo pienso que somos los profesionales quienes debemos educar a las empresas en este tipo de cosas.

Entrevista N° 4**Paula RM**

Tengo Título de Ingeniería en Ejecución y también Ingeniería en Prevención de Riesgos, egrese de la universidad Federico Santa María con varios cursos de norma ISO, entre ellos: Auditor Interno y especialista en Normas de Calidad; tengo 41 años, soy separada, viví varios años en Viña del Mar y actualmente me encuentro trabajando en forma independiente en Santiago.

¿Podrías describirte?

Soy una mujer de esfuerzo, bastante seria en lo que hago, no dejo nada al azar, me gustan los desafíos, soy arriesgada dentro de mis posibilidades, creo que mi profesión me ha ayudado a tener una visión más objetiva de la vida, soy detallista, en general no me gusta lo estático... me gusta hacer siempre cosas nuevas pero con bases sólidas.

A que edad comenzó su vida laboral.

Si no recuerdo mal...fue más o menos en el año 1984, en Homecenter, ahí hacia asesorías en prevención de riesgo...ha se me olvido decirte que antes de estudiar ingeniería había estudiado Prevención de Riesgo a nivel Técnico, estos trabajos son part time ... solo son asesorías , duro solo un par de meses , después estuve en las mismas condiciones en dos empresas de aseo y luego en una maestría, pero ahí fui jefa del departamento de prevención de riesgos.

Paso por procesos de selección en esos trabajos.

Haber ... en los primeros 3 , donde hacia asesoría no ...porque fueron por contactos, lo que llaman pititutos...el de la maestría ...si ahí si recuerdo que me aplicaron algunos test y también me realizaron pruebas

técnicas...ese proceso duro más o menos un mes, participe en un proceso de más de veinte personas.

Ha participado en procesos de selección durante este último año.

Si ... la verdad es que mi trabajo es bastante movido, yo trabajo en tres lugares a la vez , la gran mayoría de las empresas por ley requieren un prevencionista, lamentablemente hoy en día cuesta que a uno lo contraten de planta en un solo lugar y por eso uno presta servicio en varias empresas a la vez, pero eso no da estabilidad laboral porque uno solo boletea por un par de horas al mes, por eso en la actualidad me encuentro postulando a trabajos más estables, donde concentre todas mis horas en un solo trabajo...aunque uno sabe que esta profesión es así...

Como tu último proceso de selección?

Bueno , hace un par de meses que me encuentro buscando un trabajo más estable, el último proceso de selección en el cual participe fue en una empresa de telecomunicaciones que se acaba de certificar con la ISO 9001:2000 , esa empresa funciona en forma bastante informal, primero me entrevisto el jefe de recursos humanos ,para contarme cuales eran las necesidades de la empresa y lo que se esperaba de mi como profesional, yo tengo un currículum muy bueno , sobre todo con el manejo de la ISO, esta entrevista duro más o menos una hora, todo fue relacionado con el trabajo, las metas de la empresa y mis conocimientos del tema...ha y también del sueldo , me comento que eran en terreno el trabajo ...esto me lo recalco...y la verdad es que yo me sentí media cuestionada por ser mujer...yo me manejo hace ya varios años en este trabajo demás esta que me digan si es en terreno , ya que esto es parte de mis funciones...así es este trabajo...pero yo la verdad me sentí un poco discriminada...constantemente me hablaba de los técnicos con los que debería trabajar como asustándome ...en ese minuto yo trataba de explicarle que eso es normal para un prevencionista....(se queda callada un largo rato)

Como te sentiste

La verdad es que bastante mal , como te dije... discriminada, si tu vieras mi currículum te darías cuenta que puedo competir con cualquier persona, la verdad es que este tipo estaba descalificándome por ser mujer, la entrevista no fue en realidad de selección , yo siento que fue de discriminación...me dio tanta rabia ...esa es la verdad (silencio)

Como finalizo esa entrevista

Bueno este hombre me dijo que habían mas personas postulando a este trabajo y que en unos días mas serian llamados para la entrevista psicológica...La verdad es que salí con pena y rabia de ese lugar y estaba segura que no me llamarían para la entrevista psicológica...pensé que ese no era un buen lugar para trabajar...imaginate si ese era el jefe de personal...para mi sorpresa me llamaron una semana después.

Que paso en esa nueva entrevista

Me citaron a otra oficina , parece que era una sala de reunión, éramos tres personas , dos hombres mas y yo, nos dejaron esperando bastante rato...luego entro un hombre que se presento como psicólogo... dijo que lo que correspondía ahora era tomar las pruebas psicológicas, nos paso varios cuadernillos y nos explico como debíamos responder y que en la medida que fuéramos terminando el nos entrevistaría...como es típico de los test eran eternos las preguntas no terminaban nunca...yo no se que estarán evaluando...pero podrían inventar algún método mas rápido...trataba de entender que es lo que pedía la famosa prueba... pero nunca logre encontrar la lógica...fui la primera en terminar y el psicólogo me pregunto por mi experiencia laboral ...yo le empecé a contar sobre mis anteriores trabajos y mis especializaciones...luego termino otra persona y me dejo a medias contándole mi experiencia , me dijo que estaba bien que con eso se hacia una idea ...la verdad es que siento que no se me respeto en ese lugar...y como uno esta postulando , trata de mostrar un respeto único hacia las personas que entrevistan...pero yo creo que esa empresa no conoce este

termino...a uno le hacen gastar plata , tiempo y mas encima lo tratan como si a uno le estuvieran asiendo un favor...

Con que sensación te quedaste de esa experiencia

Mira la verdad es que pensé que no debía haber ido de nuevo, si ya me habían cuestionado tanto... que no se me respeto en ningún minuto, que la competencia en ciertas carreras es desleal para las mujeres y al parecer les da mas pica cuando uno tiene una buena formación y que ese psicólogo no tiene nada de empatia como dicen...tanto que les gusta ocupar esa palabra (se ríe) yo he trabajado con algunos psicólogos en capacitación y siempre ocupan esta palabrayo no se ...uno tiene otra idea de los psicólogos ...imaginate que no tuviera pega y mas en cima me trataran así.....chuta saldría toda deprimida ...sin trabajo y mas encima discriminada y con titulo...hay si que la autoestima a los cesantes de la dejan por el suelo, mira la verdad es que gracias a dios yo tengo pegacorro pa arriba y pa abajo todo el día ...pero se me valora lo que hago...así que parece que voy a seguir en forma independiente ...por ahora

Te llamaron para contarte tus resultados.

No , llame yo y me dijeron que ya habían cubierto la vacante...me dio una rabia ni avisan , bueno y en los últimos tres trabajos que he postulado tampoco me han dicho nada...parece que ese es el sistema ...porque nunca te avisan como te fue y para decirte que no quedaste...yo creo que el problema no esta en que a uno lo evalúen ...a mi me gusta se que soy buenael problema esta en que no te respetan como ser humano...para las consultoras uno es plata constante y sonante...sabes que por seleccionar una persona ellos ganan dinero...deberían tratarlo mejor a uno , sin los cesantes y las personas que buscamos nuevas oportunidades ellos no tendrían pega...actualmente a mi me tiene contratada una consultora ...como yo le presto servicio hace varios años se como se manejan...estos gallos ganan mucha plata seleccionando personal...mucha plata ...cada currículum que tiene en las manos es plata pa ellos ...deberían pensar que detrás de un currículum hay una persona ...no es que este cuestionando a todas las

consultoras ...para la que yo trabajo no tengo nada que decir ...pero la verdad es que uno no tiene idea de todo lo que se mueve detrás de los famosos procesos de selección...es un negocio...hasta yo he pensado en dar el servicio de prevencionista. de esa manera...

Y como seleccionarías al personal

(se ríe) buena pregunta...demás que haría un filtro...si te repito el sistema de selección no es el malo ...uno debe mostrar sus habilidades ...yo cambiaria el trato humano...si fuera una consultora no se...hasta les daría un cafecito una vaso de aguasi la gente llega mas nerviosa.....mal que mal están tratando de conseguir un trabajo...mal que mal serian mi fuente de trabajo...no se yo creo que la dignidad es lo primero...ver a la gente en forma individual y permitirles mostrar todas sus habilidades...ahaaa explicarles cada uno de los pasos por los que pasaran y dedicarles el tiempo que necesitan ...no es mi caso pero la mayoría de la gente que busca trabajo es porque están urgidos....tapados de deudas...con la media depresión ...no se ...creo que es importante que las consultoras y las empresas se responsabilicen de estas personas que tratan de entrar a su empresa...que entiendan que sin estas personas la empresas no les funcionarían...yo creo que los llamaría a todos para decirles si quedaron o no ...y porque...yo creo que lo que le falta hoy en día a la selección de personal es cerrar los procesos como se deben no solo para ellos sin que también para la gente.

Entrevista nro. 5**Juan L.T****Hábleme un poco de Usted**

Soy Ingeniero Forestal, estudié en la Universidad de Chile entre los años 1987 al 1991, pero posterior a eso congelé y terminé la carrera en la Universidad Mayor, egresando en el año 94, mi examen de grado lo di en el 97. Soy casado, tengo dos hijos, soy de Chuquicamata y estoy viviendo en Santiago justamente porque las condiciones laborales en el Norte no son tan buenas para mi profesión como en Santiago o en el Sur. Tengo 37 años. Actualmente vivo en La Florida con mis suegros, porque estoy cesante hace un año; trabajo vendiendo seguros en forma free lance, pero no he logrado conseguir un trabajo más estable...con los seguros es muy variable, de repente vendo y de repente no.

Cuénteme sobre su primer trabajo.

Antes de salir de la Universidad trabajé en varias cosas, pero generalmente eran trabajos part time que duraban entre uno y tres meses...jamás pude tener un contrato como la gente porque sólo boleteaba, luego me empecé a dedicar a las ventas y trabajé como Ejecutivo Comercial de Mitsui Chile, ahí vendía neumáticos...eso fue un par de meses, después me fui a otra empresa de neumáticos y ahí trabajé en ventas y en servicio técnico...con lo que aprendí ahí postulé al cargo de Jefe de Abastecimiento de una multinacional, ahí tuve contrato fijo y duré más o menos tres años, ese trabajo me gustaba porque estaba a cargo del desarrollo de mercados y clientes en el extranjero y de proveedores nacionales e internacionales...lamentablemente la empresa se fusionó con un consorcio extranjero y como la dotación de personal se duplicó tuvieron que hacer reducción de personal, con lo que quedé afuera de la empresa...desde ahí que no he podido conseguir un trabajo estable y ahí comencé mi carrera como Agente de Seguros...al comienzo este mercado era muy atractivo, no

existía mucha competencia en el medio, pero hoy en día hasta las tiendas comerciales ofrecen seguros.

Recuerda por qué procesos de selección pasó?

Desde el trabajo en Mitsui que recuerdo haber pasado por procesos de selección de personal...ahí me hicieron entrevistas, me aplicaron test y también tengo que agradecer las capacitaciones en ventas que me ayudaron a formarme en el área comercial, en general en todos los trabajos a los que he postulado he pasado por evaluaciones psicológicas...bueno, no sólo psicológicas, porque muchas veces me han entrevistado personas que no son psicólogos, a veces Gerentes de Ventas o Supervisores de área...en los trabajos más serios me han hecho test y he pasado por varias entrevistas; los procesos por los que he pasado han sido largos, algunos incluso han llegado a durar un mes...me acuerdo una vez que postulé a una empresa automotriz que se especializaba en válvulas, ahí tuve como tres entrevistas con distintas personas del área comercial, después pasé por el psicólogo...nunca supe qué pasó ahí, porque ni me llamaron ni nada, me sentí super frustrado porque con tanta entrevista que fui pasando, pensé que ya estaba adentro...me había hecho muchas expectativas porque siempre me decían que ya estaba listo para quedar trabajando...sabes que parece que duró más tiempo, más de un mes; después de estar con el psicólogo yo pregunté si habían más entrevistas por hacer y el psicólogo me dijo que él sólo estaba encargado de aplicar los test y que esa información no la manejaba y me sugirió que llamara al Gerente Comercial con el cual yo había tenido la primera entrevista para saber cuánto tiempo más debía seguir yendo a entrevistas o si el proceso terminaría ahí...la verdad es que preferí no llamar porque eso se podía interpretar como una presión de mi parte, pensé que esto me podría jugar en contra así que no lo hice ... lo malo de eso es que pasó el tiempo y no me llamaron, dejé pasar dos semanas, estaba super ansioso...imagínate, más encima sin pega...así que llamé y puedes creer que me dijeron que ya habían contratado a la persona para ese cargo y que se les había perdido la carpeta con mis antecedentes y que por eso no me habían avisado...sabes cuánto tiempo invertí ahí?.....

Qué sintió Usted después de esta experiencia?

La verdad es que uno se siente impotente frente a esa situación porque es como que jugaran con uno... lo investigan de pies a cabeza...con este cuento de las competencias y los antecedentes personales...es humillante! Es como que uno estuviera pidiendo un favor al postular a un trabajo, más encima las pruebas psicológicas son super largas y uno ni siquiera sabe qué es lo que en realidad está contestando o qué están evaluando...yo estoy conciente que las empresas tratan de encontrar a la mejor persona y es lógico, yo haría lo mismo, pero pasando a llevar la dignidad de las personas; no es que yo haya querido quedar trabajando ahí, bueno la verdad si quería quedar trabajando, entiendo que quizás tenga fallas o me falte alguna competencia, pero lo mínimo es que me avisen si quedo o no quedo o qué es en lo que estoy fallando...ya llevo bastante tiempo sin un trabajo fijo y estoy cansado de ir a entrevistas...yo me pregunto que qué es lo que me falta, he pedido conversar con algunos supervisores que me han entrevistado para saber por qué no quedé, pero viven en reuniones y nunca te pueden atender...yo no sé si existirá algún respaldo o alguna ley o el Sernac tendrá algo que ver con esto, porque de alguna manera a uno lo están pasando a llevar...sutilmente, pero a uno lo están pasando a llevar...y quién le responde a uno? La verdad es que ya me siento super bajoneado con esta situación y me da una vergüenza enorme delante de mi familia, porque mi señora es la que trabaja y estoy viviendo más encima en la casa de mis suegros y lo que yo genero la verdad es que prácticamente me sirve solamente para la locomoción.

Cómo enfrenta esta situación?

Emmm, difícil lo que me preguntas, primero que nada yo soy hombre y no estoy cumpliendo con el rol que me corresponde, porque mi señora es la que en realidad está manteniendo la casa, paga las cuentas y mantiene a los niños...esas son cosas que debería hacer yo y no ella.... así es que te podrás imaginar cómo me puedo sentir con todo eso...de todas maneras no pierdo la esperanza de conseguir un trabajo en serio, no como lo que tengo ahora que ...que ni siquiera se puede considerar un trabajo. El Miércoles tengo

una entrevista y ando enfermo del estómago hace como una semana, la verdad es que ya casi ni puedo comer, porque todo me cae mal...para qué decir cuando me voy a acostar...me cuesta mucho dormir y me despierto en las noches ...para el Miércoles tengo una entrevista en una empresa que queda en Quilicura, ojalá que ahora si me vaya bien, es para un cargo en el cual yo me manejo super bien y tengo bastante experiencia, así es que voy bien optimista a presentarme allá, aunque tengo que reconocer que he participado en tantos procesos, que ya la autoestima la tengo por el suelo...pero bueno, así es la vida...en una de tantas tengo que quedar y salir de este círculo vicioso que me tiene choreado....

Qué piensa de los procesos de selección de personal?

Creo que son buenos y necesarios, te repito, yo si fuera Gerente de una empresa también lo haría...no tan largos como los hacen y también tomando más en cuenta a la persona, la verdad es que me preocuparía de explicarle a la gente por qué no quedó, creo que le falta más humanidad a las empresas y no que nos vean como simples engranajes de una maquinaria que hay que echar a andar por cualquier medio, como algo totalmente funcional; si fuera legislador le exigiría a las empresas que se responsabilizaran de este proceso del comienzo al final...habrá alguna ley que a uno lo ampare? uno nunca sabe...yo voy a investigar, o sea, creo que es lo mínimo ...si uno no tiene ni plata y tiene que tener para la micro para ir a las miles de entrevistas que a ellos se les ocurre hacer, más encima hay que ir bien presentado y la verdad es que también a uno le baja la autoestima se siente poca cosa...yo escucho las noticias de que la cosa anda mejorpero para quien no se ...seguramente para los empresarios...cada vez los trabajos que ofrecen son peores ...si tu ves laborum y el diario ...te vas a encontrar con montones de trabajo para ejecutivos de ventas...así la cosa es muy fácil para elloste pagan si les generas dinero sino tu pierdes...yo tengo que ir hacer miles de visitas a domicilio ...y quien me paga esas micros ...más encima te piden metas...así es re fácil ganarse la plata para ellos...buscan un producto y gente que se los vendasi tu ves los avisoste piden cartera de clientes...experiencia y hasta auto...son cara dura y así y todo los sueldos son de miseria...yo no se como vive la gente con un sueldo de 120.000

lucas...yo tengo familiares en Australia y me dicen que la cosa es mejor allá...yo creo que a fin de año voy a tratar de viajar para allá ...acá ya no hay oportunidades ...ni respeto por las personas...claro que a los Chinos les conviene un tratado de libre comercio con Chile...si la mano de obra acá es baratísima y con los peruanos que trabajan por nada...no se creo que acá la cosa esta muy mala... no hay respeto...no hay oportunidades.

Entrevista N° 6**Rosa Muñoz**

Hábleme un poco de usted, soy Técnica en Radiología y laboratorio , tengo 50 años , soy casada.... tengo un hijo, vivo sola con mi marido, el no tiene un trabajo estable , fue taxista varios años y nunca logro trabajar en un lugar apatronado , por su baja educación, lo trabajos en los que trabajo siempre fueron... trabajos de sueldo mínimo, lo que no nos alcanzaba para nada , así que termino trabajando como taxista durante muchos años, yo estudie , esta carrera porque me gustaba todo lo que tenia que ver con salud , lamentablemente comencé a estudiar muy tarde... como a los 35 años y eso me jugo en contra , aunque fui la mejor de mi promoción era también la más vieja de mi promoción.

Cuénteme un poco de usted

Vengo de una familia pequeña, mi padre murió y mi madre es casada por segunda vez, tengo tres hermanos cada uno con un hijo, nuestra situación económica es bastante difícil... cada uno de los niños va a la universidad con bastante esfuerzo y apoyado con becas de la municipalidad de La Granja... en nuestra familia ninguno a podido estudiar en la universidad , yo creo que es por eso la falta de posibilidades que tenemos y los que hemos podido estudiar ya lo hicimos de muy viejos, yo ya me siento cansada de tocar puertas... me da rabia porqué yo soy una persona con mucho espíritu de superación pero este sistema a uno le corta las alas... si es cosa de mirar el diario no más , hace años que ya estoy fuera del rango de la gente que piden...imagina que comencé a estudiar a los 35 años , termine cerca de los 40 y como te piden experiencia nunca consigo trabajo... me siento muy frustrada en el plano laboral y como mujer también nunca pude apoyar a mi marido ni a mi hijo y lo peor es por este sistema que discrimina a las personas por distinto tipo de cosas a mi me toco por edad...no me dieron la oportunidad más que para trabajar en reemplazos de tres meses y más encima boleteando...es indigno ni a salud uno tiene...

Me podría contar de su primer trabajo

Yo me case muy joven a los 18 años quede embarazada enseguida, me dedique a cuidar a mi hijo hasta que ya estuviera grande , salí a buscar trabajo a los 30 más o menos y no me encontré con nada, para cualquier cosa te piden experiencia y más encima tienen que tener entre 18 y 25 años , así que con tantos rechazos decidí estudiar algo...pensé que con un título la cosa sería distinta...con mucho esfuerzo logre estudiar en un instituto profesional una carrera de Auxiliar Técnico, fui la mejor de mi clase, hice mi practica en el Hospital del Trabajador, hay solo van los mejores...ese tiempo fue para mi muy bueno me sentí importante ...mientras estudiaba sentía que iba a poder a ayudar a mi familia cuando saliera de esto...terminé mi carrera y comencé a buscar trabajosiempre me cuestionaban por mi edad y me cuestionaban por no tener experiencia laboral....mi primer trabajo en el Barros Luco, fue un reemplazo de tres meses .

Recuerda porque proceso de selección paso?

Si ... me llamaron del hospital para hacerme una entrevista, con una Tecnóloga Medica, ella me pregunto bastante por mi vida y mi familiar ...también me pregunto por mis estudios ...me dijo que me llamarían pronto para pasar por las pruebas psicológicas...no me acuerdo bien que me preguntaron después solo me acuerdo que era de alternativas...me fue bien y quede trabajando.

Este ultimo año usted a postulado algún trabajo?

Si , pero ya perdí las esperanzas, no se cuantos currículo he mandado y a cuantos procesos de selección he ido....yo creo que el problema es la edad y la poca experiencia que tengo....lo que me da rabia es que no lo dicen ...yo no se para que me llaman, si ven mi edad en el currículo...y me hacen las mismas preguntas ...una vez pregunte porque no me llamaron y me rigieron directamente que era la edad y el curruculum tan pobre de experiencia ...después de eso quede muy deprimida ...caí en una crisis muy profunda ...tuve que ir al consultorio porque no me quería levantar ...es que

esta forma en la cual uno debe buscar un trabajo es inhumana a uno lo denigran ...uno va a las entrevistas trata de ponerse la mejor ropa que tienen para dar una buena impresión , responder cada una de las cosas que le dicen y a cambio a uno no le dicen nada ...solamente una vez una psicóloga me dijo que mejor me dedicara a algo independiente...yo ya lo había pensado antes y bueno a eso me dedico ahora ...pero es muy poco lo que gano...la verdad es que me siento fracasada y con una impotencia ...siento que se ríen de unonunca te dicen los resultados ... o te orientan ...una de diez personas fue honesta conmigo y me dijo que era problema de edad ...porque mis resultados de los test estaban muy buenos y los demás nunca me llamaron...

Que piensa de los procesos de selección

Yo creo que el problema no son los test o las entrevistas que hacen , el problema esta en que no te informan de los resultados que uno tienen, como te dije de diez entrevistas a las que he ido solo una señorita me dijo que mi problema era la edad y mi falta de experiencia.....pero como puedo tener experiencia si no me dan la oportunidad de tenerla ...yo ya lo sabia pero yo quería que me lo digieran a la cara...que fueran honestos...yo creo que las personas que se dedican a seleccionar personas ven a la gente como cualquier cosa y nada másno ven personas...no se preocupan de sus sentimientos ...yo ya soy vieja y tengo una familia que nunca he podido ayudar ...de verdad preferiría que me digieran de frontón que no sirvo para lo que ellos quieren y no que me ilusionaran con la posibilidad de trabajar....yo creo que ya no voy a seguir yendo a ninguno máspara auxiliar ...voy a tratar de hacer algo independiente ...no tengo muy claro como hacerlopero ahí no voy a tener que pasar más por esa frustración de ser rechazada sin ni siquiera tener la posibilidad de mostrar lo que se....este sistema es muy malo....se que a muchas personas le pasa esto ...por eso tanta pobreza...y después aparece en la tele que los cabros roban y se drogan...y los meten presos ...no se porque se escandalizan tanto ...la gente rica tiene sus casas llenas de alarmas ...y nosotros muertos de hambre ...si el gobierno es responsable de todo y la misma sociedad que no da oportunidades ... yo no se como será en otros países pero a uno deberían

decirle que es lo malo que uno tienen para asumirlo o arreglarlo ...sabes uno se siente tan poca cosa que hasta piensa cosas muy locas ...la depresión a uno lo lleva a pensar puras leseras ...esto también es culpa del gobierno que habla y habla de los derechos humanos y la dignidadse preocupan de los tratados de libre comercio y de la gente pobre nada...yo creo que ellos necesitan nuestros trabajos ...si no quien les saca la basura...al final siempre hacen leyes para los puros ricosyo no pienso votar por nadie ...porque nadie porque todos son iguales...

Como piensa encontrar trabajo

Ya no voy a buscar mas trabajo...en ningún hospital ...menos en el diario ...estoy participando en unos talleres en la municipalidad donde me enseñan hacer mermeladas...estoy empezando a venderlas a mis conocidos...yo creo que me voy a dedicar a eso...con 50 años ya estoy fuera del sistema ...lo único malo es que debo pedir unos permisos para poder vender mis mermeladas y mi casa no cuenta con lo que me pide el Sesma ...así que ahí voy a tener que ver como lo hago...pero me voy a dedicar a eso.

Con que sentir se queda de este sistema económico

Muy frustrada...creo que no existen posibilidades...me imagino que muchas personas están pasando por lo mismo...el gobierno no hace mucho por la gente....estoy inscrita en la municipalidad y los únicos trabajos que me ofrecen son de aseadora con el sueldo mínimo y más encima de noche...me han dicho en la municipalidad que ese es el trabajo para una mujer de 50 años con mis estudios...prefiero vender mermeladas eso lo hago en mis casa... eso me hace sentirme mejor...

Entrevista n° 7**Alfredo**

Bueno yo soy Periodista de la Universidad Andrés Bello, tengo 28 años vivo con mi mamá , mi hermana , ella es madre solteratengo una sobrina...mi mamá trabaja en una tienda comercialella es la que ha sacado adelante la casa...mi papá se suicido...hace dos años atrás, tenia problemas de alcoholismo y después de quedar cesante nunca logro encontrar trabajo...eso fue muy difícillos problemas económicos lo consumieron ...esto paso justo cuando yo estaba haciendo mi practica profesional...nosotros teníamos un excelente pasar...y hasta el día de hoy no hemos podido recuperarnos de ese dolor ...tampoco en lo económico...

Actualmente en que te encuentras en el plano laboral

Mira la verdad ...bastante frustrada elegí una carrera sin futuro...hasta para hacer mi practica me costo...la tuve que hacer en la universidad ...he trabajado en algunos proyectos de cortospero eso no es nada seguro...son unas Lukas y nada más...yo esperaba trabajar en algún diario o canal , comentando las películas...yo hice mi tesis sobre el cine chileno...pero la verdad es que este país es muy chico para eso...por eso decidí viajar a estados unidos ...tengo a donde llegar donde un familiar y se de un amigo que se encuentra trabajando de ilegal en una típica cadena de comida rápida...la verdad es Chile ya está colapsado...

Durante este año has postulado a nuevos trabajos

Si...he ido a varias veces a distintos tipos de selección de personal....incluso he viajado a Concepción a un proceso de selecciónpero la verdad es que levantas una piedra y encuentras a un periodista ...he ido a varias entrevistas y he pasado por todos los procesos ...nunca quedo...la verdad ya me aburrí...como hay tanta competencia es demasiadasobre todo con las universidades tradicionales ...tu ves los

avisos de los diarios y te encuentras con que se le dará preferencia a la gente de las universidades tradicionales...

El ultimo proceso de selección por el cual pase fue para un canal regional...hay hubo una selección de mas de 50 postulante según lo que informaron...ellos habían sugerido en el aviso que se le daría preferencia a las personas que fueran de la Católica...eso de que le van a dar preferencia es decir que van a contratar a una persona de la Católica...después de pasar por las típicas entrevistas y los test y las pruebas ...quede en la ultima etapa ...hay éramos tres personas ...pero el proceso de selección ya estaba cocinado...había un compadre que era de la Católica ...los otros dos éramos de universidades privadas ...la verdad es que ni llame para preguntar que había pasado...particpe de puro hueon ...ese puesto de trabajo ya estaba listo ...cuando fui a ese proceso me quede en la casa de una amiga que es Asistente social y trabaja en la municipalidadella me dijo que yo esta puro perdiendo el tiempoque generalmente los puestos importantes están listos de ante mano...pero para mostrar que no es así deben llamar a concursos...que ella lo sabia bien porque ella era sobrina política del alcalde y hace un tiempo atrás se monto el medio concurso para el cargo de asistente social en su comuna y ya se sabia que ella quedaría...

Que sentiste con eso

No se este país esta lleno de hueones corruptos...todo funciona con los famosos pitutos ...te aseguro que la gran mayoría de los gerentes no pasan por estos procesos de selección ...ahora pa que decir lo que pasa en el sur ...hay lo importante es ser DC o de la Concertación ...todos los cargos públicos son todos arreglados...claro que ponen avisos en el diario y llaman a concurso a mas personas para camuflar esto....pero siempre se sabe quien va a quedar...este país es un país muy chanta...a mi me da rabia ...mi viejo tuvo que pasar por todo esto y no aguanto ...mi papa tenia problemas de alcoholismo pero cuando quedo sin pega cago...pasaba todo el día borracho....tenia 55 años y ya no lo pescaba nadie...y eso que era ingeniero civil...yo todavía no asumo bien esto ...la muerte de mi viejo fue super fea ...para variar había tomado y se colgó en el baño...yo estoy seguro que el

no aguanto mas la presión y por eso se mato...es super difícil hablar de esto...porque nosotros no pudimos hacer nada...uno escucha de estas cosa pero nunca se imagina que a uno le podrían pasar...aunque el estaba muy mal ...yo lo veía cuando iba a buscar trabajo...mas en cima ...se vino en cima la crisis económica a nivel mundialsi estaba la caga en todos lado...el sistema es cruel y no que ve personas ...a mi me da tanta rabia cuando los políticos hablan de apoyara a la clase media ...acá en chile la clase media esta muy mal...no tenemos salud ni previsión ...yo ya me canse de probar suerte en este país ...aquí no hay futuro para nadieya ves lo que te cuento yo estoy recién partiendo y no puedo encontrar un trabajo por no ser de una universidad tradicional y porque el mercado esta saturado....y mi viejo no pudo encontrar pega porque era muy viejo para el sistema...así que voy a ver que se puede hacer en otro lado ...yo no voy hacer lo que hizo mi viejo...pero puta que lo entiendo...

Que sientes al respecto

Que en nuestro país hay mucha discriminación, por una o otra razón te discriminan...si vienes de una comuna, colegio, universidad...si tienes buen apellido o no y sobre todo por la edad...si pareciera que los que ponen los avisos creen que no hay mas gente que de 20 a 30 años ...es ridículo...yo se que el caso de mi viejo esta teñido por una depresión endógena y su alcoholismo , pero su suicidio es también responsabilidad de la falta de posibilidades que entrega nuestro país...me da pena pensar que mi familia se destruyo por esto...nadie quería ver a mi papa borracho ...llegaban visitas y quedaba la caga...si pasaba copetiado todo el día...generalmente iba los lunes a entrevistas y lo típico ...le decían “ lo llamaremos” ...tengo rabia ...y pena...no se si esto lo voy a superar algún día...en la universidad que estaba no me dieron ningún apoyo...todo lo contrario estos hueones me demandaron por no pagar ...fue muy difícil...no teníamos plata ...estábamos todos cagados...con sentimiento de culpa y mas encima llenos de deudas...tuvimos que contratar un abogado y así y todo renegociar la deuda...

Que piensas de los procesos de selección de personal

(Se ríe)... (Se pone serio y respira profundo)

Mira la verdad es que no a todo el mundo le pasa lo que le paso a mi viejo...yo creo que a el le faltaron fuerzas...y apoyo de nosotros...pero en general yo creo que la gente queda mal de estos procesos...no por como son ...si no por como los usan...no creo que midan nada...yo pienso que la manera de ver como es una persona es probándolo en terreno...uno va muy nervioso a estas cosas...va lleno de deudas ...con dolor de guata...y lleno de expectativas...es denigrante ...las empresas y los psicólogos que pasan estas pruebas ...a uno lo hacen sentir mal...poca cosa...uno sale con la sensación de que lo han ultrajado...te preguntan cada huea...me acuerdo que una vez me preguntaron si pololeaba y como era la relación con mi polola...yo me cague de la risa...les conté el medio cuento...este trabajo era para una empresa de esas que se las dan de puritanos y que defienden a la familia...¿no vas a poner mi nombre verdad? ¿Esto es anónimo?...bueno ya da lo mismo porque yo lo tengo asumido...yo soy gay...te imaginas que me hubieran dicho si yo le decía eso...jajajaja...yo tenia claro que no podía decirlo ...ellos te obligan a mentir ...uno termina diciendo lo que ellos quieren...por eso te digo la selección de personal es ridícula...en esa entrevista tu creis que me preguntaron si yo sabia editar o manejaba algún programa especial...cuando a uno lo rechazan continuamente ya se da cuenta lo que tiene que decir y lo que no...y para que decir los test ...son una lata...las entrevistas son invacibas y ...sin sentido común ...yo voy a buscar la oportunidad de mostrar mis conocimientos...no a contarles mi vida.

Porque piensa viajar al extranjero

Uffff primero porque necesito cambiar de ambiente...vivo en la misma casa en que mi viejo ...se mato...me da mucho dolor eso...y porque creo que ...por lo que he sabido ...que las cosas son mejor afuera...acá hay leyes pero nadie las pesca...en cambio en otros países la ley sirve...en otros países no te preguntan nada sobre tu vida personal porque la ley lo

prohíbe...tengo una amigo en Inglaterra que me a contado que eso es así...las empresas gringas también...cada uno tiene derecho de tener su vida como quiera y tener privacidad de eso...que importa si pololeo o no...si soy casado o no ...si pienso tener hijos o no...el tema es que sea buen profesional y punto...mi hermana postulo a un trabajo y paso todas las pruebas ...y cuando empezó a trabajar le dijeron que no podía trabajar porque las políticas de la empresa no permitían a personas que no estuvieran casadas ...ella paso el primer filtro porque dijo que tenia un hijo...pero después conversando con la supervisora , se dieron cuenta que era mamá soltera... así que no podían permitirlo ...seguramente las madres solteras no tienen derecho a trabajar ...que irónico ...¡pero si tienen más necesidad que las casadas! ...como todavía no firmaba contrato la cosa quedo ahí...la selección de personal debería llamase, discriminación de personal...porque eso es en realidad ...aunque lo adornen con test y psicólogos...igual la cosa es inhumana ...el poder que las empresas tienen es macabro... y a uno no le queda otra que someterse a ello ...yo ya me canse de esto...lo único que he conseguido con las famosas entrevistas es dudar mi ...de mis conocimientos... hasta de la carrera que elegí...por eso quiero salir de este circulo ...porque aunque encuentre un trabajo y me seleccionen ...como hay miles de periodistas los sueldos son una miseria ...más gana un taxista que un profesional en este país y nadie lo huevea con entrevistas ni selección... jajajaja quizás a eso me dedique en unos años más...

Entrevista N° 8**Gabriel**

Soy Contador Auditor y microempresario, tengo 49 años, 3 hijos , dos en el colegio y uno en la universidad, estude en la universidad cuando era muy difícil ser Contador, ahora cualquiera estudia...yo partí estudiando para contador general en un centro de formación técnica y luego decidí estudiar en la universidad, estude ya casado y con hijos, actualmente estoy separado

Podría describirse....

Soy un hombre de trabajo, vengo de una familia de clase media, que con mucho esfuerzo me educo ...tengo 3 hermanos , mi padre y mi madre aun están vivos, vivo con ellos , soy separado , vivo con mis padres porque es mas fácil que los niños estén bien...el colegio de los niños esta cerca de la casa de ellos ...eso me ayuda mucho porque mi mamá los va a dejar y los va buscar...yo trabajo todo el día en la calle así que con suerte a veces los veo despiertos, los mas chicos...el grande no lo veo porque pasa correteando (se ríe)

Que hace actualmente a nivel laboral

Tengo una sociedad con mi hermano...ponemos portones en condominios y así vendemos los controles remoto de los portones...tengo algunos maestros a mi cargo, también trabajamos prestando servicios de mantención a los edificios ...es super agotador paso todo el día en la calle recorriendo edificios y buscando clientes...ahora la cosa se ha compuesto...hace un par de meses ...pero el invierno la vi negra...había trabajo, pero nadie me pagaba las facturas...y yo tengo que invertir en material igual al contado...y pagarle a los maestros...recién estoy empezando a recuperar platas de marzo ...me he metido en muchos créditos ...estoy papado de deudas...pero como la cosa anda mejor , se que voy a salir adelante...

Ha participado en procesos de selección este último año

Si...he participado en varios ...pero no he quedado en ninguno...este año debo haber postulado a más de veinte lugares...entre los que he mandado currículum por internet y a los que he ido personalmente...eso me tiene super frustrado , porque estoy de vendedor teniendo mi título...título que me costo mucho sacar ...no puedo ser rencoroso con la vida...ya que igual este trabajo me a dado de que comer...pero no es lo que me gusta hacer...es muy sacrificado ser vendedor...por lo menos yo soy mi jefe...pero eso es más difícil ...a veces gano uno o dos millones al mes , pero otra veces a penas cubro las cuentas ,y de eso que gano el 50% es para puro pagar a los proveedores, es muy incierto esto de trabajar en forma independiente...preferiría ganar quinientas Lukas al mes , pero saber que las tengo seguras... por eso que siempre estoy postulando a trabajosestoy inscrito en varias bolsas de trabajo , siempre me mandan ofertas, pero como es la vida que llevo muchas veces no puedo ir a todas las entrevistas...a veces me han llamado a más de tres entrevistas ...son empresas buenas, pero a mi se me hace imposible ir , porque si no trabajo el día no como ese día.

Me podría contar la última vez que postulo a un trabajo este año

A ver ...fue como hace dos meses atrás, me llamaron de una consultora que esta en Providencia, cerca de Pedro de Valdivia...me llamaron al celular , yo justo estaba en el metro y no se escuchaba bien , yo le dije que yo llamaba más tarde porque no escuchaba nada, me dijeron que si no quería postular que lo dijera al tiro , porque tenían un alto de currículum más , yo me quede pa dentro ...me imagine que era la secretaria así que no pesque tanto, pero me sentí mal , porque yo tengo muchas ganas de trabajar en lo mío , estoy super cansado y frustrado por la pega que tengo...yo se que por mi edad es difícil encontrar pega así que le dije que no había problema...me citaron para el día siguiente, en la tarde...yo trabajo todo el día en la calle visitando clientes así que andaba super traspirado para la hora de la entrevista, con terno y corbata , pero igual fui...hay me entrevisto una persona y me pregunto por mi experiencia laboral , después me aplicaron

unos test , me dijo que tenia media hora para responder, yo me demore más ,como una hora, pero no fue mi culpa , el cuadernillo que me paso estaba todo rayado, más encima era una fotocopia que apenas se veía...cada diez minutos me preguntaba si ya esta listo , la psicóloga me dijo que me apurara porque como ya era tarde tenían que irse la secretaria y ella tenia las llaves del lugar...eso me puso más nervioso, mas encima con tanta mala pata que ni la luz acompañaba en ese lugar, cuando termine la psicóloga me dijo si yo tenia al día mis antecedentes comerciales porque la empresa que contrataba lo había pedido...yo le dije que no y le explique que como era microempresario había pedido varios créditos y que estaba con algunas deudas , pero como la cosa andaba mejor lo iba a tratar de arreglar lo antes posible...me dijo que eso lo pedía la empresa que contrataba, yo le pregunte cuando podía llamar para saber como me había ido...ella me dijo que ese paso se veía directamente en la empresa que solicitaba al postulante , así que ellos decidían a quien llamaban , así que esperara no más.

Con que sensación se quedo de esa entrevista

Muy pasado a llevar, desde el comienzo me sentí pasado a llevar, uno por la necesidad va a cualquier cosa...el trato que me dio esa consultora es como para demandarlos...a uno lo hacen sentir re mal , primero me cuestiono por no atender su llamada como ellos querían, a uno lo descalifican, más encima uno se siente tonto porque te dicen que las pruebas son para media hora y tu te demorai más ...cada vez que me preguntaba si había terminado me decía “ esa prueba es máximo para media hora” , yo traspiraba entero ...aparte estaba más nervioso , no se porque eso no me pasa generalmente... yo creo que era porqué no veía nada del cuadernillo...llego un minuto en que me iba a parar y se lo iba a entregar así no más...pero me acorde que ella me dijo que tenia que contestar todas las preguntas

Que piensa de los procesos de selección

Hay de todo...yo he pasado por entrevistas muy buenas , la verdad es que nunca me habían tratado de una manera tan despectiva...tan indigna ...si hasta pensé que ya esta viejo para estas cosas y lo mejor seria dedicarme a

mi microempresa hay nadie me cuestiona , ni me evalúan continuamente...yo soy mi jefe , con mis propios horarios...recuerdo que una vez fui a una entrevista a La Ciudad Empresarial y hasta café me sirvieron ...era una sala que se enotaba que era especial para entrevistar bien iluminada, ahí si que a uno lo consideraban como persona le daba gusto ir a las entrevistas ...no quede, pero primera vez que me mandan una carta para decirme que no quedo, pero que guardan mis datos para otros trabajos...acá nunca me llamaron, tuve un trato indigno y me estrese mucho, si llegue traspirando , salí como sopa...yo soy super depresivo y con estas cosas uno se cuestiona, si esta en un buen nivel o no...como estoy con muchos compromisos y tengo miles de deudas a mi me cuesta mucho dormir , ese día me desvele más de la cuenta...que lata que una situación así a uno lo cague tanto, la autoestima le queda a uno por el suelo, pero no puedo decir que en todos los lugares sea igual...pero esa fue una mala experiencia igual me estreso más de la cuenta ...me han llamado de otros lugares y para ser honesto le he hecho el quite, aunque he tenido harta pega también...quizás quede medio marcado por esa mala experiencia ...

Porque creé usted que no lo llamaron

yo creo que no me llamaron por que tengo Dicom , las empresas no te dicen eso pero en mi profesión eso es fundamental, son cargos de confianza...no es posible que de tantos trabajos que he postulado no quede...muchas veces he llegado hasta las entrevistas con los gerentes y me ha ido re bien , me han dicho que soy la persona que andan buscando ...que van a llamar, no creo que me falten conocimientos , son las deudas que lo cagan a uno...tengo que arreglar ese problema , estoy seguro que cuando arregle mis papeles no voy a tener ningún problema, por ahora no voy a seguir yendo a mas entrevistas , estos meses son buenos para mi y si sigo yendo a mas entrevistas voy a terminar con la media depresión , porque a mi me queda super claro cual es mi problema , aunque no me lo digan directamente , bueno en realidad indirectamente ya me lo han dicho varias veces ...a los contadores siempre nos discrimina por tener problemas comerciales...gracias a Dios por ahora la cosa esta mejor así que no me puedo quejar.

