



**Universidad
Andrés Bello**

UNIVERSIDAD NACIONAL ANDRÉS BELLO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE PSICOLOGÍA

VIÑA DEL MAR

**“Discursos sobre la dimensión ética de la práctica profesional
de psicólogos consultores que trabajan en procesos de
selección de personal en la comuna de Viña del Mar”**

*Seminario de Investigación para optar al Título de Psicólogo, Magister en Psicología Clínica,
Mención Psicología Organizacional.*

Estudiantes: Camila Argomedo Rojas

Valentina Vásquez López

Profesor: Claudio Donoso Montero

Viña del Mar – Chile

Diciembre, 2017

RESUMEN

La investigación se centra en el tema de la ética dentro del proceso de selección de personal llevado a cabo por psicólogos consultores, a partir de lo que se buscará analizar, a través de las propias narraciones de los profesionales, cuáles son discursos que estos elaboran en torno a la dimensión ética dentro de su práctica profesional.

Como forma de optimizar la forma en que se realiza este proceso, sin que esto signifique un gran costo de tiempo y dinero, ha surgido la necesidad creciente por parte de las empresas chilenas a externalizar el proceso de selección de personal a través del servicio de consultoría, donde al parecer el proceso de selección se convierte en una competencia por conseguir postulantes en el menor tiempo y costo posible. En este contexto, el psicólogo se encuentra encargado de realizar un proceso de selección con la máxima eficacia posible.

Es posible que el psicólogo consultor priorice en su práctica profesional el cumplimiento de los requerimientos de la empresa, quien pasa a ser su principal cliente, aun cuando esto pueda significar el incurrir en prácticas éticamente cuestionables. A partir de esto, se buscará indagar en los discursos que los psicólogos consultores elaboran respecto a la dimensión ética de su práctica profesional en selección de personal.

TABLA DE CONTENIDOS

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
II. TEMA DE INVESTIGACIÓN, PERTINENCIA Y RELEVANCIA	8
III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	15
IV. TIPO DE INVESTIGACIÓN	16
V. MARCO TEÓRICO	17
VI. METODOLOGÍA	29
VII. DIMENSIÓN ÉTICA	32
VIII. CRONOGRAMA	34
IX. RESULTADOS	35
1) Codificación Abierta	35
2) Codificación Axial	51
3) Codificación Selectiva	55
X. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES	61
XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67
XII. ANEXOS	72

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El elemento primordial para una empresa es su capital humano, por lo que es esencial contar con las personas apropiadas en los puestos y equipos de trabajo en los que se necesitan, lo cual implica que posean los conocimientos, prácticas, destrezas y valores adecuados para un óptimo desempeño, de lo contrario, el buen funcionamiento de la organización puede ser puesto en riesgo.

La idea de capital humano que tiene la empresa va a depender del departamento de Recursos Humanos, el cual a través de sus políticas determina en gran parte, los atributos que deben tener sus trabajadores. Por lo cual, durante el proceso de selección se deben elegir a los candidatos que cumplan con las características necesarias requeridas para el puesto, pero sin perder de vista la importancia de que sus principios y valores se alineen con los de la empresa.

Es por esto que el correcto cumplimiento del rol del psicólogo encargado de selección de personal, es trascendental para el buen funcionamiento de una empresa, siendo un proceso en el que el psicólogo debe responder a la ética empresarial, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Pero, por otra parte, también debe tener como premisa su propia formación ética, que en este caso se distancia de la ética tradicional del psicólogo en torno a un rol terapéutico que busca el bienestar del sujeto, puesto que debe posicionarse como un evaluador que busca indicadores de eficiencia y eficacia para calificar a un candidato como apto o no apto para un puesto determinado, pudiendo producirse muchas veces incongruencia entre la ética del psicólogo y la ética de la empresa.

Durante la selección de personal existe la posibilidad que se lleve a cabo un proceso que afecte positivamente el clima, donde a través de la aplicación de la ética, predomine un proceso justo y transparente, en el que además el psicólogo a través de las técnicas utilizadas, le transmita a sus postulantes que serán valorados por los aportes que pueden realizar dentro de la organización y no por elementos que giren en torno a su persona. Por otro lado, también existe la posibilidad que en dicho proceso se pierdan de vista aspectos en torno a la dimensión ética, debido a la importancia de garantizar un éxito organizacional, en torno a la economía de la empresa, lo que hace que el proceso de selección sea una técnica evaluada según su velocidad y costo.

Por lo tanto, al dejar de ser la dimensión ética un factor primordial en el proceso, es posible encontrarse con la ejecución de malas prácticas por parte de psicólogos encargados de selección de personal, a través de la utilización de métodos que no poseen suficiente evidencia científica existente, además de la poca atención al trato que se le da al candidato, realizándose preguntas incómodas, faltas a la privacidad, discriminación arbitraria, poca información en cuanto al proceso y el manejo de sus datos, entre otras. Es por esto que se hace importante conservar un horizonte ético en la medida que se busque alcanzar y garantizar los valores y principios profesionales y empresariales.

A partir de la búsqueda por realizar un proceso en el que predomine la mayor eficiencia posible, ha surgido una necesidad creciente por parte de las empresas chilenas a externalizar el proceso de selección de personal a través del servicio de consultoras o de psicólogos freelance, donde al parecer el proceso de selección se

convierte en una competencia por conseguir postulantes en el menor tiempo y costo posible.

Según un estudio realizado a 30 profesionales de las áreas de recursos humanos, Gerentes Generales o equivalente, y Gerentes de Finanzas o equivalente, de empresas nacionales e internacionales con operaciones en Chile, un 70% actualmente externaliza una o más funciones de recursos humanos, de las cuales, un 50% pertenece a las funciones de reclutamiento y selección. De quienes no externalizan estos servicios, un 88,9% cree que es necesario externalizar al menos una de las funciones de recursos humanos (Ojeda, 2012).

A raíz de la progresiva tendencia a externalizar los procesos de selección, es posible dilucidar que la ética del psicólogo consultor se puede ver tensionada en la práctica de selección de personal en la medida en que exista una tendencia a resguardar exclusivamente los intereses y valores de las organizaciones, lo que se puede traducir en acatamientos sin reflexión y en restricciones en el desarrollo del proceso de selección, realizando prácticas que puedan resultar desfavorables para los postulantes, a fin de cumplir con las exigencias de su labor.

Un suceso que da cuenta de la primacía de lo económico por sobre lo ético dentro de los procesos de selección, es la gran aceptación que tuvo en el año 2016 en Chile, la creación de un robot capaz de leer y rankear mil currículums en segundos; aplicar tests psicométricos; realizar entrevistas a distancia; y evaluar las respuestas y actitud de los candidatos (EMOL, 2016). Este invento, puede ser visto como una representación de lo que se busca como el ideal actual de un psicólogo encargado de

realizar un proceso de selección eficaz, sin embargo, se pierde la premisa de mantener un proceso justo y respetuoso, en el que se le otorgue un trato digno al candidato, lo que repercute en que la selección de personal se transforme en un proceso con cada vez menos profesionalismo y calidad.

A raíz de lo anterior, es posible que el psicólogo consultor priorice en su práctica profesional el cumplimiento de los requerimientos de la empresa, quien pasa a ser su principal cliente, aun cuando esto pueda significar el incurrir en prácticas éticamente cuestionables, las cuales como consecuencia, pueden resultar perjudiciales para los candidatos que participan del proceso, por lo que resulta importante conocer ¿Cuáles son los discursos que elaboran los psicólogos consultores que trabajan en procesos de selección de personal, respecto a la dimensión ética de su práctica profesional?

II. TEMA DE INVESTIGACIÓN, PERTINENCIA Y RELEVANCIA

La psicología organizacional es una rama de la psicología enfocada en estudiar el comportamiento de las personas dentro de una organización, su principal objetivo es detectar problemas a nivel individual y grupal para así mejorar el rendimiento de la organización. La psicología organizacional se ha posicionado como una herramienta importante dentro del ámbito laboral, a partir de la proliferación que ha tenido el área de administración recursos humanos desde la década de los 70, Dessler y Varela se refieren a la gestión de recursos humanos como:

[...] las prácticas y a las políticas necesarias para manejar los asuntos que tienen que ver con las relaciones personales de la función gerencial; en específico, se trata de reclutar, capacitar, evaluar, remunerar, y ofrecer un ambiente seguro, con un código de ética y trato justo para los empleados de la organización (Dessler y Varela, 2011, p.2).

Adela Cortina (2005), plantea que la gestión de Recursos Humanos es una herramienta clave en la construcción de la ética de la empresa, siendo una de las áreas funcionales donde se plantean con mayor frecuencia problemas éticos es la de recursos humanos, señala que: “En el caso de recursos humanos, puesto que su función está íntimamente ligada a la relación y desarrollo de las personas, es fácil establecer la relación entre problemas con las personas y problemas éticos (p. 13).

A partir de esto se espera que las organizaciones dirijan sus procesos a través de principios éticos que velen por el respeto y el bienestar de sus trabajadores, lo cual debería comenzar a aplicarse desde los procesos de reclutamiento y selección de

personal, en concordancia con la ética de los psicólogos que desempeñan dichos procesos.

En la administración de recursos humanos el psicólogo se desempeña en diferentes labores, siendo clave el rol que cumple en el proceso de selección de personal, el cual busca a los candidatos más adecuados para los puestos disponibles, con el objetivo de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización (Chiavenato, 2000, p. 144).

La selección es un proceso de comparación entre los criterios que la organización tiene para un puesto y el perfil de los candidatos que se presentan, el cual se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección que buscan determinar cuáles son los candidatos más adecuados para cada puesto. Sin embargo, esta es solo una recomendación, ya que la decisión final es responsabilidad del departamento solicitante (Chiavenato, 2000, p.145).

Debido a la gran competencia que vive el mercado laboral en Chile, los requerimientos son cada vez más altos para los equipos encargados del reclutamiento y la selección del personal que formará parte de cada empresa, ya que se buscan niveles elevados de eficacia. Robbins (2009), señala que “cuando la administración no lleva a cabo una selección apropiada, resultan perjudicados tanto el desempeño como la satisfacción del empleado” (p.585).

En el contexto de las empresas chilenas, las técnicas más utilizadas para el proceso de selección, además de la entrevista, son: el test Lüscher, Rorschach, Grafología y pruebas basadas en dibujos (Schipto, 2016). Un estudio realizado en Chile

en el año 2014, en el cual se encuestó a psicólogos encargados de selección, observo que el 74% declaró usar test proyectivos, mientras que el 68% señaló el uso de la intuición como una herramienta central (Barros, 2011).

Es relevante mencionar que justamente los métodos que se utilizan con mayor frecuencia en nuestro país, según diversas investigaciones, presentan escasa validez científica en cuanto a su uso en la selección de personal. Según el estudio realizado por Didier en el año 2014, se estableció que “los estudios realizados muestran un amplio uso y requerimiento de dominio respecto de instrumentos de los cuales no se posee certeza ni evidencia definitiva sobre su uso en el contexto de la selección de personal” (Didier, 2014, p. 109).

Adicionalmente, Barros (2011), realizó una investigación respecto a las técnicas de selección utilizadas por 86 organizaciones, donde se concluyó que existe una preponderancia en el uso de instrumentos enfocados en la evaluación de la personalidad y patologías mentales. Dentro de los resultados se concluyó también que, “si bien el respaldo teórico y empírico para cada uno de estos test de personalidad proyectivos es diverso, todos carecen de investigación científica que avale su uso en el ámbito de la selección de personas” (Barros, 2011, p. 19).

Didier (2014), señala que, debido a que los hallazgos demuestran que gran parte de las técnicas y metodologías usadas en los procesos de selección no poseen una base científica que avale su uso, se favorece la emergencia de prácticas injustas. En relación a esto la Sociedad Chilena de Psicología del Trabajo y Organizaciones (Schipto, 2016), señala que:

Es importante destacar que la ampliamente difundida práctica de utilizar instrumentos o herramientas de evaluación cuya calidad técnica (confiabilidad y validez) no está debidamente comprobada, también puede considerarse una práctica éticamente cuestionable, dado que orienta decisiones de contratación a partir de información falible (p. 17).

Además de esto, existen un conjunto de prácticas que igualmente pueden considerarse éticamente cuestionables, en el proceso de selección, entre las cuales se encuentra es la falta de atención al trato hacia las personas, en relación a esto Hernández (2009), señala:

En el proceso de selección, el abuso puede expresarse a partir de presiones psicológicas dirigidas a los candidatos que se examinan; imposiciones que se manifiestan por la vía de la intimidación, la ridiculización, ciertas presiones corporales, observación intimidante, jornadas extenuantes en las que incluso suelen aplicarse pruebas no prescritas en las recomendaciones de la misma Psicología, baterías de test con varios cuestionarios que deben resolverse en una misma jornada, situación que, por lo demás, suele modificar los resultados (p.139).

Otro de los problemas éticos del proceso, surge a partir de a las prácticas que faltan a la privacidad de los postulantes, a partir, por ejemplo, de la inclusión de preguntas no orientadas hacia temas relevantes para el trabajo, dentro de las entrevistas de selección, como plantean Ting-Ding y Déniz (2007):

[...] en ocasiones se desvían hacia la información sobre la vida privada, ideologías, ocio, aficiones, tendencia sexual, hábitos de consumo, entre otras. Dicha

información puede llegar a sesgar o a generar prejuicios que van en contra de la idoneidad del candidato para ocupar un puesto de trabajo, aspectos estos que en ningún caso son relevantes para la empresa y, sin embargo, sí van en contra de las personas y su derecho a la protección de la intimidad (p. 65).

Debido al papel central que desempeñan los psicólogos en la selección de personal, es importante mantener una posición ética que garantice un proceso justo para el postulante, existiendo conciencia acerca de la importancia de la labor que se realiza y el conocimiento de que cualquier acción poco ética puede perjudicar a los candidatos, de lo contrario, es posible que se ejecuten malas prácticas por parte de los encargados del proceso.

Didier (2014) plantea que uno de los factores que se encuentra implicado en este fenómeno, se encuentra en la formación académica, ya que a partir los efectos de la visión de universidad instalada en los años ochenta, los currículos universitarios polivalentes, generaron que contenidos propios de una sub disciplina como la psicología organizacional, no hayan sido tratados en extensión y que por lo tanto no se cubrieran todos los contenidos necesarios para el desarrollo de habilidades concretas para el mercado del trabajo.

Adicionalmente, otro de los factores que ha favorecido el mantenimiento de prácticas éticamente cuestionables, se encuentra en que la asociación gremial profesional de los psicólogos que es el Colegio de Psicólogos de Chile, no posee atribuciones que le permitan incidir directamente en cómo se ejercen actividades dentro

del área de competencia de la psicología industrial y organizacional, más allá de los lineamientos éticos provistos por el organismo colegiado (Didier, 2014).

A raíz de los problemas mencionados, en el año 2016, se generó una Comisión, formada por la Sociedad Chilena de Psicología del Trabajo y las Organizaciones (Shipto) en conjunto con el Colegio de psicólogos, con el objetivo de “elaborar y difundir orientaciones técnicas y estándares que den cuenta de procedimientos basados en evidencia, que aseguren la calidad de los procesos de reclutamiento y selección en Chile” (Schipto, 2016, p.5). A partir de esta Comisión, se generó un Informe denominado “Orientaciones técnicas y estándares para procesos de reclutamiento y selección de personas en contextos laborales”, en el cual se identifican las buenas y malas prácticas que ocurren en el proceso de reclutamiento y selección, con el fin de impactar en la práctica profesional y las políticas de Estado en la materia.

Uno de los colaboradores de la creación del Informe mencionado, Daniel Díaz Vera (2016), plantea que las malas prácticas en torno a los procesos de selección se deben a que la Psicología Laboral chilena ha sido incapaz de instalar y sustentar un aporte profesional valioso y científicamente fundado, siendo importante que la disciplina haga una contribución a la altura de las expectativas de las personas, las organizaciones y la sociedad.

A partir de lo mencionado, se considera relevante indagar en los discursos que elaboran los psicólogos que se desempeñan en selección de personal, entorno a sus prácticas, al tener que responder a los requerimientos que la organización considera necesarios para su éxito, aun cuando esto pueda significar la realización de prácticas

que puedan ir en contra de su ética. Al verse implicados en el fenómeno, factores que van desde la formación, las exigencias de las empresas, y la regulación del ejercicio profesional, la Psicología Laboral, como disciplina, tiene la labor de poner atención a estas prácticas para poder contribuir a un mejor desempeño de las funciones, lo cual resulta beneficioso tanto para las personas, las organizaciones y la sociedad.

III. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General:

Conocer los discursos que elaboran los psicólogos que trabajan en selección de personal, respecto a la dimensión ética de su práctica profesional.

Objetivos específicos:

- 1) Identificar las prácticas que ejerce el psicólogo durante el proceso de selección de personal y sus principales características.
- 2) Describir los dilemas éticos que emergen en la experiencia del psicólogo al desarrollar el proceso de selección.
- 3) Analizar los discursos sobre la dimensión ética que surgen en la práctica de los psicólogos que trabajan en selección de personal.

IV. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene una clasificación de tipo no experimental, la cual se realiza a partir de estudios en los que “no hay una manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (Hernández, 2010, p. 149).

El diseño de la investigación es de tipo transeccional exploratorio, puesto que tiene como propósito conocer los discursos en torno a la dimensión ética que se dan en los psicólogos que se encargan de realizar la selección de personal, recolectando datos en un solo momento, y con el propósito de describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, 2010).

Se ocupa este tipo de investigación ya que se considera que es la pertinente para poder investigar la situación en particular, que en este caso es conocer los discursos éticos que elaboran los psicólogos que realizan el proceso de selección de personal, además este tipo de investigación es el que se considera adecuado para lograr cumplir con los objetivos planteados y con los tiempos establecidos al permitirnos hacer una exploración en un momento específico, para posteriormente ser analizado.

Esta investigación se considera importante para la psicología, debido a que no existe una formación ética ni una regulación específica en torno a las prácticas de la subdisciplina propia de la psicología organizacional, considerando que es a través de la ética de donde se promueven las buenas prácticas profesionales que en este caso implicaría que se realice un proceso justo al momento de seleccionar a los postulantes.

V. MARCO TEÓRICO

Uno de los principales factores involucrados en el éxito organizacional, se encuentra en el hecho de que el personal que conforma la empresa sea el idóneo, encontrándose la persona indicada en el puesto indicado, para que las tareas sean cumplidas de la mejor manera, y cada proceso en la organización funcione de manera adecuada, por lo que el proceso de selección de personal se convierte en un elemento primordial para la empresa.

La selección de personal, es un proceso complejo que permite delimitar desde el ingreso el tipo de personal que la empresa desea; además, a partir de la descripción y análisis de cargos, se acomoda a los individuos a los perfiles que la organización construye en razón de las necesidades de la empresa, como plantean Dessler y Varela (2011):

La selección de los trabajadores correctos es importante por diversas razones. En primer lugar, el desempeño de la organización depende siempre en buena parte de sus subalternos. Los empleados que tienen las habilidades y los atributos adecuados realizarán un mejor trabajo para usted y su empresa; quienes carecen de tales habilidades no lo harán de manera eficaz, de manera que tanto su desempeño como el de la organización en su conjunto se verán negativamente afectados (p. 140).

Según Martha Alles (2004), un proceso de selección serio y profesional, de manera general comprende las siguientes etapas:

1. Detección de las necesidades de un empleado, ya sea un nuevo puesto o reemplazo de un empleado por promoción o traslado o porque deja la organización, por el motivo que fuese, renuncia, retiro, jubilación, etc.
2. Definición del perfil. Este paso debe cubrirse aunque exista una Descripción del puesto.
3. Reclutamiento: elección de la o las fuentes de reclutamiento, comunicación de la búsqueda, etc.
4. Recepción de postulaciones.
5. Selección de los candidatos. Entrevistas, evaluaciones diversas.
6. Elección de los finalistas.
7. Entrevista y decisión final por parte del área demandante.
8. Negociación y oferta.
9. Proceso de admisión.

Dentro de las empresas chilenas, ha tomado importancia la tendencia a la externalización de procesos, conocida como “outsourcing”, la cual es definida por García (2007), como:

[...] una de las tendencias globales más claras, sustentada en la necesidad que tiene la organización de concentrar todos sus esfuerzos y recursos en su “core business”, y de asegurar también la tranquilidad de que sus procesos de soporte sean manejados por especialistas comprometidos con los lineamientos

estratégicos del negocio. [...], de modo que actividades que son secundarias para una organización, pasan a ser el centro de negocio para otras (p.1).

Uno de los procesos ampliamente externalizado dentro de las empresas chilenas, es el de gestión de recursos humanos, y dentro de estas, los procesos de selección de personal, a través de los cuales las empresas contratan los servicios de empresas consultoras o de psicólogos freelance que se encarguen de realizar este proceso.

La presente investigación abordará desde una perspectiva ética las prácticas del psicólogo consultor en el proceso de selección de personal, sin perder de vista que la manera de llevar a cabo el proceso de toma de decisión en las organizaciones es variable ya que cada una utiliza herramientas diversas para seleccionar a los candidatos, pudiendo encontrarse pruebas de conocimientos o capacidad, test psicométricos, de aptitudes generales o específicas, test de personalidad, test de drogas, técnicas de simulación y entrevistas de selección.

Para comprender esto, es importante tener en cuenta la definición del concepto de práctica, el cual será entendido desde la teoría de Pierre Bordieu como “el producto de un sentido práctico, es decir, de una aptitud para moverse, para actuar y para orientarse según la posición ocupada en el espacio social, según la lógica del campo y de la situación en la cual se está comprometido” (Gutiérrez, 2005, p. 71). El sentido práctico es el encuentro entre un habitus y un campo social, es decir, entre la estructura de exigencias o “cosas a hacer” y espacio social específico en el que las

relaciones se definen de acuerdo a un tipo especial de poder donde los agentes entran en lucha o en competencia para la obtención de un capital (García, 2014).

En este sentido, la práctica del psicólogo, será la de un agente que se orienta y actúa según las normas del campo en el que se encuentra inmerso, que en este caso es el campo laboral perteneciente a una empresa. Sin embargo, para Bourdieu existe una paradoja en torno a la lógica de la práctica, debido a que esta se realiza de manera poco reflexiva y sin un control lógico, tomándose decisiones “en función de las probabilidades objetivas que aprecia global e instantáneamente, y lo hace en la urgencia de la práctica, "en un abrir y cerrar de ojos, en el calor de la acción” (Gutiérrez, 2005, p. 71). Desde esta perspectiva, los agentes hacen en cada momento lo que se les demanda y exige que hay que hacer, de manera cada vez más automática o tácita, las prácticas del psicólogo en este caso, estarían dirigidas a realizar un proceso de selección que garantice el éxito organizacional a través de la incorporación del capital humano.

A raíz de lo anterior, es posible vincular las prácticas del psicólogo responsable de selección, con una tendencia cada vez más necesaria y pertinente en la vida organizacional; se hace referencia aquí a la ética como discurso vinculante, ya que, a partir de las demandas organizacionales, surgen diversos dilemas éticos a los cuales estos profesionales se ven enfrentados.

La ética es la parte de la filosofía que estudia los fundamentos de la moralidad de los actos humanos, es decir, aquellos en virtud de lo cual éstos pueden ser considerados buenos o malos. Designa el conjunto de valores que gobiernan la

conducta individual y colectiva, los cuales orientan a las personas y a los grupos a comportarse de acuerdo con lo que se puede considerar “el bien” o “la moral” (Chamarro, 2007, p.13).

Etimológicamente, la palabra ética proviene del griego *ethikós* que viene de *ethos* para significar costumbre, hábito (Torres, 2014, p.9). Muchas veces se confunde el concepto de ética con el de moral, sin embargo, este hace referencia a la manera como las personas ponen en práctica sus criterios éticos (Chamarro, 2007, p.13). Por su parte, Ruíz (2008), menciona que:

Desde los orígenes de la ética, suele realizarse una primera distinción en el conjunto de los saberes humanos: *los teóricos*, preocupados por averiguar entre todo qué son las cosas, sin un interés explícito por la acción; y *los prácticos*, a los que importa discernir qué se debe hacer y cómo se debe orientar la conducta (p.420).

La ética se ha considerado como principios generales, teoría, ciencia y parte de la filosofía; sin embargo, independientemente de cuál sea el enfoque con que se estudia la ética se podría entender como: “Un cuerpo de conocimientos que aborda la naturaleza de las acciones humanas en la vida social, desde la óptica de los conceptos morales (bondad, verdad...) y los preceptos morales (reciprocidad)” (Torres, 2014, p.9).

Cortina (2005) define la ética como un tipo de saber que pretende orientar la acción humana en un sentido racional. Es decir, pretende que obremos racionalmente, lo que lo convierte en un tipo de saber práctico. Pero no sólo en un momento puntual,

como ocurre con el saber técnico, sino para actuar racionalmente en el conjunto de la vida.

Al orientar acción humana en todo ámbito de su vida, este saber ético se verá implicado directamente en la forma en que las personas se desenvuelven dentro del ámbito laboral, existiendo de parte del profesional un compromiso ético, ya que “al adoptar como su profesión (o sea, como su forma de vida) un determinado trabajo, adopta libre y conscientemente el ethos de este quehacer, es decir, el fundamento ético que hace posible una específica forma de praxis humana” (Silva, 2002, p. 11).

La ética profesional está regulada generalmente por los códigos de ética de cada profesión, estos códigos buscan regular lo que está permitido y lo que no, dentro del ejercicio profesional. Estos permiten determinar la licitud, en base a criterios y principios, en situaciones dilemáticas, es decir, aquellas en que dos o más principios están en conflictos y es necesario decidir cuál cumplir (Hirsch Adler, 2003).

Un Código de ética profesional es un conjunto de normas de conducta profesional, respaldadas por principios que constituyen su marco teórico-ético. Necesariamente tiene un carácter no exhaustivo, no pudiendo abarcar todas las conductas y sus matices y deja un margen razonable de interpretación (Código de ética profesional, 1999, p.4).

La formación ética profesional del psicólogo, se plantea desde una perspectiva principalmente clínica, donde la relación con el sujeto tiene una importancia trascendental, como se plantea en el Código de ética profesional del Colegio de Psicólogos de Chile (1999):

Por ser la psicología una disciplina cuya práctica nos pone directamente en relación con las personas, es condición ineludible que todo acto profesional deba realizarse de forma tal que no lesione la dignidad, la libertad ni la vida de los demás ni la propia, en tanto derechos inalienables e inviolables del ser humano. Esto supone que su práctica habrá de sustentarse en conocimientos válidos para el nivel de desarrollo actual de la psicología y en principios éticos que resguarden tales derechos (p.5).

En el ámbito organizacional, la relación que el psicólogo tiene con el sujeto ya no será una relación terapéutica, como se presenta principalmente en su formación, sino que será la de un evaluador que se encarga de calificar si el candidato es apto o no para un puesto determinado, por lo que existe una insuficiente formación ética respecto a la formación específica de esta sub disciplina dentro de la psicología.

Al resultar un proceso que puede llegar a afectar el bienestar psicológico de los participantes, las implicaciones éticas en torno al proceso de selección de personal, resultan de importancia en el rol del psicólogo, el cual se ve enfrentado a la tensión de cumplir con las exigencias de la empresa sin faltar a su formación ética como psicólogo, en torno a lo cual surgen diversos dilemas éticos en su práctica. De acuerdo a Amaya y Berrío (2015), un dilema ético es definido como:

[... una situación en la que se hace presente un aparente conflicto operativo entre dos imperativos éticos en forma tal que la obediencia a uno de ellos implica la transgresión del otro. En general, se denomina dilema ético cuando un agente (el

profesional, en este caso) tiene razones para llevar a cabo dos acciones (o más), cada una de las cuales favorece un principio diferente, y no es posible cumplirlas sin violentar alguno de ellos. De esta forma, el agente está en una situación en la que está condenado a cometer una falta: sin importar lo que haga, hará algo “equivocado” o faltará a una obligación (p. 27).

Principalmente, los dilemas éticos que debe enfrentar el psicólogo a cargo de la selección de personal se derivan de las demandas especiales o necesidades del rol particular y del hecho de que la ética de la psicología y la ética de los negocios usualmente no son congruentes. Esto debido a que “la ética de los negocios sostiene que la gerencia tiene la obligación moral de actuar en el mejor interés de los/as accionistas, procurando el éxito financiero de la empresa” (Ramírez, 2009, p.50).

Si bien el psicólogo debe responder a las necesidades de la empresa, también debe tener como premisa el mantenimiento de la dignidad del candidato, no lo debe subestimar, subvalorar o minimizar y considerarlo siempre como un fin en sí mismo y no como un medio para alcanzar los objetivos empresariales, ante esto Ramírez (2009), considera que:

El/la psicólogo/a consultor/a que adopta una perspectiva ética reconoce la diferencia en el grado de poder entre él/ella y los/as empleados/as afectados/as por la intervención. La desigualdad de poder tiene implicaciones para la libertad y la justicia que el/la psicólogo/a debe atender. La postura ética que adopten los psicólogos y las psicólogas influenciará la intervención (Ramírez, 2009, p. 55).

Las consecuencias pueden ser negativas y diversas para la empresa si los candidatos perciben que la selección no ha sido ética o justa, estas consecuencias pueden ser empresariales, éticas o legales.

Desde la perspectiva ética, las organizaciones deberían preocuparse por los efectos que tienen los procedimientos de selección sobre el bienestar psicológico de los candidatos, los cuales pueden tener una larga duración, principalmente para aquellos que han sido rechazados.

Es posible detectar la aparición de dilemas en la ética del psicólogo, que se ponen en juego a partir de las malas prácticas llevadas a cabo dentro del proceso de selección de personal, entre las cuales la Sociedad Chilena de Psicología del Trabajo y las Organizaciones (Shipto) en conjunto con el Colegio de psicólogos (2016) describen las siguientes:

- Frecuente uso de técnicas o instrumentos de escasa o nula validez científica: Se ha demostrado que los principales instrumentos usados en Chile como lo son el test de Lüscher, Zulliger, Rorschach, grafología y pruebas basadas en dibujo, tienen escasa evidencia de validez en los contextos laborales, por lo que se desaconseja utilizarlos en proceso de selección de personal.
- Poca Transparencia en los criterios de selección y/o descuido en el resguardo de discriminación arbitraria: Se ha detectado la falta de transparencia en la información que se les entrega a los candidatos que postulan a un cargo o

el uso de prácticas que facilitan la discriminación arbitraria como la solicitud de datos personales como la edad y el estado civil, entre otras.

- Conductas éticas cuestionables en la interacción con los postulantes: Al momento de evaluar a los candidatos es posible observar prácticas de discriminación que se basan en categorías sociales como género, clase, estado civil, fenotipo, etc. Lo anterior se evidencia en la indagación de información personal irrelevante para las funciones del cargo o que la información personal del postulante no es tratada de manera confidencial. A demás los candidatos deberían ser informados en caso de no ser seleccionados en el cargo al que postularon.

- Reporte de información no pertinente: Se han observado casos en que los encargados de la selección, entregan informes que incluyen las respuestas dadas por los postulantes en pruebas proyectivas o que incluyen juicios diagnósticos sobre los candidatos, las cuales no contribuyen a contextualizar el probable desempeño futuro del candidato, sino que podrían estigmatizar innecesariamente al candidato.

En el caso específico de la práctica de selección como un servicio externalizado realizado por psicólogos consultores, Martha Alles (2004), describe la presencia de prácticas éticamente cuestionables en torno a los siguientes aspectos:

- La calidad de atención a los postulantes, ya que si estos son convocados por la empresa, reciben un mejor trato que los que se presentan de manera espontánea.
- El tipo de pruebas o entrevistas que se realizan.

- La falta o deficiencia en torno a la formación profesional de los evaluadores.
- Presentar candidatos “de relleno” al armar una carpeta de finalistas.
- La falta o deficiente comunicación al candidato sobre el proceso de selección.

Los psicólogos, por lo tanto, al realizar el proceso de selección, deben enfrentarse a las necesidades empresariales, sin faltar a la ética que implica su formación como psicólogo, desarrollando un proceso que pueda resultar provechoso para la empresa y a su vez, ético en torno al tratamiento de los postulantes, el dilema entonces, según lo planteado por Schön (1992):

[...] tiene dos puntos de origen: uno, la idea dominante del conocimiento profesional riguroso, fundamentado en la racionalidad técnica; y otro, la toma de conciencia de aquellas zonas de la práctica poco definidas y cenagosas que permanecen fuera de los cánones de la racionalidad técnica (p. 1).

A partir de las prácticas que se presentan en los procesos de selección, los psicólogos pueden reflexionar en torno a sus propias prácticas, y a los diversos factores que pueden influir en ella, Schön (1998), señala que:

Cuando un profesional reflexiona desde y sobre su práctica, los posibles objetos de su reflexión son tan variados como los tipos de fenómenos ante él y los sistemas de saber desde la práctica que él les aporta. Puede reflexionar sobre las normas y apreciaciones tácitas que subyacen en un juicio, o sobre las estrategias y teorías implícitas en un modelo de conducta. Puede reflexionar sobre los sentimientos respecto a una situación que le ha llevado a adoptar un curso particular de acción, sobre la manera con la que ha encuadrado el problema que

está tratando de resolver, o sobre el papel que ha construido para sí mismo dentro de un contexto institucional más amplio” (p. 67).

En este sentido, el psicólogo que se encuentra en el campo empresarial, puede construir diversos discursos en torno a la dimensión ética de su práctica, lo que se verá determinado por el contexto en el que se encuentra inmerso y que repercutirá en la manera en que se lleva a cabo su quehacer profesional.

Potter y Wetherell (1987) propondrán abordar al discurso a través de tres dimensiones relevantes: función, construcción y variación. En primer lugar, los discursos son vistos desde la función que cumplen, las cuales no siempre son explícitas, y dependiendo de la lectura que se le dé, se determinará la función específica de este. Desde la dimensión del discurso como construcción, se plantea que de este surgen diversas versiones sobre el mundo, lo cual queda demostrado por la variación del lenguaje, el cual está determinado por un proceso de selección activa, el que se lleva a cabo al momento de construir la versión a través del lenguaje. Por último, la variación es vista como una característica del discurso que emerge de la observación del habla cotidiana, donde el lenguaje cambia constantemente en relación al contexto (Citado en Sisto, 2012, p. 191).

A raíz de lo anterior, se toma el discurso como una forma de legitimar a través del lenguaje una práctica, que en este caso constituye el proceso de selección de personal llevado a cabo por psicólogos, por lo que a través de sus discursos se buscará analizar la función que cumplen, a través de las distintas versiones desde la realidad que se construye en relación a su contexto.

VI. METODOLOGÍA

La investigación tiene una metodología cualitativa, la cual es utilizada con el objetivo de comprender la perspectiva de los participantes, donde se pueden seleccionar a individuos o grupos pequeños, para realizar una investigación sobre los fenómenos que los rodean, profundizando en sus experiencias, perspectivas, opiniones y significados, es decir, la forma en que los participantes perciben subjetivamente su realidad (Hernández, 2010).

La investigación posee una perspectiva epistemológica interpretativa en la medida en que se intentará encontrar sentido a los fenómenos en función de los significados que las personas les otorguen (Hernández, 2010). En el presente trabajo, el fenómeno investigado corresponderá a la ética en los procesos de selección de personal, el cual será analizado a partir de los discursos que el psicólogo construye a partir de su ejercicio profesional.

Para lograr conocer esto, se utilizará el enfoque narrativo, en el cual “el investigador recolecta datos sobre las historias de vida y experiencias de ciertas personas para describirlas y analizarlas” (Hernández, 2010, p. 505), lo que resulta relevante para la investigación, ya que permitirá conocer la experiencia del psicólogo a través de su relato en cuanto a su propia práctica en el ejercicio profesional, buscando de esta forma un método de investigación a través de la narración.

En esta investigación la unidad de información estará compuesta por un grupo de al menos cuatro psicólogos dedicados a selección de personal, que trabajen como consultores en la Comuna de Viña del Mar. Los criterios para su elección son los siguientes:

- Profesionales que posean título de Psicólogo.
- Dedicados a la selección de personal en la modalidad de consultores.
- Que trabajen actualmente en la Región de Valparaíso.
- Experiencia mínima de dos años en selección de personal.
- Formación en ética durante estudios de pregrado.

La producción de información se realizará a través de la entrevista, la que se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (Henández, 2005, p. 418). La entrevista será de tipo semiestructurada, donde “el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas)”. Este método de producción de información fue escogido debido a que se requiere una profundización del tema, para lo cual es necesario que el entrevistado se pueda expresar en sus respuestas.

El análisis de la información recolectada será realizado a partir de la perspectiva de la Teoría Fundamentada propuesta por Corbin y Strauss (2002), a través de tres etapas, la codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva. En este proceso, se generarán categorías y subcategorías a partir de los datos recolectados en las entrevistas realizadas, para poder establecer relaciones entre estas, generando esquemas que puedan servir para dar explicación a estas relaciones, vinculando temas y categorías y realizando hipótesis y teorías en torno al fenómeno estudiado.

Por lo tanto, se buscará realizar un estudio de los discursos que elaboran los psicólogos consultores dedicados al trabajo en selección de personal acerca de la dimensión ética de su práctica profesional, a partir de la elaboración y aplicación de una entrevista a profesionales dedicados a dicha labor, con al menos tres años de experiencia. Posteriormente las entrevistas serán transcritas para poder ser analizadas a través del método de análisis de contenido y de esta manera poder extraer elementos que puedan dar cuenta del discurso elaborado por los sujetos de estudio.

VII. DIMENSIÓN ÉTICA

La perspectiva ética de la presente investigación, ha sido establecida basándose en la importancia que implica el desarrollo del conocimiento científico, tanto para la disciplina misma, como un para el medio social, por lo que es cobra importancia la realización de un trabajo serio y riguroso, según lo planteado por Enrique Cabrero (en Koepsell, 2015):

Si bien la ciencia guarda tanto la clave para desentrañar los misterios del mundo como la promesa del progreso y mejoría de la sociedad, también hemos cobrado conciencia de los riesgos que conlleva la mala práctica y el alcance de las responsabilidades de los investigadores. La práctica ética de la ciencia no sólo es un imperativo, sino que constituye una exigencia metodológica para el ejercicio pleno de la investigación (p. 9).

Como forma de llevar a cabo lo mencionado, será de suma importancia, en primer lugar el atender a la construcción de un documento que tenga coherencia en torno a la utilización de un método de investigación acorde al problema planteado y su relevancia, y la selección de las unidades de información, instrumentos y técnicas, en función de los objetivos planteados, además de la atención en torno a las fuentes utilizadas y su adecuado manejo, ya que es “un deber del investigador hacia su comunidad pues es necesario registrar con detalle el método y los medios empleados de una investigación, a fin de que puedan confirmarse los resultados y refinarse la teoría” (Koepsell, 2015, p. 9)

Sumado a esto, resulta fundamental dentro de los principios éticos de la investigación, la consideración por los sujetos que serán seleccionados como unidades de información, basándose en una relación de respeto. Para esto, Koepsell (2015), señala que toda investigación en donde se interactúa con seres humanos, debe respetar la autonomía y dignidad de los sujetos.

La unidad de información para la investigación, estará constituida por profesionales psicólogos y psicologos, dedicados a la selección de personal en consultoras dentro de la comuna de Viña del Mar, con al menos tres años de experiencia, a los cuales se les realizará una entrevista semiestructurada, de manera individual. Para garantizar un trato ético, este acercamiento será previamente autorizado a través de un consentimiento informado (Anexo N° 1), donde se dará conocimiento a los participantes sobre la investigación propuesta, con el fin de que estas sean capaces de hacer una elección voluntaria en cuanto a su participación en el estudio, garantizando que la información obtenida será utilizada para fines académicos, asegurando la confidencialidad de sus datos, además de poder tomar conocimiento de los resultados del estudio una vez realizado este.

VIII. CRONOGRAMA

Procedimiento

Durante el mes de agosto se trabajará en la producción de información, a través de entrevistas que se realizarán a psicólogos consultores que trabajen en el proceso de selección de personal. Una vez que se realice la producción de información, se hará una revisión y caracterización de la información recopilada, lo cual se efectuará durante las dos primeras semanas de septiembre. Posteriormente, en las dos últimas semanas de septiembre y durante el mes de octubre se analizarán los resultados. Finalmente, en el mes de noviembre se elaborarán las conclusiones finales.

Carta Gantt

Mes	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
Semanas	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Producción de la información	■	■	■	■												
Revisión de la Información					■	■										
Análisis de resultados							■	■	■	■	■					
Elaboración de conclusiones													■	■	■	■

IX. RESULTADOS

Para la recolección de información de la presente investigación, fueron realizadas cuatro entrevistas semiestructuradas, a psicólogos consultores dedicados a la selección de personal en la comuna de Viña del Mar. La pauta de entrevista utilizada puede encontrarse en el anexo N°2.

El análisis de las entrevistas fue realizado a partir de la perspectiva de la Teoría Fundamentada propuesta por Corbin y Strauss (2002), a través de tres etapas, la codificación abierta, codificación axial y codificación selectiva.

1) CODIFICACIÓN ABIERTA

En esta etapa se identificaron y registraron pasajes de texto de las transcripciones de entrevistas, los cuales fueron clasificados y vinculados en categorías que transmiten ideas analíticas y teóricas similares, vinculándolas bajo el mismo nombre de categoría, de tal manera que se logre luego hacer relaciones entre estas, e integrarlas como conceptos de mayor generalidad. Cada categoría fue dividida en subcategorías, las cuales se presentan a continuación:

CATEGORIA 1: FORMACIÓN PROFESIONAL

Los psicólogos que se dedican a la selección de personal, manifiestan que si bien, tienen una formación en el área que comienza durante la etapa universitaria, esta continúa desarrollándose durante la práctica profesional en mayor medida, ya que lo teórico no abarca todas las exigencias que surgen en la práctica profesional.

Subcategorías:

a) Formación ética en pregrado: En la formación académica de la carrera de psicología se imparten ramos de ética, sin embargo, estos no presentan mayor relevancia en su aplicación durante la vida laboral de los profesionales, ya que no se encuentra enmarcada dentro del área organizacional.

[E3 - P. 18] “Uno en cuanto a estudiante no mide las cosas, yo tuve un ramo de ética pero estaba más centrado en el estilo del profesor... más que entender la ética, íbamos para pasar el ramo que no entendíamos”.

[E3 - P. 19] “El ramo para mi tenía un valor cero, no tenía valor.”

[E4 - P. 3] “Si, si... ética profesional, pero era como un ramo común, no era ética en la psicología organizacional, era como que todos teníamos ese ramo de ética profesional en general”.

[E1 - P. 8] “Sí, tuve ética... pero cero aporte”.

b) Formación en la experiencia profesional: A pesar de existir una formación académica, los psicólogos consultores expresan que la mayor parte de sus aprendizajes específicos en el área los obtienen una vez que se insertan en el mundo laboral, caracterizando a las consultoras como una escuela.

[E3 - P. 10] “Tu vas moldeándote y vas creciendo con las distintas experiencias”.

[E2 - P. 2] “Para un profesional que está recién empezando, yo creo que es súper bueno trabajar en una consultora, porque es como una escuela, es como una escuela donde tú aprendes de todo y desarrollas la capacidad de trabajar bajo presión”.

e) Formación en discordancia con la práctica: Los conocimientos obtenidos durante la etapa universitaria entregan pautas teóricas que no se reflejan en el ámbito laboral, no abordando de manera suficiente las exigencias que deben enfrentar los psicólogos en el área.

[E2 - P. 6] “... llegué a trabajar y me di cuenta que no tenían el tiempo para hacer todo lo que te decían en la universidad y quizás bajo presión cambia tu actitud, quizás cambia tu forma de ser y te convertis como en un robot haciendo cosas.”

[E2 - P. 6] “...cuando tu empiezas a trabajar y te dai cuenta que nada es lo que parece, que todo lo que te enseñan en la universidad es el trabajo perfecto, que no es así en la realidad”

[E2 - P. 13] “Una cosa es lo que te enseñan en la universidad y las expectativas con las que tú sales... después tu llegas y te das cuenta que, el tema, las personas, la cultura, el tiempo, el proceso, no te permiten hacer todo lo que tu imaginabas... la realidad es súper distinta”.

[E4 - P. 2] “Porque uno tiene mucha teoría y poca práctica, es como super difícil aplicarlo a lo que realmente sucede...”

[E1 - P. 9](Respecto a lo que podría rescatar de su formación académica) “No sé... quizás la entrevista un poco, la preocupación de preparar el ambiente para que la persona se sienta como más cómoda, pero eso y nada más.

CATEGORÍA 2: MALAS PRÁCTICAS

Al insertarse en el ámbito de la consultoría, los psicólogos deben enfrentarse y participar en procesos previamente establecidos, los cuales continuamente incurren en procesos poco éticos o que no cumplen con los estándares de calidad esperados, pero que sin embargo se encuentran normalizados.

a) Procesos viciados: En el ámbito de la consultoría, se llevan a cabo métodos de selección que no son óptimos al momento de esperar llevar a cabo un proceso de calidad, los cuales pueden ser éticamente cuestionables. **(no profesionales, lugares inadecuados, desorganización)**

[E1 - P. 5] “Entrevistan a personas en una plaza, en un lugar no adecuado, en un gimnasio... los que entrevistan no son psicólogos... o la entrevista fue de 10 minutos...”

[E2 - P.2] “Mira, cuando yo llegué había muchas malas prácticas en cuanto a evaluaciones, la reclutadora no era psicóloga y hacía trabajo que solo hacen los psicólogos ¿me entiendes? Entonces hacía evaluaciones sin saber”.

[E2 - P. 8]... entonces como que veni y tratai de... de ayudar, pero muchas veces te encontrai como con una empresa, o con una oficina donde hay muchos procesos como viciados, entre que lo hicieron tantas veces así que no lo van a cambiar, que están

cómodos en su zona de confort, que no van a querer hacer cambios, no quieren innovar, no quieren hacer nada nuevo, te van a mandar a la mierda, por así decirlo”.

b) Pitutos: En ocasiones, los psicólogos deben verse enfrentados a procesos de selección en los que el candidato ya se encuentra previamente seleccionado por algún tipo de contacto dentro de la empresa, sin embargo, de igual manera deben cumplir con el proceso, cumpliendo con el protocolo establecido.

[E2 - P. 2] “... por ejemplo, hay mucha gente apitutada que saben que va a quedar, pero te hacen hacer un proceso igual solo para tener el proceso. Entonces muchas veces me pasaba que yo sabía que había una persona que estaba apitutada y que iba a quedar y tenía que llamar a otras personas, hacerlas perder tiempo o ilusionarlas y sabía que no iban a quedar.

c) Intuición como instrumento de toma de decisión: Los psicólogos deben asumir que luego de haber realizado un proceso de selección teóricamente respaldado, la decisión final será tomada por el cliente, el cual utiliza su instinto o afinidad como una forma de decidir quien es el postulante adecuado para el cargo.

[E3 - P.13] “Pero tu deci... “entonces que tan... válido es este tipo de selección al ojo, que no tiene ningún tipo de respaldo ético ni científico””.

[E1 - P. 8]“... la entrevista final que realiza el cliente es una conversación, no es una técnica de búsqueda de información, de competencias, sino que tiene que ver con qué postulante se va a llevar bien, hay un tema visceral, de guata, de sintonía, no de psicología”.

d) Tiempo insuficiente: Las consultoras realizan numerosos procesos de selección de manera simultánea, lo cual implica una sobrecarga de trabajo para los psicólogos que se desarrollan en esta área, debiendo trabajar bajo grandes niveles de presión al contar con plazos muy acotados para cerrar los procesos.

[E2 - P.7] "... lo principal es el tiempo... el tiempo... en el sentido que... de que en una consultora hay tantos procesos, tantos clientes, que tienes que vivirlo así como... el tiempo vale oro, o sea esa es la frase, el tiempo vale oro.

[E4 - P.7] "Hemos tenido problemas internamente, así como de, quizás, hemos estado sobre la hora con algunos procesos, trabajando hasta tarde, trabajando fines de semana porque ya era mucha la carga laboral, pero... el cliente a fin de cuentas no se da cuenta de eso"

[E1 - P. 7] "Mira de repente puede ser hasta descabellado, alguien nos va a decir "pero como en 2 horas y media van a hacer un diagnóstico"

[E2 - P.8] "Porque yo llegue a tener 48 procesos y eso que lo normal es 20, y eso... yo creo que me podría haber vuelto loca..."

[E4 - P. 4] "Siempre hay mucha presión, porque ehh... los clientes siempre te piden todo rápido, todo rápido, todo rápido, entonces si hay un desafío importante, tratar de saber cuales son los tiempos que tu tienes para hacer el trabajo".

[E3 - P.12] "He visto consultoras en Santiago que me piden informes en 16 horas, eso quiere decir, entrevisto a una persona a las 10:00 de la mañana, tendría que mandar el

informe a las 2:00 de la noche... y si tu entrevistai a las 8:00, tiene que estar en la tarde, entonces tu deci "pero cómo, si yo estoy entrevistando gente".

[E4 - P. 4] "... acá todo tiene que ser rápido, hay que estar bien concentrado en lo que se está haciendo, porque... ehh... en la selección de personal se ven muchos temas a la vez, puedes estar llevando muchos procesos al mismo tiempo".

e) Procesos de selección a ciegas: Al realizarse procesos de selección a través de la consultoría, se desconoce información relevante de la empresa, como lo son los descriptores de cargo, los sueldos o los requisitos que existen al momento de la contratación de un candidato y al no existir protocolos por parte de la consultora para la obtención de esta información, los psicólogos realizan procesos sin la indagación suficiente sobre los futuros trabajadores que se requieren ni del cargo al que postulan.

[E3 - P. 7] "Cuando entrevistas a veinte personas para el mismo puesto, cuando ocurre eso... lamentablemente las primeras cinco personas son las que pagan el pato, podríamos decir, la ignorancia de uno como psicólogo, la ignorancia de qué... la ignorancia del cargo, de... quizás no conocer la empresa, a lo sumo tu te poni a buscar misión-visión de la empresa... y si es que tiene página.

[E3 - P. 8] "Entonces las primeras cinco personas sirven para que tu conozcas el tipo de trabajo y recién en la número seis las preguntas van orientadas realmente al puesto de trabajo. Distinto ocurre si tu trabajas directamente con la empresa, porque tú puedes tener una inducción.

[E3 - P.4]“...cuando tu trabajas con una consultora... tú no sabes, tú no sabes cuales son los procesos, si es importante, si es rápido... la consultora te dice: “aplícame estos test y hazme un informe, tenía 24 horas””.

[E3 - P.23]“Cuando tu eres organizacional, tienes que hacer selección no siendo laboral, tú tienes que hacer selección siendo organizacional, porque en la medida que tú tienes esa visión holística entiendes toda la importancia que tiene tu evaluación en el destino laboral de una persona...”.

[E2 - P.1]“... es que como las consultoras tienen mucha cantidad de procesos, a veces llegaban perfiles que eran correos, como 20 o 30 correos de cosas para que yo armara un perfil, entonces al final ellos tenían como un descriptor y yo tenía que tratar de armarlo según lo que el cliente requería... si hubiese podido ir a la empresa del cliente, hubiese sido ideal...”.

CATEGORIA 3: RELACIONES DE TENSIÓN ÉTICA

Las tensiones éticas dentro de la práctica de selección de personal llevada a cabo por psicólogos, se ve principalmente puesta en juego dentro de las relaciones que deben establecer, tanto con los clientes como con los postulantes.

a) Lógica clientelar: Los psicólogos consultores se ven enfrentados a los requerimientos del cliente directo, que por lo general es un empresario, con quien deben cumplir a pesar de los requisitos de este.

[E4 - P. 4]“Hay que tratar de dejarlo contento no más po, jaja... siempre”.

[E1 - P. 4] “Acá no nos encontramos con enfermos, aca nos encontramos con gente que tiene sus sentidos bien puestos, muy astutos, gente que pertenece al ámbito del negocio, de la administración de empresas, financiero, por lo tanto es otra la mirada, ahora ya no son los pobrecitos que tienen problemas, ya ahora es gente más viva (ríe), que esta cien por ciento atento a lo que tu etas ofreciendo y también que está evaluando tus servicios, entonces ese es el cambio del sujeto, de un sujeto... digamos, más vulnerado, a uno que esta cien por ciento atento a lo que tú estás haciendo y tu evaluación es inmediata.

[E2 - 12] “...una clienta que era de una inmobiliaria, una inmobiliaria súper cuica en Reñaca. Era muy high y resulta que querían a la asistente, que sería como la cara principal de la empresa... entonces ellos tenían que tener una mina... una... tenía que tener estudios comerciales... eeh... de ventas y todo, pero tenía que tener... ser alta, porque ella fue y me miro a la cara y me dijo: “ya, yo sé que esto es discriminatorio y todo, pero esto te lo digo a ti, nosotros te estamos pagando el servicio... tiene que ser alta y rubia, que haya salido de un colegio particular, no subvencionado, particular... y que no tenga los dientes chuecos... y no sé, ojos claros ojalá” así... o sea era lo primordial, ni siquiera lo demás, ¿me entiendes? Entonces tu quedai así como... ¿y cómo veo eso? [...] entonces le hablé a mi jefe y le dije, y él entonces me decía “pero búscala en facebook, la plata es lo que vale”, y yo... ya.... Tenía que buscarlas en facebook, tenía que guardar las fotos de su perfil... ehh... mostrárselas a la galla... fue súper cuático, al final igual ellos eligieron a una argentina regia, estupenda y todo el show, que encontramos por milagro.

b) Postulante instrumentalizado: La relación que establece el psicólogo se ve mediada por los requerimientos que exige la lógica clientelar que existe en las consultoras, siendo el postulante utilizado como un medio para cumplir con los procesos de selección establecidos por las empresas.

[E3 - P. 13] “Entonces estai tratando de amoldar algo... y tu deci: “estoy... tratando de salvar la pega”... pero en ese momento no estai pensando en la persona... (silencio), en ese momento la presión es tanta que estai pensando en entregar lo que tienes que entregar, pero se te olvida que tu estai vulnerando a una persona...”

[E4 - P. 4] “Hay candidatos que no hablan nada, entonces tu teni que sacarles información, así... de distintas formas, tratar de irles preguntando... ehh... eso, básicamente esa es la relación, no hay como un vínculo que se extienda eso es con el cliente más que con el candidato propiamente tal.

[E1 - P. 4] “Mira... el postulante, es una extensión del cliente, si tu realizas un proceso malo, con errores, equivocaciones, eso va inmediatamente a oídos del cliente, y el cliente te va a llamar la atención, te va a llamar a terreno y eso te puede costar el cliente.

[E2 - P. 7] “...porque yo puedo buscar gente... ya, especialmente apta técnicamente en lo que dice ahí, pero si al cliente le gusta una mujer, o que sea más joven, o más vieja, o quizás... hay cosas que son como mañas, que son súper informales pero de verdad son prioridad cuando uno busca una terna...”

c) Empatía suprimida: Los psicólogos manifiestan sentirse conmovidos por la necesidad de trabajo que pueden presentar los postulantes, sin embargo, esto es algo que no puede influir en el desarrollo del proceso ni en su resultado final.

[E1 - P. 7] "... cuando el candidato sabes que es un no recomendable, porque no cumple con las competencias, pero quizás el postulante necesita el trabajo po... de acuerdo a la historia de vida que te ha comentado, que sé yo, quizás por ahí puedas tener empatía con él, quizás te llama la atención, y sabes que la necesidad de trabajo es fundamental, pero sin embargo, no tiene las competencias para el cargo y ahí no tiene las competencias no más."

d) Implicancias decisivas para los candidatos: Los psicólogos que trabajan en consultoría comprenden el proceso de selección significa una instancia decisiva en la vida de los postulantes que se encuentran en búsqueda de un trabajo, puesto que muchas veces llevan un tiempo considerable sin trabajo, lo que implica una gran responsabilidad.

[E3 - P. 17] "... que tu hagas mal un informe porque te dio lata, puede significar que esa persona no quedo contratada, que ahora no tiene plata, que al hijo lo cambiaron de colegio y que al hijo no sé... le pasó algo. Entonces tu deci: "yo no tengo nada que ver... no po, de alguna forma si hay un nexo, si hay una responsabilidad de tus decisiones profesionales...".

[E1 - P. 10] "Hay que tener mucho cuidado con lo que escribes en los informes, porque uno no sabe si le va a favorecer o perjudicar la vida a alguien..."

CATEGORÍA 4: DILEMAS ÉTICOS

Los psicólogos consultores al momento de tomar decisiones, deben enfrentar en su práctica conflictos en los que su ética se ve enfrentada a exigencias con las cuales en ocasiones pueden estar en desacuerdo.

a) Subvaloración del trabajo del psicólogo: Habitualmente el psicólogo consultor, se ve enfrentado a la desvalorización del esfuerzo de su trabajo y del reconocimiento de sus conocimientos, lo cual puede resultar frustrante.

[E3 - P.5] “Yo puedo hacer un informe muy bonito, pero si la empresa al final, o el mandante, no está ni ahí... o sea ve el informe y dice: “ah, sí, recomendado, contrátalo” y después rompió el informe, no tiene ningún sentido...”

[E2 - P.3] “Tú puedes esmerarte en hacer un tremendo informe y ni siquiera lo revisan, tu puedes decirles: “Mira, Juanito es excelente como vendedor y después en la entrevista final el cliente elige al otro por tincada y todo el informe dice que no vale la pena, entonces, si bien, es fundamental un informe o análisis psicológico, en la realidad no se aprecia esa utilidad, siento que a veces no pesa mucho”.

[E3 - P.15] “Hacer entender a la gente de una empresa, que cosa del proceso esta mal y que no te tomen en cuenta y que te tomen en cuenta después de 3 meses cuando ya la cuestión está a punto de reventar...”.

[E2 - P.2] “Muchas veces se generaban informes por la plataforma y yo hacia otro informe y se lo entregaba al cliente, pero después me di cuenta que ni siquiera lo leían

o ni siquiera lo mandaban o a veces me decían: no hagas nada, si da lo mismo, mandémosle el curriculum y chao”.

b) Requerimientos exigidos: Al estar inmersos en una posición subordinada en el ámbito de la consultoría, los psicólogos deben cumplir ante requerimientos que vienen tanto de parte de sus superiores como de los clientes.

[E2 - P. 11] “... es como te daba el ejemplo anterior, es como entre hacer lo que el jefe te diga y hacer lo que sabes que es correcto. Eso es un dilema fundamental, entre lo que el jefe te diga y... lo que es correcto...”.

c) Principios personales: En el enfrentamiento de los dilemas éticos que presenta la práctica profesional al tener que cumplir con lo requerido, se ponen en juego los valores propios del psicólogo a nivel personal, los cuales pueden ser considerados por estos en mayor o menor medida.

[E2 - P. 14] “Si uno se deja llevar por esos vicios, porque todos lo hacen así, “ay hagámoslo así”, no va a servir de nada en tu vida profesional, pero si tu quieres como destacarte, tienes que seguir siempre tu línea y no dejarte llevar por el resto”.

[E3 - P. 3] “También trabajo con consultoras, todavía no he dejado el hecho de ese lado medio perverso de trabajar con consultoras, pero trato de disminuirlo mucho por el proceso o trato de hacer mucho feedback del proceso, para que la calidad sea buena”.

[E3 - P. 7]” Entonces, cuando tu empezai a cuestionarte un poco el funcionamiento de esto, es cuando tú de repente deci “sabi que, quizás esto no es pa mi...” quizás te sirve para salir del paso laboralmente, pero cuando te lo empezai a cuestionar, es un mundo

de muchas caretas, de muchas fantasías, de muchas expectativas, pero la realidad es muy distinta”

[E3 - P. 21] “...que aprendan a pasar este proceso, que aprendan a mancharse las manos, y mancharse las manos significa que a veces vai a tener que hacer cosas que no te gustan, podi ser muy consciente de los procesos, pero en algún momento vai a tener que trabajar de malo, sabiendo que está mal vai a tener que transgredir algunas cosas...”

d) Uso inapropiado de pruebas psicológicas: Las pruebas psicológicas son percibidas por los clientes como una herramienta que otorga validez a los procesos, por lo que se les exige a los psicólogos su utilización, a pesar de que algunas pruebas no midan las competencias que se desea o evaluar o no existan las condiciones adecuadas para su aplicación.

[E3- P. 7] “¿qué estoy evaluando con un Zulliguer, ¿qué estoy evaluando con un Lüscher... eso es relevante para la pega?... cuando hago esa bajada me digo: “¿lo estoy haciendo bien? ¿por qué estos viejos piensan que hay que aplicar una persona bajo la lluvia? ¿para qué? ¿la persona bajo la lluvia me dice si realmente la persona tiene estrés, impulsividad, manejos emocionales... me dice realmente eso o son otro tipo de hábitos que van asociados?”

[E3 - P. 19]“Las técnicas en lo psicométrico tienen una baja validez... de alguna forma la experiencia del mismo psicólogo es lo que hace que sea válido o no válido...”

[E3 - P. 7]” El Lüscher especifica que tiene que ser con luz natural... y ¿Cuántas oficinas que uno arrienda o cuantos box que uno tiene acceso tiene luz natural? Muy pocos...

CATEGORÍA 5: VÍAS DE ESCAPE ANTE LOS DILEMAS ÉTICOS

Los psicólogos consultores que se dedican al proceso de selección, buscan la manera de evadir su responsabilidad ética y liberarse de las tensiones que produce el verse enfrentado a dilemas éticos en su actuar laboral.

a) Ética suplantada por la eficiencia del procedimiento: Al enfrentarse a los dilemas éticos, el psicólogo puede tender a negar los aspectos éticos de su quehacer profesional, al centrarse en el cumplimiento del procedimiento.

[E4 - P. 9] “... pueden haber decisiones en las que no esté de acuerdo con mi jefe, puede ser... pero más que valóricas, son como de la forma en que se puede hacer un procedimiento, no tiene que ver con la ética.”

[E4 - P. 3] “... La ética que tienes que tener, es como básicamente ser objetivo al momento de evaluar, no dejarte llevar, hablando netamente de evaluación psico laboral, ser objetivo en eso, no falsificar pruebas, informes, como que va en eso, ser objetivo al evaluar”

b) Autocomplacencia: Al no responder a las necesidades laborales del postulante y tener que dejar de lado la empatía, los psicólogos consultores buscan alguna manera de desligarse de la culpa que esto les puede generar, respaldándose en el protocolo de los procesos y utilizando palabras de consuelo frente a los candidatos.

[E1 - P. 4] "...nos hemos topado con gente que ha reclamado, pero hoy en día hay cosas que están reguladas, entonces tú puedes defenderte de acuerdo a las normativas".

[E1 - P. 8] "... obviamente de pronto con aquellos que creemos que hay una necesidad le damos un par de tips para que se presenten de mejor manera a los procesos de selección..."

[E2 - P.5] "... trataba de darles una esperanza: "si ustedes no quedan en el cargo, la ficha tiene una duración de dos años en la empresa, porque si sale otro cargo que cumpla su perfil, los vamos a llamar".

[E3 - P. 2] "Las entrevistas no van preparadas porque no tengo los insumos, no tengo gente a cargo, no tengo el perfil, entonces te empiezas a encontrar que el proceso en sí es malo y no necesariamente la culpa la tiene el psicólogo, sino que a veces la culpa la tiene el proceso completo, que viene malo".

[E3 - P. 15] "... Las consultoras son medias rapiñas, estamos hablando de que un psicólogo se lleva, de todo lo que recauda, un psicólogo gana el 20% de lo que trabajó. La consultora gana 1.000.000 por contratar una persona y el psicólogo gana 200.000 y al final el que hace toda la pega es el psicólogo, y al final el psicólogo es el que se ensucia porque al final hace mala pega, porque la consultora media mal... entonces por eso te digo, al final la culpa no es del psicólogo, sino del proceso completo".

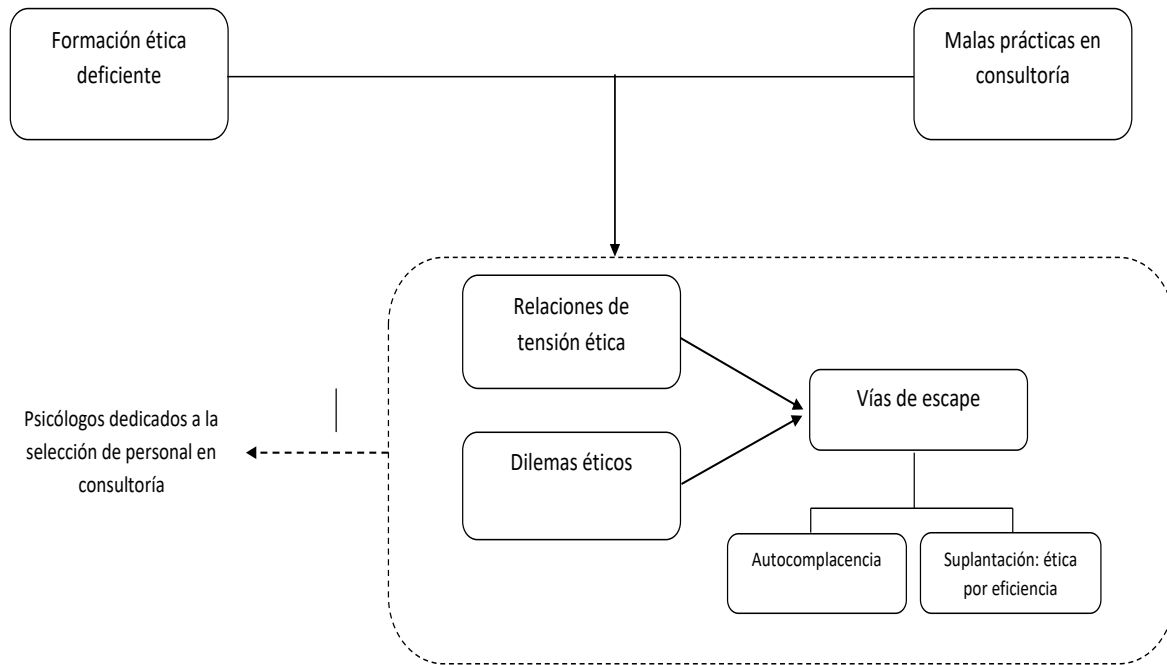
2) CODIFICACIÓN AXIAL

A partir del conjunto de categorías que se originaron en la fase anterior, se seleccionan las que resultan ser más importantes para una elaboración más abstracta, donde se relacionan o enlazan las categorías de acuerdo a sus propiedades y dimensiones.

El propósito de esta elaboración, es identificar, a partir de la pregunta de investigación, los **discursos contruidos por los psicólogos consultores**, respecto a la dimensión ética de su práctica profesional, relacionando los diversos fenómenos que lo constituyen. Estos discursos están compuestos por las siguientes dimensiones:

- a) Dimensión de la formación profesional deficiente y las malas prácticas en consultoría, la cual forma parte del contexto donde se puede conflictuar el quehacer profesional y el escenario donde se construyen los discursos.
- b) Dimensión de las relaciones de tensión ética, dilemas éticos y vías de escape, como factores que constituyen el discurso respecto a la dimensión ética del quehacer profesional.

Esquema N° 1: Codificación Axial



Las categorías de formación profesional y malas prácticas en consultoría, pertenecen a una dimensión externa que representa el contexto en el cual el psicólogo se desenvuelve, desde que inicia su formación universitaria hasta que se enfrenta al ámbito laboral en consultoría.

Ambas categorías se ven tensionadas, debido a que la formación del psicólogo, no logra abarcar los desafíos que este debe enfrentar en su quehacer profesional en consultoría, donde se encuentran instauradas malas prácticas que no concuerdan con los contenidos teóricos, por lo que ponen en juego su responsabilidad ética.

Las categorías antes señaladas hacen referencia a:

- a) La poca relevancia que tienen las asignaturas de ética en la formación profesional del psicólogo.

- b) La formación profesional se sigue desarrollando en gran medida durante la experiencia profesional.
- c) La teoría que se entrega en la etapa universitaria se encuentra en discordancia con el quehacer profesional.
- d) Procesos de selección viciados instaurados en el ámbito de la selección en consultoría.
- e) La realización de procesos por el mero hecho de seguir un protocolo, ya que los candidatos ya se encuentran seleccionados (Pitutos).
- f) La realización de numerosos procesos de selección de manera simultánea, sin el tiempo suficiente.
- g) Procesos de selección realizados sin contar con la información necesaria del cliente.

En el contexto de esta discordancia, por otro lado, se presentan las categorías pertenecientes a la dimensión interna del psicólogo, las que refieren con las relaciones de tensión ética, dilemas éticos, y vías de escape ante la ética. El psicólogo en contexto de selección en consultoría, debe enfrentarse a la relación directa tanto con clientes y postulantes, ante lo cual surgen relaciones de tensión ética, debido a que esta relación está mediada por el contexto de los requerimientos y exigencias de la consultora. Ante esto, el psicólogo se ve enfrentado a dilemas de carácter ético, ante lo cual encuentra diversas vías de escape para aliviar la tensión ocasionada.

Las categorías señaladas, hacen referencia a:

La existencia de una lógica clientelar en el ámbito de la consultoría, donde se debe cumplir con las exigencias del empresario.

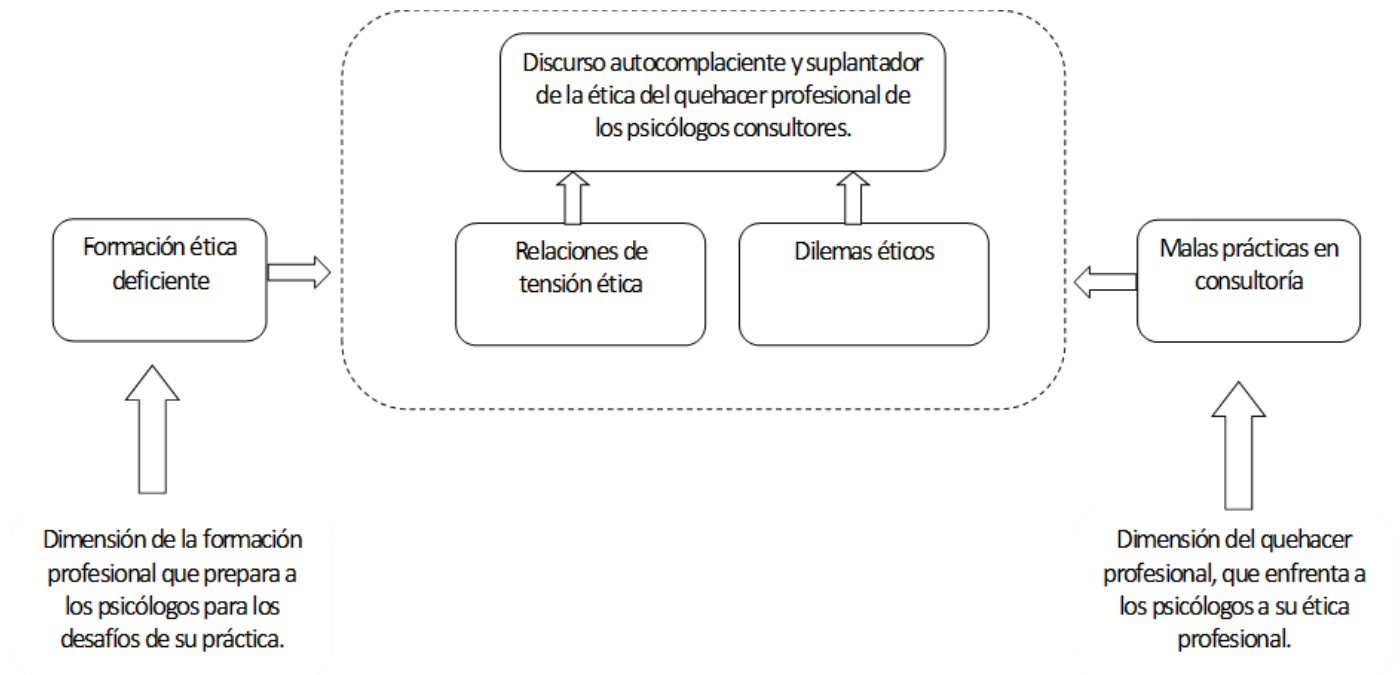
- a) La utilización del postulante como un medio para cumplir con los requerimientos del cliente o del proceso.
- b) Supresión de la empatía por parte del psicólogo, ya que esta no puede influir en el desarrollo del proceso ni en su resultado final.
- c) Los psicólogos que trabajan en consultoría comprenden el proceso de selección que realizan, como una instancia decisiva para la vida de los candidatos.
- d) La desvalorización del trabajo realizado por el psicólogo.
- e) Las exigencias por parte de los clientes y superiores de los psicólogos, van en contra de lo que este considera correcto.
- f) El uso inapropiado de las pruebas psicológicas, al no existir las condiciones apropiadas para su aplicación o utilizar pruebas que no se ajustan a los objetivos del proceso.
- g) La negación de los aspectos éticos, al priorizar la eficiencia de los procedimientos.
- h) La búsqueda de maneras de desligarse de la culpa que produce el no poder responder a las necesidades del postulante.

3) CODIFICACIÓN SELECTIVA

En este apartado, a partir de los resultados de las codificaciones anteriores, se seleccionó una categoría central, en torno a las cuales se pueden agrupar las categorías desarrollada. Esto implica identificar solo uno de los fenómenos o temas codificados que parecen ser centrales en el estudio, el cual se reconocerá como central porque está vinculado a muchos otros elementos del modelo o porque aparece en una posición elevada en la jerarquía de codificación.

En este caso se identifica como categoría central los discursos de los psicólogos consultores que trabajan en selección de personal respecto a la dimensión ética de su práctica profesional, en la medida que es un proceso de construcción que se da dentro de un contexto en el que se enfrentan aspectos tanto externos como internos. A nivel externo se presencia la discordancia entre la formación profesional del psicólogo y las malas prácticas presentes en el ámbito de la consultoría, lo cual se vivencia a nivel interno, a través de un discurso, que manifiesta la presencia de relaciones de tensión ética con quienes interactúa en su quehacer profesional, lo cual lo enfrenta a dilemas de carácter ético, buscando vías de escape que puedan aliviar la tensión provocada.

Esquema n° 2: Codificación Selectiva:



El contexto en el que se desarrolla el fenómeno de la construcción de discursos respecto a la dimensión ética en el quehacer profesional de los psicólogos, abarca dos dimensiones: Por un lado, se encuentra la dimensión de la formación profesional que prepara a los psicólogos para los desafíos de su práctica, la cual es **deficiente** y no presenta mayor relevancia en la ejecución de la práctica laboral de los psicólogos consultores:

- i) [E4 - P. 3] “Si, si... ética profesional, pero era como un ramo común, no era ética en la psicología organizacional, era como que todos teníamos ese ramo de ética profesional en general”.
- j) [E1 - P. 8] “Sí, tuve ética... pero cero aporte”.

Por otro lado, se encuentra la dimensión del quehacer profesional, donde los psicólogos se deben enfrentar a las **malas prácticas** que se encuentran instauradas en consultoría, poniendo en juego su propia ética:

- k) [E2 - P. 2] "... por ejemplo, hay mucha gente apitutada que saben que va a quedar, pero te hacen hacer un proceso igual solo para tener el proceso. Entonces muchas veces me pasaba que yo sabía que había una persona que estaba apitutada y que iba a quedar y tenía que llamar a otras personas, hacerlas perder tiempo o ilusionarlas y sabía que no iban a quedar.
- l) [E3 - P.4] "...cuando tu trabajas con una consultora... tú no sabes, tú no sabes cuales son los procesos, si es importante, si es rápido... la consultora te dice: "aplícame estos test y hazme un informe, tení 24 horas"".

Ambas dimensiones contextuales, repercuten de manera directa en que los psicólogos se deban ver enfrentados, por una parte, a **dilemas éticos**, lo cual se ve reflejado principalmente, en el enfrentamiento entre los principios personales y los requerimientos exigidos:

- m) [E2 - P. 11] "... es como te daba el ejemplo anterior, es como entre hacer lo que el jefe te diga y hacer lo que sabes que es correcto. Eso es un dilema fundamental, entre lo que el jefe te diga y... lo que es correcto...".
- n) [E3 - P. 21] "...que aprendan a pasar este proceso, que aprendan a mancharse las manos, y mancharse las manos significa que a veces vai a tener que hacer cosas que no te gustan, podi ser muy consciente de los procesos, pero en algún

momento vai a tener que trabajar de malo, sabiendo que está mal vai a tener que transgredir algunas cosas...”

Por otra parte, en este contexto los psicólogos también deben enfrentarse a **relaciones de tensión ética** con los distintos participantes involucrados en el proceso, ya sean jefes, clientes o candidatos:

- o) [E2 - 12] “...una clienta que era de una inmobiliaria, una inmobiliaria súper cuica en Reñaca. Era muy high y resulta que querían a la asistente, que sería como la cara principal de la empresa... entonces ellos tenían que tener una mina... una... tenía que tener estudios comerciales... eeh... de ventas y todo, pero tenía que tener... ser alta, porque ella fue y me miro a la cara y me dijo: “ya, yo sé que esto es discriminatorio y todo, pero esto te lo digo a ti, nosotros te estamos pagando el servicio... tiene que ser alta y rubia, que haya salido de un colegio particular, no subvencionado, particular... y que no tenga los dientes chuecos... y no sé, ojos claros ojalá” así... o sea era lo primordial, ni siquiera lo demás, ¿me entiendes? Entonces tu quedai así como... ¿y cómo veo eso? [...] entonces le hablé a mi jefe y le dije, y él entonces me decía “pero búscala en facebook, la plata es lo que vale”, y yo... ya.... Tenía que buscarlas en facebook, tenía que guardar las fotos de su perfil... ehh... mostrárselas a la galla... fue súper cuático, al final igual ellos eligieron a una argentina regia, estupenda y todo el show, que encontramos por milagro.
- p) [E1 - P. 4] “Mira... el postulante, es una extensión del cliente, si tu realizas un proceso malo, con errores, equivocaciones, eso va inmediatamente a oídos del

cliente, y el cliente te va a llamar la atención, te va a llamar a terreno y eso te puede costar el cliente.

- q) [E3 - P. 13] “Entonces estai tratando de amoldar algo... y tu deci: “estoy... tratando de salvar la pega”... pero en ese momento no estai pensando en la persona... (silencio), en ese momento la presión es tanta que estai pensando en entregar lo que tienes que entregar, pero se te olvida que tu estai vulnerando a una persona...”

El surgimiento de los dilemas éticos y las relaciones de tensión, funcionan como los soportes de los **discursos** elaborados por los psicólogos respecto a la dimensión ética de su quehacer profesional. Este discurso tiene dos características principales, es un discurso autocomplaciente, al buscar desligarse de la culpa que el psicólogo enfrenta ante el proceso:

- r) [E1 - P. 8] “... obviamente de pronto con aquellos que creemos que hay una necesidad le damos un par de tips para que se presenten de mejor manera a los procesos de selección...”.
- s) [E2 - P.5] “... trataba de darles una esperanza: “si ustedes no quedan en el cargo, la ficha tiene una duración de dos años en la empresa, porque si sale otro cargo que cumpla su perfil, los vamos a llamar”.

Este discurso, además, tiene la característica de suplantar los aspectos éticos presentes en la práctica, poniendo en primer lugar la eficacia del proceso:

t) [E4 - P. 9] "... puede haber decisiones en las que no esté de acuerdo con mi jefe, puede ser... pero más que valóricas, son como de la forma en que se puede hacer un procedimiento, no tiene que ver con la ética."

El discurso entonces, es elaborado por el psicólogo inmerso en un contexto mediado por una dimensión ética deficiente a nivel ético y un contexto laboral en el que las malas prácticas se encuentran instauradas y de las cuales debe participar, enfrentando así, dilemas éticos y las relaciones de tensión ética, que funcionan como los soportes de este Discurso, el cual tiene las características de ser autocomplaciente y suplantador respecto de la ética.

X. DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

La presente investigación fue desarrollada en torno a la pregunta: **¿Cuáles son los discursos que elaboran los psicólogos consultores que trabajan en procesos de selección de personal, respecto a la dimensión ética de su práctica profesional?** Pregunta que motivó y estructuró el trabajo investigativo, para conocer y analizar a través de las propias narraciones de los psicólogos consultores los discursos que estos elaboran en torno al fenómeno planteado.

La pregunta de investigación, surge a partir de la existencia de una progresiva tendencia por parte de las empresas chilenas a recurrir a servicios externalizados en funciones de reclutamiento y selección, lo que ha significado la aparición de un nuevo campo laboral para los psicólogos organizacionales, que es el ámbito de la consultoría en selección de personal.

Ante este escenario, surgió la sospecha de que podría ser posible dilucidar que la ética del psicólogo consultor puede estar tensionada en la práctica de selección de personal al priorizar exclusivamente los intereses de las consultoras y sus clientes.

A raíz de lo anterior, ha sido posible constatar que, ante este incremento en la externalización de los procesos de selección, no han existido los resguardos necesarios por parte de las instituciones educacionales que imparten la carrera de psicología, ni tampoco de las consultoras, respecto a la ética de los profesionales que participan en el proceso y a la regularización de las malas prácticas.

En este **contexto**, se puede dar una respuesta aproximativa a la interrogante central de esta investigación, donde los discursos construidos por los psicólogos refieren a **dos dimensiones determinantes**. Por un lado, fue posible constatar que **la formación ética** otorgada a los psicólogos que se introducen en este campo, resulta ser insuficiente y no representa importancia para los profesionales, ya que la teoría no abarca los desafíos que se deben enfrentar en este contexto laboral. Esto puede encontrar su explicación en torno a lo planteado por Didier (2014) sobre la formación académica implicada en este fenómeno, ya que, al ser la psicología organizacional un área específica de la psicología, los contenidos que se entregan en el ámbito académico respecto a la ética del desarrollo de profesión, son inculcados a nivel general, y no desde la especificidad de esta práctica, por lo que desde su formación académica, el psicólogo no se encuentra lo suficientemente preparado para los requerimientos y desafíos que debe enfrentar a nivel ético y profesional en el ámbito de los procesos de selección en consultoría.

Los psicólogos consultores, producen un discurso donde se establece la existencia de una formación ética insuficiente, lo cual no representa relevancia en su aplicación dentro del contexto laboral, considerando que la mayor parte de sus aprendizajes en el área se dan en el ejercicio profesional, destacando a las consultoras como su escuela.

Por otro lado, al desarrollarse en el ámbito de la consultoría, los psicólogos deben insertarse en una lógica de mercado, donde existe una prevalencia de lo económico por sobre lo ético, siendo claves la reducción de costos económicos y temporales para la realización de una mayor cantidad de procesos, lo que implica que en ocasiones la

calidad del proceso de selección tenga como premisa la eficiencia, rapidez y cumplimiento de objetivos por sobre los propios principios personales éticos del psicólogo consultor, existiendo **malas prácticas** que se encuentran instauradas y normalizadas en las consultoras. Viéndose enfrentado a este contexto, sería relevante considerar la importancia de una sólida formación ética por parte del profesional, ya que la ética de la psicología y la ética de los negocios usualmente no son congruentes, por lo que el psicólogo ingresa a un ambiente en el que se le exige la adopción de malas prácticas, y al no tener una formación ética sólida, se hace partícipe de estas dinámicas, lo cual puede implicar el **surgimiento de dilemas éticos y relaciones de tensión ética**.

Los **dilemas éticos**, entendidos como “una situación en la que se hace presente un aparente conflicto operativo entre dos imperativos éticos en forma tal que la obediencia a uno de los implica la transgresión del otro” (Amaya y Berrío, 2015, p. 27), se hacen presentes al momento de tomar decisiones, ya que los psicólogos deben enfrentar en su práctica, ciertos conflictos en los que su propia ética se pone en juego ante las exigencias de la consultora, con las cuales puede encontrarse en desacuerdo, sin embargo, al estar inmersos en este contexto laboral, deben responder a las solicitudes planteadas en pos de la eficacia del proceso, haciéndose partícipe de malas prácticas.

Las tensiones éticas dentro de la práctica de selección de personal llevada a cabo por psicólogos, emergen dentro de **relaciones** que deben establecer, tanto con la jefatura, como con los clientes y postulantes. Esto se da a partir de la posición subordinada que tiene el psicólogo dentro de la consultora, donde debe responder

tanto a las normas establecidas por sus superiores y a los requerimientos del cliente directo, existiendo una lógica clientelar, que media la relación que se da entre el psicólogo y el postulante, siendo este último, utilizado como un medio para cumplir con los procesos de selección establecidos por las empresas. Estos dilemas éticos y relaciones de tensión ética que surgen en el quehacer del psicólogo consultor dedicado a la selección en consultoría, son el soporte de los discursos que estos elaboran en torno a la dimensión ética de su práctica.

A raíz de lo anterior, se ha podido determinar que los **discursos** que elaboran los psicólogos en este contexto, se manifiestan a través de **vías de escape**, que buscan aliviar la tensión producida por los dilemas y relaciones de tensión ética. Ha sido posible dilucidar, que el discurso construido por los psicólogos es **autocomplaciente**, en la medida que el psicólogo busca desligarse de los sentimientos de culpa producidos al no responder a las necesidades laborales del postulante, ya que muchas veces manifiestan sentirse conmovidos por las necesidades de trabajo que pueden presentar quienes participan. Sin embargo, esto es algo que no puede influir en el desarrollo del proceso ni en su resultado final, debiendo dejar de lado la empatía, respaldándose en el protocolo del proceso y utilizando palabras de consuelo frente a los candidatos. Por lo tanto, la ética se encuentra presente en el discurso de los psicólogos, a través de la autocomplacencia, donde surgen medidas que funcionan como forma de aminorar las consecuencias que puedan tener las malas prácticas en las que se han inmerso, desde ser parte de procesos viciados, instrumentalizar a los candidatos para cumplir con un proceso, realizar procesos de selección sin la información suficiente, entre otras.

Otra de las formas en que la ética se encuentra presente en el discurso de los psicólogos, es a través de la **suplantación de la ética por la eficiencia** del procedimiento, ya que, al enfrentarse a los dilemas éticos antes mencionados, el psicólogo tiende a negar los aspectos éticos de su quehacer profesional, priorizando los aspectos procedimentales, por lo que cualquier acción que implique una práctica éticamente cuestionable es justificado a partir de la realización de un proceso de calidad, que implica la rapidez, la eficiencia y la objetividad.

Por lo tanto, en los discursos que construyen los psicólogos, existe una suplantación de la ética en favor de la racionalidad técnica, lo que haría surgir un discurso en que la ética se encuentra fuertemente influenciada por la dimensión procedimental de las instancias de selección, privilegiando la realización del proceso en lugar de la ética, esperando que se le valore por la realización de procesos eficientes y de calidad. Esta suplantación de la ética, opera a través de la autocomplacencia, ya que el psicólogo aminora sus sentimientos de culpa, respaldándose en el protocolo de los procesos y utilizando palabras de consuelo frente a los candidatos. La complacencia respecto de la ética ejecuta una suplantación respecto de la ética en función de privilegiar el proceso.

A lo largo de la investigación, ha sido posible identificar la importancia que presenta el poner atención en el fenómeno de la dimensión ética presente en las prácticas de selección de personal llevadas a cabo en consultoría, ya que el aporte que ha tenido la psicología como disciplina, dentro de esta área, se encuentra en deuda, al no ser capaz de instalar y sustentar un aporte profesional éticamente valioso, tanto desde la

regulación de la práctica por los organismos competentes, como desde la formación inicial de los profesionales, por lo que sería de gran importancia la contribución de la disciplina acorde a las expectativas de la profesión y los desafíos que esta práctica en particular representa.

Ante esta deuda, se considera de suma urgencia y relevancia centrar la atención desde la formación ética que se entrega actualmente a los psicólogos en los programas universitarios, la cual debe ir más allá del carácter principalmente clínico en que se desarrolla la profesión, actualizando sus contenidos de manera que estos atiendan a los desafíos que actualmente presenta la psicología, validándola como una disciplina que se encuentra en constante expansión respecto a sus áreas de desempeño.

Finalmente, se espera que la psicología como disciplina, otorgue valor ético a la formación del área organizacional, para que de esta manera los psicólogos que se insertan en dicho contexto, en el cual están latentes a diario prácticas que desafían la ética de los profesionales, logren diferenciar y aportar a través de una formación que puede enriquecer la forma en que se llevan a cabo los procesos, tomando así, una posición ética sólida que les entregue valor como agentes de cambio, cuestionando los procesos desde una dimensión ética, para promover las buenas prácticas y por sobre todo, el respeto por los candidatos, el cual es un eje central en una disciplina como la psicología, y que se ha perdido de vista ante la racionalidad técnica que impera cada vez más en el rubro de la consultoría en procesos de selección de personas.

XI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alles, M. (2004). Cuestiones éticas en recursos humanos. La ética en los procesos de selección. *Ética y Empresa, Capital Humano*.
2. Alvear, K., Pasmanik, D., Winkler, M. I. & Olivares, B. (2008). ¿Códigos en la posmodernidad? Opiniones de psicólogos/as acerca del Código de Ética Profesional del Colegio de Psicólogos de Chile A. G. *Terapia Psicológica, 26*, 215-228
3. Amaya, L. y Berrío-Acosta, G. (2015). Modelo de tres niveles para el análisis de casos éticos en psicología. Disponible en: http://eticapsicologica.org/wiki/images/f/f2/1501_Modelo_MTN.pdf
4. Barros, E. (2011). Problemas y desafíos de la selección de personas en Chile. *Administración y Economía UC, Pontificia Universidad Católica de Chile, 70*, 16-21. Disponible en: https://issuu.com/economiayadministracionuc/docs/revista_a_e_n__70?workerAddress=ec2-54-196-229-156.compute-1.amazonaws.com
5. Chamarro, A. (2007). *Ética del psicólogo*. Editorial UOC, Barcelona, España.
6. Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición. McGraw Hill Interamericana, S. A. Bogotá, Colombia.
7. Código de ética profesional. (1999) Colegio de psicólogos de Chile.
8. Colegio de Psicólogos de Chile, & Sociedad Chilena de Psicología del Trabajo y las Organizaciones (SCHIPTO). (2016). *Orientaciones Técnicas y Estándares*

para procesos de Reclutamiento, Evaluación y Selección de personas en contextos laborales. Santiago: autores. Disponible en: <http://www.schipto.cl/files/informe-reclutamiento-seleccion-schipto-2016.pdf>

9. Corbin, J., Strauss, A. (2002). Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada. Editorial Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
10. Cortina, A. (2005). *La ética de la empresa*. Conferencia con USEM. México, junio.
11. Dessler, G. y Varela, R., (2011). Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano. PEARSON EDUCACIÓN, México.
12. Díaz Vera, D. (2016). Estándares de calidad en Evaluación y Selección de personas: ¡Seamos serios!. Publicado el 27 de mayo de 2016. Disponible en: <https://www.linkedin.com/pulse/est%C3%A1ndares-de-calidad-en-evaluaci%C3%B3n-y-selecci%C3%B3n-seamos-diaz-vera>
13. Didier, N. (2014). Selección de personal en Chile. Centro de estudio de empleabilidad e inserción laboral, Chile. Revista Iberoamericana de Psicología, Ciencia y Tecnología 7(1), 103-113, JUNIO 2014.
14. EMOL (2016). Cómo es el robot creado por chilenos y halagado en Silicon Valley que actúa como psicólogo laboral. Disponible en : <http://www.emol.com/noticias/Economia/2016/05/18/803424/AIRA-el-primer-robot-sicologa-laboral-creado-por-Chilenos.html>

15. García, A. (2007). BPO: Más que una Tendencia, una Opción Real en el Incremento de la Competitividad. Ciudad de México: Revista Contact Forum, N°8, 2007. Disponible en: <http://www.contactforum.com.mx/articulos/2704.html>
16. García, A. (2014). La regla en la teoría de la práctica de Pierre Bordieu. Revista Acciones e Investigaciones Sociales. Disponible en: http://www.unizar.es/centros/eues/html/archivos/temporales/03_AIS/AIS_03_14.pdf
17. Gómez, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. Revista de Ciencias Humanas N° 20, Pereira, Colombia.
18. Gutiérrez, A. (2005). Las prácticas sociales: una introducción a Pierre Bordieu. Ferreyra Editor, Córdoba, Argentina. Disponible en: <http://www.fhycs.unam.edu.ar/carreras/wp-content/uploads/2017/03/Alicia-B.-Gutierrez-Las-practicas-sociale-s-una-introduccion-a-Pierre-Bourdieu.pdf>
19. Hernández, Y. (2009). Prácticas de selección de personal, un instrumento de dominación socialmente aceptado. AD-minister, núm. 14, enero-junio, 2009, pp. 137-160 Universidad EAFIT Medellín, Colombia.
20. Hirsch Adler, A. (2003). Elementos significativos de la ética profesional [Versión electrónica]. *Reencuentro*, 38, 8-15.

21. Koepsell, D. (2015). Ética de la Investigación. Integridad científica. Comisión Nacional de Bioética. México. Disponible en: <http://www.cooperacionib.org/libro-etica-de-la-Investigacion-gratuito.pdf>
22. Ramírez, L., (2009) Ramírez Ortiz, Lourdes Los dilemas éticos que enfrenta el/la psicólogo/a en su rol de consultor/a al intervenir en un proceso de desplazamiento de empleados/as Revista Puertorriqueña de Psicología, vol. 20, 2009, pp. 47-58 Asociación de Psicología de Puerto.
23. Robbins, S. (2009). Comportamiento organizacional. Decimotercera edición. Disponible en: https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
24. Shön, D. (1992). La formación de profesionales reflexivos. Paidós, Barcelona. Disponible en: <http://csmvigo.com/pedagogia/files/2016/07/D.A.-SCH%C3%96N-LA-FORMACI%C3%93N-DE-PROFESIONALES-REFLEXIVOS.pdf>
25. Sisto, V. (2012). Análisis del discurso y psicología. A veinte años de la revolución discursiva. Revista de Psicología, Vol. 21, Nº 1, junio 2012.
26. Ting-Ding, J. y Déniz, M. (2007). La selección del personal como un proceso ético y eficiente, el caso de la entrevista personal. Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro, 2007, ISBN 84-690-3573-8. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2234959>

27. Urbez, J. (1995). La regla en la teoría de la práctica de Pierre Bourdieu.
Acciones e investigaciones sociales, ISSN 1132-192X, N° 3, 1995, 241-26.
Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=170193>

XI. ANEXOS

Anexo N°1: Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en la Investigación “Discursos sobre la dimensión ética de la práctica profesional de psicólogos consultores que trabajan en procesos de selección de personal en la comuna de Viña del Mar”.

La presente investigación, conducida por Camila Argomedo Rojas y Valentina Vásquez, alumnas de Psicología de la Universidad Andrés Bello de Viña del Mar, tiene como objetivo conocer los discursos que elaboran los psicólogos que trabajan en selección de personal, respecto a la dimensión ética de su práctica profesional.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista, esto tomará aproximadamente 2 horas de su tiempo. Lo que conversemos en esta sesión, será grabado, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se utilizará para ningún otro propósito fuera de esta investigación.

Si tiene alguna duda del proceso, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él, igualmente puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique de ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómoda, tiene usted derecho de hacerlo saber al investigador, o de no responderla. Al finalizar la investigación, usted podrá optar a conocer los resultados de esta, comunicándose con las investigadoras.

Desde ya, agradecemos su participación.

Yo, _____, acepto participar voluntariamente en esta Investigación, conducida por Camila Argomedo Rojas y Valentina Vásquez López. He sido informado(a), de que la meta de este estudio es conocer los discursos que elaboran los

psicólogos que trabajan en selección de personal, respecto a la dimensión ética de su práctica profesional.

Me han informado también de que tendré que responder preguntas en una entrevista, lo cual tomará aproximadamente dos horas de mi tiempo. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta Investigación, es estrictamente confidencial y no será usada bajo ningún otro propósito, fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y retirarme del mismo cuando así lo decida, así como también, solicitar conocer los resultados de este estudio una vez finalizado.

De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a las responsables del estudio a sus correos electrónicos:

Camila Argomedo Rojas (c.argomedorojas@gmail.com)

Valentina Vásquez López (v.vasquezlopez@gmail.com)

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido, para esto debo contactar a las investigadoras, a las direcciones de correo electrónico mencionadas anteriormente.

Nombre del participante:

Firma del participante:

Fecha:

Anexo N° 2: Entrevista de recolección de información

1. ¿Podrías relatarme desde tu experiencia qué manera los procesos de selección han sido parte de tu desarrollo profesional? ¿Cómo has vivido esta experiencia?
2. ¿Cómo describiría la relación que se establece con las personas a las que debe evaluar desde su rol de psicólogo de selección?
3. ¿A propósito de los informes psicolaborales como has experimentado tú la utilidad de este producto?
4. ¿Cuáles son los principales desafíos a los que debe enfrentarse un psicólogo dedicado a la selección de personal?
5. ¿Cuáles han sido en tu experiencia las situaciones o aspectos más críticos de la práctica de los procesos de selección?
6. Podrías comentarme cómo ha sido tu experiencia en torno a los dilemas a los que te ves enfrentado durante esta práctica (¿Cuáles son los más frecuentes? ¿Cómo te has enfrentado a ellos?)
7. ¿Cómo considera que su formación académica en torno a la ética ha sido útil para enfrentarse a esta práctica?
8. ¿Cómo vincularías desde tu experiencia la ética profesional con los aprendizajes obtenidos durante tu formación académica?
9. ¿Cuáles consideras que son los principales valores profesionales que promovió tu universidad respecto al desarrollo profesional?
10. ¿Cómo consideras que ha cambiado tu forma de enfrentarte a los procesos de selección y los desafíos que esta práctica conlleva, desde un inicio de tu práctica hasta la actualidad?
11. Desde todo lo que te ha tocado vivir en tu desarrollo profesional ¿Qué les sugerirías a las nuevas generaciones de psicólogos que se van a dedicar a la selección de personal?