

# LA UTILIZACIÓN DE PRUEBAS PSICOMÉTRICAS: ¿UN ABSURDO EN UNA EST?

LUZ MERY CARVAJAL MARÍN, IRENE ULLOA ULLOA Y MILENA MORALES SILVA\*

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

Recibido: agosto 26 de 2006

Revisado: septiembre 19 de 2006

Aceptado: octubre 27 de 2006

## THE USAGE OF PSYCHOMETRIC TEST: ¿AN ABSURD IN AN EST?

### ABSTRACT

This article, presents an analysis on the usage of psychometric tests in a company of temporary services (EST) of Bogota, Colombia, based on the socialconstructionist theory. The investigation give the evidence of the existence of a gap among the Psychology as a discipline and a profession, as well as a displacement of the knowledge of the scientific Psychology towards the psychology of the common sense, as an answer from the organizational psychologists to the logics of the market.

**Key words:** organizational psychology, psychometrics, socialconstructionism.

### RESUMEN

Este artículo presenta un análisis del uso de las pruebas psicométricas en una empresa de servicios temporales (EST) de Bogotá, Colombia, basado en la teoría socioconstruccionista. La investigación evidencia la existencia de una brecha entre la Psicología como disciplina y como profesión, así como un desplazamiento del conocimiento de la Psicología científica hacia el de la psicología del sentido común, como respuesta de los psicólogos organizacionales a las lógicas del mercado.

**Palabras clave:** psicología organizacional, pruebas psicométricas, socioconstruccionismo.

---

\* Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Psicología. Edificio 95, Manuel Briceño S.J. Carrera 5 No. 39-00. Tel. (57-1) 320 8320 Extensión 5757. Bogotá DC-Colombia. Correo electrónico: Luz Mery Carvajal Marín: [lmcarvaj@javeriana.edu.co](mailto:lmcarvaj@javeriana.edu.co)

El hacer profesional del psicólogo organizacional es orientado no sólo por una serie de discursos académicos de la disciplina y sus consecuentes prácticas, también está guiado por las lógicas del mercado laboral y el sentido común. De esta manera, es pertinente hacer una reflexión sobre la relación existente entre las acciones ritualizadas planteadas a partir de marcos teóricos de la aplicación de pruebas psicométricas y la forma como esta práctica es llevada a cabo por los psicólogos organizacionales en su vida laboral cotidiana.

El presente estudio, lejos de establecer y comprobar hipótesis, o pretender la generalización de las conclusiones, ofrece resultados y sugerencias que posibilitan otras miradas a las prácticas del psicólogo organizacional.

Para esta investigación se utilizó la observación participante, haciendo énfasis en la exploración de la aplicación de pruebas psicométricas en una empresa de servicios temporales (EST). El análisis de los datos corresponde a interpretaciones explícitas de los significados y las funciones de las acciones de los participantes, producto, principalmente, de descripciones y explicaciones verbales realizadas a partir de la nueva realidad que emerge de la interacción de los sujetos, es decir, los significados construidos socialmente alrededor de la aplicación de las pruebas psicométricas en la EST (Cerdeña, 1997; Guber, 2001).

A la luz de la teoría socioconstruccionista, el observar la dinámica entre saber y poder conlleva al análisis del entramado de relaciones de construcción de subjetividades que se establece entre trabajadores y psicólogos organizacionales. Las acciones son explicadas en términos de estructuras sociales construidas y susceptibles de cambio, que se generan en la vida laboral cotidiana (Gergen, 1996).

Seguendo a Berger y Luckmann (1999), la vida laboral cotidiana se presenta como el escenario primordial de la construcción de subjetividades de los trabajadores. Es en ésta donde se dan las relaciones, procesos y significados que permiten establecer formas de estar y de ser. Así, la vida laboral se origina en los pensamientos y acciones de los trabajadores, constituyendo una realidad interpretada por ellos y que para ellos tiene el significado subjetivo de un mundo coherente. Es una realidad que se despliega de manera ordenada y objetivada, donde el lenguaje proporciona continuamente las objetivaciones de dicha realidad y dispone el orden dentro del cual éstas adquieren sentido y significado, tomando como referentes espaciotemporales el “aquí” y el “ahora”. Pero la vida cotidiana no sólo es objetivada, también se presenta como un mundo intersubjetivo, es decir, un mundo compartido con los “otros”.

De allí, que la vida cotidiana de los trabajadores y los psicólogos organizacionales se vea como un entramado de relaciones y subjetividades, que comparten y

construyen significados en los que entran en juego todas las dinámicas del mercado capitalista y neoliberal, donde los discursos están ligados a la eficiencia y eficacia en términos de productividad.

Las subjetividades en el mundo laboral se ven atravesadas por la competencia y el mercado, ejes del neoliberalismo e indicadores de la primacía de nexos sociales relacionados con la compra y la venta, que instituyen las relaciones mercantiles como máximo estímulo en el desarrollo de las potencialidades del hombre. En el espacio mercantilista los sujetos ya no sólo existen en la sociedad en calidad de compradores o de vendedores, sino también como mercancías, perdiendo su propia vitalidad humana o relegándola a espacios ajenos a la empresa (Hernández, 1998).

En esta construcción de subjetividades laborales en escenarios neoliberales, el papel del psicólogo organizacional cobra sentido por su calidad de experto o especialista en diferentes prácticas, entre las cuales se puede citar la selección de los trabajadores adecuados para el incremento de la productividad empresarial.

El modelo de individuo neoliberal, aunque tan sólo sea una ficción útil para pensar modelos científicos, hace ver a la psicología organizacional y a sus expertos como facilitadores de “diagnósticos, prescripciones y cura” de los sujetos trabajadores, objetos de gobierno. El psicólogo organizacional, como instrumento para el gobierno, empieza a adquirir autoridad de experto, ya que él “posee” los conocimientos que van a permitir modelar la conducta de los individuos, a la vez que mantienen y promueven la autonomía y autorresponsabilidad (Hernández, 1998).

El neoliberalismo, que nace de la duda sobre la eficacia del liberalismo, provoca el surgimiento de especialidades en diversos campos de acción, que, aunque reconocen la imposibilidad de considerar un mundo homogéneo, mantienen la intención de controlar lo humano, adoptando prácticas y estrategias basadas en el conocimiento de los diversos ámbitos a gobernar y de su funcionamiento; un ejemplo de ello es la aplicación de pruebas psicométricas.

Seguendo a Rose, se podría decir que el uso de las pruebas psicométricas en el ámbito laboral es la respuesta al sueño del siglo XVIII, el cual vislumbraba un “tiempo en el que el territorio y sus habitantes serían transparentes para el conocimiento: todo podría ser conocido, anotado, enumerado y documentado” (1997, p. 25). Esto, con el fin de que los expertos fijaran un orden en las personas y en las actividades, en medio de un mundo fácilmente homogenizable.

Uno de los ámbitos de gobierno en el cual tiene sentido la aplicación de pruebas psicométricas es la em-

presa, ya que en ésta cobran importancia valores como la competitividad, la calidad y la demanda de los usuarios. En el cumplimiento de estos objetivos, el psicólogo, en su rol de experto, pronostica el comportamiento a través de dichos instrumentos. El conocimiento alrededor de la conducta humana es transferido a indicadores de gestión financiera, y la evaluación psicométrica provee la información suficiente y adecuada para determinar cuáles serán los trabajadores más productivos (Rose, 1997).

La evaluación psicométrica está llamada a hacer inteligibles a los sujetos trabajadores, lo cual favorece a los regímenes de poder que están basados en el conocimiento operativo de aquellos cuyo bienestar debe promover. El conocimiento de lo que tiene que ser gobernado —sus leyes de funcionamiento—, permitiría predecir el comportamiento del principal recurso de producción: el trabajador. Como afirma Rose, “el conocimiento en este caso gira en torno a una diversidad de dispositivos destinados a la producción, circulación, acumulación, legitimación y realización de la verdad” (1997, p. 27).

Lo anterior cuestiona el papel de los psicólogos como “expertos”, al ser vistos como encubridores del control social del Estado y de las dinámicas del capitalismo, bajo el supuesto del “abuso” del conocimiento en favor del gobierno de las capacidades, competencias y voluntades de los trabajadores en pro de la productividad.

Por ejemplo, a partir de la evaluación psicométrica se establecen parámetros que permiten identificar qué tan autónomo puede llegar a ser el sujeto trabajador. En un proceso de selección de personal se buscaría ubicar a las personas que puedan desarrollar una gestión responsable de su vida, utilizando pruebas, como son las de personalidad 16 PF, MMPI, entre otras. A partir de éstas se identifica a aquellos trabajadores que en sus resultados no evidencian indicadores clínicos, y se clasifica al sujeto dentro de rangos de lo normal y lo anormal, la salud y la enfermedad. De esta manera, el indicador clínico es señal de improductividad.

Estos procesos de selección se convierten en parte de la vida cotidiana del psicólogo organizacional para pronosticar el comportamiento. Son producto de un tejido de acciones ritualizadas establecidas tanto por la psicología como por las exigencias de las empresas. Rituales que, fundados en parámetros científicos que configuran una práctica de saber-poder de los psicólogos sobre los sujetos, al ser llevados a la cotidianeidad se desdibujan adquiriendo nuevos significados.

En el trabajo realizado por Cantillo, Sanmartín y Perdomo (2003), se evidencia una ruptura entre los contenidos de formación y académicos y las exigencias que el mundo laboral actual hace a la profesión. La brecha que se establece entre lo aprendido en la academia y lo aplicado en las empresas parece estar llevando al psicólogo

organizacional, en la vida laboral cotidiana, a desempeñarse a partir del sentido común. Entendido este último como el conocimiento que orienta la conducta en la vida cotidiana, donde las objetivaciones de los procesos subjetivos construyen el mundo intersubjetivo del sentido común (Berger y Luckmann, 1999).

El conocimiento de la conducta brindado por las ciencias humanas y sociales posiciona a los psicólogos como especialistas cualificados cuyo saber, aportado por la disciplina, les permite en su praxis hablar en nombre de la sociedad. La psicología como disciplina o como ciencia básica tiene como finalidad profundizar en el conocimiento científico de los temas psicológicos. Como profesión o ciencia aplicada, busca adaptar esos conocimientos a situaciones prácticas, por ejemplo la clínica, la empresa, la escuela, entre otras (Sanz, 1997; Stagner & Solley, 1980).

Entre las metas de la psicología científica se encuentran: la descripción (el qué y el cómo), la explicación (por qué), la predicción (qué puede pasar) y el control (cómo influir) de la conducta del ser humano. Así mismo, la clasificación de las conductas, categorizándolas y encasillándolas (normal, anormal, sano, patológico, salud, enfermedad) (Sanz, 1997; Stagner & Solley, 1980).

En particular, la psicometría hace parte del intento de la psicología por constituirse en ciencia, buscando fundamentarse en un conjunto de criterios universalmente aceptados, para que su estudio, teórico y empírico, pueda considerarse científico. Los tests psicológicos, producto de la psicometría, se aplican en distintos contextos de la sociedad contemporánea y requieren ciertas acciones ritualizadas de las cuales depende su validez y fiabilidad. Su propósito principal es evaluar el comportamiento, las capacidades mentales y otras características personales con el objeto de ayudar en los juicios, predicciones y decisiones de las personas (Aiken, 1996; Wadeley & Blasco, 1995).

La psicología establece que los resultados de un test no serán válidos a menos que éste se administre y califique de manera apropiada. En su aplicación, el psicólogo debe procurar las condiciones ambientales indispensables: asientos cómodos que reduzcan al mínimo la posibilidad de copia, luz y temperatura adecuadas, evitar distractores visuales y auditivos, entre otros (Aiken, 1996). En esta misma línea, Storey y Wright (2001) mencionan, con respecto al proceso de evaluación, que lo esperable es que la misma persona que aplica las pruebas sea la encargada de interpretarlas y darle retroalimentación a los sujetos sobre su desempeño.

En las responsabilidades del psicólogo durante la administración de pruebas, de acuerdo con lo escrito por Aiken (1996), se incluye el seguir las instrucciones de la prueba, las cuales deben leerse en forma clara, informar

sobre el propósito de ésta y el cómo señalar las respuestas. Apartarse de las instrucciones estandarizadas puede dar como resultado una tarea distinta a la del diseño original de la prueba; por lo tanto, las calificaciones no tendrán el mismo significado a las estandarizadas, perdiéndose del marco de referencia útil para su interpretación.

En el manual de aplicación de algunas de las pruebas se menciona que el evaluador, antes de entregarlas a los evaluados, les debe explicar el motivo del examen e insistir en la importancia de ser desarrolladas a “conciencia”; igualmente se menciona que se les deben entregar dos lápices por si alguno presenta fallas. Una vez se les entrega el cuadernillo, el evaluador leerá en voz alta las instrucciones, indicándole a los sujetos que las lean mentalmente al mismo tiempo. Posteriormente desarrollará con ellos los ejemplos para asegurarse de que han comprendido las instrucciones. Finalmente, antes de permitirles abrir el cuadernillo para comenzar, les debe indicar que trabajen de prisa y que no dejen respuestas sin contestar.

Prácticas de aplicación, corrección e interpretación inadecuadas de las pruebas conllevan errores de validez y confiabilidad de los resultados, impidiendo que el psicólogo emita un juicio acertado sobre el proceso. Eso implicaría, siguiendo a Aiken (1996), un problema ético frente a la evaluación realizada por los psicólogos, ya que son ellos quienes deben ser capaces de emitir juicios éticos al ser sensibles a las necesidades de las personas que se someten a éstos, las de las instituciones y la sociedad como un todo.

En el contexto empresarial, según Storey y Wright (2001), la elección de las pruebas a aplicar en la selección de personal debe ser un proceso cuidadoso que tenga en cuenta especialmente la naturaleza de la vacante y las particularidades de la organización. Estos autores enfatizan la imposibilidad de aplicar las mismas pruebas para todos los cargos, a no ser que se establezcan claras diferencias en los baremos a emplear.

Estos parámetros y acciones ritualizadas establecidas por la psicometría —en la búsqueda de criterios universalmente aceptados como científicos—, al ser llevados a la esfera laboral, son instrumentos al servicio de prácticas que contribuyen a la construcción de sujetos trabajadores. Si bien, como afirma Rose (1997), las subjetividades son afectadas por el saber-poder de quienes detentan el conocimiento de la disciplina, cabe resaltar la distancia que se genera entre las acciones ritualizadas de evaluación psicométrica establecidas por la Psicología y los rituales construidos en las prácticas cotidianas por los psicólogos organizacionales, como respuesta a las dinámicas del mundo capitalista, en su construcción como sujetos trabajadores.

Lo anterior permite comprender las dinámicas de prácticas como la evaluación psicométrica en las empresas

de servicios temporales (EST), las cuales, para dar cumplimiento a su principal objeto social —la prestación de servicios con terceros beneficiarios, mediante la labor desarrollada por personas naturales contratadas por EST—, tienen como eje central los procesos de selección de personal. De tal manera, estas empresas constituyen un contexto adecuado para estudiar estas prácticas, así como los distanciamientos de las acciones ritualizadas impartidas por la psicología y las acciones ritualizadas construidas en el mundo laboral cotidiano de los psicólogos.

Según la Ley 50 de 1990 y el Decreto 024 de 1998, se entiende a las EST como “aquellas que contratan la prestación de servicios con terceros beneficiarios para colaborar temporalmente en el desarrollo de sus actividades, mediante la labor desarrollada por personas naturales, contratadas directamente por la empresa de servicios temporales, la cual tiene con respecto a éstas el carácter de empleador” (Miranda, 1999).

En una EST se distinguen dos categorías de trabajadores: los trabajadores de planta que desarrollan sus labores en las instalaciones de la empresa y los trabajadores en misión que se envían a las instalaciones de las empresas que contratan los servicios de la EST. Estos últimos deberán contar con un régimen laboral ordinario y programas de salud ocupacional desarrollados por la EST, y tener los mismos salarios y beneficios de los empleados de planta de las empresas clientes (Miranda, 1999).

Bajo esta normatividad aparece la empresa en la que se desarrolló el estudio, la cual pretende dar respuesta a las tendencias socioeconómicas contemporáneas en medio de un entorno empresarial cambiante. El punto de partida de la actividad económica de esta EST consiste en las requisiciones, demandas que hacen las empresas clientes de los perfiles que requieren para cubrir sus vacantes.

## **Método**

### ***Participantes***

La investigación se realizó en el departamento de selección de una empresa de servicios temporales (EST) de la ciudad de Bogotá, Colombia, que contaba con tres analistas —no psicólogos—, y tres psicólogos (un coordinador y dos asistentes de selección).

La identificación de la EST se hizo teniendo en cuenta las empresas que se encontraban vinculadas, en el año 2005, a la práctica por proyecto “Subjetividades Laborales” de la Facultad de Psicología de la Pontificia Universidad Javeriana. Se seleccionó aquella en la que las prácticas de los psicólogos estaban centradas en el proceso de evaluación de personal.

### **Instrumentos**

En la observación participante, se recurrió a los diarios de campo pormenorizados, -del hacer, pensar y sentir de los participantes y de información de procedimientos provenientes de documentos formales de la organización-, evidenciando las acciones ritualizadas y los significados construidos en la vida laboral cotidiana (Martínez, 1997).

### **Procedimiento**

Dos de las investigadoras, estudiantes practicantes, convivieron en la organización durante cuatro meses, compartiendo las prácticas de evaluación psicológica que los psicólogos organizacionales realizaban en su vida laboral cotidiana. Al compartir y sumergirse en la observación participante, se elaboraron diarios de campo, una transcripción detallada de los contenidos de información producto de la observación, y se registró:

1. Los hechos: discursos, conductas y comportamientos, objetos, ocupación del espacio, tiempo ordinario (trabajo) y extraordinario (ocio), relaciones, y acontecimientos inesperados.

2. Revisión de documentos de la organización: misión, visión, manual de procedimientos, formatos del proceso de selección, carteleras, archivos, entre otros.

3. Los comentarios de las observadoras frente a lo que los hechos les producían (sentimientos, intuiciones, dudas e incomprendimientos), sus reflexiones teóricas, hipótesis, líneas de actuación, entre otras.

El tratamiento de los datos, como proceso continuo, de la información registrada en los diarios de campo, consistió en la construcción de categorías de análisis partiendo de la elaboración teórica y del planteamiento de la problemática, las cuales fueron complementadas con categorías emergentes de la lectura crítica de los registros realizados (Bonilla-Castro & Rodríguez, 1997).

Finalmente, el análisis de la información se realizó a partir de la triangulación de las distintas fuentes de información: diarios de campo elaborados por cada una de las observadoras, documentos y archivos de la organización.

### **Resultados**

El estudio permitió identificar tres categorías de análisis que dan cuenta de las prácticas del proceso de evaluación de personal realizadas por los psicólogos organizacionales en una EST<sup>1</sup>: la empresa cliente, eje fundamental del proceso; alteraciones del proceso de selección; y el sin sentido de la aplicación de las pruebas.

<sup>1</sup> No se hace alusión a la razón social de la organización por motivo de confidencialidad.

### **La empresa cliente, eje fundamental del proceso**

Los procesos de la organización se encuentran establecidos en el manual de procedimientos de la EST (2004), siguiendo los parámetros del sistema de gestión de la calidad a partir del cual fue certificada la empresa. En éste las políticas y objetivos de calidad de la organización están dirigidos principalmente a la satisfacción de las empresas cliente:

Nos comprometemos a cumplir los requisitos acordados con nuestros clientes brindando soluciones efectivas a sus necesidades a través del suministro de recurso humano con servicio de alta calidad, respetando las exigencias sociales, legales, contractuales y reglamentarias de nuestra actividad. Nuestra calidad busca el mejoramiento continuo de todos los procesos relacionados con los clientes externos e internos"; "la calidad es una herramienta que debe: (...) Satisfacer las expectativas y requerimientos de los clientes (...); "Objetivos de calidad:(...) Lograr ser una organización más competitiva mejorando el tiempo de respuesta en el cubrimiento de la requisición al cliente. Conocer periódicamente la percepción de la satisfacción del cliente para mejorar. (EST, 2004)

Siguiendo ésta lógica, el eje fundamental es la empresa cliente, es decir, la que contrata los servicios de la EST. Esta última, con el fin de cumplir con las requisiciones, que en algunos casos adquieren el carácter de "urgentes", incumple con las normas establecidas para los diferentes procesos, como ocurre en el caso de interés de este escrito: la evaluación psicológica en el proceso de selección de personal.

En la carrera por satisfacer las demandas de las empresas clientes, se logra instrumentalizar el objeto social de la EST, llegando a la "cosificación" de los sujetos trabajadores que ingresan con sus solicitudes de empleo al proceso de selección. Durante éste las hojas de vida son archivadas de acuerdo con el perfil que el psicólogo considera debe aplicar, y se deposita en carpetas A-Z según el subproceso en que se encuentre (preselección, evaluación, inducción-miembros disponibles).

### **Alteraciones del proceso de selección**

El proceso formal de selección en esta EST, según lo documentado en su manual de procedimientos (EST, 2004), debe seguir el siguiente orden: reclutamiento, preselección, evaluación, inducción, referenciación y manejo de inventarios. Es decir, desde el momento en que la persona deja su hoja de vida en la organización hasta que se considera lista para cubrir una vacante. Sin embargo, el orden de este proceso y el desarrollo de cada uno de los subprocesos que lo componen se altera frente a

las requisiciones, las cuales, como se mencionó con anterioridad, juegan un papel fundamental dentro de la dinámica de la organización.

El cubrimiento de las vacantes de las empresas clientes debería guiarse por el orden mencionado, iniciando por recurrir a aquellas personas que ya culminaron el proceso de selección o que les falta poco para hacerlo. A pesar de esto, y dada la necesidad de cumplir oportunamente con el cliente, se recurre a personal que no ha pasado por las debidas fases del proceso. Según lo mencionan los psicólogos de la organización: “es menos probable que en el tiempo que llevan en el proceso se hayan ubicado laboralmente”. Este hecho ocasiona mayor movilidad y largas esperas para quienes contaron con la “mala suerte” de no llegar en el momento oportuno.

Así pues, en general, el proceso de selección sufre muchas alteraciones en el día a día, y se genera una discrepancia entre lo que estipula el manual de procedimientos” de la EST (2004) –lo formal-, y lo que se vive en la cotidianidad –la informalidad.

#### ***El sinsentido de la aplicación de las pruebas***

El proceso de evaluación, dirigido a los candidatos que han pasado satisfactoriamente por la preselección o a candidatos especiales enviados por las empresas clientes, se define según el manual de procedimientos como:

Un procedimiento mediante el cual se conjugan una serie de características que permiten obtener información con respecto a habilidades y destrezas de un candidato” y “tiene como propósito administrar la adecuada aplicación, calificación e interpretación de las herramientas de diagnóstico de selección de personal, entre las cuales se encuentran las pruebas psicotécnicas. Dichas pruebas son herramientas estandarizadas que permiten medir la capacidad de los candidatos y conocer algunos rasgos característicos de los mismos, para de esta manera realizar una valoración individual, es decir, dar una puntuación cuantitativa de las competencias encontradas en los sujetos en relación con el perfil de los cargos solicitados por las empresas. (EST, 2004)

En este proceso se observa una brecha entre la teoría, lo formal, y la cotidianidad de la EST. Por ejemplo, la escogencia de las pruebas psicométricas para los diferentes cargos, de acuerdo con el Manual de Procedimientos, la debe realizar el coordinador de selección, con apoyo de los asistentes (todos psicólogos), respondiendo a los requerimientos de los clientes y del mercado. Sin embargo, en una conversación informal con la coordinadora de selección, ella comentó que uno de los criterios para la escogencia de las pruebas a aplicar es “tener en cuenta las sugerencias de la empresa cliente”, es decir, los psicó-

gos o administradores de las empresas clientes determinan qué pruebas aplica la EST para sus requisiciones.

Por otra parte, en la mayoría de los casos de evaluación, especialmente cuando hay mucha gente para evaluar en la empresa, se aplican las mismas pruebas, independientemente del cargo a ocupar o del nivel académico de las personas. Hecho que resta importancia a la relación que pueda existir entre los comportamientos y actitudes medidos por los tests y las exigencias concretas del futuro cargo de trabajo, característica que constituye el sentido y la utilidad de las pruebas psicométricas.

El Manual de Procedimientos de la EST (2004) establece que se deben conformar grupos de evaluación con un mínimo de quince y un máximo de veinte candidatos. Antes de comenzar la aplicación de las pruebas, el asistente de selección (psicólogo) debe realizar la presentación del proceso de evaluación que incluye: su nombre, una breve introducción a la organización y su objeto social, la explicitación del objetivo de la evaluación, las dinámicas de la misma y el tiempo promedio que tarda. Durante la aplicación de las pruebas, éstas deben ser calificadas por la misma persona que está realizando la evaluación.

En la observación participante se apreció que los grupos que se conforman tienden a ser reducidos (aproximadamente seis candidatos), lo cual facilita a los psicólogos:

- Ubicar a las personas a evaluar en lugares no creados para ello y en los cuales se presentan diferentes condiciones ambientales hostiles.
- Delegar la aplicación de las pruebas a los analistas de selección, no psicólogos, quienes no han tenido ningún conocimiento sobre las mismas y no han desarrollado las habilidades necesarias. Pero son los asistentes de selección, psicólogos, quienes las califican la mayoría de las veces.
- Minimizar el tiempo de evaluación, eliminando la presentación de la empresa, la explicación de los objetivos y las dinámicas del proceso, limitando el contacto entre el evaluador y el evaluado.

Como se mencionó anteriormente, las condiciones ambientales en la EST no son las adecuadas a pesar de que se cuenta con salones especiales. En la mayoría de los casos, las pruebas son aplicadas en un corredor que se encuentra frente a la oficina de selección y que constituye un lugar de tránsito constante de personas que ingresan a la organización a dejar las hojas de vida y del personal de planta de la empresa. En este corredor se encuentran dispuestos pupitres sin suficiente espacio de separación entre ellos, de tal manera que se puede observar lo que escriben las personas ubicadas a los lados. Por otra parte, el corredor está cubierto

por una marquesina que no protege de los cambios de temperatura ni de los ruidos de la lluvia.

Estas circunstancias, a las que se agregan el calor intenso del lugar y el ruido de los transeúntes, les permite a los evaluados observar las respuestas de las otras personas e incluso entablar un diálogo con los otros para socializarlas. Lo anterior ha generado que, en algunas ocasiones, los psicólogos se vean en la obligación de anular pruebas y, por lo tanto, interrumpir el proceso de selección de algunas personas, al hallar similitudes sospechosas en los aciertos y los errores de las hojas de respuesta.

Debido al poco tiempo con que se cuenta en la EST, las instrucciones de estas pruebas no son seguidas al pie de la letra, los materiales de las pruebas son de mala calidad (fotocopias sin instrucciones, ejemplos, ni ejercicios), lo que impide que éstas sean comprendidas en su totalidad y es la posible causa de errores en las respuestas. Igualmente se observó que debido a la escasez de recursos en la organización, muy pocas veces se facilitan los lápices y esferos necesarios, y no se cuenta con borradores y tajalápices suficientes.

En la calificación de las pruebas se observan igualmente divergencias entre lo informal y lo formal. De acuerdo con los procesos formales, la calificación de los tests psicométricos debe llevarse a cabo con plantillas que permitan hallar el número de aciertos para luego convertirlos según los baremos de las poblaciones específicas. A pesar de contar con las plantillas, éstas no se encuentran en buen estado y los psicólogos de la empresa prescindieron de ellas, con el argumento de que “el contar respuestas es un proceso muy mecánico”, y optan por responder ellos mismos cada ítem. En algunos casos se ignoran los puntajes mínimos requeridos.

En el manual de procedimientos (EST, 2004) se menciona que una vez aplicadas las pruebas se debe hacer una retroalimentación individual a los sujetos que las reprueben, haciendo explícito el motivo de la no aprobación y devolviendo la hoja de vida. El resto de personas debe pasar a entrevista psicológica, la cual tiene como objetivo indagar por información laboral, académica, personal y familiar de los sujetos. Esta información permitirá al entrevistador emitir un concepto que será registrado en el sistema de la organización. En la cotidianidad, sin embargo, se observó que todas las personas (independientemente del logro en las pruebas) pasan a entrevista con el psicólogo, quien califica las pruebas durante o después del desarrollo de la entrevista, es decir, no conoce los resultados de las pruebas antes de la entrevista.

A todos los solicitantes de empleo se les aplica la prueba de personalidad 16PF, y ésta solamente se califica si el psicólogo durante la entrevista considera que hubo un comportamiento “sospechoso”, y su aplica-

ción adquiere un valor simbólico. El sinsentido de esta práctica radica en el tiempo que pasan los solicitantes aplicando la prueba, que tiene una duración aproximada de 45 minutos, lo que genera un desgaste innecesario de tiempo y esfuerzo que no corresponde al apremio del resto del proceso.

En esta EST, las decisiones de evaluación psicológica están atadas a recomendaciones de personas que ocupan cargos importantes en la empresa o por características de género, edad, belleza o estructura física de los solicitantes, que concuerdan con el perfil de algunos cargos establecidos por las diferentes empresas clientes y no por el cargo al cual desea acceder la persona. Como ejemplo, se puede citar el caso de una mujer de 20 años, quien llegó por una vacante de secretaria, sin embargo, fue evaluada por su aspecto físico para el cargo de impulsadora. El perfil de este cargo, la mayoría de las veces, responde a un canon de belleza con determinadas características.

Estos criterios llevan a que, en algunos casos, se opte por romper las pruebas de algunos sujetos sin haberlas calificado, dado que se sabe de antemano quién será el elegido para ocupar la vacante en la empresa cliente. De esta manera se evita la pérdida de tiempo de los trabajadores de la EST. Sin embargo, el candidato espera que su proceso se esté llevando a cabo.

## Discusión

Los resultados de la observación participante en la EST permiten ejemplificar cómo los psicólogos organizacionales, en su vida cotidiana y como sujetos trabajadores de este tipo de organización, en una práctica como la evaluación para la selección de personal, se alejan de los parámetros establecidos en cuanto a las normas estipuladas para el buen uso e interpretación de tests psicométricos, y actúan a partir de las lógicas capitalistas y neoliberales de producción que atraviesan la organización.

Para describir la dinámica del proceso de selección de la EST se podría hacer un símil con empresas comercializadoras que manejan mercancía disponible para la venta (hojas en el A-Z rotulado como “miembros disponibles”, aquellas que ya pasaron todo el proceso de selección), la cual se solicita por medio de una requisición (para cubrir una vacante en la empresa cliente). Se adquiere la mercancía de bodega (en este caso el A-Z donde se encuentran archivadas las hojas de vida) y, posteriormente, sale a la venta (en el caso de la EST se seleccionan las hojas de vida que más se ajustan a la requisición y se envían de tres a seis con sus respectivos dueños). El cliente escoge el producto que desea llevar y se efectúa la venta (la empresa cliente escoge un trabajador entre los candidatos enviados y se efectúa el con-

trato). Todo ello da como resultado una suma de dinero en favor de la empresa comercializadora (en este caso la empresa cliente paga a la EST un porcentaje sobre el sueldo pactado en el contrato laboral).

Este hecho hace que la EST, más que una empresa de servicios, pase a convertirse en una empresa comercial, dado que las personas se cosifican en hojas de vida que se ofrecen al mercado. Lo anterior se puede identificar con lo planteado por Hernández (1998), al referirse a la competencia y el mercado como ejes del neoliberalismo, indicando la primacía de nexos sociales relacionados con la compra y la venta, donde los sujetos ya no sólo existen en la sociedad en calidad de compradores o de vendedores, sino como mercancías, perdiendo su condición humana o relegándola a espacios ajenos a la empresa.

Esto mismo es evidenciado por un trabajador de la EST, quien afirmó que en el proceso de selección realizado por la organización no se establecen programas de crecimiento personal a manera de capacitación o bienestar para los trabajadores en misión. Entonces, ¿qué ofrece la EST a los trabajadores?, ¿cuál es el beneficio de trabajar para una EST?, ¿cómo diferenciarlas de otro tipo de organización? Éstas son sólo algunas de las preguntas que surgen en torno a la construcción del sujeto trabajador, en un contexto en el que los psicólogos parecen estar más interesados en cubrir las requisiciones de las empresas clientes que en los mismos sujetos.

Por otra parte, la vida cotidiana de los psicólogos en este sector parece aprehenderse por rutina y no por medio de su problematización, que es la que permite, a través de la objetivación del lenguaje, generar significados y experiencias para producir conocimiento. En las prácticas de los psicólogos de la EST el conocimiento se limita a la competencia pragmática en quehaceres rutinarios, y hay un desplazamiento entre el conocimiento que parte de la psicología hacia el de la psicología del sentido común, estructurada en términos de relevancia de los intereses pragmáticos inmediatos (Berger & Luckmann, 1999).

Este conocimiento adquirido y aplicado por los psicólogos organizacionales en la vida cotidiana ha convertido el proceso de selección en un proceso informal, lo cual se evidencia claramente en el subproceso de evaluación, específicamente en lo referente a la elección, aplicación, calificación y retroalimentación de las pruebas psicométricas, en el que se dejan de lado las pautas que ha señalado la Psicología. Las pruebas no son seleccionadas directamente por los psicólogos de acuerdo con los perfiles reales, el proceso no es ejecutado en su totalidad por la misma persona, la aplicación y corrección no siempre es realizada por un psicólogo, las pruebas y plantillas no se encuentran en buen estado y el medio de aplicación no es el adecuado.

Estos hechos ponen en duda la validez de la utilización de la información resultante de las pruebas en la entrevista de selección, y, por ende, la eficiencia y eficacia del proceso, ya que se eliminan aspectos determinantes de confiabilidad de las pruebas psicométricas, las cuales, según Storey y Wright (2001), ocupan un alto grado de confiabilidad debido a su objetividad. La utilización adecuada de una prueba psicológica requiere de un amplio conocimiento de los fundamentos que establecen su uso apropiado y sus limitaciones, y debe poseerse un entrenamiento especial sobre cómo administrarla, calificarla e interpretarla.

Al parecer, en la EST, el afán por cubrir las requisiciones de las empresas clientes es un criterio válido para incumplir con lo estipulado en la documentación pública de la organización, así como para dejar en un segundo plano lo aprendido en la academia, reflejando tensiones entre lo estipulado en la disciplina y la vida cotidiana de la profesión. Las consecuencias de estas incoherencias no son relevantes para la organización, puesto que lo que importa es el cumplimiento con el cliente. Esto es quizá debido a que, en medio de la frialdad de las pruebas, desaparecen las relaciones cara-cara que podrían establecerse en una entrevista y son reemplazadas por otras carentes de toda emoción entre los sujetos, a quienes se considera como cosas-mercancía desde la lógica del gobierno neoliberal (Hernández, 1998).

De esta manera, el mercado y el uso de las pruebas psicométricas en pro del mismo aparecen como escenarios exentos de emociones en los cuales se niega el fundamento de la condición humana. Bajo estas circunstancias se podrían presentar dos escenarios: por un lado, las relaciones interpersonales tan sólo tendrían cabida fuera del mercado, en el que lo único válido es la ganancia monetaria; por el otro, se constituiría una forma de discriminación por selección de acuerdo con aspectos como el género, la edad, el nivel educativo, la belleza y el estado físico. Según Hernández (1998), estas relaciones interpersonales discriminatorias en las empresas responden a las dinámicas del capitalismo, reflejo de males de la misma naturaleza del sistema social. Se puede decir, entonces, que los psicólogos responden a la dinámica del sistema socio-económico.

Lo anterior, siguiendo a Rose (1997), cuestiona el papel de “los expertos”, en este caso los psicólogos, a quienes se percibe como encubridores del control social por medio del abuso del conocimiento que permite gobernar las capacidades, competencias y voluntades de los sujetos, en el caso de este estudio, a través de las pruebas psicométricas, aplicadas en particulares condiciones discriminatorias.

A partir de este análisis, se considera importante repensar la transición de la academia al mundo laboral de

los profesionales de la psicología, dado que las competencias de la disciplina parecen quedar en un segundo plano en medio de la necesidad de responder a las exigencias del mercado. Ejercicio que implica la recuperación del carácter reflexivo de la disciplina para cuestionar el papel de los profesionales en las organizaciones (particularmente en las EST) y las consecuencias que estas prácticas tienen para la sociedad.

Así, esta tarea de generar un acercamiento entre la disciplina y la profesión implicaría que las prácticas de los psicólogos organizacionales en las empresas reflejen los conocimientos generados por diversos teóricos, recuperando la importancia de la Psicología como disciplina, desde sus posibilidades de creación y transformación de los contextos laborales colombianos.

### Referencias

- Aiken, L. (1996). *Tests psicológicos y evaluación*. México: Prentice Hall.
- Berger, P. & Luckmann, T. (1999). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- Bonilla-Castro, E. / Rodríguez, P. (1997). *Más allá del dilema de los métodos: la investigación en ciencias sociales*. Santafé de Bogotá: Norma.
- Cantillo, M., Santamaría, C. & Perdomo, M. P. (2003). *Aproximación a la construcción de la identidad laboral del psicólogo organizacional a través de las versiones de siete psicólogos organizacionales*. Tesis de pregrado no publicada, Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Psicología, Bogotá.
- Cerda, H. (1997). *Los elementos de la investigación*. Bogotá: Búho.
- EST. (2004). *Documentos internos*. Sistema de gestión de calidad, Manual de procedimientos, Políticas de calidad, Objetivos de calidad, Certificación ISO 9001: 2000. Consultados en marzo de 2005.
- Gergen, K. (1996). *Realidades y relaciones: aproximaciones a la construcción social*. México: Paidós.
- Guber, R. (2001). *La etnografía: método, campo y reflexividad*. Bogotá: Norma.
- Hernández, D. (1998). Ética, mercado e igualdad de oportunidades en el discurso neoliberal. *Revista Episteme*, 18 (3).
- Martínez, M. (1997). *La investigación cualitativa etnográfica*. Caracas: Texto.
- Miranda, A. (1999). Cooperativas de trabajo asociado y empresas de servicios temporales, a la luz del derecho de la competencia. En Pontificia Universidad Javeriana, Centro de Estudios de Derecho de la Competencia (pp. 69-79). Bogotá: Javergraf.
- Rose, N. (1997). El gobierno en las democracias liberales "avanzadas": del liberalismo al neoliberalismo. *Archipiélago, Cuadernos de crítica de la cultura*, 29, 25-40.
- Sanz, M. (1997). *Psicología: mente y conducta*. Bilbao: Desclee De Brouwer.
- Stagner, R. & Solley, M. (1980). *Psicología básica: un enfoque perceptual-homeostático*. Buenos Aires: Paidós.
- Storey, J & Wright, M. (2001). Recruitment and selection. I. Beardwell & L. Holden (Eds.), *Human Resource Management*. London: Prentice Hall.
- Wadeley, A. & Blasco, T. (1995). *La ética en la investigación y la práctica psicológicas*. Barcelona: Ariel Psicología.