FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

TESIS

SESGOS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN Y TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE VILLA EL SALVADOR

PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA

CAROLINA YSABEL LLAURY BUENO

ASESORA

MG. NANCY ELENA CUENCA ROBLES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS Y ORGANIZACIONES

LIMA, PERÚ, JUNIO DE 2021

DEDICATORIA

A mi madre, a mi padre y a mi tía Socorro, quienes me enseñaron a sobrellevar los obstáculos que se presentan en la vida.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por brindarme salud y sabiduría durante todo el transcurso de mi carrera universitaria, agradezco a mi familia por alentarme y apoyarme en cada decisión, por permitirme cumplir con excelencia el desarrollo de esta investigación y por recordarme la frase “lo que siembras luego cosechas”.

Gracias a los maestros que siempre estuvieron dispuestos a apoyar y colaborar en cada duda que tenía durante el proceso de mi formación profesional.

Gracias al apoyo que obtuve de cada uno de ellos, puedo decir que el proceso no fue sencillo, pero fue menos difícil e incluso ameno. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia cada uno de ustedes.

ÍNDICE

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTOS iii
RESUMEN vii
ABSTRACT viii
RESUMO ix
INTRODUCCIÓN x
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN
1.1. Realidad problemática 14
1.2. Justificación e importancia de la investigación 16
1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos 17
1.4. Limitaciones de la investigación 17
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO
2.1. Antecedentes de estudios 19
2.2. Bases teórico científicas 23
2.3. Definición conceptual de la terminología empleada 49
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO
3.1. Tipo y diseño de investigación 52
3.2. Población y muestra 52
3.3. Hipótesis 54
3.4. Variables – operacionalización 54
3.5. Métodos y técnicas de investigación 58
3.6. Técnicas del procesamiento y análisis de datos 64
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS
4.1. Resultados descriptivos e inferenciales 67
4.2. Contrastación de hipótesis 78
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES
5.1. Discusiones 81
5.2. Conclusiones 86
5.3. Recomendaciones 87
REFERENCIAS
ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Distribución de los participantes de la investigación……... 53

Tabla 2 Operacionalización de la variable sesgos en el proceso de selección personal……... 55

Tabla 3 Operacionalización de la variable tolerancia a la frustración……. 57

Tabla 4 Validez de contenido del Cuestionario sobre percepción de sesgos en la selección…….. 60

Tabla 5 Confiabilidad del Cuestionario sobre percepción de sesgos en la selección…… 60

Tabla 6 Validez de contenido de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF)…… 63

Tabla 7 Confiabilidad de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF)….. 64

Tabla 8 Estadísticos descriptivos de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones…… 67

Tabla 9 Niveles de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones……... 67

Tabla 10 Estadísticos descriptivos de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones……... 68

Tabla 11 Niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones…… 68

Tabla 12 Prueba de normalidad de los sesgos en el proceso de selección…. 69

Tabla 13 Prueba de normalidad de la tolerancia a la frustración…… 69

Tabla 14 Comparación de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función del sexo…… 70

Tabla 15 Comparación de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función de edad…… 71

Tabla 16 Comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función del ciclo…… 72

Tabla 17 Comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función de la carrera…… 73

Tabla 18 Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función del sexo…… 74

Tabla 19 Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función de la edad……. 75
Tabla 20 Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función del ciclo……. 76
Tabla 21 Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función de la carrera……. 77
Tabla 22 Relación entre las dimensiones de tolerancia a frustración y dimensiones de sesgo en el proceso de selección…….. 78
Tabla 23 Relación entre tolerancia a frustración y sesgo en el proceso de selección……. 79

SESGOS EN EL PROCESO DE SELECCIÓN Y TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN EN ESTUDIANTES DE UNA UNIVERSIDAD DE VILLA EL SALVADOR

CAROLINA YSABEL LLAURY BUENO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El presente estudio se ejecutó bajo el objetivo de determinar la relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en una muestra de 277 estudiantes de una universidad de Villa El Salvador, con edades entre los 19 a 55 años. La investigación fue de diseño no experimental - transversal y de tipo correlacional. Para identificar los resultados se utilizaron el Cuestionario sobre percepción de sesgos en un proceso de selección de personal de Meneses (2017) y la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) de Hidalgo y Soclle (2011), donde se encontró que el 49.5% de estudiantes presentaron mayor presencia para el nivel medio de sesgos en el proceso de selección, seguido por el 32.1% en nivel medio; por otro lado, respecto a la tolerancia a la frustración el 47.3% contó con mayor prevalencia para el nivel medio, seguido por el 30.7% en nivel bajo. No se encontró diferencias significativas (p>.05) para los sesgos en el proceso de selección en función al sexo, edad, ciclo y carrera; del mismo modo, para la tolerancia a la frustración existió diferencias en función del sexo y carrera de estudio (p<.05), pero no en edad y ciclo. Se encontró la existencia de relación significativa de forma inversa para ambas variables (*rho*= -.137, p<.05), concluyendo que a mayor presencia de sesgos en el proceso de selección menor tolerancia a la frustración.

Palabras clave: sesgos de selección, tolerancia a la frustración, universitarios

BIASES IN THE SELECTION PROCESS AND TOLERANCE TO FRUSTRATION IN STUDENTS FROM A UNIVERSITY IN VILLA EL SALVADOR

CAROLINA YSABEL LLAURY BUENO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The present study was carried out under the objective of determining the relationship between biases in the selection process and tolerance to frustration in a sample of 277 students from a university in Villa El Salvador, aged between 19 and 55 years. The research was of a non-experimental - cross-sectional design and of a correlational type. To identify the results, the Questionnaire on perception of biases in a personnel selection process by Meneses (2017) and the Frustration Tolerance Scale (ETAF) by Hidalgo and Soclle (2011) were used, where it was found that 49.5% of students presented a greater presence for the medium level of bias in the selection process, followed by 32.1% at the medium level; on the other hand, with respect to tolerance to frustration, 47.3% had a higher prevalence for the medium level, followed by 30.7% at the low level. No significant differences ($p > .05$) were found for biases in the selection process based on sex, age, cycle and career; Similarly, for frustration tolerance there were differences based on sex and study career ($p < .05$), but not on age and cycle. The existence of an inverse significant relationship was found for both variables ($r_s = -.137$, $p < .05$), concluding that the greater the presence of biases in the selection process, the lower the tolerance for frustration.

Keywords: selection biases, frustration tolerance, university students

VIESES NO PROCESSO SELETIVO E TOLERÂNCIA À FRUSTRAÇÃO EM ALUNOS DE UMA UNIVERSIDADE EM VILLA EL SALVADOR

CAROLINA YSABEL LLAURY BUENO

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMO

O presente estudo foi realizado com o objetivo de verificar a relação entre vieses no processo seletivo e tolerância à frustração em uma amostra de 277 alunos de uma universidade de Villa El Salvador, com idade entre 19 e 55 anos. A pesquisa teve um desenho não experimental - transversal e do tipo correlacional. Para identificar os resultados, foram utilizados o Questionário de percepção de vieses em um processo de seleção de pessoal de Meneses (2017) e a Escala de Tolerância à Frustração (ETAF) de Hidalgo e Soclle (2011), onde se constatou que 49,5% dos alunos apresentaram uma maior presença do nível médio de viés no processo seletivo, seguido de 32,1% no nível médio; por outro lado, no que diz respeito à tolerância à frustração, 47,3% tiveram maior prevalência para o nível médio, seguido de 30,7% no nível baixo. Não foram encontradas diferenças significativas (p> 0,05) para vieses no processo de seleção com base no sexo, idade, ciclo e carreira; Da mesma forma, para a tolerância à frustração, houve diferenças com base no sexo e na carreira de estudo (p <0,05), mas não na idade e no ciclo. Verificou-se a existência de relação significativa inversa para ambas as variáveis (r_s = -.137, p <.05), concluindo que quanto maior a presença de vieses no processo de seleção, menor a tolerância à frustração.

Palavras-chave: vieses de seleção, tolerância à frustração, estudantes universitários

INTRODUCCIÓN

El proceso de selección del personal es uno de los puntos más importantes en la formación y fortalecimiento de la estructura organizacional de una empresa, a partir de esta es que conseguiría tener un recurso humano que realmente resulte apropiado para permitirse alcanzar sus funciones más esenciales; sin embargo, en ocasiones en estos se pueden llegar a perjudicar por ciertos sesgos que se encontrarían manteniendo frente a esa situación, perjudicando a los postulantes. En el presente informe, interesó la frustración que pueden llegar a experimentar los estudiantes universitarios de últimos ciclos y su tolerancia frente a casos de sesgos, favoritismo o hasta discriminación dentro del proceso de selección de personal. Las profesiones son entendidas como esa unidad de funciones que determinado grupo de personas manejan con exclusividad, a partir de las garantías de que ellos han llevado dicha formación necesaria, por ello es que los estudiantes de últimos ciclos, al haber desarrollado varias competencias, conocimientos y habilidades deben ser tratados con objetividad en el reclutamiento, siendo respetados y seleccionados si es que cumplen con los criterios indicados, el problema es que en ocasiones el proceso no es justo, habiendo personas que a pesar de cumplir con los requerimientos, son dejados de lado, priorizando a otros casos por motivos subjetivos como el sexo, edad, procedencia, entre otros.

Muchos estudiantes al verse expuesto a diversos indicadores de la presencia de sesgos en el proceso de selección de personal, pueden verse sobrepasados por la frustración que experimentan en ese momento, mientras que otros pueden mantener su tolerancia, y optando por otras alternativas asertivas que no permitan caer en violencia. Al cursar la etapa universitaria, esta se encargaría de desarrollar a los propios individuos en diversas disciplinas, ya sea que estas deriven en consensos para trabajar como ciencia básica, hasta las que están envueltas en la búsqueda de contribución a la sociedad junto con una remuneración, siendo esta ultima la denominada como profesión, de hecho los estudiantes en camino a ser profesionales desean conseguir las competencias, habilidades y conocimientos necesarios para poder desempeñarse de forma apropiada cuando se les de algún grupo de funciones. La búsqueda de oportunidades laborales se puede ver afectada por la presencia de esos sesgos, ante los cuales los mismos universitarios postulantes podrían darse

cuenta y tener que recurrir a la tolerancia a la frustración para no rendirse, dejar de buscar oportunidades laborales o dejarse atrapar por sus emociones y armar un conflicto que incluya violencia en contra de la unidad encargada del proceso.

El interés en la tolerancia a la frustración que tienen los estudiantes universitarios que laboran seria de los principales motivos por los cuales se desarrolló el presente informe, considerando que en este mismo la percepción que los estudiantes de psicología y derecho podrían haber apreciado en sus evaluadores al postular para algún trabajo, siendo además relevante la poca presencia de estudios que se interesen por el reporte de la experiencia de los propios postulantes, así como poner de nuevo en prioridad los sesgos y la posterior alteración del proceso justo de evaluación y selección que puede suceder. A partir de todo lo mencionado es que este informe tendría por objetivo determinar la relación entre tolerancia a la frustración y sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador, el cual es abordado a partir de los siguientes cinco capítulos.

En el capítulo uno, se presentan aquellos datos referentes a la descripción de la realidad problemática, finalizando con la pregunta de investigación, la cual es resuelta a través de los objetivos (general y específicos), así como, de las limitaciones que habría en el estudio, tanto durante el desarrollo del mismo, como en las limitaciones con respecto a la generalización de los datos.

En el capítulo dos, se desarrolla el marco teórico empleado en el desarrollo del estudio, comenzando por los principales antecedentes internacionales y nacionales, sentando de esa forma la poca presencia de estudios que se interesen en esta problemática; así mismo, continuando con las bases teórico científicas, en las cuales se estarían abordando tanto los sesgos en el proceso de selección, como la tolerancia a la frustración, con respecto a la aproximación teórica, características y datos afines, finalizando el capítulo con la definición conceptual de la terminología empleada.

En el capítulo tres, se especifica el tipo y diseño de investigación manejado para el estudio, continuando con la descripción de la población y muestra, así como sus criterios de inclusión y exclusión; además, se plasman las hipótesis del estudio, continuando con las variables y sus definiciones conceptual y operacional. Después

se desarrollan lo vinculado con los métodos y técnicas, en los cuales se describen los instrumentos utilizados para la recolección de los datos, así como, la revisión de las propiedades psicométricas de los mismos. Finalmente, se describe brevemente las técnicas del proceso y análisis de datos.

En el capítulo cuatro, se encuentra el análisis e interpretación de resultados, en los cuales se hallarían tanto los resultados descriptivos de la tolerancia a la frustración y los sesgos de proceso de selección; así como, las frecuencias y porcentajes de sus niveles, continuando con la comparación en función a las principales variables sociodemográficas y el análisis de correlación entre ambas.

Finalmente, en el capítulo cinco se encuentra el desarrollo de las principales discusiones a partir de los datos empíricos encontrados, continuando con la especificación de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción de la realidad problemática

En el ámbito internacional se evidencia una gran problemática respecto al reclutamiento y selección de personal debido a que se evidencian una serie de instituciones que presencian selectividad al momento de reclutar a sus trabajadores, la cual puede ser considerada como una cierta discriminación laboral. Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019) reconoce que en los últimos años la discriminación laboral se ha visto disminuida pero aún sigue presenciando de forma sutil y bajo nuevas modalidades, en especial en función al sexo y el color que puedan presentar los postulantes, dando a conocer que el 47% de migrantes mantenía problemas para encontrar un trabajo con salario mínimo en Estados Unidos. Así mismo, consideran un avance respecto a las sanciones legales en cuanto a los abusos laborales que se comenten en múltiples países de América. Por otro lado, un informe del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED, 2017) reconoció que en México es muy frecuente encontrar selectividad respecto al sexo en cuanto a los puestos de trabajo, de tal forma que reportaron cerca del 38.6% de varones encuentran dificultades producto de la discriminación al presentarse en un puesto de trabajo, mientras que la mujer mantiene el 67% de discriminación al buscar algún empleo, siendo una de las causas la perdida de días laborales debido al embarazo. De forma similar, Álvarez y Zamorano (2018) identificaron que los procesos de selección de la Unión Europea mantenían discriminación laboral respecto al sexo, la religión y la clase social.

En cuanto al ámbito latino también se asemejan problemáticas del mismo índole respecto a los sesgos en el proceso de selección de personal, tal como reconoce la compañía de recursos humanos Adecco Group (2017) quienes reconocen la existencia de un 63% de exclusión respecto al puesto de trabajo en personas que mantiene una edad mayor a los 45 años, siendo en especial poco seleccionados para puestos de trabajo que impliquen actividades tecnológicas debido a que se les dificulta el entendimiento y funcionamiento de las nuevas tecnologías; del mismo modo, el 58% mujeres presentaron dificultades para encontrar trabajo en múltiples países latinoamericanos. La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (Cepal, 2020) reconocieron que producto de la pandemia y el desarrollo del Covid-19, existen múltiples países que han incrementado las tasas de desempleos, motivo por

el cual se predice un aumento significativo de la discriminación en cuanto a la selección de personal, de tal manera que los diferentes rangos salariales van a ser muy dispersos a pesar de que ejecuten las mismas funciones, existiendo una gran mano de obra a bajos costos para poder superar los efectos del desempleo por largo tiempo que se encuentra desarrollando por motivos de la pandemia.

En el ámbito nacional, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2015) identificaron que cerca del 60% de trabajadores indígenas presentaron diferencias salariales respecto a trabajadores no indígenas; del mismo modo, reconocieron que las mujeres presentaron dificultades para la adquisición de algún puesto de trabajo en donde también se postulen hombres, siendo una brecha demasiado larga debido a los múltiples aspectos legales que favorecen la inclusión de competencias y actividades por desempeñar, siendo indispensable la oportunidad a la mayoria de personas. Para la misma institución en el año 2019, reconocieron una gran influencia de la discriminación y diferencias salariales para los migrantes venezolanos en el país peruano, de tal modo que existieron diferencias salariales (MTPE, 2019). Por otro lado, el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018) reconoció que cerca del 52% de los jóvenes LGTB (lesbianas, gays, transexuales o bisexuales) fueron discriminados para la selección de personal para la postulación de algún puesto de trabajo, existiendo múltiples barreras sociales por superar dentro de las organizaciones y compañías de reclutamiento y selección de personal.

Respecto a la tolerancia a la frustración en los trabajadores se reconoce que los trabajadores cuentan con bajos niveles, tal como concibe la Encuesta Gallup (2018) que identifica que el 85% de trabajadores de 200 países en diferentes partes del mundo reconocieron mantener insatisfacción frente a las acciones ejecutadas en sus puestos de trabajo, donde cerca de nueve para cada diez trabajadores (90%) presentó una gran fuente de frustración por la práctica cotidiana de sus funciones, mostrándose emocionalmente desanimado y con un escaso compromiso ante la ejecución de sus actividades laborales. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) clasifican una problemática la gran cantidad de demanda en las actividades laborales, de tal modo que ciertas características particulares de la persona, como la poca tolerancia a la frustración y la expresión de sus emociones,

van a estar desarrollando una mayor presencia de estrés laboral y sentimientos de frustración. Por otro lado, dentro del ámbito nacional el INEI (2018) señaló que cerca del 75% de trabajadores empleados en el Perú eran informales, lo cual generaba mayor presencia de frustración al no contar con estabilidad en sus funciones laborales; mientras que para Agurto (2019) cerca de la mitad de estudiantes universitarios (46%) presentaron niveles bajos respecto a la tolerancia a la frustración en el distrito de Comas.

En base a lo mencionado se evidencia la dificultad en cuanto a los sesgos en la selección de personal y la frustración que presentan al no sentirse a gusto en sus puestos de trabajo, de tal manera que resulta importante plantearse la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración estudiantes de una universidad de Villa El Salvador?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La investigación presentó pertinencia de tipo teórica, ya que, a partir de la obtención de datos empíricos, estos posibilitan el aporte de nueva información con respecto a la relación entre los sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en estudiantes universitarios que laboran.

La investigación presentó pertinencia de tipo metodológica, ya que se revisaron las propiedades psicométricas a partir de un grupo piloto, obteniendo evidencias de validez de constructo y confiabilidad por consistencia interna para los instrumentos empleados en los estudiantes universitarios.

Finalmente, el estudio presentó pertinencia de tipo práctica, puesto que, a partir de los resultados documentados, estos pueden servir como base para la formulación de otros usos prácticos, donde se contemplarían el diseño y ejecución de planes, programas u otras estrategias para prevenir o intervenir en base a los sesgos en el proceso de selección y la tolerancia a la frustración.

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador

1.3.2. Objetivos específicos

1. Describir los sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador

2. Describir los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador

3. Comparar los sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función del sexo, edad, ciclo y carrera

4. Comparar los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función del sexo, edad, ciclo y carrera

5. Analizar la relación entre las dimensiones de la tolerancia a la frustración y sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador

1.4. Limitaciones de la investigación

La investigación presenta limitaciones en torno a la generalización de los resultados, debido a que la selección de los participantes no pudo contemplar la aleatorización como procedimiento de selección; sin embargo, ello no quita el valor del estudio, sobre todo al reconocer el pobre interés que ha existido sobre estas variables en los universitarios que salen en búsqueda de oportunidades laborales.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Begoña, Franco y Mustaca (2018) buscaron la relación entre la intolerancia a la frustración y la regulación emocional en adolescentes. El estudio contó con un diseño no experimental de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 179 estudiantes de una institución técnica de Argentina, los cuales se encontraban oscilando entre los 14 a 20 años, siendo el 66% del sexo femenino y el 34% masculino. Aplicaron la Escala de intolerancia a la frustración de Harrington (EIF) y la Escala de regulación emocional de Garnefski y Kraaij (2006), donde determinaron que el 39% de estudiantes presentaron un nivel moderado de intolerancia a la frustración, seguido por el 36% en nivel alto; por otro lado, el 47% mantuvo un nivel bajo de regulación emocional. Así también, determinaron una relación significativa entre ambas variables (*rho*= -.215, $p<.05$). Concluyeron que a mayor presencia de intolerancia a la frustración menor regulación emocional.

Torres (2018) ejecutó una investigación en Ecuador con la finalidad de buscar la relación entre los sesgos cognitivos en la selección de personal y el bienestar psicológico. La muestra estuvo conformada por 400 estudiantes universitarios con edades que oscilan entre los 18 a 30 años, siendo de ambos sexos. Utilizó un tipo de investigación correlacional y de diseño no experimental de corte transversal. Los resultados se obtuvieron mediante la aplicación del Cuestionario de visión del futuro de Chang y la Escala de satisfacción con la vida (SWLS). Los resultados que encontró mostraron que el 82.7% de estudiantes presentaron un nivel mediano de sesgos cognitivos en la selección de personal y el 56% contó con un nivel bajo para el bienestar social; asimismo, reportó la existencia de relación significativa entre los sesgos cognitivos en la selección de personal y el bienestar psicológico (r= -.367, $p<.05$). Concluyó que a mayor presencia de sesgos cognitivos en la selección de personal menor bienestar psicológico.

Rodríguez y Padilla (2017) investigaron la relación entre la elección profesional y el sesgo de la selección de personal, con una muestra de 200 estudiantes universitarios de la carrera profesional de admisión en Chile, contando con edades

entre los 21 a 38 años y perteneciendo a ambos sexos. Utilizaron un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Los instrumentos que aplicaron fueron una Encuesta de elección profesional y laboral (EEPL) y el Cuestionario de sesgos de selección de personal de Padilla (CSSP-P). Encontraron mayor existencia para el nivel medio; asimismo, determinaron la relación significativa entre la elección profesional los sesgos en la selección de personal ($p<.05$). Concluyeron que a mayor nivel de elección profesional menor sesgos de la selección de personal.

Cancinos (2016) realizó un estudio donde buscó identificar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en una muestra de 36 estudiantes universitarios de la carrera de administración pertenecientes a México. Utilizó un diseño no experimental de tipo correlacional. Para identificar los resultados usó la Escala de selección de personal de Rensis y el Inventario de desempeño laboral de Cordón, ambos con propiedades psicométricas revisadas en una muestra piloto. Identificó mayor prevalencia para un nivel moderado en ambas variables; asimismo, encontró relación estadísticamente significativa entre la selección de personal y el desempeño laboral ($p<.05$). Llegó a la conclusión que a mayor selección labora mayor desempeño.

Pilco y Ávila (2016) elaboraron una investigación con la finalidad de identificar la relación entre la tolerancia a la frustración y los sesgos cognitivos dentro del ámbito de trabajo en estudiantes universitarios pertenecientes a Ecuador. La muestra estuvo constituida por 44 jóvenes pertenecientes a la carrera de administración siendo de ambos sexos. Utilizaron un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. Los instrumentos que utilizaron fueron la Escala de evaluación de la tolerancia a la frustración (EETF) y el Cuestionario de exploración de los sesgos cognitivos en el trabajo (CESC), donde encontraron que el 77% de estudiantes contó con un nivel bajo para la tolerancia a la frustración y el 58% mantuvo mayor presencia para el nivel medio de los sesgos cognitivos. Además, reportaron la existencia de relación significativa entre ambas variables ($rho= -.585$, $p<.05$), concluyendo que a mayor tolerancia a la frustración menor presencia de sesgos cognitivos dentro de sus funciones de trabajo.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Agurto (2019) buscó la relación entre el funcionamiento familiar y la tolerancia a la frustración en estudiantes pertenecientes a una universidad nacional de Tumbes, conformado por una muestra de 186 jóvenes con edades entre los 18 a 34 años, conformado por el 43% de mujeres y el 57% de varones. La investigación contó con un diseño no experimental y fue de tipo correlacional. Los instrumentos que aplicó fueron la Escala de cohesión y adaptabilidad FACES-III y la Escala de evaluación de la tolerancia a la frustración (EETF-R). En cuanto a sus resultados encontró que el 52% de estudiantes contaron con un nivel medio de funcionamiento familiar, seguido por el 18% en nivel positivo; por otro lado, respecto a la tolerancia a la frustración el 44% contó con mayor prevalencia para el nivel medio y el 46% nivel bajo. Reportó la existencia de relación estadísticamente significativa de tipo directa (*rho*= .557, $p<.05$) para el funcionamiento familiar entre la tolerancia a la frustración, donde concluyó que a mayor funcionamiento familiar mayor tolerancia a la frustración.

Álvarez (2018) ejecutó una investigación donde buscó determinar los niveles de la tolerancia a la frustración en estudiantes universitarios pertenecientes al distrito de Comas, con una muestra conformada por 1000 sujetos con edades entre los 17 a 33 años, siendo de ambos sexos. El estudio fue de tipo observacional y de diseño no experimental – transversal. Para identificar los resultados utilizó la Escala de tolerancia a la frustración (TOFRU), donde determinó que el 50.6% de estudiantes presentaron un nivel medio para la tolerancia a la frustración y el 36.4% en nivel alto; asimismo demostró que no existe diferencias significativas en función al sexo y edad ($p>.05$). Concluyó que existió una mayor presencia para el nivel medio y alto de tolerancia a la frustración.

Arias (2018) realizó un estudio donde buscó identificar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral, en un grupo de 22 trabajadores pertenecientes a una empresa de contratistas y consultores del distrito de Independencia, donde el 77% fue del sexo masculino y el 23% de mujeres. La investigación contó con un diseño no experimental – transversal de tipo correlacional. Aplicó el Cuestionario de selección de personal (CSP) y el Cuestionario de desempeño laboral (CDL) ambos elaborados en la propia investigación con evidencia

de propiedades psicométricas mediante un estudio piloto. Los resultados demostraron que el 45.5% de trabajadores presentaron una mayor existencia del nivel medio de selección de personal, seguido por el 31.8% en nivel bajo; por otra parte, el 54.6% contó con un nivel medio de desempeño laboral y el 27.3% en nivel alto. Además, encontró la presencia de relación estadística de tipo directa entre ambas variables (*rho*= .848, *p*<.05). Concluyó que a mayor presencia de selección de personal menor desempeño laboral

Portuondo (2018) desarrolló un estudio que tuvo el objetivo de identificar la relación entre la selección de personal y el desempeño laboral en un grupo de jóvenes. Utilizó un diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra estuvo conformada por 150 trabajadores pertenecientes a la provincia de Piura, donde contaron con edades entre los 22 a 47 años. Los instrumentos aplicados fueron una Escala de selección del personal y una Escala del desempeño laboral elaborada por el autor, con evidencia de las propiedades psicométricas en un estudio piloto previo. Los resultados demuestran una mayor prevalencia para el nivel bajo en la selección de personal (47%), mientras que un nivel medio para el desempeño laboral (33%); asimismo, identificó la existencia de relación estadísticamente significativa de tipo directa entre ambas variables (*rho*= .349, *p*<.05). Llegó a la conclusión que a mayor selección de personal mayor desempeño laboral.

Meneses (2017) ejecutó una investigación con la finalidad de determinar la percepción de los sesgos en el proceso de selección de personal con una muestra de 306 estudiantes pertenecientes a una universidad privada de Lima Metropolitana, contando con edades que oscilan entre los 18 a 30 años, siendo el 55% del sexo femenino y el 45% masculino. Utilizó un diseño no experimentar de corte transversal y de tipo observacional. Respecto al instrumento que usó para identificar la variable fue el Cuestionario sobre la percepción de sesgos en un proceso de selección de personal de Meneses (2017), donde identificó que el 57.8% de estudiantes presentaron niveles altos, el 26.5% nivel medio y el 15.7% en bajo; asimismo, identificó diferencias significativas para el sesgo en el proceso de selección en función al sexo (*p*<.05). Concluyó que los sesgos en el proceso de selección se encuentran en niveles altos y mayor presencia para las mujeres.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Sesgos en el proceso de selección

Aproximación conceptual de los sesgos en el proceso de selección

Es considerado como ese conjunto de ideas que pueden dar mayor favoritismo a ciertos postulantes en comparación de otros, de esta forma esos sesgos pueden estar siendo observados cuando hay mayor preferencia de unos sobre otros considerandos características como el sexo, apariencia física u otros elementos. De esta forma estos sesgos son esas ideas que distorsionan la objetividad en el proceso de selección, impidiendo a otras personas con cualidades meritorias poder tener las mismas posibilidades en comparación de otros más favorecidos (Aramburú-Zabala, 2005).

Al referirse a sesgos, estos hacen alusión al conjunto de ideas preconcebidas que pueden alterar el proceso de selección de personal, así mismo, este concepto alude hacia el lado negativo de la recolección y selección, pues dejándose llevar por juicios subjetivos, se puede llegar a interferir en el libre proceso de selección e incorporación de un nuevo personal a una organización. Puede hablarse entonces que a complemento del concepto, estos sesgos deben de considerar todos esos aspectos negativos con respecto a los elementos dentro del proceso de selección, perjudicándolos y sobre todo sin ofrecer una evaluación en términos equitativos a los postulantes (Cabrera y Terife, 2007).

Por su parte Fernández y Aramburu-Zabala (2000) mencionarían que habría sesgos en el proceso de selección, es decir que se refiere a que los encargados en esta tarea pueden tener creencias que favorezcan la discriminación dentro del proceso de evaluación. El concepto entonces de sesgos engloba las ideas preconcebidas sobre ciertas características, como podrían tratarse del sexo, edad, rasgos físicos u otros indicadores, sin chocas con los criterios objetivos para poder encontrar a la persona indicada para llegar a ocupar dicho puesto de trabajo. Los criterios de selección son objetivos, pues buscan especificar cuáles son los requerimientos para un puesto o unidad determinada; sin embargo, los sesgos no

están en relación a ello, son criterios de exclusión injustificados, derivados de las creencias, ideas o pensamientos no racionales de algunos reclutadores.

Es posible hablar de sesgos en el proceso de selección cuando se hace referencia a esa evaluación sesgada, influenciada o alterada a partir de elementos de disminuyen su potencial beneficiarte, donde principalmente se hablan del conjunto de ideas construidas a lo largo de la vida de los reclutadores, cayendo en descalificar a algunos postulantes a partir de elementos aislados, tales como el sexo o aspectos corporales, cuando lo que se pediría en su puesto es la función; es decir, que la selección o rechazo debe ir de la mano con las competencias que ha desarrollado y su relación con el puesto a ocupar, en esa situación si resulta apropiado excluirlo, pero cuando se trata de criterios no incoherentes con la función del cargo, allí si es posible hablar de sesgos problemáticos, irracionales o disfuncionales en esa situación, ya que perjudican el libre proceso (Iturriaga, 2017).

Dentro de la definición de sesgos en el proceso de selección del personal, es necesario diferenciarla de la exclusión objetiva; es decir que el concepto contempla que por ideas preconcebidas se termine descartando a algún trabajadores; sin embargo, resultaría negativo irse para el polo opuesto, buscando solidarizarse aceptar a cualquier persona al cargo, debe de tenerse en claro que el concepto de sesgo en el proceso de selección se da en el contexto de la búsqueda de nuevo personal para ocupar un cargo, por lo que este siempre debe de responder a la necesidad de la unidad, las funciones y competencias que se buscan, ahora si una persona cumple dichos requisitos y es apartado como opción por alguna característica en particular, allí si se estaría cayendo en una especie de discriminación a partir de dichos sesgos (Osorio, 2006).

Modelos teóricos de los sesgos en el proceso de selección

Teoría de sesgos en los procesos de selección de personal

El presente modelo fue propuesto por Vera (2006) en base a la gran cantidad de buenos trabajadores que no cumplían con los requisitos establecidos por las empresas o por las particularidades del entrevistador, de tal manera que reconoce la

existencia de sesgos particularmente dentro del proceso de selección y reclutamiento de personal que interferían con el reconocimiento propio de competencias en lugar de características particulares de cada sujeto; motivo por el cual dentro de sus funciones en sus respectivos puestos de trabajo no cumplían con las capacidad adecuadas para ejecutar un desempeño exitoso, produciendo una pérdida económica y de productividad para múltiples organizaciones.

En base a lo señalado, Meneses (2017) plantea la existencia de cambiar los sesgos por la elaboración de entrevistas de diferente índole como las de tipo actitudinal, en lugar de guiarse por las propias particularidades de cada entrevistador, las cuales podrían ser debido al género, sexo o por apariencia física; las cuales son descritas a continuación:

A. Sesgo por género: La presente dimensión se caracteriza por la exclusión de algún tipo de sexo, bien sea masculino o femenino, para la ejecución de funciones específicas en diferentes puestos de trabajo, debido a las propias particularidades que el puesto lo dedica y el criterio tomado en base a una serie de estereotipos que pueden considerarse de manera discriminatoria en base al género.

B. Sesgo por edad: Respecto a la siguiente dimensión, se caracteriza por la exclusividad de algún puesto de trabajo para un grupo de edad, siendo este en base a las particularidades de rendimiento o ejecución física que cada grupo etario pueda realizar, de tal manera que el grupo con edades más jóvenes rendiría mejor que las personas de mayor edad; sin embargo, también los que cuentan con mayor edad van a ejecutar actividades con mayor eficacia que los de menor edad.

C. Sesgo por apariencia física: En cuanto al sesgo correspondiente a la apariencia física se refiere a la selectividad de algún puesto de trabajo en base a características raciales o por su apariencia, siendo determinado por alguna condición o particularidad que pueda presentar a simple vista, sin lograr considerar su experiencias o competencias que la persona pueda desempeñar.

Teoría de la discriminación estadística

Para Phelps (1972, como se citó en Puyol, 2006) la teoría de discriminación estadística se establece en base a la particularidad de los participantes que forman parte del proceso de selección de personal, de tal manera que cada uno va a mostrar una forma muy singular de comportarse con la finalidad de poder acceder al puesto de trabajo de forma eficiente, así como también van a modificar su curriculum vitae en función a las características más próximas de la organización donde van a estar postulando, generando una mayor dificultad para la selección del personal cuando se realiza una entrevista de recolección de empleadores en base a su curriculum o la forma como actúan de forma inicial.

Dicho modelo se caracteriza por la exclusión del personal en base a un puesto de trabajo por las particularidades que implementan en su curriculum vitae, generando una serie de dificultades en la captación de una persona indicada para el puesto de trabajo. De tal modo que, considera a la elaboración de más de una entrevista para poder tomar en cuenta la coincidencia de lo establecido en su hoja de vida, junto con su curriculum y las competencias que presenta para la adecuada selección, siendo una de las formas más efectivas y con mayor costo, motivo por el cual no suele ser ejecutada por diversos procesos de selección (Puyol, 2006).

Indicadores relativos de los sesgos en la selección

En ocasiones suele resultar difícil apreciar estos sesgos, pues solo aparecen en presenta de las personas hacia las cuales se estaría direccionando el prejuicio, por ejemplo, es en este tipo de acontecimientos en los cuales las personas se estarían volviendo y derivando sus ideas injustificadas. En el contexto se vuelven muchos más visibles estos indicadores, ya sea a través de sus gestos, actitud, postura o directamente por las frases que estaría emitiendo en contra de algún postulante, y que las personas a su alrededor interpreten como descabelladas o sin razón de ser en esas circunstancias. En el discurso con respecto a las debilidades atribuidas a ciertas personas por su sexo u otra característica también permite identificar la presencia de estos sesgos, pues desde ese momento es posible dar reporte de las interpretaciones erradas que podría realizar de una persona en base a ciertas

características. El comportamiento despectivo y preferencial hacia cierto grupo contribuye a que se pueda establecer que persona presentaría una marcada actividad junto a sesgos cognitivos implicados en la descalificación de la gente, es decir, se fija en algunos aspectos puntuales y descontextualizados, y a partir de ellos comienza a considerar que las personas no son lo suficientemente competentes para ese momento (Serrano, 2011).

La descalificación termina siendo una de las características principales, pues estas tienen como base toda una serie de creencias donde ciertas características son equivalentes a holgazanería, actitud hostil, e inclusive considerar que ciertas personas no merecen obtener ciertos beneficios, lo que a su vez presentaría mucha relación con la denominada discriminación, no solo apreciándose dentro del ámbito laboral, sino en general. De esta forma los sesgos llevan a creer que alguien es muy competente (sin mayores pruebas de ello) y de igual forma, considerar que otra persona puede ser la peor decisión posible en otros ámbitos, los sesgos permiten que se genere una desconsideración, y que quede justificada considerando una serie de argumentos desarrollados hasta el momento. Sus comentarios y acciones claramente pueden terminan por denigrar a un grupo de personas al considerar que son incompetentes o que no merece gastar su tiempo con sujetos así, además de mostrar una actitud de rechazo hacia ellos (Choi, Granero y Pak, 2010).

El proceso de selección de personal es una pieza clave para el continuo de las empresas, ya que, sin este, ellas corren el riesgo de debilitarse, quedarse fijadas en un tiempo cuando lo que rige en su campo es la innovación de nuevas prácticas a partir del aporte que darían los nuevos colaboradores, es en cada uno de estos casos en los cuales se podría estar encontrando entonces que van a verse mucho mejor manejados. Hacer una correcta selección con responsabilidad y ética permite a la organización cubrir el vacío en el puesto mencionado y sumar fuerzas al alcance de los objetivos empresariales, para que esto se dé es necesario que la selección sea lo más objetiva, aunque esto no puede reducirse solamente a la convocatoria y correcta selección, sino que también han de contemplarse variables que influyen sobre el mantenimiento. El proceso de selección se ve manchado cuando los indicadores motores en el personal autorizado para la entrevista y organización de la información, muestran favoritismo subjetivo hacía unos, o un descarte de oportunidad laboral hacia

otros sin considerar las ventajas de contratarlas; es decir, es posible negar la posibilidad de incluir dentro de la organización a alguien a partir de que no cumple con los criterios según el espacio que se desea cubrir, pero si esto si estaría cumpliéndose, la selección se torna aún más complicada (Torres, 2018).

En algunos casos la discriminación puede darse de manera evidente, pues entre los postulantes corre la información del favoritismo y el descarte de otros individuos por alguna característica persona, alguna que ellos se encontrarían necesitando frente a esos eventos. La percepción de sesgos en el proceso es acompañada de la experiencia desagradable de sentirse marginado, inferior o excluido, que prepararse dentro de ese ámbito profesional no sirve de mucho, pues otras personas encontrarían mucha mayor ventaja para poder ocupar esos puestos, es decir, se sienten mucho más beneficiadas por dicha situación. Frente a estas circunstancias, es esperable la incomodidad de los postulantes, así como, la pérdida de un posible gran aporte para la empresa, en la cual la falta de ética y responsabilidad por parte de la persona encargada en dicha tarea, estaría generando tal perjuicio (Bacallao-Gallestey, 2012).

Otra de las dificultades que experimentan los encuestadores al momento de seleccionar a un grupo de personas en base a una serie de características o criterios que indica las instituciones para poder recolectar a los empleadores más adecuados que ejerzan las funciones idóneas, de tal forma, que al momento de encontrarse inmersos en las condiciones que requiere la empresa se ven limitados a no gestionar su decisión propia sobre las múltiples labores que en realidad resultan convenientes para las funciones más apropiadas que necesita el puesto de trabajo, sin embargo se ven limitados a utilizar los criterios que les facilita la empresa viéndose sesgado ante las carencias de competencias que implica los requerimientos de las empresas y los gestores de talento humano que en realidad buscan incrementar las ganancias que puedan producir sus empresas en lugar de preocuparse por cada uno de los intereses en el talento humano (Cancinos, 2016). Si bien es cierto, la dificultad que reciben los encuestadores durante la selección de personal de debe a las condiciones que le pide la empresa para poder incrementar sus ingresos basándose en los fines de productividad para su desarrollo en lugar de preocuparse en las condiciones laborales, lo cual puede verse interferido con un decremento de los índices de

mantenimiento y estabilidad laboral dentro de un tiempo prolongado para reducir perdidas a mediano o largo plazo (Álvarez y Zamorano, 2018).

Finalmente, otro de los indicadores que generan sesgos relativos al momento de la entrevista y selección de personal se debe a la incapacidad con la que cuentan los entrevistadores debido a la escasa carencia de habilidades de comunicación y recolectar las competencias necesarias que amerita el puesto de trabajo, de tal manera que el evaluador al contar con escaso conocimiento sobre lo que va a estar preguntando o recolectando para el puesto, o el poco conocimiento de las necesidades reales que demanda el lugar donde se desenvuelve el puesto de trabajo, generando mayores sensaciones de ansiedad que producen comportamientos incompetentes al momento de recaudar la información más importante de los postulantes, cobrando mayor hincapié al curriculum vitae que pueda estar presentando sin tomar en cuenta las capacidades y valores con los que cuenta de forma continua durante un tiempo prolongado, de tal modo que dentro de la hoja de vida que suelen estar presentando al momento de presentarse a una evaluación para un puesto de trabajo tiende a ser falseado y maximizado con la finalidad de poder alcanzar las condiciones necesarias para el puesto de trabajo, inclusive durante las primeras entrevistas suelen aparentar comportamientos y valores falseados, siendo necesario procesos de evaluación continuó y de carácter más amplio para que se pueda seleccionar el postulante más oportuno para el área de trabajo (Fernández y Aramburu-Zabala, 2000).

Consecuencias adversas de la presencia de los sesgos en la elección

El procedimiento seguido para poder admitir a alguien dentro de un nuevo equipo es crucial para el alcance de los objetivos, lo esperado es que se encuentre a aquel individuo con las aptitudes necesarias para poder desempeñarse de forma apropiada y así contribuir con la organización. La selección conlleva una serie de procedimientos, complementado inicialmente por la convocatoria, reclutamiento (proceso que varía en torno a la especificidad de la institución), el problema en este caso sería que los sesgos por parte del personal de la unidad encargada terminen interfiriendo que aquella persona idónea para el puesto no logre ingresar. El interés por que el reclutador emplee estrategias de manera objetiva para seleccionar a los

candidatos permite a las organizaciones alcanzar mayores estándares de calidad, es decir, que el individuo se encuentre en el sector compatible a él, sin embargo, se pueden ir sumando algunos problemas, como la reducción de los recursos invertidos en la unidad de reclutamiento y selección en distintas empresas, por lo que ello invitaría profesionales no capacitados en dicha área ejerzan, obviamente sin ser conscientes de que no tienen las competencias apropiadas para dicho puesto y que vienen con una serie de sesgos que entorpecerán dicho proceso y que nadie les ha comentado anteriormente (Meneses, 2017).

Es posible encontrar a las consecuencias negativas que se dan en dos vertientes, hacia la dignidad humana y a los propósitos de la organización. La lucha contra los distintos sesgos que pudieron haber desarrollado los reclutadores es algo que debe de combatirse, a partir de la toma de conciencia e información sobre la importancia de hacer evaluaciones justas para que sean las propias competencias de los postulantes los que determinen su ingreso o no a la empresa. La presencia de los sesgos puede terminar derivando en que los empleadores se muestren con desprecio, atribuyendo determinadas características a una persona, haciendo referencia sesgada a un grupo. Es decir, que, por distintas circunstancias durante la vida del reclutador, este habría construido una imagen de cómo se comportan personas de determinada contextura o con tales características. Hay una concepto negativo de determinado grupo, sobre todo en lo referente a algo desventajoso para los objetivos de la empresa, de esa forma es como las personas encargadas pueden llegar a creer que es apropiado rechazar a determinadas personas, pues estarían estableciendo una relación de coordinación con otros individuos asignados en el mismo grupo, a esto último algunos pueden mostrarse con mayor discriminación y desprecio, mientras que otros no vean estos sesgos y se justifiquen en los beneficios de la organización (Portuondo, 2018).

Más allá de las preferencias del personal encargado del área e reclutamiento, el propósito de todo ese proceso sería el de sumar nuevos miembros a la organización y que de esa forma se mantenga competitiva, actualizándose y transformándose con forme a los nuevos requerimientos globales, es decir, aquellas empresas que no hacen los esfuerzos por mantener y sumar personal, serian débiles, pues la estructura de la organización en si se encontraría sostenida sobre su personal, son ellos quienes

hacen los esfuerzos y todo lo necesario para conseguir los mejores resultados. Resulta necesaria entonces el dejar los prejuicios a un lado y centrarse en aquellos indicadores y elementos que permitan predecir quien sería aquel postulante al cual habría que aceptar, para ello centrarse en el desarrollo de sus competencias y el alcance de los criterios dispuestos por el puesto que se busca completar. Las presencias de estos sesgos en el proceso afectan de forma indirecta al desarrollo y actualización de la empresa, ya que puede llegarse a descartar a alguna persona que en realidad contribuiría de forma significativa la propia organización, generando un daño en la misma producción de esta (Torres, 2018).

La inversión de diferentes recursos en el proceso de selección de personal puede llegar a verse gravemente perjudicado, pues al mostrar un reclutamiento sesgado, no se cubriría el puesto disponible con la persona indicada, sino que esto podría caer por favoritismos o en sus defectos, descartar a alguien altamente competente por alguna característica corporal o de su grupo de referencia. A partir de los sesgos puede llegar a descargar a alguien por su apariencia, o a atribuirle ciertas características como de holgazán, conflictivo, irresponsable, con falta de habilidad intelectual o una presencia de malogra el buen clima laboral, todo esto a su vez vinculado al color de piel, sexo de pertenencia, lugar de procedencia o inclusive estado civil. Evidentemente una evaluación más específica contribuiría a que dichos sesgos terminasen siendo descartados, evidenciando con objetividad si realmente dicho postulante no cumple con los requisitos, a partir de instrumentos con la suficiente revisión y análisis que permitan llegar a ese grado de predicción o, por el contrario, descubrir a un individuo con gran potencial para desempeñar y contribuir en el crecimiento de la empresa (Puyol, 2006).

Hablando de los procesos cognitivos, cada una de las personas que se encuentran en la unidad de selección de personal, tienen desarrolladas una serie de pensamientos, ideas o creencias que influyen en su accionar, es decir que sobre la percepción de una situación e particular, como ver a un postulante rellenando los formularios que se le han indicado, tener una serie de valoraciones a nivel cognitivo que permitan que estos vayan a sentirse mucho más seguro en cuando a su descripción y predicción del trabajador. Sin darse cuenta, el conjunto de ideas, expectativas o conceptos que suelen relacionar a determinadas características de las

personas los llevan a tener una valoración precipita, además de no saber cómo separarse de ellas al momento de realizar una evaluación tan importante por el peso que tendrían las decisiones que de allí se desprendan, por eso es que este tipo de situaciones va a resultan de tanto interés, si habían consecuencias negativas por la presencia de estos sesgo, la evaluación no resultaría ser la más objetiva y se perderían buenos recursos que podrían contribuir mucho a la empresa, sin mencionar la falta de verdadera oportunidad que estará habiendo para los postulantes (Meneses, 2017).

En cuanto a los postulantes, estos se ven sometidos a condiciones desagradables, pues es de fácil identificación a partir de ciertos gestos que se relacionan con actitudes de infravaloración por parte de los encargados en el proceso de selección de personal, de esta manera es como en estos casos estarían viéndose perjudicados. Sentir que el proceso no es justo y que simplemente está siendo dejado de lado por otro tipo de elementos subjetivos haría que se lleve una mala sensación, que comience a desagradarle esa situación. La falta de oportunidad laboral para aquellos afectados, porque se les relaciona con la características de cierto grupo y por lo tanto se les termina descartando para un proceso de selección, ellos estarían viéndose verdaderamente perjudicados, en definitiva, se puede ver que el reclutador al no hacer distinción entre sus decisiones influidas por sus sesgos cognitivos y las valoración supuestamente objetiva que ha de realizar en el proceso de selección genera perjuicios tanto para la propia organización ante la cal se encuentra trabajando como para las personas que terminarían viéndose afectadas al no ser consideradas (Osorio, 2006).

Disminuyendo la presencia de los sesgos en el proceso de selección

Las organizaciones en su mayoría tienen por objetivo el mejorar la productividad que muestran, es decir conseguir que los resultados terminen beneficiándola, para esto recurren a una serie de gastos para garantizar que las personas que comiencen a formar parte de su estructura sean lo más idóneas y contribuyan con sus esfuerzos, para ello es que se desarrolla el proceso de selección de personal. A partir de lo mencionado el análisis sobre cómo debería de llevarse dicho proceso parte del objetivo, el cual es conseguir personas que contribuyan al objetivo de la organización,

lo que no debe confundirse con alguna muestra de caridad o solidaridad, es decir que la propia organización no tiene por qué contratar personas que no le brinde beneficios solo por criterios moralmente aceptados; sin embargo, si habría un problema cuando las personas competentes y apropiadas para un puesto son dejados de lado por alguna de sus características. La responsabilidad de los encargados de una organización como industria deben de ver por encima de sus prejuicios, quien es la persona idónea para poder ocupar un puesto, basándose en criterios objetivos de compatibilidad con las funciones que iría a desempeñar más adelante; sin embargo, ello puede verse afectado por la presencia de sesgos (Fernández y Aramburu-Zabala, 2000).

Si bien es cierto que, en base al contexto de la industria, se solita un tipo determinado de vestimenta, el cual debe de ser compatible con las funciones e ideales que la organización maneje, también se puede caer en una suerte de discriminación al negar la posibilidad de tener la misma oportunidad de ingreso a una persona por determinadas características corporales. Nuevamente, ello tampoco puede alejarse de los propios criterios en base a la función del cargo, ahora los sesgos llevan esta discriminación al límite, al punto de tratar de forma despectiva e inclusive insinuando que no tiene posibilidad de ingresar al puesto. Mostrando a su vez un claro favoritismo hacia otras personas por características corporales. El problema de ello es que la propia organización se estaría viendo imposibilitada de contar con alguien que pueda contribuir en mayor medida que el personal seleccionado por mediación del sesgo, no obteniendo el resultado beneficio que si se hubiera dado en el caso de haber optado por el otro personal. A esto se hace referencia cuando se expresa sobre los múltiples problemas a los que puede llegar a derivar el sesgo en el proceso de selección, afecta a los propósitos de la organización y enlentece sus alcances (Iturriaga, 2017).

De tal manera, como es bien sabido, es de suma importancia el poder reducir los grandes niveles de sesgos durante el proceso de la información que pueden mantener los reclutadores, siendo vulnerables a una serie de presiones por parte de la empresa que le solicita cierta cantidad de participantes que cumplan con el adecuado perfil para que laboren dentro de la empresa, siendo necesario un adecuado entrenamiento en los valores que cumple la institución donde van a

desempeñar sus funciones, siendo ideal el aprendizaje de la cultura organizacional y las condiciones particulares del puesto de trabajo, de tal forma que con dichos datos puedan ejercer sus labores de una manera mucho más adecuada (Bacallao-Gallestey, 2012). Con lo señalado resulta importante la ejecución de una serie de acciones de entrenamiento a las personas que van a desempeñar un proceso de reclutamiento y selección de personal, siendo personas que conozcan conocimientos relacionados a aspectos particulares del puesto de trabajo, condiciones de empleabilidad, revisiones de perfiles psicológicos con orientación en captación basado en competencias personales y eficiencia para cumplir con los tiempos establecidos durante la gestión de los lineamientos permitidos durante la selección (Álvarez y Zamorano, 2018).

Dentro del proceso de gestión de personal es necesario el realizar una comunicación del puesto de trabajo de forma efectiva en los mayores lugares donde puedan encontrar una mejor aceptación para el anuncio y cumplan con la asistencia para el día de selección se pueda contar con una mayor cantidad de participantes; sin embargo, dicha condición cumple con una ventaja y desventajas, siendo para la primera la facilidad de encontrar un profesional con las condiciones que se pueda estar buscando y con las mejor oportunidad de variabilidad en el momento de la decisión, pudiendo incluir otros procesos para el reclutamiento como un procedimiento basado en competencias. Sin embargo, una de las desventajas de contar con una gran cantidad de demanda al momento de la selección para el postulante más pertinente para el puesto de trabajo es la incapacidad que puede tener el reclutador para manejar grupos grandes al momento de seleccionar el número de trabajadores requerido, generando mayores condiciones de estrés y tensión por la sobrecarga de trabajo, lo cual produciría un sesgo para la selección en base a la capacidad para rellenar el curriculum o su hoja de vida en base a la mayor cantidad de hojas redactadas o el mayor número de certificados que pudiera tener el postulante (Choi, Granero y Pak, 2010).

Otro de los aspectos importantes para poder reducir o manejar los sesgos de selección es el estudio pertinente del puesto donde están requiriendo personal, de tal forma que la persona o el equipo que vaya a realizar el proceso de selección debe de coordinar y asesorar a los directivos en las condiciones necesarias para poder cumplir

con los lineamientos pertinentes con la finalidad de lograr un mejor logro de la persona idónea para el puesto, puesto que en muchos casos los directivos se preocupan por velar en el rendimiento que pueda cumplir la empresa, siendo necesario el poder conseguir mayores ganancias para que pueda generan ingresos e invertir en futuras condiciones de mejora dentro de la propia empresa, motivo por el cual los aspectos que buscan para el puesto de trabajo termina siendo lo más genéricos y particulares que cualquier persona no va a poder adaptarse a ciertas condiciones particulares dentro de la cual se va a encontrar una vez aceptado el trabajo, generando rotación de personal y mayor gasto para la empresa (Bacallao-Gallestey, 2012). Dicho esto, el evaluador debe generar un primer paso con los directivos para poder modificar o elaborar (si el caso lo amerita, puesto que la empresa no cuenta con dicha información de forma previa) aspectos relevantes que faciliten el mejor entendimiento de las competencias requeridas.

Para Fernández y Aramburu-Zabala (2000) una de las condiciones importantes que reducen la capacidad de sesgos durante el proceso de selección viene siendo el establecimiento de un equipo pertinente de profesionales con los que se pueda trabajar de forma adecuada para recaudar a los postulantes que cumplan con lo solicitado por el puesto de trabajo. Las mejores condiciones de un equipo viene siendo el poder intercambiar posturas y visualizaciones al momento de observar un postulante para poder eliminar los sesgos dentro del proceso de selección, del mismo modo facilita la rapidez en la cual se puede reducir a un número mínimo de trabajadores que cumplan con los mejores requerimientos buscados para el puesto, de tal forma que esto no determina el que dichos trabajadores vayan a ingresar al puesto buscando, sino se pasa a un proceso mucho más personalizado en base a ciertas competencias que mantengan de forma constante en diversos aspectos no relacionados a las actividades o funciones buscadas en el puesto de trabajo, de modo que se reconozcan valores más pertinentes que faciliten una comunicación, relación, comprensión y respeto para los demas (Iturriaga, 2017).

2.2.2. Tolerancia a la frustración

Aproximación conceptual de la tolerancia a la frustración

La frustración suele ser entendida como esa experiencia de índole emocional que aparece tras desear alcanzar una meta y finalmente no alcanzarla por diversos motivos, por lo que es necesario tolerarlas para poder mantener una actitud socialmente deseable, no agredir a las personas alrededor y, sobre todo, tomar buenas decisiones, considerando los puntos objetivos de una situación en particular. De esta forma es como la tolerancia a la frustración, se trataría de esos intentos por tratar de controlar el estado emocional producto de ver impedido el alcance a una meta, consiguiendo no responder dominado por sus emociones de ira, cólera u otras que en ese contexto podrían estar siendo señalizadas como disfuncionales (Begoña, Franco y Mustaca, 2018).

Para Pilco y Ávila (2016) la tolerancia a la frustración seria esa habilidad que ha desarrollado un individuo para poder controlarse ante la percepción de injusticia, de que las situaciones no lo han favorecido de la manera como habría esperado, además, dicha tolerancia también va a verse influenciada por el conjunto de creencias que esa persona haya desarrollado en su historia personal, en caso no contar con una apropiada tolerancia, podría dejarse llevar por el estado emocional y realizar acciones hostiles de las cuales, pasado la situación, se encuentre lamentándose, por todo ello es que frente a esos eventos se encontraría que la tolerancia a la frustración va a representar una habilidad psicológica deseable, apropiada y un buen indicador en los adultos para poder manejar con mucha mejor adaptabilidad su vida.

En el concepto de tolerancia a la frustración, se puede llegar a añadir que entra en relación con la exposición a situaciones injustas, es decir, que resulta fácil tolerar un evento concebido como injusto cuando este no es tan frecuente y su intensidad no supera los típicos umbrales; sin embargo, cuando se observa en otros casos que esto si habría superado dichos niveles, allí se torna mucho más complicado pedirle al individuo que simplemente tolere la situación, pues ya para este momento la situación se habría salido de control, es decir que la incidencia en tolerancia a la frustración también habría de añadir un elemento contextual en su definición para poder apreciar

mucho mejor el fenómeno, consiguiendo aportar mejores reflexiones sobre el mismo, los cuales a su vez facilitan su evaluación (Moreno, Hernández, García y Santacrue, 2000).

Por su parte González (2016) mencionaría que la tolerancia a la frustración hace referencia a ese conjunto de emociones que se experimentan tras haber perdido una oportunidad o no obtener lo que tanto se deseaba, ello se hace manifiesto con el conjunto de emociones y pensamientos negativos que facilitan una respuesta agresiva; sin embargo, el individuo logra tolerar estas y reflexionar sobre las respuestas que va a desempeñar, es de esa manera como estaría esforzándose para optar por afrontar esa situación de forma alterna, no dejándose atrapar por la ira, sino con alguna respuesta que represente una mejor salida frente a esa situación. De esta forma, el concepto engloba tanto el estado emocional que se experimenta frente a una situación que no ocurrió como se habría deseado, sumado a los esfuerzos para controlar su accionar y actuar de una forma más favorable socialmente.

La tolerancia a la frustración es esos intentos por no dejarse capturar por el estado emocional tras no haber alcanzado alguna meta, para esto la propia persona se encuentra envuelta en esta situación. Dichos esfuerzos permiten que se tenga un mejor autocontrol, que se puedan tomar mejores decisiones y, sobre todo, facilita que, dentro de sus posibilidades, se puedan establecer redes sociales de apoyo que resulten mucho más apropiadas para esa situación, en torno a esos eventos es necesario que se termine considerando nuevas alternativas para poder encajar mejor dentro de la sociedad en lugar de dejarse llevar por su estado emocional (Vegas, 2013).

Modelos teóricos de la tolerancia a la frustración

Modelo cognitivo conductual de la tolerancia a la frustración

Para empezar a poder definir el criterio de tolerancia a la frustración bajo el presente modelo, es importante reconocer que la concepción frustración parte de los estudios básicos mediante el análisis de la conducta experimental en animales, dando a entender que mientras un estímulo presenta determinado proceso de reforzamiento,

al no presentar el evento o el estímulo que previamente ha pasado por un proceso de reforzamiento este va a estar generando reacciones de ira y cólera que por lo generar es considerado como frustración debido a la presencia de un reforzador que existía con anterioridad luego ya no se presenta (Amsel, 1992). En base a dichos estudios es que se propone la estrategia de tolerancia a la frustración o, en otras palabras, la resistencia de ejecutar comportamientos negativos o el soporte emocional auto brindado debido a la perdida de estímulos apetecibles o que hayan sido percibidos como procedimientos de reforzamiento.

Según Hidalgo y Soclle (2011) definen la concepción de tolerancia a la frustración en base a la capacidad con la que cuenta el individuo para poder manejar una serie de sentimiento negativos que van a presentarse por la pérdida de algún evento que era anteriormente positivo o placentero, de tal manera que se constituye en base a las siguientes dimensiones:

1. **Personal:** La siguiente dimensión hace referencia a la capacidad personal con la que cuenta cada individuo para poder superar las situaciones que pueden ser consideradas como poco gratificantes o negativas.

2. **Laboral:** Respecto a la dimensión laboral señalan que van a existir una serie de elementos dentro las actividades o funciones laborales que pueda estar ejecutando que van a servir como medios protectores y favorecedores de presentar un mayor proceso de tolerancia ante la frustración.

3. **Social:** En cuanto a la dimensión social se refiere a la capacidad con al que cuentan los individuos para poder encontrarse percibiendo sensaciones gratificantes ante las actividades sociales y presencia de un mayor grupo de persona.

4. **Familiar:** Finalmente, en cuanto a la dimensión familiar se refiere al medio en que cada miembro del seno familiar va a poder brindar mayores alternativas para poder contar con habilidades que funcionen de forma efectiva la tolerancia.

Teoría de la autodeterminación de Deci y Ryan

Para poder hablar sobre la tolerancia a la frustración es importante concebir y entender lo señalado por la teoría de la autodeterminación propuesta por Deci y Ryan (2000), quienes señalan que de forma previa a la frustración la persona va sintiendo y percibiendo una serie de factores que va a considerar como carentes, la cual está muy vinculada a los efectos motivadores que más considere para el acercamiento de estados efectivos para la superación de emociones negativas. Mientras que el modelo pone en evidencia la presencia de tres necesidades básicas para poder mantener un adecuado manejo de la frustración tales como la autonomía, la integridad y la salud. Motivo por el cual se describe a continuación la explicación de cada una de las necesidades que se requieren para el desarrollo de la frustración y su control:

1. **Autonomía:** Respecto a la necesidad de autonomía se refiere a una de las primeras obligaciones que deben brindar los padres a sus hijos, para poder desarrollar acciones de independencia y una mayor forma de toma de decisiones.

2. **Integridad:** Se relaciona con la necesidad de ser transparente y contar con el desarrollo de valores para una interacción efectiva ante situaciones que se pueden considerar como desagradables o predisponentes de sensaciones de frustración.

3. **Salud:** Para la siguiente dimensión se refiere a la necesidad de la salud con la que requieren los sujetos para poder mantener un soporte emocional de forma efectiva ante la presencia de situaciones desafiantes, puesto a que va a mantener una mayor presencia de tolerancia ante la frustración.

Tolerancia ante condiciones de discriminación

Cada persona va construyendo su mundo a partir de las distintas circunstancias ante las que se encuentra a lo largo de su vida, así como su comunidad verbal, donde entran principalmente los agentes de la familia (hay excepciones), todo ello favorece a que una persona vaya estableciendo un conjunto de regles, normas, pautas que van a permitirle entender la vida y que a su vez son actualidad por las experiencias ante las que se expone, por ello es que es prácticamente imposible que las personas

coincidan en todas sus ideas, siempre habrán discrepancias, así como, debate entre la forma de solucionar un problema, manejar un trabajo para hacerlo más eficiente, u otras situaciones como la correcta crianza e un hijo, por lo tanto es imposible no encontrarse con eventos de conflicto, que despierten cierto rechazo a partir del desacuerdo de ideas, pero dado que se convive en una sociedad, no se puede estar repartiendo golpes entre las personas que no coinciden en sus ideas, es allí donde la tolerancia entra como prioridad (Álvarez, 2018). La tolerancia entre los trabajadores permite que puedan prevenir caer en conflictos que involucren violencia, empleando otras estrategias focalizadas en las habilidades interpersonales (Núñez, 2015).

En las situaciones de discriminación, entran en juego una serie de factores que han sido revisados en otros trabajos (Agurto, 2019), de los cuales se puede reconocer principalmente la tolerancia ante el conflicto de ideas, un claro ejemplo de ello puede ser la preferencia religiosa, que en muchas instituciones puede ser una señal disparadora de sesgos. Esas ideas preconcebidas que facilitan la discriminación terminan transformándose justamente en actos de discriminación en la medida que las personas no diferencian entre sus experiencias y lo que sucede de forma objetiva, cuando se encuentran en una especie de encarcelamiento por parte de sus pensamientos, ideas o creencias sobre las capacidades de algún trabajador en base a características particulares del mismo. La discriminación y el déficit de tolerancia a la frustración terminan siendo la base para ataques malintencionados y en contra de las demás personas, afectándolos, haciéndolos sentir excluidos o incompetentes en ciertas áreas. Esto no solo perjudica al objetivo de buscar mayor bienestar para la gente en general, sino que va en contra de los intereses de la propia organización, la cual simplemente quisiera cumplir con reclutar a alguien que pueda desempeñarse eficientemente según sean los requerimientos (Ortuño, 2016).

Tal como se explica líneas arriba, la comunicación verbal es un elemento muy importante comprender para poder reconocer la presencia de discriminación entre diferentes personas, incluyendo el proceso de discriminación entre múltiples circunstancias que incrusta de forma metafórica en un grupo de población con condiciones particulares que le facilita el tema de burlas y rechazo por parte de otros grupos sociales, sin embargo, resulta importante el que se desarrollen una serie de comportamientos relacionados a incrementar una mejor tolerancia ante las

incompetencias que pueden decir de forma discriminadora ante las personas con alguna condición especial. Sin embargo, a pesar de la problemática que genera la sociedad al rechazar cierto grupo de personas por no compartir las condiciones necesarias que se encuentran profetizando van a verse involucrados en el rechazo de un grupo mayor de personas que no comparten las mismas posturas (Chuchón, 2019).

Por ello, es necesario la ejecución de habilidades que optimicen un mejor estilo de afrontamiento ante el acoso que se pueda estar generando dentro de la selección de los puestos de trabajo mediante el reclutamiento de forma sesgada y orientada a los criterios particulares que puede presentar el evaluador, siendo determinado por múltiples aspectos singulares y culturales que cada entrevistador puede presentar como criterio, pudiendo ser aspectos de rechazo producto de la apariencia física, el test o rasgo que pueda presentar, el sexo, condiciones particulares de tipo física o psicológicos; llegando a creer que por que los postulantes mantienen determinadas condiciones no van a poder cumplir con lo solicitado por la empresa, añadiendo sus propios requerimientos (Ortuño, 2016). Ante dichas situaciónes, los postulantes deben de manejar aspectos específicos sobre el control emocional y la expresión de sentimientos de forma efectiva sin causar un daño a la otra persona que se le quiere comentar las acciones poco beneficiosas que pudiera estar ejecutando cuando pueda percibir acciones de discriminación producto de ciertas características particulares en su cultura o aspecto (González, 2016).

La tolerancia es una habilidad que las personas empiezan a desarrollan ante las circunstancias aversivas que cada persona se encuentra expuesta, de tal forma que a mayores condiciones de exposición a un determinado estimulo o situación en particular va a generar un mayor proceso de adaptación a la situación o evento que se encuentra frecuentando de forma continua, mayormente entendido como un proceso de adaptación en el cual la presencia de un estímulos, bien sea aversivos o gratificante, pierden sus cualidades debido a su constante ejecución y presencia que van a estar realizando, llegando a soportar un mayor número de situaciones que puedan estar considerando como poco gratificantes para su desarrollo (Rodríguez, 2016). Las formas más idóneas para poder desarrollar la tolerancia vendrían a ser la facilidad de expresión, resolución de problemas, habilidades de relajación y

autocontrol ante la ocurrencia de pensamientos automáticos que se manifiestan de forma consecutiva o consecuente con la presencia de emociones negativas; dichas acciones tendrán que ser ejecutadas de forma frecuente para que las personas pueda establecerlas como habilidad que se encuentren disponibles ante la demanda disponible, llegando a contar con un sinfín de habilidades que facilitan el desenvolvimiento pertinente en determinados contextos sociales, tales como el hecho de comportarse de forma moderada ante la presencia de situaciones incomodas o que puedan estar causando una mayor activación de respuestas internas y sensoriales de estrés debido a que cuentan con aspectos verbales que se establecen ante el contacto con su medio social donde frecuentan, llegando a general reglas verbales que impiden el acercamiento a situaciones poco placenteras (Núñez, 2015).

Muchas veces la discriminación viene produciéndose por un escaso establecimiento de normas y valores rígidos dentro del hogar, debido a que sus integrantes suelen mantener comportamientos inadecuados u orientados a satisfacer necesidades de satisfacción o placer que no son reguladas dentro del entorno familiar; por otro lado, también se ve desarrollado debido a la presencia de factores sociales y familiares que también mantienen un cierto rechazo por aspectos particulares de otras personas o grupos sociales, tendiendo a cometer actos de discriminación que generan un daño emocional en los grupos marginados. Durante la presencia de la discriminación, en su mayoria de casos, suele ser regulada mediante la ocurrencia de acciones de similar envergadura con la finalidad de mantener una paz interior conveniente, por lo que mantienen una filosofía similar a la ley del talión, la cual las concebían como actos inescrupulosos de venganza y de represalia por lo cometido por la otra persona; sin embargo, el poder regularse ante la presencia de un acto de humillación es de suma complejidad debido a que la persona debe de ir en contra de los valores establecidos de forma social y mantener cierta tolerancia a los actos ofensivos, llegándolo a tomar como verbalizaciones que personas con escaso valor empático pueden estar manifestando, mientras que resulta conveniente el poder manejar la carga emocional y transmitir una expresión adecuadas donde lleguen a manifestar sus sentimientos de incomodad, bajo la intensión de que se interfiera la ocurrencia de forma próxima de los actos negativos (Deci y Ryan, 2000).

Afrontamiento ante la frustración

Dentro de las instituciones va a resultar importante el trabajo en equipo, la colaboración persiguiendo objetivos similares para llegar a alcanzar el objetivo planteado, para se necesita de habilidades comunicativas apropiadas, deseo de colaborar y, sobre todo, tolerancia ante las diferencias individuales. Estas últimas muchas veces pueden llegar a afectar los planes y ejecución del equipo, pues todas las personas en algún sentido han desarrollado sesgos, los mismos que facilitarían a presencia de mayores problemas en el entendimiento de los individuos. Los seres humanos se encuentran frecuentemente trazándose metas, identificando cual es el punto o lado hacia el cual se estarían direccionando, en esa medida es que cada uno de ellos podría verse mucho más tendiente a desplazar su hostilidad hacia otras personas en la medida de que atribuya el bloqueo a esas metas, responsabilizando a otros en base a ciertas características, por ejemplo, creer que no se conseguido alcanzar el objetivo por que el equipo se encontraba principalmente conformado por mujeres, o que el lugar de procedencia de ciertas personas sería equivalente a incompetencia laboral, con lo cual a partir de ello fallarían constantemente. Justamente el problema de la frustración más aparece cuando no se alcanzan las metas esperadas (Rodríguez, 2016).

Cuando se emplean estrategias de resolución de problemas que resultan contraproducentes o cuando se opta por culpar a otras personas, así como factores alternos, del fracaso en el desarrollo del trabajo, resultaría mucho más frecuente la experiencia de frustración. Justamente la tolerancia a la frustración está vinculada a cuantos, y que tan bien funcional las estrategias que emplean esos adultos cuando sienten esa insatisfacción, pues como lo mencionarían Moreno, Hernández, García y Santacrue (2000) muchos terminan cayendo en el uso de acciones agresivas, facilitando el conflicto entre distintos miembros y perjudicando a los demás. Al no contar con herramientas para poder manejar esa situación se vuelve mucho más probable el caer en conflictos, pelearse con los compañeros de trabajo, desarrollar una percepción de constante amenaza, lo que facilita a su vez la sensación de peligro y pérdida del control, cada una de estas es negativa para cualquier situación, necesitando su erradicación próxima, o por lo menos que se tomen cartas en el asunto, puesto que podría terminar perjudicándose aún más. En esa medida es que

el afrontamiento permite manejar la frustración, poder realizar un análisis apropiado de la situación y tomar aquella decisión que le permita a la persona mejorar (Ávila, 2016).

Como parte de la integración a la sociedad, cada uno de los adultos va a tener que adquirir una serie de habilidades, siendo de las más reconocidas aquellas vinculadas con la tolerancia a la frustración, para ello el afrontamiento que se tenga frente a los problemas, significaría una de las piedras angulares para poder manejar ese tipo de situaciones, pues en cada uno de estos casos va a resultar altamente interesante la presencia de estas reflexiones para darle otro sentido a la interferencia de la meta, como se comentó en (Ortuño, 2016), la frustración está caracterizada por ese conjunto de emociones hostiles, negativas, desagradables, y hasta acompañada de elementos motores como los conflictos que involucran golpes, por ello al tener sesgos y atribuir la responsabilidad por un locus externo, habría mayor argumentos a favor de lastimar a alguien, pues se consideraría que es lo justo para esa situación; sin embargo, lo que se necesita es replantearse la situación, verla desde una nueva perspectiva para finalmente, redistribuir el grado de responsabilidad entre los miembros. El aislamiento también puede llegar a representar una barrera para alcanzar un apropiado afrontamiento de los problemas, y generar que la experiencia de frustración negativo se prolongue (Viaplana, 2015).

Hay vínculo entre la estrategia de afrontamiento que llegue a emplear una persona en particular y los momentos en los cuales se ve capturado por las emociones relacionadas a la frustración, favoreciendo los conflictos, quizás hasta cayendo en agresiones y derivado de ello, ganándose una mala reputación a partir de su accionar. En estilos de afrontamiento más vinculados con el desplazamiento de la responsabilidad, sumado con otros sesgos en torno a sus juicios puede derivar en que esa frustración termine volviéndose hacia otras personas, culpándolas sobre los errores cometidos, justamente esto puede llegar a darse cuando las personas nos e encuentran satisfechas con su situación actual, o peor aún, ven que sus comodidades y estilo de vida se ve en peligro de cambiar, por todo ello es que estarían buscando alguna forma de darle sentido a esta situación, además, al vincularse con el desplazamiento de la responsabilidad, no se llegaría a observar los propios errores cometidos por uno mismo, más bien se echaría la culpa a los demás, al punto de

desarrollar en algunos casos, un fuerte odio como en épocas de austeridad (Ávila, 2016), guerras (Pilco y Ávila, 2016), o simplemente en tiempos complicados dentro de las organizaciones (González, 2016).

Existen distinto métodos que pueden utilizar las personas al no poder lograr satisfacer alguna necesidad u objetivo no cumplido, lo cual pude generar sensaciones de frustración y rechazo a lo perdida si la persona mantiene escaso control de sus emociones, sobre todo tolerancia a situaciones imprevistas que pueden desarrollar la ejecución de comportamientos negativos que perjudican el estado en que se encuentra la persona. Una de las mejores formas para poder tolerar los eventos aversivos que pudieran presenciar o ante las personas con las que pueda intercambiar posturas de forma conflictiva, vendría a ser el contar con la ejecución de acciones orientadas al placer que pueden alcanzar con la ejecución misma de la actividad en lugar de los beneficios que pueden llegar a conseguir tras su acción, el cual produce sensaciones poco gratificantes en el caso que no se presente el estímulo reforzador pudiendo llegar a generar reacciones violentas hasta su ejecución satisfactoria; sin embargo, al momento de ejercer acciones con una visión de gratificación y placer al momento de ejercer dicha acción van a poder percibir mayores sensaciones de gratificación de la misma actividad, siendo las consecuencias un condicional para la presencia del placer (Ortuño, 2016).

La frustración puede presentarse ante múltiples situaciones que no resulta de forma favorecedora para la persona, puesto que en un principio mantienen elementos que son considerados como placenteros y estimulantes para la optimización de ciertas acciones que puedan estar orientadas hacia una meta predeterminada; de tal manera, que al momento de llegar a perder el estímulo que era considerado como placentero se pierde el significado de las acciones que pudiera estar ejecutando la persona, viéndose inmerso en la ejecución de una serie de acciones con la finalidad de volver a retomar los mismos factores que se percibían como placenteros; notándose que una vez se recupere las condiciones necesarias para volver a experimentar el evento gratificante se va a retomar la ejecución de la estabilidad emocional de forma pertinente para la ejecución de sus actividades, sin embargo, al no regresar las condiciones anteriores la persona comienza a realizar acciones de forma desfavorable de tipo verbal, motor, cognitivo, fisiológico y social, produciendo

un aprendizaje significativa ante una próxima ocurrencia de eventos similares (Puyol, 2006).

Frustración y disminución en la perseverancia de búsqueda laboral

Como bien se ha descrito en el trascurso de la presente investigación, la capacidad de selección de personal es un proceso de suma importancia que permite identificar a los empleadores más pertinentes para desempeñarse y ejecutar las acciones dentro de la empresa donde ejercen sus funciones; del mismo modo, el hecho que no se realice un adecuado proceso de selección y comunicación de resultados a los participantes genera un rechazo por su parte debido a que van a estar experimentando sentimientos de ansiedad y estados emocionales alterados producto de la expectativa que se pudieron haber generado ante la presencia de una oportunidad laboral, llegando a poder desarrollar una serie de cogniciones descalificadoras tanto para quien realiza la selección, la empresa encargada y la profesión que desempeñan (Ávila, 2016). Las dificultades mencionadas van a partir de una inadecuado proceso de selección que pudieran estar ejecutando las empresas que solicitan el puesto de trabajo, sin embargo, también van a existir una serie de acciones que pudiera estar presentando los propios postulantes para ser rechazados de forma unánime en el puesto de trabajo, por tal motivo resulta importante conocer la diferencias con las dificultades que pudieran desarrollar los asistentes al momento de responder en las evaluaciones laborales.

Al momento de que los postulantes se presentan a un puesto de trabajo, por lo general, tienden a dar lo mejor de sí mismos y aparentar una serie de comportamientos momentáneos que no suelen frecuentar en su día a día, de tal manera que al momento de ser rechazados van a llegar a experimentar sentimientos de tristeza, desesperación, desmotivación o rechazo a los resultados brindados en el proceso de selección. El poder experimentar un rechazo al momento de búsqueda de empleos puede ser desalentador, pero según las fuentes motivadoras con la cuente la persona estas se van a convertir en impulsadores para preservar las acciones relacionadas a mejorar su rendimiento y forma de responder ante las entrevistas laborales, llegando a mantener mayores expectativas de conseguir el puesto de trabajo debido a su flexibilidad de funciones; por otro lado, las personas que no

cuentan con una motivación duradera van a estar expuestas a desbordar mayores sentimientos de desesperación y desgano al momento de ser rechazados para un puesto de trabajo, llegando a reducir la búsqueda de próximos empleos debido a los constantes constructos mentales negativos que se han ido construyendo a lo largo de la vida de cada individuo y sumándose con las experiencias diarias que suelen ser maximizadas por los recuerdos vividos que pueden experimentar durante una evaluación laboral (Ortuño, 2016).

Al llegar a experimentar reacciones de ansiedad durante la evaluación va a generar la pérdida del control de ciertas reacciones fisiológicas que pueden distraer la puesta en práctica de lo preparado para poder ingresar al puesto requerido, sin embargo, dicho malestar puede llegar a interferir y generar acciones violentas frente a las personas o cosas que implique la evaluación. El que múltiples personas no puedan controlarse frente a la respuesta negativa de los entrevistadores genera una reacción de rechazo ante sus propias acciones y sus evaluadores, de tal manera que ello conlleva a que determinen de forma anticipada la supuesta recolección de información mediante entrevistas rápidas que puedan generar un mayor suspenso y no ser responsables de brindar el rechazo de forma inmediata, llegando a enterarse habiendo pasado varios días después y al no ser llamados por las empresas donde postularon. Estas situaciones suelen llegar a desarrollar múltiples eventos reactivos que altera las siguientes postulaciones de la persona a otros puestos de trabajo, de tal manera que tiende a ser una excusa el esperar la llamada de las empresas postuladas para no volver a buscar trabajo, desarrollando pensamientos rumiatívos que interferían con sus actividades diarias, así como también, el desarrollo de dificultades con su medio social más cercano debido a la carencia de ingresos para poder contribuir con la economia familiar; otro aspecto distinto vendría a ser la presencia de una necesidad de laborar bajo una responsabilidad constante que obliga a la persona a continuar con las acciones relacionados a conseguir mayor ingresos para su familia (Chuchón, 2019).

Como bien se ha venido explicando en los párrafos previos, el que la persona cuente con diversos rechazos va a desarrollar comportamientos evitativos para no volver a presentarse ante una nueva postulación, siendo de forma particular en cada sujeto la significancia que puede desarrollar una situación de rechazo frente a las

evaluaciones laborales, de tal manera, que personas con escasa tolerancia a la frustración llegan a no volverse a presentar más en evaluaciones laborales de estricto rigor y suelen buscar trabajos donde no impliquen un involucramiento selectivo de las competencias personales necesarias para desempeñarse en el puesto de trabajo, volviéndose aversivo el hecho de tener que presentarse de forma próxima a postular sin el posible entendimiento de una necesidad básica, por el cual sin la intención consciente de sus acciones suelen rechazar oportunidades laborales o el alejamiento de trabajos donde se vean obligados a requerir un proceso de evaluación constante (González, 2016).

Por lo general, muchas de las personas que presentan una escasa tolerancia a la frustración suele haber desarrolla múltiples habilidades de manejo de la perdida de situaciones o eventos que en su momento puede significar una fuente de placer se pierda va a desarrollar reacciones de incomodidad que en su primera ocurrencia la persona mantiene acciones de desagrado, de tal forma que ante la presencia de múltiples eventos de afrontamiento correcto de las situaciones perdidas que causan placer suelen ser replicadas en la vida diaria, muchas de ellas no son ejecutadas de forma directa sino aprendidas en el medio social más cercano, que en su mayoria es el entorno familia quienes se encargan de regular que dichos comportamientos verbales se formen mediante la suma de observaciones de varios integrantes de la familia, incluyendo sus seres más preciados o a quienes admira, ejercer un repertorio de acciones que vayan en favor a hecho de tolerar las reacciones aversivas de la perdida de eventos gratificantes. Por otro lado, las personas que no cuentan con un desarrollo moral adecuado dentro de su formación familiar tienden a ejercer acciones que van en contra de los valores de otras personas o de la mayoria, debido a que suelen actuar bajo su propia conveniencia sin llegar a importarle el beneficio de los demas (Begoña, Franco y Mustaca, 2018).

Si bien es cierto, la frustración va a generar la perdida de múltiples fuentes de trabajo debido a que no pueden soportar eventos que vayan en contra de sus valores establecidos moralmente, sin embargo, por otro aspecto, las personas que ejercen sentimientos de frustración se encuentran en toda la libertad de poder expresarlos y manifestar de la manera más eficiente posible sin poder transgredir a los demas ni el bien de otros, de modo que puedan llegar a expresar sentimientos de incomodidad y

frustración ante múltiples eventos del día a día incluyendo el rechazo de un puesto de trabajo, siendo lo más beneficioso para la persona el poder considerar una visión más flexible sobre las posiciones de los puestos de trabajo, el cual no depende de sus funciones sino del beneficio de la empresa y en lugar de desanimarse es mucho más recomendable el poder reconocer las falencias que cada sujeto haya mantenido durante la evaluación y corregirlos en los siguientes intentos, es decir adoptar una visión en base a la resolución de problemas para que no se frustren con las cargas emocionales presentadas ante situaciones desfavorables (Agurto, 2019).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Sesgos en el proceso de selección

Para Meneses (2017) los sesgos en el proceso de selección son concebidos como la forma en que, dentro de un proceso de reclutamiento de personal para cumplir con las funciones de una determinada empresa, el entrevistador mantiene dificultades para poder ejecutar un análisis del proceso, donde la selección se ve influida por la percepción de una selección propia, siendo por lo general de forma inadecuada.

Tolerancia a la frustración

Según Hidalgo y Soclle (2011) definen la concepción de tolerancia a la frustración en base a la capacidad con la que cuenta el individuo para poder manejar una serie de sentimiento negativos que van a presentarse por la pérdida de algún evento, situación u objeto que anteriormente se presentaba y luego ya no se presenta, motivo por el cual produce sensaciones de irritabilidad.

Universitarios

Los universitarios se conciben como una etapa particular en la vida de las personas que buscan optar por realizar estudios superiores, de tal modo que experimentan una serie de dificultades y retos que tienen que sobrellevar de la mejor

manera para evitar la presencia de una serie de pensamientos, sentimientos y estados afectivos de forma negativa (OMS, 2019).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El presente estudio contó con un tipo de investigación no experimental, puesto a que como define Bernal (2010) dicha tipología no se caracteriza por la manipulación de las variables, sino por su estudio en su ambiente natural. Así mismo, el estudio contó con un corte transversal debido a que los datos se recogieron en un solo momento del tiempo (Bernal, 2010).

Diseño de investigación

Respecto al diseño utilizado en la investigación, esté fue correlacional debido a que el objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre los sesgos en el proceso del personal y la tolerancia a la frustración (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

3.2. Población y muestra

La población se encuentra constituida por toda la cantidad de estudiantes pertenecientes a las carreras profesionales de derecho y psicología de una universidad privada ubicada en el distrito de Villa El Salvador que se encontraron comprendidos entre los ciclos VII a XI, los cuales estuvieron conformados 1329 universitarios, cuyas edades oscilaron entre los 19 a 55 años, perteneciendo a ambos sexos.

Para identificar la muestra se optó por aplicar la fórmula de poblaciones infinitas con un margen de error del 5% y una probabilidad de confianza de 95%, donde se determinó una cantidad de 277 estudiantes pertenecientes a una universidad privada de Villa El Salvador, cuyas edades oscilaron entre los 19 a 55 años, siendo el 62.5% del sexo femenino y el 37.5% masculino; asimismo, del VII al XI ciclo se encontró una mayor cantidad de estudiantes para el VIII ciclo (31%), finalmente la carrera de psicología (57.8%) contó con un mayor número de evaluados a comparación que derecho (42.2%).

El tipo de muestreo seleccionado fue no probabilístico y por conveniencia debido a que los estudiantes fueron seleccionados por los criterios de selección, no contando todos los estudiantes con las posibilidades de participar en la presente tesis, tampoco, se usó un proceso de aleatorización para la selección de la muestra (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tabla 1

Distribución de los participantes de la investigación

Variable	Categoría	*fi*	*%*
Sexo	Masculino	104	37.5
	Femenino	173	62.5
Edad	19 a 24 años	202	72.9
	25 a 34 años	56	20.2
	35 a 55 años	19	6.9
Ciclo	VII Ciclo	48	17.3
	VIII Ciclo	87	31.4
	IX Ciclo	39	14.1
	X Ciclo	61	22.0
	XI Ciclo	42	15.2
Carrera	Derecho	117	42.2
	Psicología	160	57.8
	Total	277	100.0

Criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- Estudiantes pertenecientes a la carrera profesional de psicología y derecho
- Mantener edades entre los 19 a 55 años
- Estar cursando del VII al XI ciclo
- Responder correctamente los instrumentos

Criterios de exclusión:

- Estudiantes que no pertenecen a la carrera profesional de psicología y derecho
- Mantener edades diferentes a los 19 a 55 años
- Estar cursando del I al VI ciclo
- Responder de forma inadecuada o no responder los instrumentos

3.3. Hipótesis de la investigación

Hipótesis general

H_a: Existe relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador

Hipótesis especificas

H_1: Existe diferencias al comparar los sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función del sexo, edad, ciclo y carrera

H_2: Existe diferencias al comparar los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función del sexo, edad, ciclo y carrera

H_3: Existe relación entre las dimensiones de la tolerancia a la frustración y sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador

3.4. Variables – Operacionalización

Variable 1: Sesgos en el proceso de selección

Definición conceptual

Para Meneses (2017) los sesgos de selección son concebidos como la forma en que, dentro de un proceso de reclutamiento de personal, para cumplir con las

funciones de una determinada empresa, el entrevistador mantiene dificultades para poder ejecutar un análisis del proceso, donde la selección se ve influida por la percepción de una selección propia, siendo por lo general de forma inadecuada.

Definición operacional

La siguiente variable se define operacionalmente mediante la aplicación del Cuestionario sobre percepción de sesgos en un proceso de selección de personal de Meneses (2017), comprendido entre 15 ítems constituidos por 3 dimensiones (sesgo por género, por edad y por apariencia física).

Tabla 2

Operacionalización de la variable sesgos en el proceso de selección de personal

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de respuesta	Categorías	Escala
Sesgo por género	- Exclusividad a mujeres - Exigencia de género	7, 9, 11, 13, 15	1 = Sí 0 = No	Alto Medio Bajo	Ordinal
Sesgo por edad	- Solicitud de un grupo de edad - Petición a una persona con edad menor o mayor a la presentada - Rechazo del puesto por la edad - Dificultades para tomar el puesto laboral por especificidades	1, 3, 5, 8, 14			
Sesgo por apariencia física	- Rechazo para la selección - Buena imagen o buena presencia - Percepción de ser observado y juzgado por su apariencia física	2, 4, 6, 10, 12			

Variable 2: Tolerancia a la frustración

Definición conceptual

Según Hidalgo y Soclle (2011) definen la concepción de tolerancia a la frustración en base a la capacidad con la que cuenta el individuo para poder manejar una serie de sentimiento negativos que van a presentarse por la pérdida de algún evento, situación u objeto que anteriormente se presentaba y luego ya no se presenta, motivo por el cual produce sensaciones de irritabilidad.

Definición operacional

La presente variable se define operacionalmente mediante la aplicación de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) de Hidalgo y Soclle (2011), comprendido por 28 ítems constituidos por 4 dimensiones (personal, laboral, social y familiar).

Tabla 3

Operacionalización de la variable tolerancia a la frustración

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Tipo de respuesta	Categorías	Escala
Personal	- Calma ante dificultades - Confianza en resolver un problema - Reconocimiento de errores - No rendirse fácilmente	1, 2, 3, 4, 5, 6*, 7, 8	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre	Alto Medio Bajo	Ordinal
Laboral	- Asumir actividades y terminarlas - Escasa preocupación al no cumplir con los objetivos - Relajarse con facilidad al no logra algún trabajo o tarea	9*, 10, 11, 12, 13, 14, 15			
Social	- Relacionarse sin dificultad en las fiestas - Manejar impulsos ante problemas - Disfrutar la presencia de amigos	16, 17, 18, 19, 20, 21			
Familiar	- Trato familiar agradable a pesar de defectos - Respetar las normas de casa - Disfrutar estar en casa	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28			

Variables sociodemográficas

- Edad
- Carrera
- Ciclo de estudio

3.5. Métodos y técnicas de investigación

El método utilizado para la recolección de los datos fue la encuesta, el cual es concebido como una estrategia de selección de información mediante un protocolo, cuestionario o instrumento con un registro de forma personal (Sánchez y Reyes, 2015). Las variables que se medirán en la investigación se describen a continuación:

Medición de percepción de sesgos en proceso de selección de personal

Nombre	:	Cuestionario de percepción de sesgos en proceso de selección de personal
Autor (es)	:	Jean Pierre Meneses
Año	:	2017
N° de ítems	:	15 ítems
Ámbito de aplicación	:	Laboral
Aspectos que evalúa	:	Determinar los posibles sesgos que pueden existir dentro del proceso de selección de una empresa o institución
Edades de aplicación	:	Jóvenes y adultos
Dimensiones / estructura	:	- Sesgo por género - Sesgo por edad - Sesgo por apariencia física

Para determinar la primera variable planteada en la presente investigación se utilizó el Cuestionario sobre percepción de sesgos en un proceso de selección de personal elaborado por Jean Pierre Meneses en el año 2017 en su tesis de licenciatura en la Universidad San Martin de Porres. El instrumento fue ejecutado con la finalidad de poder determinar los posibles sesgos que pueden existir dentro del proceso de selección de una empresa o institución, dicho inventario está constituido por 15 ítems que se distribuye en tres dimensiones, entre las cuales son: sesgo de género (7, 9, 11, 13 y 15), sesgos de edad (1, 3, 5, 8 y 14) y sesgo por apariencia física (2, 4, 6, 10 y 12). Cuenta con una escala de respuesta de forma dicotómica (sí y no), la cual puede ser aplicada de forma individual y colectiva, contando con un

tiempo de duración de 5 a 10 minutos. Para poder determinar la puntuación total del instrumento se realiza una sumatoria de todos los ítems, ubicándolas en la categoría especifica de tipo bajo (Pc menor a 25), medio (Pc 26 a 74) y alto (Pc 75 a más).

Respecto a las propiedades psicométricas originales del Cuestionario sobre percepción de sesgos en un proceso de selección de personal fue elaborado por Meneses (2017) en una muestra de 306 estudiantes pertenecientes a Lima Metropolitana, donde contó con evidencia de validez de contenido mediante el criterio de jueces arrojando una puntuación entre el 0.90 y 1.00 lo cual significa una adecuada validez. Por otro lado, también identificó la existencia de confiabilidad por consistencia interna obteniendo un valor del coeficiente alfa de Cronbach de 0.87 para la escala a nivel global, concibiendo una fiabilidad adecuada.

Revisión de propiedades psicométricas en el grupo piloto

De forma previa a la investigación se ejecutó un estudio piloto para poder determinar las propiedades psicométricas del Cuestionario sobre percepción de sesgos en un proceso de selección de personal de Meneses (2017) contando con una mayor evidencia de la validez y confiabilidad, las cuales se describen a continuación:

Tabla 4

Validez de contenido del Cuestionario sobre percepción de sesgos en proceso de selección

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V de Aiken	*p*
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.90	0.001
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
6	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0.90	0.001
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.90	0.001
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
12	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0.90	0.001
13	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.90	0.001
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
15	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0.90	0.001

En la tabla 4, se presenta los resultados de la validez de contenido del Cuestionario sobre percepción de sesgos en proceso de selección mediante el criterio de 10 jueces expertos, donde arrojan una puntuación de la V de Aiken entre 0.90 y 1.00, junto con una significancia estadística menor al .05, lo cual indicó una validez adecuada.

Tabla 5

Confiabilidad del Cuestionario sobre percepción de sesgos en proceso de selección

Dimensiones	Ítems	α [IC 95%]	Theta de Armor
Sesgo por género	5	.756 [.645, .864]	.759
Sesgo por edad	5	.827 [.718, .926]	.833
Sesgo por apariencia física	5	.758 [.649, .847]	.762
Sesgos en el proceso de selección	15	.821 [.711, .922]	.828

Nota: α: alfa de Cronbach, IC: intervalo de confianza

En la tabla 5, se presenta el análisis de la confiabilidad del Cuestionario sobre percepción de sesgos en proceso de selección de Meneses (2017) mediante la consistencia interna por un grupo piloto de 100 universitarios. Se muestra que el instrumento cuenta con confiabilidad aceptable, ya que el coeficiente alfa se ubica entre las puntuaciones de .759 a .833 respecto a sus dimensiones y un valor de .828 para la escala total, siendo superior al valor .70, lo cual indicó una fiabilidad adecuada.

Medición de la tolerancia a la frustración

Nombre	:	Escala de tolerancia a la frustración (ETAF)
Autor (es)	:	Nohemí Hidalgo y Fredy Soclle
Año	:	2011
N° de ítems	:	25 ítems
Ámbito de aplicación	:	General
Aspectos que evalúa	:	Determinar la presencia del nivel de la tolerancia ante la frustración que se puede presentar en múltiples ámbitos donde se desenvuelven.
Edades de aplicación	:	Adolescentes y adultos
Dimensiones / estructura	:	- Personal - Laboral - Social - Familiar

La segunda variable que se trabajó en la presente investigación fue identificada mediante la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) la cual se elaboró por Hidalgo y Soclle en el año 2011, cuya finalidad fue determinar la presencia del nivel de la tolerancia en la frustración en la población adolescente y adulta. El inventario está constituido bajo el modelo cognitivo conductual y está comprendido por 28 ítems que conforman 4 dimensiones (personal, laboral, social y familiar), donde la aplicabilidad puede ser de forma personal y grupal con un tiempo de aplicación entre 15 a 20 minutos aproximadamente. Para la obtención de la puntuación total del instrumento, en primer luego se convierten los ítems inversos (6 y 9) y luego se realiza la suma del total de ítems y se ubica de acuerdo a la categoría bajo (28 a 64), medio (65 a 73) y alto (74 a 84). En cuanto a las propiedades psicométricas originales del instrumento

reportaron la existencia de validez de constructo con valores adecuado; así mismo, encontraron la existencia de confiabilidad por el coeficiente alfa de Cronbach de .775, el cual indica una elevada fiabilidad.

En el Perú, Chuchón (2019) realizó un estudio de tipo correlacional donde determinó mayor evidencia respecto a las propiedades psicométricas de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) en una muestra de 70 encuestados pertenecientes al distrito de San Miguel. Demostró mayor evidencia respecto a la validez mediante el coeficiente de correlación ítem – test, el cual arrojó puntuaciones superiores al .70 para cada uno de los ítems indicando una validez adecuada. De forma similar, respecto a la confiabilidad fue determinada por el alfa de Cronbach, el cual arrojó una puntuación de .735 para la escala total.

Revisión de propiedades psicométricas en el grupo piloto

De forma previa a la investigación se ejecutó un estudio piloto para poder determinar las propiedades psicométricas de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) de Hidalgo y Soclle (2011) demostrando una mayor evidencia de la validez y confiabilidad, las cuales se describen a continuación:

Tabla 6

Validez de contenido de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF)

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	J6	J7	J8	J9	J10	V de Aiken	p
1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	0.001
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.90	0.001
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
7	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	0.001
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
11	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0.90	0.001
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
13	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0.90	0.001
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.90	0.001
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
20	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	0.001
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
22	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.90	0.001
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
24	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0.90	0.001
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0.90	0.001
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1.00	0.001

En la tabla 6, se presenta los resultados de la validez de contenido de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) mediante el criterio de 10 jueces expertos, donde arrojan una puntuación de la V de Aiken entre 0.90 y 1.00, con una significancia estadística menor al .05, lo cual indicó una validez adecuada para el instrumento.

Tabla 7

Confiabilidad de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF)

Dimensiones	Ítems	α [IC95%]	Theta de Armor
Personal	8	.821 [.711, .932]	.826
Laboral	7	.853 [.742, .963]	.855
Social	6	.761 [.650, .871]	.768
Familiar	7	.749 [.637, .858]	.751
Tolerancia a la frustración	28	.882 [.771, .982]	.885

Nota: α: alfa de Cronbach, IC: intervalo de confianza

En la tabla 7, se presenta el análisis de la confiabilidad de la Escala de tolerancia a la frustración (ETAF) mediante la consistencia interna por un grupo piloto de 100 universitarios. Se muestra que el instrumento cuenta con confiabilidad aceptable, ya que el coeficiente alfa se ubica entre las puntuaciones de .749 a .853 respecto a sus dimensiones y un valor de .882 para la escala total, siendo superior al valor .70, lo cual indicó una fiabilidad adecuada.

3.6. Técnicas del procesamiento y análisis de datos

Respecto al procedimiento de datos, en primer lugar, se ejecutó las coordinaciones previas con la institución donde se aplicó los cuestionarios para poder pedir la emisión de una carta por medio de la Universidad Autónoma del Perú, para poder pasar a evaluar a la muestra de estudio seleccionada. Una vez solicitado el permiso, se procedió a coordinar con los docentes y alumnos para la aplicación de las pruebas escogidas, de tal manera que se explicó las instrucciones y se realizó hincapié en la importancia de responder el consentimiento informado, el cual indicaba que si alguno no deseaba participar en la investigación era libre de no compartir sus resultados; asimismo, se explicó la confidencialidad de sus puntuaciones y datos personales, tal como se concibe en los acuerdos deontológicos y el principio de autonomía estipulado en el código ético de Helsinki.

Luego de haber obtenido los datos se procedió a traspasar los resultados al programa de Excel y el software estadístico IBM SPSS en su versión 23, donde se realizó la revisión de los datos estadísticos para las propiedades psicométricas de los

instrumentos; se determinó la frecuencia y porcentaje, los datos descriptivos. Por otro lado, también se identificó los datos de comparación y correlación de las variables planteadas, donde según el nivel de significancia de cada hipótesis se determina si se acepta ($p<.05$) o se rechaza ($p>.05$) su presencia.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos e inferenciales

Resultados descriptivos de sesgos en el proceso de selección

Tabla 8

Estadísticos descriptivos de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	C.V. (%)
Sesgo por género	1.63	1.37	0.65	-0.54	0.84
Sesgo por edad	2.47	1.35	0.30	-0.96	0.55
Sesgo por apariencia física	1.77	1.32	0.39	-0.98	0.75
Sesgos en el proceso de selección	5.88	3.41	0.41	-0.89	0.58

En la tabla 8, se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en los estudiantes universitarios de psicología y derecho. Se observa que en el promedio más alto fue encontrado en la dimensión sesgo por edad (*M*=2.47; *DE*=1.35), mientras que el más bajo fue en sesgo por género (*M*=1.63; *DE*=1.137).

Tabla 9

Niveles de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Bajo *fi (%)*	Medio *fi (%)*	Alto *fi (%)*
Sesgo por género	155 (56.0)	84 (30.3)	38 (13.7)
Sesgo por edad	85 (30.7)	168 (60.6)	24 (8.7)
Sesgo por apariencia física	141 (50.9)	95 (34.3)	41 (14.8)
Sesgos en el proceso de selección	89 (32.1)	137 (49.5)	51 (18.4)

En la tabla 9, se presentan los resultados de los niveles de sesgo en el proceso de selección y sus dimensiones en los estudiantes universitarios de psicología y derecho. Se observa que en la dimensión género el 56% fue nivel bajo; así mismo, para la dimensión sesgo por apariencia física el 50.9% fue bajo. Finalmente, a nivel general el 49.5% se ubicó en modero, siendo la cantidad más predominante, seguida por el 32.1% en bajo y el 18.4% en alto.

Resultados descriptivos de la tolerancia a la frustración

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Media	Desviación estándar	Asimetría	Curtosis	C.V. (%)
Personal	20.28	2.39	-0.22	-0.56	0.12
Laboral	14.60	2.11	-0.27	0.85	0.14
Social	15.35	2.03	-0.34	-0.82	0.13
Familiar	17.90	2.29	-0.53	-0.28	0.13
Tolerancia a la frustración	68.12	6.70	-0.13	-0.70	0.10

En la tabla 10, se presentan los resultados de los estadísticos descriptivos de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en los estudiantes universitarios de psicología y derecho. Se observa que en el promedio más alto fue encontrado en la dimensión personal (M=20.28; DE=2.39), mientras que el más bajo fue en laboral (M=14.60; DE=2.11).

Tabla 11

Niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Bajo	Medio	Alto
	fi (%)	*fi (%)*	*fi (%)*
Personal	96 (34.7)	126 (45.5)	55 (19.9)
Laboral	126 (45.5)	99 (35.7)	52 (18.8)
Social	98 (35.4)	122 (44)	57 (20.6)
Familiar	109 (39.4)	125 (45.1)	43 (15.5)
Tolerancia a la frustración	85 (30.7)	131 (47.3)	61 (22)

En la tabla 11, se presentan los resultados de los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en los estudiantes universitarios de psicología y derecho. Se observa que en la dimensión personal el 45.5% se ubicó en moderado, mientras que en la dimensión laboral el 45.5 estaba en bajo. A nivel general de la tolerancia a la frustración, el valor predominante fue 47.3% en nivel moderado, seguido de 30.7% en bajo y el 22% en alto.

Prueba de normalidad de las variables

Tabla 12

Prueba de normalidad de los sesgos en el proceso de selección

Dimensiones / Variable	N	Kolmogorov Smirnov	*p*
Sesgo por género	277	0.238	,000[c]
Sesgo por edad	277	0.175	,000[c]
Sesgo por apariencia física	277	0.229	,000[c]
Sesgos en el proceso de selección	277	0.135	,000[c]

En la tabla 12, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de sesgo en el proceso de selección y sus dimensiones en los universitarios de la carrera de psicología y derecho, donde se observa que la distribución de los datos no siguió una curva de normalidad, siendo en todo caso una distribución no normal.

Tabla 13

Prueba de normalidad de la tolerancia a la frustración

Dimensiones / Variable	N	Kolmogorov Smirnov	*p*
Personal	277	0.107	,000[c]
Laboral	277	0.121	,000[c]
Social	277	0.131	,000[c]
Familiar	277	0.158	,000[c]
Tolerancia a la frustración	277	0.063	,009[c]

En la tabla 13, se presentan los resultados de la prueba de normalidad de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en los universitarios de la carrera de psicología y derecho, donde se observa que la distribución de los datos no siguió una curva de normalidad, siendo en todo caso una distribución no normal.

Comparación de sesgos en el proceso de selección en función a las variables sociodemográficas

Tabla 14

Comparación de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función del sexo

Dimensiones / Variable	Sexo	N	Rango promedio	*U*	*p*
Sesgo por género	Masculino	104	132.83	8354.000	0.305
	Femenino	173	142.71		
Sesgo por edad	Masculino	104	135.70	8652.500	0.585
	Femenino	173	140.99		
Sesgo por apariencia física	Masculino	104	132.36	8305.500	0.271
	Femenino	173	142.99		
Sesgos en el procesamiento de personal	Masculino	104	132.76	8347.500	0.313
	Femenino	173	142.75		

En la tabla 14, se presentan los resultados del análisis de comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función del sexo en los universitarios, donde se obtuvo que, en las dimensiones sesgo por género, sesgo por edad y sesgo por apariencia no había diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, a nivel general de los sesgos en el proceso de selección no se encontró diferencias estadísticas en función del sexo.

Tabla 15

Comparación de los sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función de edad

Dimensiones / Variable	Edad	N	Rango promedio	*H*	*p*
Sesgo por género	19 a 24 años	202	138.03	0.182	0.913
	25 a 34 años	56	140.28		
	35 a 55 años	19	145.55		
Sesgo por edad	19 a 24 años	202	140.83	2.601	0.272
	25 a 34 años	56	126.29		
	35 a 55 años	19	157.00		
Sesgo por apariencia física	19 a 24 años	202	136.10	1.665	0.435
	25 a 34 años	56	142.68		
	35 a 55 años	19	159.03		
Sesgos en el procesamiento de personal	19 a 24 años	202	138.52	1.265	0.531
	25 a 34 años	56	134.31		
	35 a 55 años	19	157.87		

En la tabla 15, se presentan los resultados del análisis de comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función de la edad en los universitarios, donde se obtuvo que, en las dimensiones sesgo por género, sesgo por edad y sesgo por apariencia no había diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, a nivel general de los sesgos en el proceso de selección no se encontró diferencias estadísticas en función de la edad.

Tabla 16

Comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función del ciclo

Dimensiones / Variable	Ciclo	*N*	Rango promedio	*H*	*p*
Sesgo por género	VII ciclo	48	124.33	4.152	0.386
	VIII ciclo	87	135.98		
	IX ciclo	39	135.47		
	X ciclo	61	146.44		
	XI ciclo	42	154.49		
Sesgo por edad	VII ciclo	48	121.27	10.133	0.038
	VIII ciclo	87	146.67		
	IX ciclo	39	114.05		
	X ciclo	61	155.64		
	XI ciclo	42	142.38		
Sesgo por apariencia física	VII ciclo	48	134.31	0.423	0.981
	VIII ciclo	87	138.36		
	IX ciclo	39	136.86		
	X ciclo	61	142.63		
	XI ciclo	42	142.40		
Sesgos en el proceso de selección	VII ciclo	48	122.89	4.848	0.303
	VIII ciclo	87	139.87		
	IX ciclo	39	127.69		
	X ciclo	61	152.22		
	XI ciclo	42	146.92		

En la tabla 16, se presentan los resultados del análisis de comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función del ciclo en los estudiantes universitarios, donde se obtuvo que, en las dimensiones sesgo por género y sesgo por apariencia no había diferencias estadísticamente significativas, pero si se encontró diferencias en la dimensión sesgo por edad, donde el grupo de decimo ciclo consiguió mayor rango promedio. Finalmente, a nivel general de los sesgos en el proceso de selección no se encontró diferencias estadísticas en función de la carrera.

Tabla 17

Comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función de la carrera

Dimensiones / Variable	Carrera	*N*	Rango promedio	*U*	*p*
Sesgo por género	Derecho	117	147.31	8388.000	0.128
	Psicología	160	132.93		
Sesgo por edad	Derecho	117	138.84	9341.000	0.976
	Psicología	160	139.12		
Sesgo por apariencia física	Derecho	117	139.96	9248.000	0.861
	Psicología	160	138.30		
Sesgos en el proceso de selección	Derecho	117	142.81	8914.000	0.496
	Psicología	160	136.21		

En la tabla 17, se presentan los resultados del análisis de comparación de sesgos en el proceso de selección y sus dimensiones en función de la carrera en los estudiantes universitarios, donde se obtuvo que, en las dimensiones sesgo por género, sesgo por edad y sesgo por apariencia no había diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, a nivel general de los sesgos en el proceso de selección no se encontró diferencias estadísticas en función de la carrera.

Comparación de tolerancia a la frustración en función a las variables sociodemográficas

Tabla 18

Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función del sexo

Dimensiones / Variable	Sexo	N	Rango promedio	*U*	*p*
Personal	Masculino	104	162.69	6532.000	0.000
	Femenino	173	124.76		
Laboral	Masculino	104	154.95	7337.000	0.009
	Femenino	173	129.41		
Social	Masculino	104	158.14	7005.500	0.002
	Femenino	173	127.49		
Familiar	Masculino	104	150.78	7771.000	0.055
	Femenino	173	131.92		
Tolerancia a la frustración	Masculino	104	161.45	6661.000	0.000
	Femenino	173	125.50		

En la tabla 18, se presentan los resultados de la comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función del sexo en universitarios de psicología y derecho. Se observa que en las dimensiones personal, laboral y social se han encontrado diferencias estadísticamente significativas; sin embargo, en la dimensión familiar no se han encontrado diferencias. Finalmente, a nivel general de la tolerancia a la frustración, se observa diferencias estadísticamente significativas, donde el grupo masculino tiene mayor rango promedio en función del sexo.

Tabla 19

Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función de la edad

Dimensiones / Variable	Edad	N	Rango promedio	*H*	*p*
Personal	19 a 24 años	202	133.50	4.935	0.085
	25 a 34 años	56	147.58		
	35 a 55 años	19	172.16		
Laboral	19 a 24 años	202	135.58	2.768	0.251
	25 a 34 años	56	141.96		
	35 a 55 años	19	166.61		
Social	19 a 24 años	202	135.66	5.092	0.078
	25 a 34 años	56	137.67		
	35 a 55 años	19	178.42		
Familiar	19 a 24 años	202	138.69	2.246	0.325
	25 a 34 años	56	131.88		
	35 a 55 años	19	163.32		
Tolerancia a la frustración	19 a 24 años	202	134.03	6.145	0.464
	25 a 34 años	56	142.66		
	35 a 55 años	19	181.05		

En la tabla 19, se presentan los resultados de la comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función de la edad en universitarios de psicología y derecho. Se observa que en las dimensiones personal, laboral, social y familiar no se encontró diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, a nivel general de la tolerancia a la frustración, el valor *p* indica que no había diferencias estadísticamente significativas en función a la edad.

Tabla 20

Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función del ciclo

	Ciclo	*N*	Rango promedio	*H*	*p*
Personal	VII ciclo	48	150.68	7.291	0.121
	VIII ciclo	87	143.74		
	IX ciclo	39	154.77		
	X ciclo	61	128.30		
	XI ciclo	42	116.75		
Laboral	VII ciclo	48	122.42	8.609	0.072
	VIII ciclo	87	143.58		
	IX ciclo	39	139.08		
	X ciclo	61	158.63		
	XI ciclo	42	119.88		
Social	VII ciclo	48	148.38	1.708	0.789
	VIII ciclo	87	135.82		
	IX ciclo	39	142.46		
	X ciclo	61	130.70		
	XI ciclo	42	143.70		
Familiar	VII ciclo	48	140.83	3.233	0.520
	VIII ciclo	87	148.64		
	IX ciclo	39	139.81		
	X ciclo	61	134.25		
	XI ciclo	42	123.08		
Tolerancia a la frustración	VII ciclo	48	143.13	3.499	0.478
	VIII ciclo	87	145.10		
	IX ciclo	39	145.97		
	X ciclo	61	135.98		
	XI ciclo	42	119.55		

En la tabla 20, se presentan los resultados del análisis de comparación de la tolerancia a la frustración en función del ciclo en los estudiantes universitarios, apreciándose que no se llegó a encontrar diferencias estadísticamente significativas

tanto en personal, laboral, social y familiar. de esta forma, a nivel general de la tolerancia a la frustración, no se habrían encontrado diferencias estadísticamente significativas en función del ciclo de estudio.

Tabla 21

Comparación de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en función de la carrera

Dimensiones / Variable	Carrera	*N*	Rango promedio	*U*	*p*
Personal	Derecho	117	160.88	6799.500	0.000
	Psicología	160	123.00		
Laboral	Derecho	117	147.51	8364.500	0.126
	Psicología	160	132.78		
Social	Derecho	117	151.72	7872.000	0.022
	Psicología	160	129.70		
Familiar	Derecho	117	147.53	8361.500	0.125
	Psicología	160	132.76		
Tolerancia a la frustración	Derecho	117	154.53	7543.500	0.006
	Psicología	160	127.65		

En la tabla 21, se presentan los resultados del análisis de comparación de la tolerancia a la frustración en función de la carrera en los estudiantes universitarios. Se observa que en la dimensión personal y social si habría diferencias estadísticamente significativas, encontrándose un mayor rango promedio en el grupo de derecho; sin embargo, no se encontró diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones laboral y familiar. Finalmente, a nivel general de la tolerancia a la frustración, se encontró diferencias estadísticamente significativas en función de la carrera, siendo los estudiantes de derecho los que mayor puntuación obtuvieron.

4.2. Contrastación de hipótesis

Tabla 22

Relación entre las dimensiones de tolerancia a frustración y dimensiones de sesgo en el proceso de selección

		Sesgo por género	Sesgo por edad	Sesgo por apariencia física
Personal	r_s	-.066	-.072	-.053
	p	.436	.564	.472
	n	277	277	277
Laboral	r_s	-.012	.003	-.021
	p	.842	.962	.727
	n	277	277	277
Social	r_s	-.049	-.090	-.109
	p	.415	.136	.070
	n	277	277	277
Familiar	r_s	-.170	-.169	-.144
	p	.005	.005	.016
	n	277	277	277

En la tabla 22, se presentan los resultados del análisis de relación entre las dimensiones de la tolerancia a frustración y las dimensiones de sesgo en el proceso de selección en los estudiantes universitarios. Se encontró que solo había relación estadísticamente significativa y negativa entre la dimensión familiar (tolerancia a la frustración) y las dimensiones: sesgo por género (rs=-.170; p<.05), sesgo por edad (rs=-.169; p<.05) y sesgo por apariencia física (rs=-.144; p<.05).

Tabla 23

Relación entre tolerancia a frustración y sesgo en el proceso de selección

		Sesgos en el proceso de selección
Tolerancia a la frustración	r_s	-.137*
	p	.023
	n	277

En la tabla 23, se presentan los resultados del análisis de relación entre la tolerancia a frustración y el sesgo en el proceso de selección en los estudiantes universitarios. Se encontró que hay relación estadísticamente significativa y negativa entre la tolerancia la frustración y sesgos en el proceso de selección

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

La presente investigación contó con el objetivo de poder determinar la relación existente entre los sesgos en el proceso de selección y la tolerancia a la frustración en un grupo de estudiantes pertenecientes a una universidad de Villa El Salvador, donde a continuación se desarrollan los resultados con mayor detenimiento y se contrastan con estudios ejecutados de forma previa dentro de los últimos cinco años, con la finalidad de identificar si los resultados obtenidos se asemejan o difieren con los antecedentes, de tal manera que cobra mayor evidencia el poder aceptar o rechazar la hipótesis en función al valor de significancia.

En base a lo señalado se puede identificar que en base al objetivo general se reconoce la existencia de relación inversa estadísticamente significativa entre ambas variables de estudio (r_s= -.137, p<.05), siendo de un tamaño pequeño (Domínguez-Lara, 2017), lo cual quiere decir que a mayor presencia de sesgos en el proceso de selección se identifica una menor tolerancia a la frustración. Estos resultados se asemejan a lo expresado por Pilco y Ávila (2016) quienes encontraron una relación significativa de tipo inversa entre la tolerancia a la frustración y los sesgos cognitivos para la selección de diferentes puestos de trabajo en universitarios de Ecuador; del mismo modo, Iturriaga (2017) reconoció que la presencia de dificultades para la selección de algún puesto de trabajo se encontraba desarrollando mayores niveles en cuanto a la presencia de sentimientos de cólera, ira y frustración. Por otro lado, no se encontraron más investigaciones dentro de los últimos años que busquen la relación entre ambas variables ya mencionadas, sin embargo, se reconoció la existencia de otras variables que se relacionaban de forma indirecta con los sesgos en el proceso de selección, tal como identificó Torres (2018) quien reconoció la existencia de relación significativa de tipo inversa para los sesgos cognitivos en el proceso de selección y el bienestar psicológico en un grupo de estudiantes universitarios pertenecientes a una universidad de Ecuador; mientras que los estudios de Rodriguez y Padilla (2017) señalaron que a una mayor presencia de sesgos en el proceso de selección se relacionó con una menor elección profesional en estudiantes de la carrera profesional de administración en una universidad de Chile. En base a lo mencionado se cuenta con mayor evidencia para poder afirmar la existencia de la hipótesis alterna y el rechazo de la nula, de tal modo que se reconoce la existencia

de relación inversa entre las dos variables de estudio. Dicho ello, cabe la necesidad de implementar un programa de entrenamiento en la selección del personal, junto con el manejo en estrategias y alternativas de entrevista, con la finalidad de reducir la presencia de frustración e incrementar las habilidades de tolerancia ante alguna situación estresante.

Prosiguiendo con los resultados obtenidos en el primer objetivo específico se identificó la existencia de mayor prevalencia para el nivel medio de sesgos en el proceso de selección de personal representado por el 49.5%, seguido por el 32.1% en nivel bajo y el 18.4% en nivel alto; lo cual quiere decir que existe cerca de la mitad de estudiantes que han sido excluidos de algún puesto de trabajo por múltiples motivos no relacionados a la evaluación propia de las competencias requeridas para el puesto. Sin embargo, respecto a las dimensiones se identifica mayor existencia para el nivel bajo en las dimensiones sesgos por género y por apariencia física, mientras que la dimensión de sesgo por edad mantiene mayor existencia de estudiantes en el nivel medio. Estos resultados coinciden con lo obtenido por Torres (2018) quien encontró también mayor existencia de un nivel medio para los sesgos en el proceso de selección para un grupo de estudiantes pertenecientes a una universidad de Ecuador, representado por cerca de nueve de cada diez estudiantes; asimismo, Rodriguez y Padilla (2017) identificó una mayor existencia para el nivel medio en universitarios chilenos. Pilco y Ávila (2016) reconocieron, del mismo modo, una mayor presencia para el nivel medio en los sesgos cognitivos dentro del ámbito laboral en estudiantes universitarios. Por el contrario, Meneses (2017) logró identificar una mayor existencia del nivel alto sobre la percepción de sesgos en el proceso de selección de personal, siendo representado con más de la mitad de estudiantes (58%). En base a lo señalado, el presente estudio cuenta con evidencia semejante donde se reconoce una mayor presencia del nivel medio de estudiantes que contaron con sesgos durante el proceso de selección laboral. Por lo dicho, cabe la necesidad de realizar charlas y programas de capacitación en los estudiantes para reconocer y responder de forma adecuada en el proceso de selección que múltiples empresas pueden ejecutar.

Respecto al segundo objetivo específico se muestra que existe cerca de cinco por cada diez estudiantes que cuentan con un nivel moderado de tolerancia a la

frustración, lo cual significa que mantienen ciertas dificultades para soportar las decepciones o la suspensión de algo que anteriormente haya sido placentero. Los resultados mencionados anteriormente coinciden con los estudios ejecutados por Agurto (2019), quien reconoció que cerca de cinco de cada diez estudiantes contaron con un nivel medio de tolerancia a la frustración, seguido por el nivel bajo en estudiantes pertenecientes a una universidad de Tumbes; del mismo modo, Álvarez (2018) también encontró la existencia de mayores puntuaciones para el nivel medio, siendo registrado por el 51%. Por otro lado, Pilco y Ávila (2016) reconocieron una mayor existencia del nivel bajo para la tolerancia a la frustración en estudiantes universitarios de Ecuador, siendo registrado por el 77% del total de encuestados. En base a lo encontrado en la presente investigación se reconoce la existencia de una mayor presencia para el nivel medio y bajo de tolerancia a la frustración en universitarios, motivo por el cual resulta importante la ejecución de un programa de prevención y entrenamiento en estrategias de relajación y mindfulness, con la finalidad de contar con mayor capacidad para la autorregulación ante situaciones de tensión y poder atender el momento presente en las actividades que puedan ejecutar.

Para el tercer objetivo específico se reconoció que no existe diferencias estadísticamente significativas para los sesgos en el proceso de selección en función a la edad, ciclo y carrera de estudio, puesto que dichas variables no se ven determinadas para la exclusión laboral en los estudiantes evaluados. Dichos resultados se asemejan con lo mencionado por Puyol (2006), quien reconoció que no necesariamente los sesgos se realizan en base a las particularidades de la edad, el ciclo o la carrera del estudiante, sino en base a las primeras entrevistas que logran ejecutar en función a las competencias que pueden desempeñar cada postulante, siendo considerado de manera escasa las apetencias y preferencias por variables sociodemográficas. Por el contrario, existen estudios que difieren con los resultados encontrados en la presente tesis, tal como reportó Meneses (2017) quien encontró la existencia de diferencias estadísticamente significativas para los sesgos en el proceso de selección de personal en función al sexo, identificando que las mujeres cuentan una mayor presencia de exclusividad que los varones; del mismo modo, para Vera (2006) también reconoce la presencia de mayor presencia de sesgos a favor del sexo femenino, siendo tomado en cuenta algunas particularidades que el puesto lo amerita, sin ser exclusivos de cualquier otro tipo de discriminación social, racial, de género o

etaria. En base a lo mencionado, se cuenta con mayor evidencia para rechazar la hipótesis alterna y aceptar la nula, la cual hace referencia a que no existe diferencias significativas para los sesgos en el proceso de selección en función a la edad, ciclo y carrera de estudios, motivo por el cual resulta importante orientar a futuros investigadores en ejecutar nuevas investigaciones con un muestreo más amplio de tipo probabilístico, con la finalidad de que los resultados obtenidos se puedan generalizar y ejecutar programas preventivos mucho más adecuados.

En el cuarto objetivo específico se reconoció que no existe diferencias significativas para la tolerancia a la frustración en función a la edad y ciclo de estudio ($p>.05$), lo cual quiere decir que no se reconoció diferencias respecto a la edad o el ciclo de estudios para una mayor o menor presencia de tolerancia a la frustración. Dichos resultados coinciden con Álvarez (2018) quien tampoco encontró diferencias para la tolerancia a la frustración en función a las variables sociodemográficas de sexo y edad en una muestra de estudiantes pertenecientes a una universidad del distrito de Comas. Así mismo, para Ortuño (2016) la tolerancia a la frustración viene a ser una problemática que se produce debido a la escasa presencia de afecto dentro del nivel familiar en las primeras etapas de vida producto de la carencia de apego con alguno de sus familiares. De forma similar, para Hidalgo y Soclle (2011) la tolerancia a la frustración se encontraría desarrollada por la incapacidad del sujeto para regular su comportamiento ante la pérdida de algún evento, situación, persona o cosa gratificante. Sin embargo, en el presente estudio también se reportó la existencia de diferencias en función a la carrera de estudio ($p<.05$), siendo la carrera de derecho quienes cuentan con mayor tolerancia a la frustración a comparación de los estudiantes de psicología evaluados, siendo producto de los altos niveles de vulnerabilidad que se encuentran expuestos los estudiantes de psicología debido a las propias particularidades de la carrera, reduciendo los espacios de recreación. Según Rodríguez (2016) las carreras de estudio que cuenten con una mayor demanda de exigencias y de una labor social demandante van a estar predispuestos a desarrollar múltiples problemáticas en su salud mental y física. En base a lo mencionado, se cuenta con mayor evidencia para comparar los resultados obtenidos, donde se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, la cual considera que no existe diferencias significativas para la tolerancia a la frustración en función a las variables sexo y edad, sin embargo, si existe diferencias respecto a la carrera de estudio. Dicho

ello, se evidencia mayor necesidad para orientar a los futuros investigadores en ejecutar estudios con un distinto modelo de estudio, tal como los diseños experimentales, donde se busque dar una explicación causal de las variables sociodemográficas y la tolerancia la frustración.

Por último, en cuanto al quinto objetivo específico se reconoce la existencia de relación significativa solo para la dimensión de familia de tolerancia a la frustración y las dimensiones de los sesgos en el proceso de selección ($p<.05$), mientras que las dimensiones personal, laboral y social no cuentan con relación estadística. Dichos resultados se asemejan a lo expresado reportado por Pilco y Ávila (2016) quien identificó que la dimensión familia de tolerancia a la frustración guardó relación con los sesgos cognitivos dentro de las actividades laborales. Mientras que para Puyol (2006) las persona se encuentra inmersa en las problemáticas que pudieran presentar y actuar en función a las particularidad y singularidades de cada familia, lo cual va a producir una determinada forma de actuar ante la presencia de un puesto de trabajo, motivo por el cual son excluidos por los entrevistadores que orientan la selección en función a sus aspectos cognitivos. Otra de las aportaciones encontradas son los argumentos realizados por Aramburú-Zabala (2005) quien señaló que la exclusividad de determinadas características físicas, etarias o por genero para un puesto de trabajo limita la captación de las competencias buscadas para el puesto, generando una mayor frustración para los usuarios que cumplen con los criterios y no son seleccionados. En base a lo encontrado se puede mencionar que se rechaza lo mencionado en la hipótesis alterna y se acepta la nula, la cual reconoce que no existe relación significativa para las dimensiones de los sesgos en el proceso de selección y la tolerancia a la frustración, sin embargo, se identificó la existencia de relación solo para la dimensión familiar de tolerancia a la frustración para los sesgos por género, edad y apariencia física. Dicho ello, cabe la necesidad de promover el estudio en los sesgos en el proceso de selección de forma mucho más profunda, incentivando en la ejecución de capacitación y orientación de selección en base a competencias a las organizaciones que cuenten con mayor sesgo en su proceso de selección.

5.2. Conclusiones

En función a los resultados obtenidos en la presente investigación, dentro de la cual se contó con el objetivo general de determinar la relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador, se logró obtener las siguientes conclusiones:

1. Respecto al objetivo general, se identificó la existencia de relación estadísticamente significativa, pequeña y negativa entre los sesgos en el proceso de selección y la tolerancia (*rho*= -.137, *p*<.05); lo cual quiere decir que, a mayor presencia de sesgos en el proceso de selección menor tolerancia a la frustración.

2. Para el primer objetivo específico se identificó la presencia de una mayor prevalencia para el nivel medio en los sesgos del proceso de selección, siendo representado por el 49.5%, seguido por el nivel bajo (32.1%) y alto (18.4%); sin embargo, para las dimensiones se identifica mayor existencia para el nivel bajo en las dimensiones sesgos por género y por apariencia física, mientras que la dimensión sesgo por edad mantiene mayor existencia de estudiantes en el nivel medio.

3. En función al segundo objetivo específico se reconoció la existencia de un 47.3% de estudiantes con una mayor existencia para el nivel moderado de tolerancia a la frustración, seguido por el 30.7% en nivel bajo y el 22% en nivel alto. Del mismo modo, respecto a las dimensiones se identificó una mayor existencia para el nivel moderado, a excepción de la dimensión laboral donde existió mayor prevalencia en el nivel bajo.

4. Respecto a la primera hipótesis o el tercer objetivo específico se identificó que no existe diferencias estadísticamente significativas (*p*>.05) para los sesgos en el proceso de selección en función del sexo, edad, ciclo y carrera.

5. Para el cuarto objetivo específico o segunda hipótesis se logró identificar que no existe diferencias significativas para la tolerancia a la frustración en función a la edad y ciclo de estudio (*p*>.05); sin embargo, se reportó la existencia de

diferencias en función del sexo y carrera ($p<.05$), siendo el grupo masculino y la carrera de derecho quienes cuentan con mayor tolerancia a la frustración.

6. Finalmente, el último objetivo e hipótesis especifica reconoce la existencia de relación estadísticamente significativa entre la dimensión de familia de la tolerancia a la frustración y las dimensiones de los sesgos en el proceso de selección ($p<.05$).

5.3. Recomendaciones

En base a los resultados y conclusiones señaladas previamente se puede promover la ejecución de las siguientes recomendaciones:

- Diseñar y ejecutar un programa de entrenamiento y capacitación en la selección del personal, junto con el manejo en estrategias y alternativas de entrevista, con la finalidad de reducir la presencia de sesgos en el proceso de selección para lograr que sea un proceso más objetivo y justo.

- Realizar charlas y programas de capacitación en los estudiantes para reconocer y responder de forma calmada y serena en el proceso de selección de personal ante un puesto de trabajo que múltiples empresas pueden ejecutar en base a sesgos.

- Ejecutar un programa de entrenamiento en estrategias de relajación con la finalidad de brindar una mayor capacidad para la autorregulación ante situaciones de tensión y poder atender el momento presente en las actividades que puedan ejecutar.

- Orientar a futuros investigadores en ejecutar nuevos estudios con un muestreo más amplio de tipo probabilístico, con la finalidad de que los resultados obtenidos se puedan generalizar y se logren diseñar programas preventivos que abarquen una mayor población.

- Orientar a los futuros investigadores en ejecutar estudios con un distinto modelo de investigación, tal como los diseños experimentales, donde se busque dar una explicación causal de las variables sociodemográficas y la tolerancia la frustración.

- Promover el estudio de los sesgos en el proceso de selección de forma mucho más profunda, para que las organizaciones que cuenten con mayor sesgo en su proceso de selección, sean capacitadas y orientadas en la selección de personal para evaluar en base a las competencias de los postulantes.

REFERENCIAS

Adecco Group (2017). *Combatir la discriminación laboral en los procesos de selección de personal.* Recuperado de https://cepymenews.es/combatir-discriminacion-laboral-procesos-seleccion-personal

Agurto, J. (2019). *Funcionamiento familiar y la tolerancia a la frustración en estudiantes de la facultad de ciencias sociales de la universidad nacional de Tumbes – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/401/TESIS%20-%20AGURTO%20PERICHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Álvarez, E. (2018). *Diseño de una Escala de tolerancia a la frustración en estudiantes de secundaria de instituciones educativas públicas del distrito de Comas, 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25305/Alvarez_IER.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Álvarez, J. y Zamorano, F. (2018). *Discriminación en los procesos de selección laboral en la Unión Europea* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/159504/Discriminaci%C3%B3n-en-los-procesos-de-selecci%C3%B3n-laboral-en-la-Uni%C3%B3n-Europea.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Amsel, A. (1992). *Frustration Theory*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Aramburú-Zabala, L. (2005). Seleccionar sin discriminar ¿Posibilidad o Utopía? *Lan Harremanak: Revista de relaciones laborales, 13*(1), 153-165.

Arias, G. (2018). *Selección de personal y desempeño laboral en la empresa Matta Andrade S.A.C. contratistas y consultores en Independencia – 2018* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/806/1/Arias%20Valenzuela%2C%20Gianella%20Georgina.pdf

Ávila, X. (2016). *Tolerancia a la frustración y distoriciones cognitivas en estudiantes con consumo de alcohol de segundo año de bachillerato de la Unidad educativa Pedro Vicente Maldonado, periodo enero - junio 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/2982/1/UNACH-FCS-PSC-CLIN2016-0027.pdf

Bacallao-Gallestey, J. (2012). Enfoques modernos del sesgo y la causalidad en la investigación epidemiológica. *Revista Cubana de Salud Pública, 38*(2),686-690.

Begoña, M., Franco, P. y Mustaca, A. (2018). Intolerancia a la frustración y regulación emocional en adolescentes. *Revista ConCiencia EPG, 3*(2), 12-33. Recuperado de https://uai.edu.ar/media/112839/premio-a-la-producci%C3%B3n-cient%C3%ADfica-para-alumnos-y-graduados-recientes-de-la-universidad-ganadores-2019-begona-ibanez-la-investigaci%C3%B3n-en-ciencias-del-comportamiento-en-argentina.pdf

Bernal. C. (2010). *Metodología de la investigación.* Colombia: Pearson.

Cabrera, R. y Terife, J (2007). Discriminación en los procesos de selección de personal de nivel ejecutivo. *Revista Ciencia y Salud, 25*(4), 331-347.

Cancinos, A. (2016). *Selección de personal y desempeño laboral* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf

Choi, B., Granero, R. y Pak, A. (2010). Catálogo de sesgos o errores en cuestionarios sobre salud. *Revista Costarricense de Salud Pública, 19*(2), 106-108.

Chuchón, K. (2019). *Funcionamiento familiar y tolerancia a la frustración en padres de hijos con trastorno del espectro autista* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2771/UNFV_CHUCHON_ACHULLI_KATERIN_BRENDA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. El trabajo en tiempos de pandemia: desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19*). Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45557/1/S2000307_es.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED, 2017). *La discriminación en el reclutamiento laboral. Universidad de las Américas de Puebla - UDLAP*. Recuperado de https://contexto.udlap.mx/la-discriminacion-en-el-reclutamiento-laboral/

Deci, E. y Ryan, R. (2000). The what and why of goal pursuits: Human needs and the self determination of behavior. *Psychological Inquiry, 11*(1), 227-268. doi: 10.1207/S15327965PLI1104_01

Domínguez-Lara, S. (2017). *Magnitud del efecto, una guía rápida*. Recuperado de https://bit.ly/3wj2L3e

Encuesta Gallup (2018). *Sólo el 15% de los trabajadores se sienten comprometidos con sus empleos. Cepyme News.* Recuperado de https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometiddos-con-sus-empleos/

Fernández, J. y Aramburu-Zabala, L. (2000). Diferencias de género en los procesos de selección para la formación para el empleo. Un estudio empírico. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, 16*(3), 329-340.

González, S. (2016). *Niveles de frustración en pilotos de una empresa dedicada a la venta directa por catálogo, debido a la falta de convivencia frecuentes con sus familias* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Gonzalez-Stephanie.pdf

Hernández, S. Fernández, C y Baptista. P (2014). *Metodología de la investigación.* México: Mc Graw-Hill educación.

Hidalgo, N. y Soclle, F. (2011). *Manual de escala de tolerancia a la frustración ETAF*. Universidad Peruana la Unión. Recuperado de https://es.scribd.com/document/281649187/Manual-Etaf-Escala-de-Tolerancia-a-La-Frustracion

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018). *Jóvenes LGTB sufrió algún tipo de discriminación en el trabajo. Diario Gestión Virtual.* Recuperado de https://gestion.pe/economia/management-empleo/inei-11-5-jovenes-lgtb-sufrio-tipo-discriminacion-232082-noticia/

Iturriaga, C. (2017). Algunas consideraciones en torno al sesgo lingüístico. *Revista Contextos, 25*(12), 119-124.

Meneses, J. (2017). *Percepción de los sesgos en el proceso de selección de personal para un puesto de trabajo del rubro administrativo por los estudiantes de la facultad de administración de una universidad privada en Lima Metropolitana* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2879/meneses_ojph.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2015). *La mujer en el mercado laboral peruano.* Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/documento_mujer/la_mujer_campo_laboral.pdf

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE, 2019). *Registro de la micro y pequeña empresa (REMYPE).* Recuperado de https://www.gob.pe/279-registro-de-la-micro-y-pequena-empresa-remype

Moreno, L., Hernández, J., García, O. y Santacrue, J. (2000). Un test informatizado para la evaluación de la tolerancia a la frustración. *Anales de Psicología, 16*(2), 143-155. Recuperado de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16716204

Núñez, R. (2015). *Personalidad parental y su influencia sobre los niveles de frustración en los estudiantes de bachillerato de los colegios urbanos del distrito 1 del Cantón Ambato, provincia de Tungurahua, Parroquia Atocha-Ficoa, período 2013-2014* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/10008/1/N%C3%BA%C3%B1ez%20Richard%20Alejandro%20TRABAJO%20DE%20INVESTIGACION%20TESIS%20DE%20GRADO.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2019). *Informe global sobre discriminación en el trabajo a nivel mundial.* Oficina Internacional del Trabajo. Recuperado de https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/newsroom/news/WCMS_071447/lang--es/index.htm

Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019). *El estrés es la causa del 30% de las bajas laborales en España. Talent Street.* Recuperado de https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2019/06/07/el-estres-es-la-causa-del-30-de-las-bajas-laborales-en-espanya/3388/

Ortuño, A. (2016). Cómo fomentar el autocontrol y la tolerancia a la frustración en los hijos e hijas. *Manual para el alumno o alumna. Madrid: CEAPA*. Recuperado de https://www.ceapa.es/sites/default/files/uploads/ficheros/publicacion/manual_de_ff_alumno_como_fomentar_el_autocontrol_en_los_hijos_ceapa.pdf

Osorio, P. (2006). Exclusión generacional: la tercera edad. *Revista MAD, 14*(3), 129-136.

Pilco, A. y Ávila, J. (2016). *Tolerancia a la frustración y sesgos cognitivos laborales en estudiantes universitarios pertenecientes a Ecuador - 2015* (Tesis de pregrado). Recuperado de http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/401/TESIS%20-%20AGURTO%20PERICHE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Portuondo, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Veintiséis de Octubre – 2018*

(Tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Puyol, Á. (2006). ¿Qué hay de malo en la discriminación? *Revista Doxa, 29*(1), 77-91.

Rodriguez, C. y Padilla, G. (2017). Elección profesional y sesgo de selección: evaluación de los sistemas de admisión universitaria en Chile en un contexto de agenda proinclusión. *Revista Avaliação, Campinas; Sorocaba, 22*(3), 852-870. Recuperado de https://www.scielo.br/pdf/aval/v22n3/1982-5765-aval-22-03-00852.pdf

Rodríguez, M. (2016). *Frustración evocada y adicción a las nuevas tecnologías en adolescentes.* San Cristóbal de la Laguna: Universidad de La Laguna. Recuperado de https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2876/Frustracion%20Evocada%20y%20Adiccion%20a%20las%20Nuevas%20Tecnologias%20en%20Adolescentes.pdf?sequence=1

Rodríguez, C. y Padilla, G. (2017). Elección profesional y sesgo de selección: evaluación de los sistemas de admisión universitaria en Chile en un contexto de agenda pro-inclusión. *Revista Avaliação, Campinas, 22*(3), 852-870. Recuperado de https://www.scielo.br/j/aval/a/qRdPBV79VsXJFVyCyn3GkGs/?format=pdf&lang=es

Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Serrano, N. (2011). La edad como factor de discriminación en el empleo. *Revista Universitaria de Ciencias del Trabajo, 11*(2), 17-43.

Torres, C. (2018). *Sesgos cognitivos y su relación con el bienestar psicológico en estudiantes universitarios de la ciudad de Ambato* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2172/1/76594.pdf

Vegas, C. (2013). *Dependencia, celos y tolerancia a la frustración en estudiantes del nivel superior –Piura* (Tesis de pregrado). Piura: Universidad Privada César Vallejo.

Vera, P. (2006). *La discriminación en los procesos de selección de personal*. California: International Labour Organization.

Viaplana, G. (2015). *Aprender a tolerar la frustración en el Segundo Ciclo de Educación Infantil* (Tesis de pregrado). Recuperado de https://reunir.unir.net/bitstream/handle/123456789/2844/Gemma_Viaplana_More.pdf?sequence=1

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración estudiantes de una universidad de Villa El Salvador?	**Objetivos generales** Determinar la relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador **Objetivos específicos** **O1:** Describir los sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador **O2:** Describir los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador **O3:** Comparar los sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función de la edad, ciclo y carrera **O4:** Comparar los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función de la edad, ciclo y carrera **O5:** Analizar la relación entre las dimensiones de la tolerancia a la frustración y sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador	**Hipótesis general** Existe relación entre sesgos en el proceso de selección y tolerancia a la frustración en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador **Hipótesis especificas** **H1:** Existe diferencias al comparar los sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función de la edad, ciclo y carrera **H2:** Existe diferencias al comparar los niveles de la tolerancia a la frustración y sus dimensiones en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador en función de la edad, ciclo y carrera **H3:** Existe relación entre las dimensiones de la tolerancia a la frustración y sesgos en el proceso de selección en estudiantes de una universidad de Villa El Salvador	Sesgos en el proceso de selección Dimensiones / Ítems / Escala Sesgo por género: 7, 9, 11, 13, 15 Sesgo por edad: 1, 3, 5, 8, 14 Sesgo por apariencia física: 2, 4, 6, 10, 12 Escala: Ordinal Tolerancia a la frustración Dimensiones / Ítems / Escala Personal: 1, 2, 3, 4, 5, 6*, 7, 8 Laboral: 9*, 10, 11, 12, 13, 14, 15 Social: 16, 17, 18, 19, 20, 21 Familiar: 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28 Escala: Ordinal

ANEXO 2. INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO SOBRE PERCEPCIÓN DE SESGOS EN UN PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL

(Meneses, 2017)

INSTRUCCIONES: El presente cuestionario intenta conocer las diferencias que pueden existir en la selección de personal dentro de un puesto de trabajo, de tal manera que responda en que medida percibió una entrevista errada para postular al puesto de trabajo.

N°	Ítems	Si	No
1.	Al momento de ver el aviso sobre el puesto laboral, observó que un requisito era cumplir con un rango de edad específico.		
2.	El entrevistador dio a entender de alguna manera que no posee los requerimientos de apariencia física necesarios para el puesto (como altura, contextura, tez, entre otras).		
3.	El entrevistador cuestionó su experiencia en el mundo laboral en relación a la edad.		
4.	Apenas lo vio entrar a la entrevista, considera que el evaluador tuvo una actitud negativa hacia usted.		
5.	Se le comentó que la edad que Ud. tiene, no le permitiría integrarse al clima dentro del puesto de trabajo.		
6.	Al momento de ver el aviso sobre el puesto laboral, observó que un requisito era cumplir con una “buena presencia” o “buena imagen”.		
7.	Al momento de ver el aviso sobre el puesto laboral, observó que existía algún requisito que pareció que buscaban algún género en especial.		
8.	Considera que el puesto exigía poseer un rango de edad que no iba acorde a la suya.		
9.	Considera que el puesto al que postuló exigía una figura imponente del género diferente al suyo.		
10.	Se percató si el evaluador empezó a ser cortante y apurado de manera que terminó antes la entrevista.		
11.	Existieron comentarios machistas o feministas por parte del evaluador al momento de la entrevista.		
12.	Al ingresar al proceso de selección, se percató que el entrevistador lo observó “de pies a cabeza” y en base a ello tuvo una actitud negativa o positiva hacia Ud.		
13.	Considera que existió alguna represalia hacia Ud. en la entrevista debido a su género.		
14.	Supone que existió alguna represalia hacia Ud. en la entrevista por ser muy joven o mayor en edad para el puesto postulado.		
15.	Cree que debido a su género el entrevistador le pidió más exigencias para el puesto, solo con el objetivo de que desista de postular.		

ANEXO 3. INSTRUMENTOS

ESCALA DE TOLERANCIA A LA FRUSTRACIÓN (ETAF)

(Hidalgo y Soclle, 2011)

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presentan una lista de frases. Si una frase describe cómo reacciona Ud. marca con una X en los casilleros vacíos, recuerda no hay respuestas correctas ni incorrectas.

N°	Ítems	Siempre	A veces	Nunca
1.	Mantengo serenidad ante las dificultades			
2.	Cuando estoy en problemas confío en que lo resolveré			
3.	Cuando estoy ante un problema, normalmente analizo con tranquilidad la causa del problema.			
4.	Reconozco mis errores sin sentirme mal, y trato de solucionarlo			
5.	Cuando realizo una actividad sin lograr lo esperado, aun así, siento la satisfacción de haberlo intentado			
6.	Me siento motivado a continuar con mis propósitos.			
7.	Cuando hay un problema, reacciono con calma sin enojarme			
8.	Cuando me enfrento a un problema, no me rindo fácilmente			
9.	Asumir varias actividades al mismo tiempo y no lograr terminarlo me genera mucha preocupación			
10.	Cuando no cumplo con mis compromisos me siento preocupada (o)			
11.	Generalmente cuando tengo varios trabajos en mi trabajo los culmino sin sentirme muy cansado			
12.	Cuando las personas me critican en mi trabajo, normalmente les refuto sin ofenderlos ni sentirme mal			
13.	Me doy cuenta fácilmente de lo que siento frente a situaciones de presión laboral y puedo manejarlo adecuadamente.			
14.	A pesar de tener resultados adversos en mis actividades de trabajo o estudio, siento satisfacción si he dado lo mejor de mi			
15.	Cuando no entiendo una tarea, me disgusto fácilmente			

16.	Normalmente me relaciono sin dificultades con personas desconocidas en reuniones sociales			
17.	Habitualmente manejo mis impulsos frente a problemas			
18.	Generalmente reacciono con tranquilidad ante las diferencias que tengo con mis amigos.			
19.	Generalmente disfruto la presencia de mis amigos.			
20.	Cuando existe un problema con alguien normalmente controlo mis impulsos.			
21.	Reacciono con prudencia en circunstancias difíciles frente a mis amigos.			
22.	Habitualmente respeto las normas que hay en casa			
23.	Frente a dificultades y problemas que me desmotivaban, siempre recibí apoyo de mis padres y hermanos			
24.	Mis padres tienen un trato agradable conmigo a pesar de mis defectos.			
25.	Generalmente comprendo a mis padres cuando están enfadados.			
26.	Cuando mis padres se molestan conmigo, trato de controlar la situación.			
27.	Realizo las actividades de casa con responsabilidad y disfruto hacerlas.			
28.	No me dejo llevar por problemas familiares fácilmente.			