

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA -CIEPS-
MAYRA GUTIÉRREZ**



**“LA IMPORTANCIA E INCLUSIÓN DE LA PRUEBA
POLIGRÁFICA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE
PERSONAL”**

**CLAUDIA MARÍA ROBLES MALDONADO
NIDIA CAROLINA PIRIR VÁSQUEZ**

GUATEMALA, JUNIO 2012

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-
“MAYRA GUTIÉRREZ”**

**“LA IMPORTANCIA E INCLUSIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA
DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

POR


**NIDIA CAROLINA PIRIR VÁSQUEZ
CLAUDIA MARÍA ROBLES MALDONADO**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE
ORIENTADORAS VOCACIONALES Y LABORALES**

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

TÉCNICAS UNIVERSITARIAS

GUATEMALA, JUNIO DE 2012

The seal of the University of San Carlos of Guatemala is a large, circular emblem. It features a central shield with a figure on horseback, surrounded by various heraldic symbols including castles, lions, and columns. The shield is topped with a crown. The entire emblem is encircled by the Latin motto "LETTERAS ORBIS CONSPICUUM CAROLINA ACADEMIA COACTEM".

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

DOCTOR CÉSAR AUGUSTO LAMBOUR LIZAMA
DIRECTOR INTERINO

LICENCIADO HÉCTOR HUGO LIMA CONDE
SECRETARIO INTERINO

JAIRO JOSUÉ VALLECIOS PALMA
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 456-2010

DIR. 1,360-2012

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

13 de junio de 2012

Estudiantes

Nidia Carolina Pirir Vásquez

Claudia María Robles Maldonado

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el **ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS GUIÓN DOS MIL DOCE (1,352-2012)**, que literalmente dice:

“UN MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y DOS: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **“LA IMPORTANCIA E INCLUSIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL”**, de la carrera Técnica de: **Orientación Vocacional y Laboral**, realizado por:

Nidia Carolina Pirir Vásquez

CARNÉ No. 1999-18236

Claudia María Robles Maldonado

CARNÉ No. 2003-10706

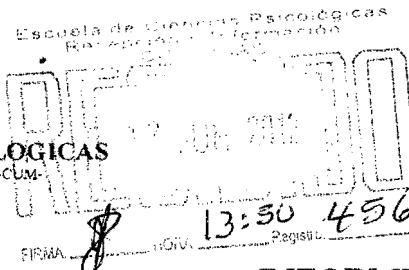
El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado Víctor Ordoñez y revisado por Licenciada Meli Johana Cárcamo Duarte. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO





CIEPs 756-2012
REG: 456-2010
REG: 456-2010

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

INFORME FINAL

Guatemala, 11 de junio 2012.

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Meli Johana Cárcamo Duarte ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“LA IMPORTANCIA E INCLUSIÓN DE LA PRUEBA
POLIGRÁFICA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE
PERSONAL.”**

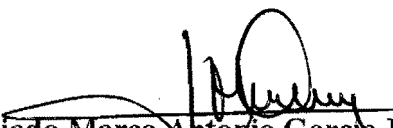
ESTUDIANTE:
Nidia Carolina Pirir Vásquez
Claudia María Robles Maldonado

CARNE NO.
1999-18236
2003-10706

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 04 de junio 2012 y se recibieron documentos originales completos el día 08 de junio 2012, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciado Marco Antonio García Enríquez
~~COORDINADOR~~



Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. “Mayra Gutiérrez”

c.c archivo
Arelis



CIEPs: 757-2012
REG: 456-2010
REG: 456-2010

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-
9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"
Tel. 24187530 Telefax 24187543
e-mail. usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala, 11 de junio 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez,
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciado García:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**"LA IMPORTANCIA E INCLUSIÓN DE LA PRUEBA
POLIGRÁFICA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE
PERSONAL."**

ESTUDIANTE:
Nidia Carolina Pirir Vásquez
Claudia María Robles Maldonado

CARNE NO.
1999-18236
2003-10706

CARRERA: Orientación Vocacional y Laboral

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 11 de mayo 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Meli Johana Cárcamo Duarte
DOCENTE REVISOR



Arelis./archivo



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

Guatemala 02 de Febrero de 2012

Licenciado Marco Antonio García Enríquez

Coordinador

Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-

"Mayra Gutiérrez"

Centro Universitario Metropolitano -CUM-

Estimado Licenciado

Por este medio me permito informarle que he tenido a mi cargo la asesoría de Informe Final de investigación titulado "LA IMPORTANCIA E INCLUSIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA DENTRO DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL" realizado por las estudiantes: CLAUDIA MARIA ROBLES MALDONADO con carné 200310706, NIDIA CAROLINA PIRIR VÁSQUEZ, con carné 19918236, previo a obtener el título como ORIENTADORA VOCACIONAL Y LABORAL.

El trabajo fue realizado a partir del 07 de Octubre 2010 hasta el 24 de Octubre 2011.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el SIEPS por el que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular me suscribo,

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciado Víctor Ordoñez



Psicólogo y Orientador Vocacional y Laboral

No. Colegiado 4270

Asesor de contenido



Guatemala 10 de febrero del 2012

Licenciado

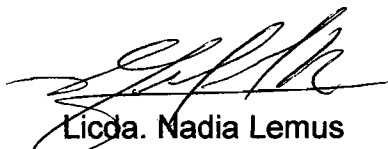
Marco Antonio García Enríquez
Coordinador Centro de Investigación en Psicología
-CIEPS- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas,
CUM

Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Claudia María Robles Maldonado con carné 200310706 y Nidia Carolina Pirir Vásquez con carné 199918236, realizaron en esta institución 30 encuestas a personal de Recursos Humanos, como parte del trabajo de investigación "**La importancia e inclusión de la prueba poligráfica dentro del proceso de selección de personal**" en el periodo del 01 de septiembre del año 2011 al 30 de octubre del año 2011, en horario de 8:00a.m. - 5:00p.m..

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,


Licda. Nadia Lemus
Gerente General
Cel: 4739-1401



NL/mg
Archivo

MADRINAS

NADIA AMPARO LEMUS RODAS

Licenciada en Psicología

No. De Colegiado 1926

BLANCA DELGADO

Licenciada en Ciencias Jurídicas y Sociales

Abogada y Notaria

No. De Colegiado 13334

**DEDICATORIA DE
CLAUDIA MARÍA ROBLES MALDONADO**

A DIOS:

Por iluminar mi caminar en los senderos de la vida, por tantas bendiciones diarias y darme el privilegio de tener una familia unida y excepcional.

A MIS PADRES:

Joaquín Alberto Robles Meléndez (Q.E.P.D.) y Floridalma Maldonado

A quienes me dieron la vida y sin esperar nada a cambio lo dieron todo, se rieron conmigo en mis triunfos y lloraron también en mis fracasos, me guiaron por un camino de rectitud, con amor, buenos ejemplos y apoyo en toda circunstancia, por eso hoy y siempre les doy las GRACIAS; quiero que sientan que el objetivo logrado también es suyo y que la fuerza que me ayudo a conseguirlo fueron ustedes.

A MI HERMANA:

María Lucía Robles Maldonado

Por compartir este éxito conmigo.

A TODA MI FAMILIA:

A mis tías, tíos y primos por brindarme su apoyo incondicional siempre y su cariño.

A MIS AMIGOS:

Por su gran amistad, por darme ánimos, escucharme y estar junto a mí durante estos años.

Al termino de esta etapa de mi vida. Quiero expresar todo mi agradecimiento a quienes con su ayuda, apoyo y comprensión, me alentaron a lograr esta hermosa realidad... mi formación profesional.

**DEDICATORIA DE
NIDIA CAROLINA PIRIR VÁSQUEZ**

A DIOS

Por llevarme a su lado a lo largo de esta vida llenándome de alegría, fortaleza y gozo.

A MI MADRE

Odilia Vásquez, por todo lo que me ha dado en la vida, especialmente en los momentos difíciles y enseñarme todo el valor y toda la fuerza en un solo abrazo.

A MI ESPOSO

Melvin Mendoza, por darme el impulso para seguir mis estudios, paciencia, comprensión, amor, porque lo quiero. Realmente me llena por dentro para conseguir un equilibrio que permita dar el máximo de mí.

A MIS HIJOS

Martyn, eres una gran fortaleza para mi vida, ya que llenas mi corazón de tu gran Amor.

Angelo, tu nacimiento ha coincidido con el final del cierre de mi pensum, ya que has venido a este mundo para darnos felicidad y luz. Sin duda una referencia para el presente y el pasado.

A MI HERMANA

Katherin, por compartir conmigo momentos de felicidad y el éxito de mi carrera.

A MI FAMILIA

A mi Madrina Margarita Soto (Q.E.P.D.). A mi abuelita, a mis Cuñados, Concuña, Tíos, Sobrino, Primos, por acompañarme en cada uno de los momentos en este camino y brindarme su apoyo incondicional.

A MIS AMIGAS

Ya que sin esperar nada a cambio compartieron pláticas, conocimiento y diversión.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de San Carlos de Guatemala por darnos una extraordinaria experiencia de vida para formarnos como profesionales.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas que compartió con nosotras maravillosos conocimientos y anécdotas.

A nuestro asesor el Licenciado Víctor Ordóñez por ser un consejero para nosotras.

A nuestra revisora la Licenciada Meli Cárcamo por ser parte de esta aventura.

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| RESUMEN..... | 10 |
| PRÓLOGO..... | 11 |
| CAPÍTULO I | |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO | 13 |
| 1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.1.2 MARCO TEÓRICO..... | 15 |
| 1.1.2.1 ANTECEDENTES..... | 15 |
| Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos | 15 |
| Antecedentes del polígrafo..... | 17 |
| 1.1.2.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS | 18 |
| Definición..... | 18 |
| Objetivo principal..... | 19 |
| 1.1.2.3 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS..... | 19 |
| Requerimiento de personal..... | 19 |
| Recolección de información acerca del cargo | 20 |
| 1.1.2.4 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL..... | 20 |
| Fuentes de reclutamiento | 21 |
| Fuente interna | 21 |
| Fuente externa | 22 |
| Técnicas de reclutamiento..... | 22 |
| Reclutamiento interno..... | 22 |
| Ventajas..... | 23 |
| Desventajas..... | 23 |
| Reclutamiento externo..... | 24 |
| Reclutamiento mixto | 24 |
| Final del reclutamiento..... | 25 |
| 1.1.2.5 SELECCIÓN DE PERSONAL..... | 25 |
| Bases para la selección de personal | 25 |
| La selección como proceso de comparación..... | 26 |
| La selección como proceso de decisión | 26 |
| Modelo de selección..... | 27 |
| 1.1.2.6 TÉCNICAS DE SELECCIÓN | 27 |
| Entrevistas de selección | 27 |
| Pruebas psicométricas | 28 |
| Estudios socioeconómicos | 28 |
| 1.1.2.7 EL POLÍGRAFO..... | 29 |
| Terminología poligráfica | 29 |
| Herramientas tecnológicas utilizadas | 30 |
| Temas relevantes de pruebas pre empleo | 31 |
| 1.2. DELIMITACIÓN | 32 |

| | |
|---|----|
| CAPÍTULO II | |
| 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS | 33 |
| 2.1. TÉCNICAS | 33 |
| Observación | 33 |
| Encuesta..... | 33 |
| 2.2. INSTRUMENTOS..... | 34 |
| Entrevista..... | 34 |
| CAPÍTULO III | |
| 3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | 35 |
| 3.1. CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN | 35 |
| 3.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR..... | 35 |
| 3.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN | 35 |
| GRÁFICA 1..... | 36 |
| GRÁFICA 2..... | 37 |
| GRÁFICA 3..... | 38 |
| GRÁFICA 4..... | 39 |
| GRÁFICA 5..... | 40 |
| GRÁFICA 6..... | 41 |
| GRÁFICA 7..... | 43 |
| GRÁFICA 8..... | 44 |
| GRÁFICA 9..... | 45 |
| GRÁFICA 10..... | 46 |
| GRÁFICA 11..... | 47 |
| GRÁFICA 12..... | 48 |
| GRÁFICA 13..... | 49 |
| GRÁFICA 14..... | 50 |
| GRÁFICA 15..... | 51 |
| GRÁFICA 16..... | 53 |
| CAPÍTULO IV | |
| 4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 54 |
| 4.1. CONCLUSIONES..... | 54 |
| 4.2. RECOMENDACIONES | 56 |
| BIBLIOGRAFÍA..... | 57 |
| ANEXOS..... | 58 |

“La importancia e inclusión de la prueba poligráfica dentro del proceso de selección de personal”

Autoras: Claudia María Robles Maldonado
Nidia Carolina Pirir Vásquez

Debido al creciente interés en el uso y aplicación del polígrafo en los procesos de selección, se realizó un estudio el cual determina las razones por las cuales las empresas han optado por incluir este servicio dentro de su proceso de selección.

Las organizaciones exitosas perciben que sólo puede crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

Como parte de una buena administración del departamento de recursos humanos es necesario el análisis de cada proceso para crear un balance entre el recurso humano y la empresa.

La investigación se llevó a cabo en una institución dedicada a brindar servicios de colocación e investigación de personal, Recursos Humanos y Más (RRHH +), que se encuentra ubicada en la 6ª av. 5-28 zona 9 Torre Cristal. Se seleccionó la población y la muestra mediante la técnica del muestreo aleatorio estratificado.

En el proceso de la investigación se utilizaron datos obtenidos por varias empresas, en base a la técnica de observación utilizando como instrumentos de recopilación de datos una encuesta y una entrevista para el personal del departamento de Recursos Humanos de cada compañía.

Después de ser procesada y analizada la información se llegó a la conclusión que las empresas en la actualidad, utilizan la prueba poligráfica como parte de su proceso de selección, mayormente de manera outsourcing y con la inclusión de la misma han mejorado sus proceso de selección, haciéndolos más óptimos y conjuntamente reduciendo sus niveles de rotación.

PRÓLOGO

Actualmente el capital humano es parte importante de toda organización. Los procesos que se realizan para captar los talentos que requieren las empresas, deben ser precisos y confiables, es por ello que la implementación de la prueba poligráfica es de vital importancia para la adecuada gestión de reclutamiento y selección de personal, debido a que el polígrafo es un instrumento medico-científico que por medio de él demuestra un alto porcentaje de exactitud y fiabilidad en sus resultados, socialmente nos permite tomar en cuenta todos los factores de la integridad de una persona de manera específica, en base a las necesidades de las empresas, las plazas disponibles, el candidato/a, la sociedad y la cultura, en lo académico infunde la creatividad de la utilización de las herramientas para un objetivo que es optimizar los procesos de selección de personal.

Por ello el propósito de la investigación se enfocó en este aspecto, es decir, las razones principales por las cuales las empresas han optado por incluir la prueba poligráfica de pre empleo o bien como parte decisiva para la contratación de personal dentro de una organización, los cambios positivos y negativos que han tenido las empresas al implementar este servicio y cómo han sido readaptados sus procesos de selección al momento de cubrir una vacante y la reducción de los índices de rotación a partir de esta.

El estudio se desarrolló en una entidad que presta servicios outsourcing de colocación e investigación de personal, que incluye estudios socioeconómicos y la prueba poligráfica: Recursos Humanos y Más (RRHH+), que se encuentra ubicada en la 6ª av. 5-28 zona 9 Torre Cristal. Se trabajó durante tres meses, con parte del personal del Departamento de Recursos Humanos de los clientes de RRHH+, quienes requieren la prueba poligráfica para concluir sus procesos de selección de personal de manera confiable.

Los alcances obtenidos con este estudio fueron: el favorecer las necesidades organizacionales en relación a la provisión de capital humano, optimizar la contratación de un candidato para disminuir la rotación de personal en un empresa y se comprobó que la inclusión de la poligrafía es importante dentro de los procesos de selección de personal.

CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La teoría de Administración de Recursos Humanos, indica que al momento de surgir un puesto de trabajo dentro de una organización, es necesario realizar ciertos procesos para la búsqueda y adquisición de personas idóneas para el mismo. Estos procesos, básicamente han sido diseñados y enfocados para la medición de la persona en relación al perfil del puesto, quiere decir, el área técnica requerida y en cierta medida a la personalidad del candidato para poder ocupar dicho puesto.

De los procedimientos durante la selección de personal, no existe ninguno que nos garantice la confiabilidad de la honestidad de la persona, sabemos que la mayoría de estos procesos nos arrojan información, por lo general de la personalidad, pero en muy pocas ocasiones, se enfocan en la persona integralmente (en los campos: laboral, familiar, económico, educativo, delictivo, hábitos personales, etc.).

El polígrafo como instrumento de verificación de datos y confiabilidad, surge en el ámbito laboral en Guatemala hace 10 años aproximadamente. La mayoría de las empresas actualmente lo utilizan, debido a que es un instrumento que registra las reacciones psicofisiológicas de una persona al momento de mentir.

Es necesario conocer qué cantidad, dentro de una población de diversas empresas, requieren de los servicios poligráficos de RRHH+ de manera outsourcing, quienes han implicado la evaluación poligráfica en sus áreas de Recursos Humanos o esta como parte decisiva del proceso de selección de

personal para cubrir sus plazas vacantes en las diferentes áreas de cada empresa y las justificaciones específicas de esta implicación para cubrir las necesidades de las mismas.

Se abordó el problema de investigación por medio de la aplicación de una encuesta y una entrevista para el personal del departamento de Recursos Humanos, para ser procesados y organizados por sub-variables en tablas de distribución de frecuencias, para realizar un análisis e interpretación de los resultados de la investigación.

1.1.2 MARCO TEÓRICO

1.1.2.1 ANTECEDENTES

Antecedentes de la Administración de Recursos Humanos

En la tarea de encontrar bases teóricas acerca de la administración de Recursos Humanos, nos damos cuenta que no es posible señalar el momento en que se dio inicio a las técnicas de administración de personal por una razón muy sencilla, la existencia de este campo es condición necesaria para la existencia de la civilización. “Ninguna asociación humana puede prescindir de las técnicas necesarias para la división del trabajo y la especialización en determinadas labores”.¹

En toda sociedad humana ha existido la administración de personal, aunque no se ha conocido bajo el nombre de administración de personal o Recursos Humanos. Cuando los constructores de las pirámides de Egipto, recurrieron a la violencia para manejar al personal, sin duda alguna no fue la mejor técnica pero era la que ellos conocían y aplicaban, al seleccionar individuos especialmente vigorosos para que tiraran de los grandes bloques. A través de los años las técnicas e instrumentos para administrar personal han evolucionado. Según Werther “a mediados del siglo XVIII la aparición de maquinarias complejas en el seno de la sociedad inglesa dio como inicio al fenómeno conocido como Revolución Industrial primero en Inglaterra, y poco después en Europa y América del Norte, surgieron grandes organizaciones comerciales e industriales que requirieron instalaciones cada vez mayores, esto se tradujo en la necesidad de coordinar los esfuerzos de grupos cada vez mayores, para conseguir que el trabajo resultara económicamente rentable, a finales del siglo XIX en algunas organizaciones se creó el “departamento de bienestar” que se puede considerar el antecesor directo del departamento de personal”.

¹ Werther, William B. Keith, Davis. 1993: Administración de Personal y Recursos Humanos. Página 30.

Es importante reconocer que otro logro de largo alcance de importancia para la administración de personal es el movimiento de la administración científica. El nombre más famoso asociado con este movimiento es el de Frederick W. Taylor. El primer principio de Taylor implicaba la observación, clasificación y tabulación sistemática de actividades del trabajo. El segundo principio tenía que ver con la selección de personas con las habilidades y capacidades necesarias para llevar a cabo con eficiencia el ahora organizado trabajo. El tercer principio implicaba capacitación y fue un sustituto para la práctica de muchos siglos de permitir que las personas escogieran sus propios métodos de trabajo.

Durante las primeras décadas del siglo XX vieron el surgimiento de los primeros departamentos de personal, fenómeno que se vio favorecido por los avances de la administración científica y por los movimientos sindicales. “El departamento de personal mantenía los salarios en niveles adecuados, seleccionaban a los candidatos idóneos, y servían como canal de quejas y sugerencias. Así mismo absorbieron las anteriores funciones de los departamentos de bienestar al encargarse de las negociaciones con los sindicatos y de los asuntos relacionados con el bienestar de los trabajadores”.²

Pero en la actualidad con la llegada del tercer milenio, la globalización de la economía y la fuerte competencia mundial, se nota cierta tendencia en las organizaciones exitosas de no administrar personas ni recursos humanos, sino administrar con las personas, “a quienes se les ve como agentes activos y proactivos, dotados no sólo de habilidades manuales, físicas o artesanales, sino también de inteligencia, creatividad y habilidades intelectuales”.³

² Werther, William B. Keith, Davis. 1993: Administración de Personal y Recursos Humanos. Página 31.

³ Chiavenato, Idalberto. 2004: Administración de Recursos Humanos. Página 2.

Antecedentes del polígrafo

Científicos de distintos lugares empezaron a estudiar las reacciones del cuerpo hasta que en 1840 inventaron el polígrafo, un aparato que mide el ritmo respiratorio, el cardíaco y la actividad eléctrica del cerebro. Éste es considerado hoy un instrumento científico que registra y monitorea cambios psicofisiológicos vinculados con la mentira. Detecta las reacciones físicas que se producen. El cuerpo tiene reacciones que responden a un mecanismo de defensa bajo el control del sistema nervioso involuntario, el mismo que se activa en situaciones de emergencia. El ser humano no puede controlarlo. Aunque la información que se obtiene no es tomada como concluyente, sí es utilizada como una herramienta en procesos de selección de personal. La prueba puede ser practicada con el consentimiento de la persona.

La detección de mentiras mediante la utilización de medios científicos comenzó en el año 1895 con el italiano Cesare Lombroso, quien estudió la relación entre los cambios en el sistema cardiovascular y la reacción del cuerpo con la mentira. Para esto utilizó únicamente dos parámetros: ritmo cardíaco y presión sanguínea. John Larson se basó en este trabajo y en el de Benussi y renovó el polígrafo de tinta inventado por el Dr. James McKenzie en 1908. Después del éxito presentado por Lombroso, en 1914 Benussi se dedicó a estudiar el cambio de la respiración producido como respuesta fisiológica a la mentira. En 1921 John A. Larson, Depto. Policía. Berkley diseño el primer Polígrafo que medía la presión sanguínea, respiración y registraba cambios cardiovasculares.

El Comité de Psicología del Consejo Nacional de Investigación de Estados Unidos, solicitó un estudio del polígrafo, esto fue en 1923, este dio como resultado una exactitud por encima del 95 por ciento, sirviéndose sólo de la presión arterial como valor de referencia. En 1926 Leonarde Keeler, que trabajaba con Larson en la Universidad de Berkley, modificó el aparato para

hacerlo portátil. En 1931, para medir la conducción eléctrica a través de la piel, se agregó al galvanómetro al sistema poligráfico. En 1938 Leonarde Keeler del Depto. Policía. Berkley, considerado como el padre de la poligrafía moderna, creó el primer polígrafo moderno de tres canales. En 1948 Leonarde Keeler creó la primera escuela de Poligrafía. La ley que permite el uso del polígrafo en la empresa privada para distintos fines, fue instaurada en 1988, bajo la resolución 1212 que comenzó a regir en enero de 1989, la cual permitiría entre ellos, esclarecer la pérdida de dinero dentro de alguna compañía⁴.

1.1.2.2 ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Definición

Si tuviéramos que dar una definición lógica y completa, diríamos que “es la utilización de las personas como recursos para lograr objetivos organizacionales. Como consecuencia, los gerentes de cada nivel deben participar en la ARH. Básicamente, todos los gerentes logran hacer algo a través de los esfuerzos de otros; esto requiere una ARH eficaz. Las personas que manejan asuntos de Recursos Humanos enfrentan diversos retos, que van desde la fuerza laboral, constantemente variable, hasta regulaciones gubernamentales siempre presentes”.⁵

La administración de Recursos Humanos (ARH) es el conjunto de políticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación del desempeño. Aportando a este concepto, Reyes comenta que “la ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes son gerentes de personas porque están

⁴ Latín American Polygraph Institute, 2010: Curso Básico de Poligrafía. Página 8

⁵ Stanton, Edwin S. 1985: Sistemas de Solicitud y Selección de Personal. Página 3

involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.”⁶

Objetivo principal

El objetivo es que los empleados de una empresa estén satisfechos con la labor que realizan y que se cuente con las personas indicadas, de esta manera los empleados retribuirán a la empresa con el mejor desempeño dentro de la misma; esto es bien sabido ya que “las personas constituyen el principal activo de la organización; de ahí la necesidad de que ésta sea más consciente y esté más atenta de los empleados. Las organizaciones exitosas perciben que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados”.

Como parte de una buena administración del departamento de Recursos Humanos es necesario el análisis de cada proceso para crear un balance entre el recurso humano y la empresa.

1.1.2.3 ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DE PUESTOS

Requerimiento de personal

Según Chiavenato es la “Verificación de los datos consignados en el requerimiento a cargo del jefe inmediato, especificando los requisitos y las características del aspirante al cargo. Cuando la empresa no tiene un sistema de análisis de cargos, el formulario de requerimiento de personal deberá tener espacios adecuados donde el jefe inmediato pueda especificar esos requisitos y esas características. Todo el proceso de selección se basará en esos datos.”⁷

⁶ Reyes, Ponce Agustín. 1994: Administración de personal. Página 3.

⁷ Chiavenato, Idalberto. 2004: Administración de Recursos Humanos. Página 246

Recolección de información acerca del cargo

Es la descripción y análisis del cargo, inventario de los aspectos intrínsecos (contenido del cargo) y extrínsecos (requisitos que debe cumplir el aspirante al cargo o factores de especificaciones) del cargo. Cualquiera que sea el método de análisis empleado, lo importante para la selección es la información con respecto a los requisitos y las características que debe poseer el aspirante al cargo para que el proceso de selección se centre en ellos, el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar”.⁸

Posteriormente a esta a la información que se tiene de los puestos y se busca reclutar primera mente a la mayor cantidad de posibles candidatos para seleccionar al personal idóneo.

1.1.2.4 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

En gran parte el éxito que se logra al contratar gente competente es el resultado directo de cuán efectivo ha sido el programa de reclutamiento. Es obvio que la única gente que se podrá contratar es aquella que ha sido atraída a la organización. Chiavenato nos dice que “el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. En esencia es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar”.⁹

Las fuentes de abastecimiento y medios de reclutamiento, aunque guardan enormes semejanzas, son cosas distintas “los lugares en que podré encontrar mi personal” y “la forma de atraerlo a la empresa”. La distinción tiene la ventaja

⁸ Idem. Página 208

⁹ Chiavenato, Idalberto. 2004: Administración de Recursos Humanos. Página 208

práctica de que una fuente de abastecimiento puede ser buena, pero parecer mala por lo inadecuado del medio de reclutamiento y viceversa.

El reclutamiento implica un proceso que varía según la organización. Dado que el reclutamiento es una función de staff, sus actos dependen de una decisión de la línea que se oficializa mediante una especie de orden de servicios, generalmente denominada solicitud de empleado o solicitud de personal. Cuando el órgano de reclutamiento la recibe, verifica en los archivos si está disponible algún candidato adecuado; si no, debe reclutarlo a través de las técnicas de reclutamiento más indicadas para el caso.

Fuentes de reclutamiento

En realidad las fuentes por las cuales podemos reclutar al personal para el puesto que estamos intentando llenar, podrían ser todas aquellas a las cuales seamos capaces de llegar, tomando en cuenta el presupuesto con el que contamos; pero creando una división para estas fuentes podríamos decir que se resumen en dos principales:

Fuente interna

Según Chiavenato, es acá donde primero hacemos una “verificación de las necesidades de la organización respecto a sus necesidades de recursos humanos a corto, mediano y largo plazo para saber que requiere de inmediato y cuáles son sus planes futuros de crecimiento y desarrollo, que significarán nuevos aportes de recursos humanos. Este censo interno no debe ser esporádico ni ocasional, sino continuo y constante y debe abarcar todas las áreas y niveles de la organización para conocer cuáles son sus necesidades de personal y cuál es el perfil y las características que los nuevos miembros deben mostrar y ofrecer”.¹⁰

¹⁰ Chiavenato, Idalberto. 2004: Administración de Recursos Humanos. Página 216

El utilizar la fuente interna para reclutar personal, tiene varias ventajas entre ellas, que el personal de la empresa ve en ella, una fuente de crecimiento profesional, por lo tanto el ambiente de trabajo será de competitividad y esto conlleva a contar con personal mejor preparado de forma académica y mental.

Fuente externa

El objetivo de esta fuente es el crecimiento de la organización y la eficiencia del departamento de personal determinan en gran medida la necesidad de recurrir a fuentes externas, la falta de personal con potencial para ser promovido refleja una deficiencia grave en cualquier empresa. Aunque Chiavenato nos amplía esta información diciéndonos que “es una investigación del mercado de recursos humanos orientada a segmentarlo y diferenciarlo para facilitar su análisis y su consiguiente estudio. La clave está en obtener la ubicación de las fuentes de reclutamiento correctas”.

Técnicas de reclutamiento

Los empleados actuales a menudo son la mayor fuente de candidatos, el cubrir vacantes con candidatos internos ofrece diversos beneficios. Los empleados ven que la competencia es recompensada y la moral y el desempeño por lo tanto podrían verse fortalecidos.

Reclutamiento interno

El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical), o trasladados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal), por esta razón esta es la primera opción que toman en cuenta las empresas.

Ventajas

- Es más económica para la empresa, pues evita gastos de anuncios, de prensa u honorarios de empresas de reclutamiento.
- Es más rápido, evita las frecuentes demoras del reclutamiento externo.
- Presenta mayor índice de validez y seguridad.
- Es una poderosa fuente de motivación para los empleados.
- Aprovecha las inversiones de la empresa en entrenamiento de personal, que muchas veces sólo tiene su recompensa cuando el empleado pasa a ocupar cargos más elevados y complejos.
- Desarrolla un sano espíritu de competencia entre el personal, teniendo presente que las oportunidades se ofrecen a quienes demuestran condiciones de merecerlas.

Desventajas

- Puede generar conflicto de intereses, ya que al ofrecer oportunidades de crecimiento en la organización, tiende a crear una actitud negativa en los empleados que no demuestran condiciones o no logran esas oportunidades.
- Cuando se efectúa continuamente, puede llevar a los empleados limitar la política y las directrices de la organización, ya que éstos, al convivir sólo con los problemas y las situaciones de su organización, se adaptan a ellos y pierden la creatividad y la actitud de innovación.

El reclutamiento interno tiene tanto ventajas como desventajas, por lo que cuando se realiza el proceso para una vacante es necesario analizar las variables que pueden afectar el mismo, y cuando éste se realiza de forma continua puede provocar inestabilidad en el ambiente laboral, demuestra que el proceso utilizado es ineficiente, y por lo tanto no se logra el objetivo del reclutamiento, que es proveer el recurso adecuado en el momento exacto.

Reclutamiento externo

Se enfoca en los candidatos del mercado externo de recursos humanos, y para que éste funcione bien, debe buscar personas de manera precisa y eficaz y atraer a los candidatos a la organización.

Utiliza diversas técnicas para influir en los candidatos y atraerlos, pues se trata de escoger los medios adecuados para llegar al candidato deseado donde se encuentre. Las organizaciones exitosas siempre tienen las puertas abiertas para recibir candidatos que se presentan espontáneamente, aunque en ese momento no exista un puesto vacante. El reclutamiento debe ser una actividad continua e ininterrumpida. Los candidatos que se han presentado de manera espontánea o que no fueron escogidos en reclutamientos anteriores han de tener un currículum vitae o una solicitud de empleo debidamente archivada en el órgano de reclutamiento. También existe la opción de tomar en cuenta a candidatos presentados por empleados de la misma empresa, también es un sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y bajo índice de tiempo; la organización que estimula a sus empleados a presentar o recomendar candidatos utiliza uno de los vehículos más eficientes y de mayor cobertura.

Reclutamiento mixto

Inicialmente, es un reclutamiento externo, seguido de reclutamiento interno, en caso que aquél no dé los resultados deseables. La empresa está más interesada en la entrada de recursos humanos que en su transformación, es decir, a corto plazo, la empresa requiere personal calificado y necesita importarlo del ambiente externo. Al no encontrar candidatos externos que estén a la altura de lo esperado, asciende a su propio personal, sin considerar inicialmente criterios sobre calificaciones necesarias.

Final del reclutamiento

El reclutado presenta solicitud de empleo, o presenta su currículum vitae a la organización. La solicitud de empleo es un formulario en el cual el candidato anota los datos personales, académicos y laborales. El propósito de esta solicitud es recabar la mayor información posible de los candidatos, es un medio útil para obtener futuras referencias.

1.1.2.5 SELECCIÓN DE PERSONAL

Es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación, y por consiguiente, restrictiva. La tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. Para este proceso es importante tomar en cuenta tres cosas. Primero, el desempeño del gerente dependerá, en parte, del desempeño de los subordinados. Segundo, una selección eficiente es importante debido al costo que tiene el reclutar y contratar empleados. Tercero, una buena selección es importante debido a las implicaciones legales de utilizar procedimientos ilegales de selección.

Bases para la selección de personal

Dado que la selección de recursos humanos es un sistema de comparación y de toma de decisiones, es necesario que se apoye en un estándar o criterio determinado para que tenga alguna validez, el cual se fundamenta en las características del cargo vacante. En consecuencia, el punto de partida es la obtención de información sobre el cargo. La selección de personal funciona como un proceso compuesto de varias etapas o fases secuenciales que atraviesan los candidatos. En las primeras etapas se encuentran las técnicas más sencillas y económicas, al final se hallan las técnicas más complejas y costosas.

Dentro del proceso de selección una parte importante es la verificación de documentos, esta es una investigación de la información sobre empleos anteriores y cualquier otro dato, se logra por medio de llamadas de teléfono a patrones anteriores, oficinas de crédito y referencias personales, para corroborar información acerca del candidato, se basa en el principio general que la mejor guía sobre lo que una persona hará en el futuro, es lo que ha hecho en el pasado.

En la fase de decisión final algunas organizaciones optan por realizarle al empleado el examen médico, para asegurarse que la salud del solicitante es adecuada para cumplir los requerimientos del puesto.

La selección como proceso de comparación

La selección en sí es un proceso de comparación entre dos variables: los requisitos del cargo (exigencias que debe cumplir el ocupante del cargo) y el perfil de las características de los candidatos que se presentan. La primera variable la suministran el análisis y la descripción del cargo; la segunda se obtiene mediante la aplicación de técnicas de selección. Esta comparación no se centra en un único punto de igualdad de las dos variables, sino en una franja de aceptación que admite cierta flexibilidad más o menos cercana al punto ideal y equivale a los límites de tolerancia admitidos en el proceso de control de calidad.

La selección como proceso de decisión

Una vez que se tiene establecida la comparación entre las características exigidas por el cargo y las de los candidatos, puede suceder que varios de ellos cumplan las exigencias y merezcan ser postulados para que el organismo solicitante lo tenga en cuenta como candidatos a ocupar el cargo vacante.

Modelo de selección

Cuando hay varios candidatos para cubrir una vacante, cada candidato se compara con los requisitos que exija el cargo por proveer; pueden ocurrir dos alternativas: aprobación o rechazo. Si se rechaza, simplemente sale del proceso, porque hay varios aspirantes a ocupar el cargo y sólo uno de ellos podrá ser aceptado.

1.1.2.6 TÉCNICAS DE SELECCIÓN

Una vez obtenida la información acerca del cargo que se debe ocupar, también se debe obtener información respecto a los candidatos que se presentan; el paso siguiente es la elección de las técnicas de selección para conocer y escoger a los candidatos apropiados. Las técnicas de selección pueden clasificarse en cuatro grupos: entrevistas de selección, pruebas de conocimientos o capacidad, pruebas psicométricas, pruebas de personalidad.

Entrevistas de selección

Es la técnica de selección más utilizada por pequeñas, medianas y grandes empresas. Aunque carezca de bases científicas y sea la técnica de selección más subjetiva e imprecisa, la entrevista personal es el factor que más influye en la decisión final respecto de la aceptación o rechazo de un candidato al empleado, la entrevista debe ser conducida con gran habilidad y tacto para que pueda producir los resultados esperados, es en esencia, un sistema de comunicación entre dos o más personas que interactúan. El propósito básico de este filtro inicial de solicitantes es eliminar a los que no cumplen con los requisitos del puesto. La entrevista es una forma oral de comunicación interpersonal que tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo. Aquí es donde se comprueba todo lo relacionado con el candidato, el desarrollo de su vida, su educación, su estabilidad emocional, su situación actual, sus hábitos, costumbres, manera de expresarse, pensar y actuar, su

grado de motivación en situaciones difíciles. Su agresividad, sus ambiciones, sus referencias anteriores de trabajo, sus referencias personales.

El ambiente de la entrevista debe ser lo más agradable posible, cómodo, aislado y sin ruidos, para evitar con ello que el nerviosismo afecte al candidato en la entrevista. En la entrevista se da a conocer lo relacionado a la plaza vacante, así como lo que se espera de la persona que ocupará el puesto de trabajo.

Pruebas psicométricas

Según Chiavenato las pruebas psicométricas: “Son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio. Busca medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos exigidos por el cargo”¹¹

Según la manera como las pruebas se aplique pueden ser:

- Orales, es decir por medio de preguntas y respuestas verbales.
- Escritas, con preguntas y respuestas escritas.

De realización, medio de ejecución de un trabajo, prueba de mecanografía, taquigrafía, manejo y conocimiento de computación, manejo de un vehículo o fabricación de piezas”.

Estudios socioeconómicos

El cual consta de una entrevista más profunda donde se pretende ampliar la información sobre el ambiente familiar, social, económico y cultural que rodea al candidato, el cual si es calificado como “A”, “B” o “C” continúa en el proceso y dependerá su contratación del cliente para quien se trabaja la plaza vacante.

¹¹ Chiavenato, Idalberto. 2004: Administración de Recursos Humanos. Página 258

1.1.2.7 EL POLÍGRAFO

Terminología poligráfica

Los términos utilizados por los expertos poligrafistas pueden variar dependiendo del contexto en que se utilicen, pero como norma general los principales términos utilizados serían:

- **Análisis poligráfico (Pericial):** Es el estudio científico que realiza un Examinador (Poligrafista) sobre una persona objeto de análisis (examinado) mediante la utilización de un Polígrafo, con el fin de determinar si este miente o no con sus respuestas a las preguntas que son formuladas.
- **Cambios psico- fisiológicos:** Son cambios fisiológicos que sufre el cuerpo humano ante la presencia de distintos estímulos, específicamente una reacción psicológica (p.e. Miedo), el cual provocará un cambio fisiológico (p.e. Elevación de la presión sanguínea).
- **Examinador (Poligrafista):** Es el profesional capacitado para realizar análisis Poligráfico. En términos generales, éste debe haber asistido a una escuela de poligrafía acreditada.
- **Gráficas:** Son los escritos que se desarrollan sobre un papel gráfico en movimiento continuo al momento de una prueba poligráfica. Son los mismos que luego son sujetos a análisis comparativos con el fin de llegar a una opinión pericial.
- **Opinión pericial:** Es la opinión que emite el Examinador luego de haber realizado su análisis poligráfico. Básicamente existen tres tipos diferentes de opinión: 1. Indicadores de mentiras, que es cuando del análisis se desprenden muestras que ha habido respuestas psico-fisiológicas mayores a preguntas incriminatorias (relevantes) que a preguntas de control. 2. No indicadores de mentira, son cuando del análisis se desprende que ha habido respuestas psico-fisiológicas mayores a preguntas de control que a preguntas incriminatorias (relevantes) y 3. No conclusiones, cuando de las gráficas no se desprende la información necesaria para llegar a una opinión definida.

- Preguntas relevantes: Son las preguntas que persiguen aclarar directamente la controversia objeto de análisis. Son las preguntas circulares de la investigación y ésta debe ser específica y no compuesta.
- Técnicas de preguntas (Examen): Son las distintas configuraciones de preguntas que utiliza el Examinador al momento de la redacción de un análisis poligráfico. Las mismas pueden variar según la información que se tenga de la controversia, propósito del examen, capacitación del Examinador y de la personas objeto del análisis¹².

Herramientas tecnológicas utilizadas

Se utiliza el instrumento Polígrafo computarizado (CPS) instrumento de última tecnología que cuenta con tres canales:

- Das: Caja de conexión entre los componentes del polígrafo y la computadora.
- Banda cardio: Banda de presión que se coloca en el brazo izquierdo para medir los cambios cardiovasculares.
- Bandas de respiración: Son dos bandas una torácica y otra abdominal que miden los cambios respiratorios.
- Sensor de movimiento: Hay de varios tipos ya sea el de asiento el cual el examinador se sienta sobre el mismo para medir el movimiento de esfínteres, para las extremidades que se colocan en cada uno de los brazos o piernas, las cuales miden los movimientos de estos.
- GSR: Electrodo que se colocan en el dedo índice y anular de la mano derecha, los cuales miden la conductancia electro dérmica.
- El impacto tecnológico del uso del polígrafo ha logrado afianzar una corriente hacia la utilización de una herramienta de prevención para evitar o detectar futuros hurtos, fraudes, fuga de información, irregularidades o violaciones a procedimientos establecidos dentro de la empresa. Está diseñado para confirmar la inocencia de una persona con respecto a la sospecha de un

¹² Latin American Polygraph Institute, 2010: Curso Básico de Poligrafía. Página 15

- delito o incidente de seguridad relacionado con hurtos, robos, fraudes, chantajes, extorsiones, venta de información confidencial, etc.
- Adicionalmente cuenta con un computador Laptop – donde tiene instalado el software para la toma de gráficas, lo cual hace viable la transportación del mismo.

Temas relevantes de pruebas pre empleo

Los temas relevantes para estas pruebas son: filtros, educación, vínculos, antecedentes penales/policíacos, drogas, robo de valores, motivos de retiro (aspecto laboral), bebidas alcohólicas, delitos graves, historial laboral, certificaciones.

La poligrafía en Guatemala se inició hace unos 10 años atrás sin embargo hace unos 2 ó 3 años ha tenido más auge en los procesos de selección de personal por la misma situación de desconfianza que presenta nuestro país actualmente y la necesidad de optar por los candidatos de mayor fiabilidad para la empresa.

1.2 DELIMITACIÓN

La investigación se enfocó en las razones principales por las cuales las empresas han optado por incluir la prueba poligráfica de pre empleo o bien como parte decisiva para la contratación de personal dentro de una organización, la readaptación de sus procesos de selección al momento de cubrir una vacante y la reducción de los índices de rotación a partir de esta.

El estudio se desarrolló en una entidad que presta servicios outsourcing de colocación e investigación de personal, que incluye estudios socioeconómicos y la prueba poligráfica: Recursos Humanos y Más (RRHH+), que se encuentra ubicada en la 6ª av. 5-28 zona 9 Torre Cristal. Se trabajó durante tres meses, con parte del personal del Departamento de Recursos Humanos de los clientes de RRHH+, quienes requieren la prueba poligráfica para concluir sus procesos de selección de personal de manera confiable.

Los alcances obtenidos con este estudio fueron: el contribuir con la provisión de capital humano, disminuir la rotación de personal en una empresa y se comprobó que la inclusión de la poligrafía es importante dentro de los procesos de selección de personal.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1. TÉCNICAS

Para determinar las variables cuantitativas y cualitativas nos basamos en una investigación de campo de carácter individual.

La recopilación de datos se obtuvo en base a las observaciones en las diversas empresas, una encuesta y una entrevista para el personal del departamento de Recursos Humanos, para ser procesados e interpretados los resultados, los cuales se trabajarán con un enfoque mixto: cualitativo y cuantitativo.

Observación

Con esta técnica se obtuvieron dos tipos de datos; los procesos de selección de cada una de las empresas que utilizan la prueba poligráfica como parte del mismo y la fiabilidad del candidato aplicante a una vacante.

Encuesta

Se aplicó al personal encargado del departamento de reclutamiento y selección con el objetivo de determinar los beneficios y la diferenciación de los procesos antiguos con los actuales después de la implementación del polígrafo. Con esta técnica se evaluó los siguientes indicadores; el índice de rotación de personal previo a incluir la evaluación poligráfica dentro su proceso de selección, el índice de rotación de personal actual dentro de una organización, la eficacia del polígrafo como parte del proceso de selección.

2.2. INSTRUMENTOS

El instrumento de recolección de datos que se utilizó en esta investigación fue:

Entrevista

En base a esta se determinó la implementación y adquisición interna o externa de las pruebas poligráficas en los procesos de selección de cada empresa. Con este instrumento se evaluaron los siguientes indicadores: Los costos de un servicio poligráfico, de manera interna o externa, la frecuencia de evaluaciones poligráficas solicitadas mensualmente.

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1. CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN

3.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR

La presente investigación se llevó a cabo en Asesores en Recursos Humanos y Más (RRHH+). Esta empresa da servicios outsourcing de colocación e investigación de personal, que incluye estudios socioeconómicos y la prueba poligráfica. Se encuentra ubicada en la 6ª av. 5-28 zona 9 Torre Cristal.

3.1.2. CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

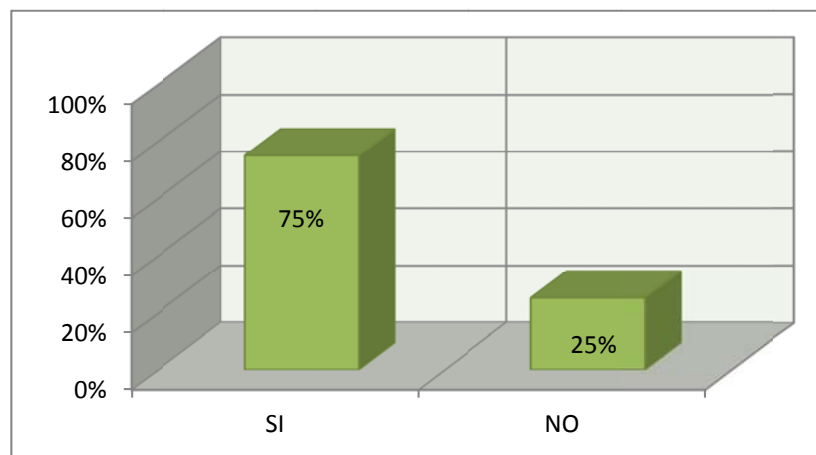
El estudio se trabajó durante tres meses, con parte del personal del Departamento de Recursos Humanos de los clientes de RRHH+, quienes requieren la prueba poligráfica para concluir sus procesos de selección de personal de manera confiable. Los colaboradores que conforman estos departamentos son: personal especializado en el área, posee estudios relacionados a la misma y/o tiene experiencia en este ámbito laboral.

3.2. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Con los resultados obtenidos en este estudio, se elaboró gráficas de análisis en donde se obtuvo las opiniones de las diferentes empresas en cuando a la importancia del proceso poligráfico para el proceso de selección de personal.

Gráfica No. 1

¿Considera usted que se debe de incluir la poligrafía como parte del proceso de selección de personal dentro de una organización?



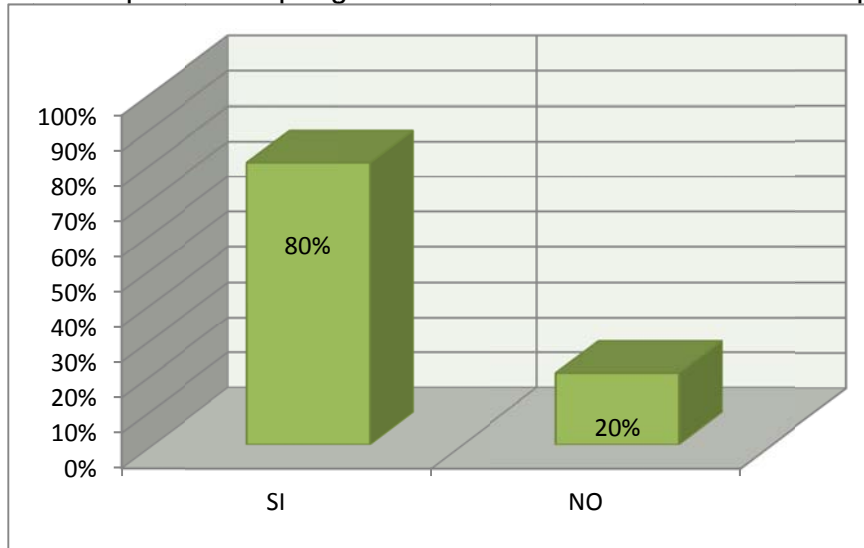
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

La presente gráfica representa que un porcentaje alto de las encuestas realizadas a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos, afirmaron que se debe de incluir la poligrafía en los procesos de selección, ya que esta prueba es utilizada para apoyo de estos procesos, haciéndolos más eficaces, con la salvedad de que no en todos los puestos a ocupar la utilizan. Por otra parte un bajo porcentaje de las encuestas revelan cierta diferencia en la inclusión de la poligrafía, expresando que esta prueba no es definitivamente determinante para ellos o sus políticas como empresas no lo permite.

Gráfica No. 2

¿Implementar la prueba de polígrafo ha facilitado la selección de su personal?



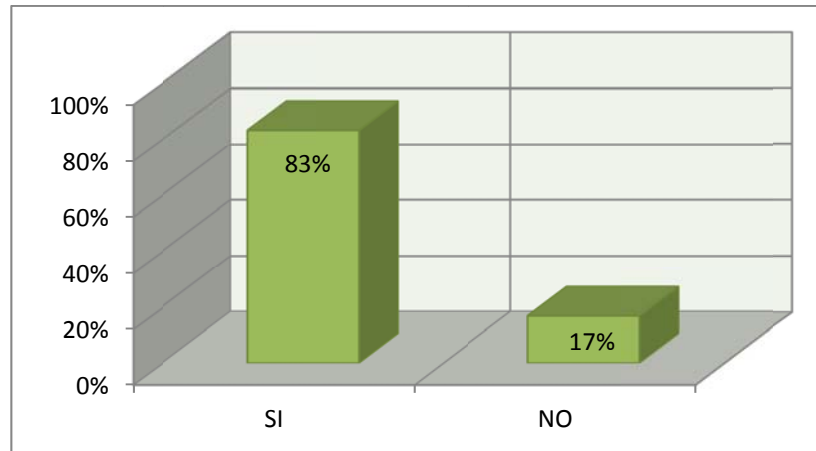
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

La mayoría del personal que conforma el Departamento de Recursos Humanos indicó que el implementar la prueba de polígrafo ha facilita la selección de personal ya que les ayuda a reafirmar la fiabilidad de la información y papelería proporcionada durante el mismo, en contraste, una menor parte comenta que el implementar la prueba de polígrafo sí ha facilitado la selección de su personal, ya que pueden intercalar la prueba de polígrafo entre el proceso de selección para acelerar el mismo.

Gráfica No. 3

¿Considera usted al polígrafo una fuente confiable para conocer la integridad de un posible candidato para una plaza?



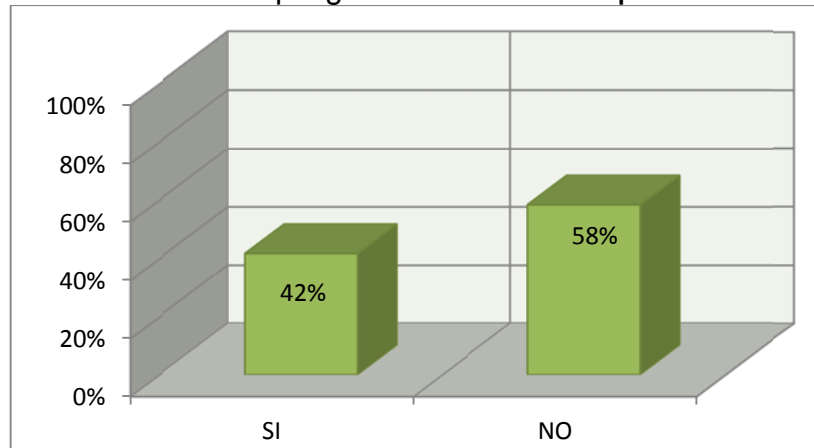
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

El 83% de los colaboradores especializados en el área de Recursos Humanos consideran que efectivamente el polígrafo es una fuente confiable para conocer la integridad de un posible candidato a una vacante, porque es un instrumento médico científico, con un 98% confiable en cuanto a resultados, que busca la verdad por medio de la persuasión del evaluado para confirmar información u obtener admisiones con el mismo. Por otro lado el 17% de los colaboradores, difieren en su respuesta ya que han tenido experiencias no satisfactorias con las empresas que prestan este servicio de manera outsourcing (la falta del profesionalismo, ética, la confusión de resultados, negligencias, personal no capacitado que realiza este tipo de pruebas).

Gráfica No. 4

¿Conoce usted el costo de reclutamiento y selección mensual previa a la inclusión de la evaluación poligráfica dentro de su proceso de selección?



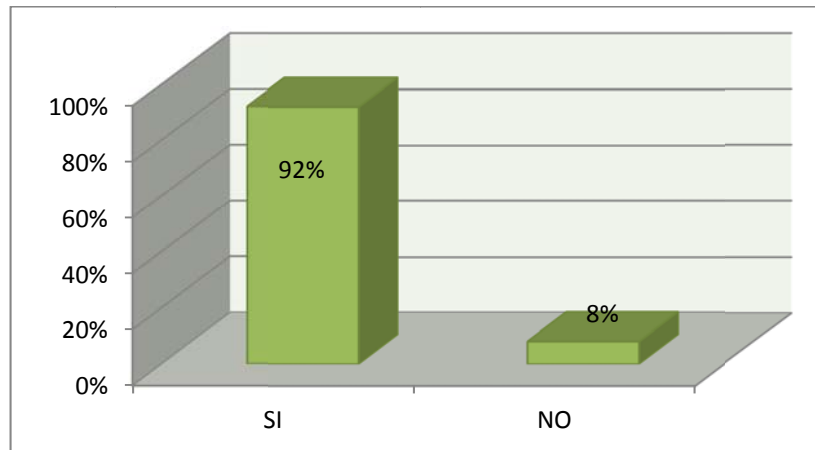
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Generalmente los indicadores sobre costos, se manejan a nivel gerencial, los puestos bajo estos cargos no poseen datos globales. Sin embargo los Auxiliares y Asistentes del Departamento de Recursos Humanos realizan los reportes que forman parte importante de los indicadores finales. Por ello un cierto porcentaje de los colaboradores del Departamento de Recursos Humanos manifestaron no tener conocimiento de los costos de reclutamiento y selección mensual previa a la inclusión de la evaluación poligráfica dentro de su proceso de selección y otro porcentaje reveló conocer estos costos, los cuales dependen de la plaza a cubrir y el tipo de reclutamiento (interno, externo o mixto).

Gráfica No. 5

¿Conoce usted el costo de un proceso poligráfico?



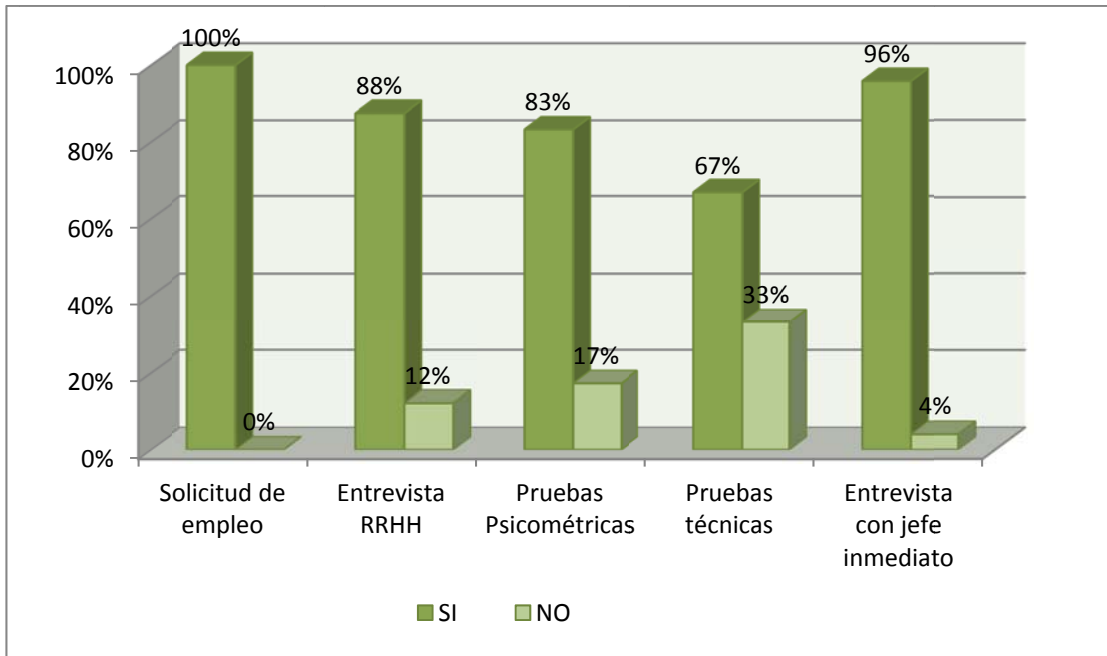
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Un 92% de las encuestas realizadas en los diversos Departamentos de Recursos Humanos denotan que el personal que forma parte del mismo, posee el conocimiento del costo de un proceso poligráfico, los cuales oscilan entre los Q.200.00 - Q. 500.00, estos dependen de la cantidad o frecuencia con que requieran el servicio. Un 8% refirió no conocer el costo del servicio, porque tienen personal encargado para gestionar el servicio.

Gráfica No. 6

De los siguientes aspectos ¿Cuáles utilizaba dentro de su proceso de selección de personal, antes de implementar la poligrafía como proceso?



Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

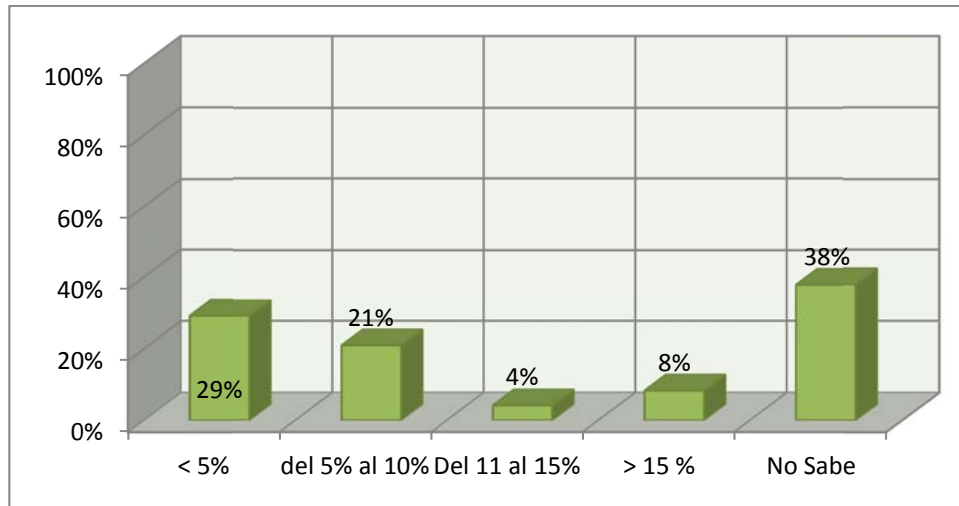
Interpretación:

Cada Departamento de Recursos Humanos adecua el proceso de reclutamiento y selección de personal a sus necesidades y a la plaza que desea cubrir, por lo que antes de implementar la poligrafía como parte del proceso, llevaba este orden. En su totalidad las encuestas realizadas a colaboradores de estos departamentos están de acuerdo que la solicitud de empleo es parte fundamental para el inicio de un proceso de reclutamiento, sin embargo, es la entrevista inicial con Recursos Humanos la que determina el primer filtro en el proceso de selección. El segundo aspecto es la entrevista con el jefe inmediato con un 88%; para que dé el visto bueno al candidato y se expongan las especificaciones del perfil puesto. Es punto es variable de acuerdo a los procesos internos de cada organización. El tercer aspecto es la aplicación de

pruebas psicométricas con un 83%, las cuales verifican que las aptitudes y actitudes del candidato llenan el perfil requerido. Por último se encuentran las pruebas técnicas con un 67 %, las cuales sirven para medir las competencias específicas de un candidato.

Gráfica No. 7

¿Cuál fue su último índice de rotación (anual) previo a incluir la evaluación de poligrafía dentro de su proceso de selección?



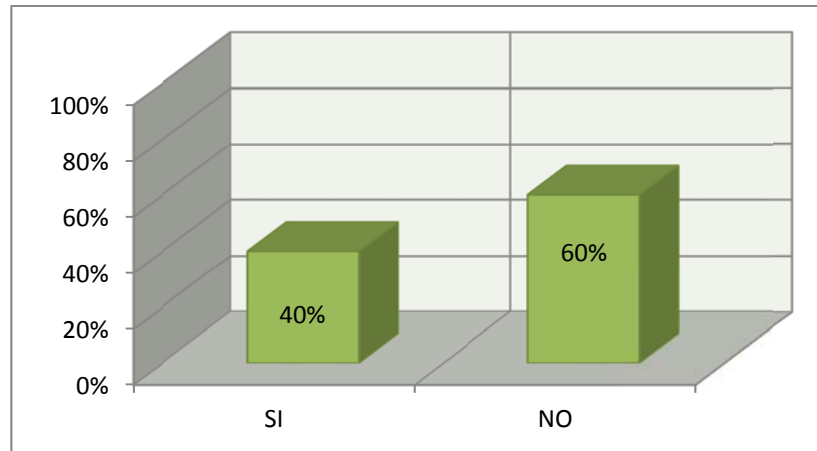
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Las empresas habitualmente tienen un indicador de los índices de rotación anual, el cual es utilizado para sacar costos, la evaluación de desempeño y el clima laboral, por lo tanto un porcentaje bajo tiene conocimiento del mismo, los cuales oscilan entre 40% - 60% y un porcentaje alto lo desconoce ya que no es tomado es de relevancia para la empresa o por confidencialidad de la empresa no lo proporcionaron.

Gráfica No. 8

¿Conoce usted el índice actual de rotación de personal dentro de su organización?



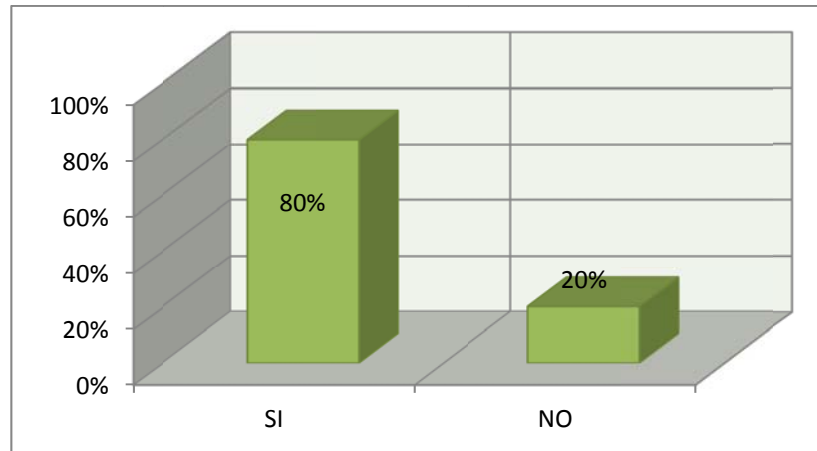
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

En las empresas habitualmente no se manejan índices de rotación por lo que solo un porcentaje de encuestas realizadas indican que tiene un promedio de rotación entre un 5 a un 10% en plazas nuevas, por lo que es importante el proceso poligráfico para contrarrestar esta rotación.

Gráfica No. 9

¿Considera que el índice de rotación de personal ha disminuido, posterior a la implementación de la evaluación poligráfica dentro de su proceso de selección?



Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

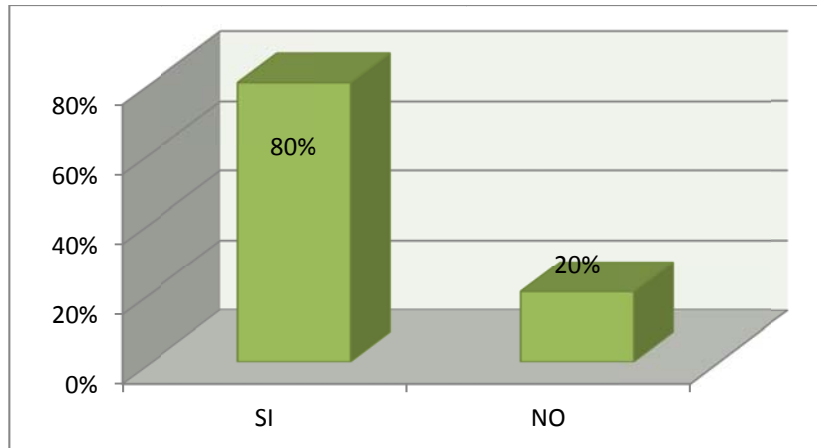
Interpretación:

Los índices de rotación de personal dentro de las empresas han disminuido considerablemente, el indicador promedio concluye que han reducido en un 80% al implementar la prueba poligráfica, por lo que las empresas han reducido costos y cuentan con un personal más competente.

Cómo se hizo mención anteriormente algunas empresas si tiene record de los índices de rotación y algunas otras no lo poseen.

Gráfica No. 10

¿La empresa cuenta con un de departamento estructurado de Recursos Humanos?



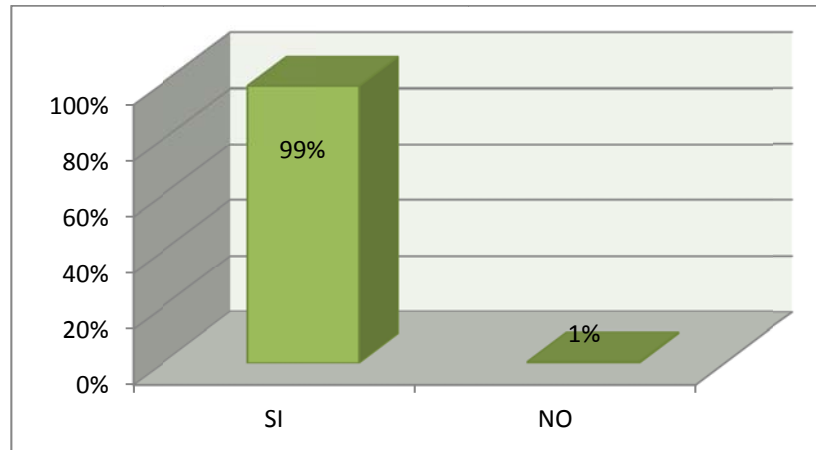
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

En la actualidad la mayoría de las empresas cuentan con un departamento estructurado de Recursos Humanos como se puede observar en la grafica No 1. De 25 empresas entrevistadas, el 80% de ellas cuentan con el apoyo de esta área al momento de realizar un proceso de reclutamiento y selección de personal, mientras que el 20% no posee este departamento y no tienen una estructura sólida en estos procesos.

Gráfica No. 11

¿Utiliza usted los servicios de poligrafía para sus procesos de selección?



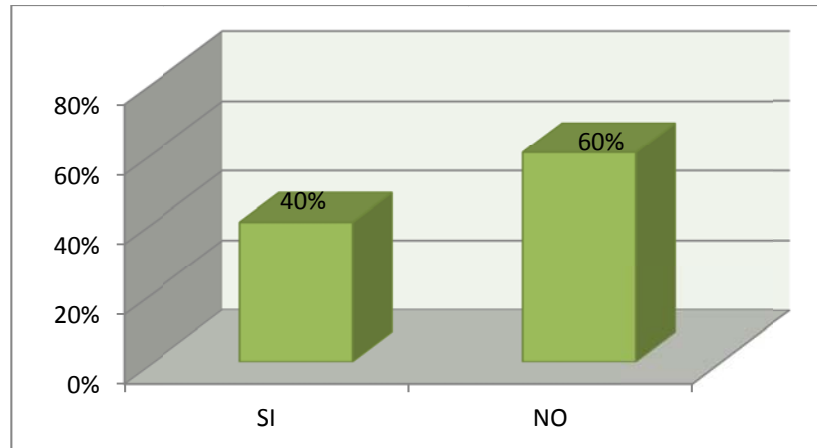
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Por la necesidad que se ha presentado al momento de confirmar la fiabilidad de una persona, el 99% de las empresas ha optado por incluir los servicios de poligrafía para tener un resultado válido y certero, para tomar en cuenta este aspecto al momento de una contratación para cubrir la vacante, mientras que el 1%, aunque no utiliza este servicio en pruebas previo a optar a una vacante, no descarta este tipo de pruebas al momento de presentarse un caso específico (robos, falsificaciones, chantajes, infiltraciones, etc.)

Gráfica No. 12

¿Cuentan con su polígrafo propio?



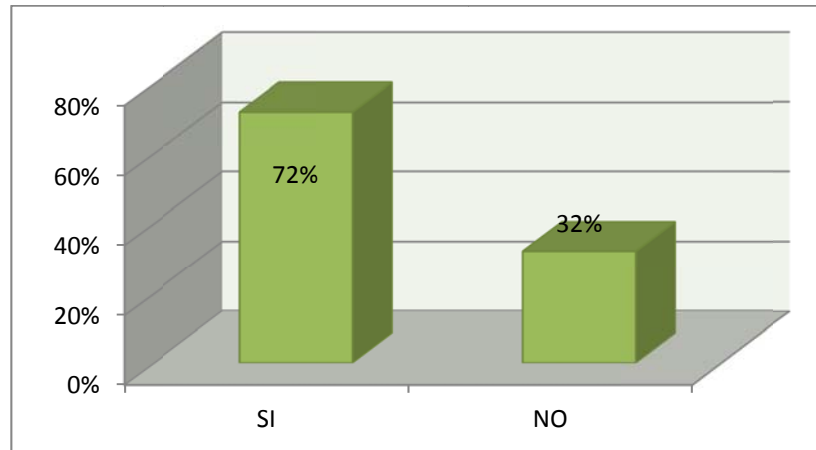
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

La inversión que se debe de hacer al momento de establecer un departamento de pruebas poligráficas es relativamente alto, debido a que el gasto no incurre únicamente a la compra del instrumento, sino también al estudio y especialización de los colaboradores que conformaran este departamento, por lo que a las empresas les es más factible el tomar este servicio externo.

Gráfica No. 13

¿Solicitan el servicio de poligrafía externamente?



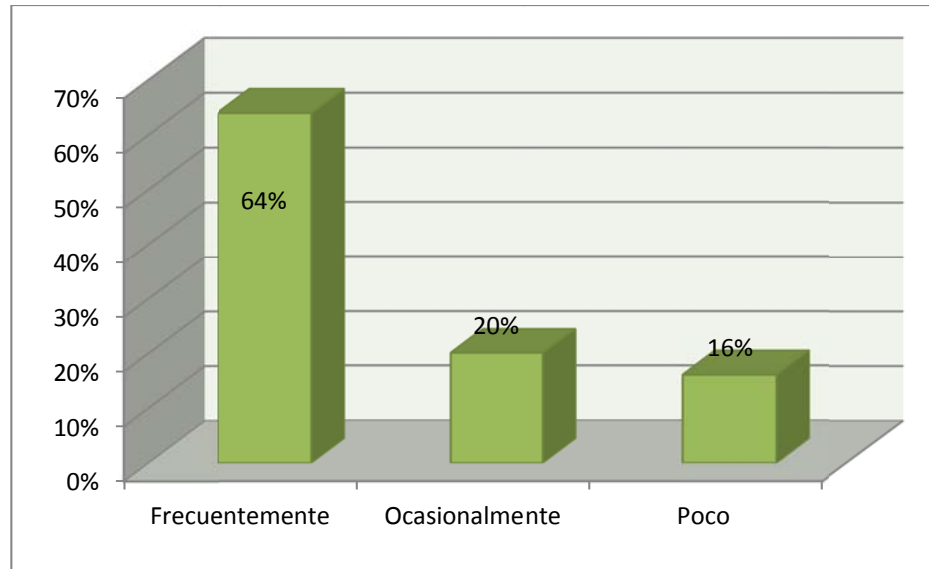
Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Un 32% de las empresas poseen un departamento estructurado y especializado para la realización de pruebas poligráficas, lo cual sugiere una minoría. El 72% de las compañías adquieren el servicio externo de poligrafía, debido al bajo índice de rotación y los costos elevados que un departamento propio implica, contratan el servicio externo.

Gráfica No. 14

¿Con qué frecuencia solicita su servicio de poligrafía?



Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

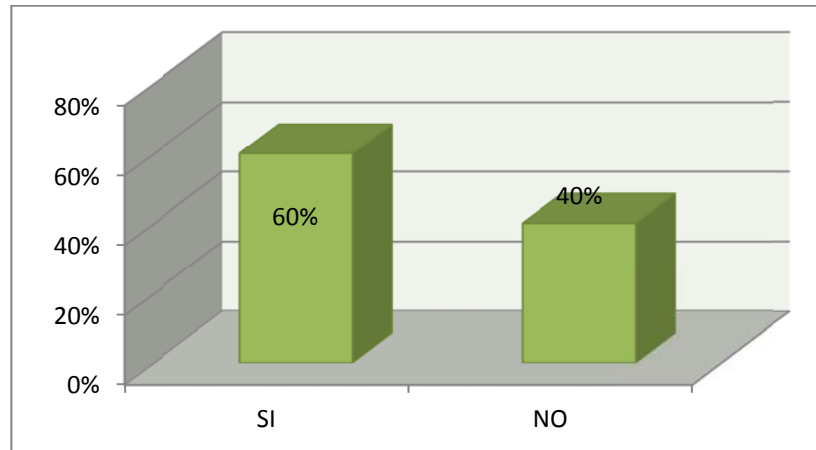
La mayor periodicidad con la que se utiliza el servicio poligráfico es Frecuentemente: esto quiere decir que durante el mes hay una afluencia alta de candidatos para cubrir una vacante.

Ocasionalmente: esto quiere decir que esporádicamente tiene candidatos para vacantes disponibles.

Poco: significa que es escaso el uso del servicio de polígrafo ya que la rotación de personal es baja.

Gráfica No. 15

¿Es más ventajoso tener un servicio de poligrafía interno?



Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Es una ventaja tener un servicio de poligrafía interno porque se pueden disminuir los costos de manera periódica, puede haber mayor comodidad, se puede trabajar como un servicio independiente.

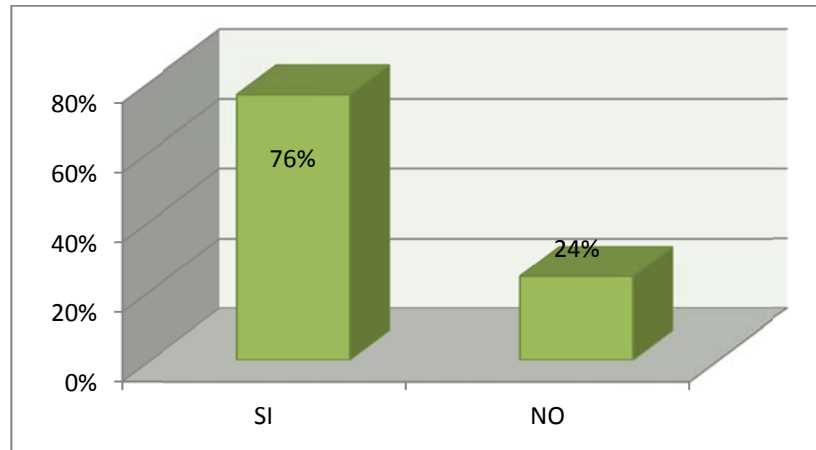
Las desventajas de tener un servicio de poligrafía interno son: Aumentar el sesgo dentro del proceso poligráfico, puede haber fuga de información. Para las empresas que poseen bajo nivel de rotación de personal es un gasto innecesario; el mantener el departamento poligráfico y para las empresas que desean adquirir el servicio interno es muy costoso el implementar este proceso.

Hay cierta discrepancia referente a la confiabilidad de los resultados poligráficos entre las personas que poseen el servicio interno de poligrafía y las que lo adquieren de manera externa, ya que las personas que poseen el servicio interno de poligrafía debido a que la mayoría es conocedora o estudiada en el tema o área y los que adquieren el servicio externo, crean cierta confianza en

las empresas que prestan estos servicios ya que estas son especialistas en el proceso y tienen personal capacitado para realizar los mismos.

Gráfica No. 16

¿Es más ventajoso tener un servicio de poligrafía externo?



Fuente: Encuesta realizada a colaboradores del Departamento de Recursos Humanos de diversas empresas, que utilizan la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal.

Interpretación:

Las ventajas de tener un servicio de poligrafía externo, para las empresas que adquieren este servicio outsourcing es un apoyo debido a que existe un equipo completo y especializado, que se dedica específicamente a realizar este tipo de pruebas, así mismo puede disminuir el sesgo durante la misma, siendo más objetiva.

Las desventajas del solicitar el servicio de poligrafía externamente son: el acoplarse a una programación y depender de los horarios, la fuga de información crea la desconfianza de la realización de las pruebas, si lo hacen en el tiempo establecido o con qué profesionalismo y no se dependen de un resultado inmediato.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

- Al analizar los datos obtenidos a través de los instrumentos utilizados: una encuesta y una entrevista, se encontró que utilizan la prueba poligráfica como parte de su proceso de selección, mayormente de manera outsourcing y con la inclusión de la misma han mejorado sus procesos de selección, haciéndolos más óptimos y conjuntamente reduciendo sus niveles de rotación, ya que la misma aporta un grado de confiabilidad en la información que el candidato presenta cuando inicia procesos para cubrir una vacante.
- Cuando se realiza una prueba poligráfica de pre empleo, esta se adecúa a las necesidades de cada empresa, para abordar los temas más relevantes de las mismas y corroborar la fiabilidad del investigado, para que la provisión del capital humano sea de excelencia.
- Se denotó que cada empresa reconoce la importancia de la inclusión de la poligrafía en los procesos de selección de personal, dependiendo de sus necesidades, al utilizar estos servicios, en base a frecuencia, experiencia y costos, ya que cada persona deposita su confianza en este tipo de pruebas con fines de apoyo a la fiabilidad del candidato aplicante a para cubrir una vacante ya sea por crecimiento de la empresa o índices de rotación en la misma.
- Al momento de que las compañías introducen la prueba poligráfica en sus procesos de selección de personal, estas disminuyen el nivel de rotación de su personal ya que se hace una investigación más exhaustiva y

específica del candidato para que cumpla los estándares de la vacante solicitada.

- A los poligrafistas les permite hacer conciencia de la importancia de la indagación exhaustiva que se debe hacer durante una prueba poligráfica para crear un resultado de confiabilidad y para las empresas que prestan los servicios outsourcing de pruebas poligráficas el aporte sería el énfasis en la importancia de los procesos de reclutamiento, selección e inclusión de la prueba poligráfica ya que dependiendo como se aborden estos procesos será más eficaz, eficiente y fiable una contratación hacia una vacante.
- Las empresas en la actualidad requieren de profesionales en la ciencias psicológicas, que apoyen a todo lo relacionado con el recurso humano dentro de ellas, las áreas más comunes donde se desarrolla el psicólogo es en la búsqueda y adquisición del personal idóneo para estas organizaciones. Por esto, el psicólogo debe conocer qué es un polígrafo, cómo funciona, para qué se aplica y porqué en la actualidad es el procedimiento final dentro de un proceso de selección.

4.2. RECOMENDACIONES

- Para las empresas que prestan este tipo de servicio outsourcing es recomendable que estén actualizados en el tema debido a que este tipo de procesos están en constante renovación para hacer más efectivo y confiable su resultado y así prestar mejor asistencia a los clientes, de manera consciente y profesional para que sea un apoyo para ellos.
- Se le sugiere al personal encargado del Departamento de Recursos Humanos que no han integrado la prueba de polígrafo en sus procesos de selección, que indaguen en el tema y experimenten el mismo, para conocer no sólo como organización sino también cómo participante de este, así sus expectativas cambien; podrán comparar y evaluar el por qué de la importancia, demanda e inclusión de la prueba poligráfica, ya que puede ser un apoyo para la fiabilidad de sus procesos y del personal que desea incorporar a la empresa, eligiendo así al candidato idóneo que está buscando. Así mismo se pueda incorporar este tipo de prueba en su empresa para un mayor control de calidad.
- Para las compañías que no poseen un Departamento estructurado de Recursos Humanos, es importante tomar en cuenta que como parte de una buena administración de este es necesario el análisis de cada proceso para crear un balance entre el recurso humano y la empresa ya que si desean crecer, prosperar y mantener su continuidad deben ser capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados.

BIBLIOGRAFÍA

- Acevedo, Ibáñez Alejandro, López M. Alba Florencia A. 2006: El Proceso de la Entrevista, Editorial Limusa, S.A. México. P.p.200.
- Basarisco, Aura. 1998: Metodología de la Investigación. Editorial Luz, Maracaibo, Venezuela. P.p. 192.
- Chiavenato, Idalberto. 2004: Administración de Recursos Humanos. 5ª. Edición, Editorial Mc Graw-Hill-Interamericana, S.A. Bogotá, Colombia.p.p.145.
- Dessler, Gary. 1993: Administración de Personal. 4ª. edición, Editorial Prentice Hall. México. P.p. 122.
- Hernández, Roberto; Fernández Carlos y Baptisa Pilar. 1995: Metodología de la Investigación. Editorial Mc.Graw-Hill, México. P.p.190.
- R. Wayne, Mondy y Noe, Robert M. 2005: Administración de Recursos Humanos. 9ª. edición, Editorial Pearson Prentice Hall. P.p.225.
- Reyes, Ponce Agustín. 1994: Administración de personal. Primera parte. Editorial Limusa, México. P.p. 213.
- Sabino, C. 2006: El proceso de investigación. Editorial Lumen-Humanitas. Buenos Aires, Argentina. P.p. 195.
- Stanton, Edwin S., 1985: Sistemas de Solicitud y Selección de Personal. 1ª Edición. Editorial Limusa, México. P.p.199.
- Swan, William S. 1991: Cómo Escoger el Personal Adecuado, *Un programa para hacer la entrevista eficaz*. Editorial Norma. Bogotá Colombia. P.p. 150.
- Wendell L. French. 1993: Administración de personal. 4ª edición, Editorial Programas Educativos. México. P.p. 185.
- Werther, William B. Keith, Davis. 1993: Administración de Personal y Recursos Humanos. Traductor José Mejía Gómez, 3ª edición. Editorial Mc Graw-Hill-Interamericana, S.A., México. P.p. 250.
- Latín American Polygraph Institute, 2010: Curso Básico de Poligrafía, Colombia. P.p.250.

ANEXOS

ANEXO No. 1

GLOSARIO

1. Administración Científica

Se debe al intento de aplicar los métodos de la ciencia a los problemas de la administración, con el fin de alcanzar elevada eficiencia industrial. Los principales métodos científicos aplicables a los problemas de la administración son la observación y la medición.

2. Administración

Administración de empresas, es la ciencia social o Tecnología Social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.) de la organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible; este beneficio puede ser económico o social, dependiendo esto de los fines perseguidos por la organización.

3. Agresividad

Conjunto de patrones de actividad que pueden manifestarse con intensidad variable, incluyendo desde la pelea ficticia hasta los gestos o expansiones verbales que aparecen en el curso de cualquier negociación. La palabra agresividad procede del latín, en el cual es sinónimo de acometividad. Implica provocación y ataque.

4. Análisis

Un análisis es la distinción y separación de las partes de un todo hasta llegar a conocer sus principios o elemento.

5. Capacidades

Se refiere a los recursos y aptitudes que tiene un individuo, entidad o institución para desempeñar una determinada tarea o cometido.

6. Conductancia Electro dérmica

Es energía corporal que posee nuestro cuerpo y se activa al momento de un estímulo.

7. Confiabilidad

Es la capacidad de un ítem de desempeñar una función requerida, en condiciones establecidas.

8. Costumbres

Una costumbre es una práctica social arraigada. Generalmente se distingue entre buenas costumbres que son las que cuentan con aprobación social, y las malas costumbres, que son relativamente comunes, pero no cuentan con aprobación social, y a veces leyes han sido promulgadas para tratar de modificar la conducta.

9. Emociones

Son fenómenos psicofisiológicos que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria.

10. Entrevista

Es la acción y efecto de entrevistar o entrevistarse. Se trata de una conversación entre una o varias personas para un fin determinado. Puede tener una finalidad periodística, para informar al público de las respuestas de la persona entrevistada, o tratarse de una concurrencia y conferencia de dos o más personas.

11. Fiabilidad

Confianza o seguridad que proporciona alguien o algo, es la probabilidad de que algo se cumpla bien una determinada función.

12. Hábitos

Es cualquier comportamiento repetido regularmente, que requiere de un pequeño o ningún raciocinio y es aprendido, más que innato.

13. Habilidades

Es la destreza para ejecutar una cosa o capacidad y disposición para negociar y conseguir los objetivos a través de unos hechos en relación con las personas, bien a título individual o bien en grupo

14. Interpretación

Es el hecho de que un contenido material, ya dado e independiente del intérprete, es “comprendido” o “traducido” a una nueva forma de expresión.

15. Infiltración

Es ingresar a una institución o grupo con fines de cometer delitos; como: robos, estafas, chantajes, extorsiones, el narcotráfico, etc., para beneficiarse de manera ilícita.

16. Mentira

Es una declaración realizada por alguien que cree o sospecha que es falsa o parcial, esperando que los oyentes le crean, ocultando siempre la realidad en forma parcial o total

17. Observación

Es una actividad realizada por un ser vivo (como un ser humano), que detecta y asimila la información de un hecho, o el registro de los datos utilizando los sentidos como instrumentos principales.

18. Organización

Conjunto de elementos, compuesto principalmente por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

19. Polígrafo

Es un tipo particular de instrumento de medición utilizado para el registro de respuestas fisiológicas. Registra las variaciones de la presión arterial, el ritmo cardíaco, la frecuencia respiratoria y la respuesta galvánica o conductancia de la piel, que se generan ante determinadas preguntas que se realizan al sujeto sometido a la prueba. También posee la capacidad de medir parámetros como el movimiento del interrogado, de cara a evitar posibles contramedidas durante el interrogatorio.

20. Proceso

Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno en un lapso de tiempo. Es la marcha hacia un fin determinado.

21. Recursos Humanos

La ciencia que se dedica a la administración de empresas agrupa al conjunto de los empleados y colaboradores de una organización bajo el concepto de recursos humanos. Ese mismo nombre recibe el departamento o la persona que se encarga de seleccionar, contratar, formar y retener a los trabajadores de una empresa. Se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuentas de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocer. Los Indicadores pueden ser medidas, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas. Los indicadores deberán reflejarse adecuadamente la naturaleza, peculiaridades y nexos de los procesos que se originan en la actividad económica – productiva, sus resultados, gastos, entre otros, y caracterizarse por ser estables y comprensibles, por tanto, no es suficiente con uno solo de ellos para medir la gestión de la empresa sino que se impone la

necesidad de considerar los sistemas de indicadores, es decir, un conjunto interrelacionado de ellos que abarque la mayor cantidad posible de magnitudes a medir.

22. Selección

Es la primera cuestión que en relación con el personal se le plantea a la empresa; selección que ha de darse tanto para la entrada del personal en la empresa como para afectar el personal admitido a los distintos puestos de trabajo a cubrir.

23. Validez

Característica principal de lo que es correcto o eficaz o de lo que se ajusta a la ley.

24. Veracidad

Condición de un juicio o razonamiento que expresa lo que realmente piensa el que lo emite. Se dice también del sujeto (veraz), lo que equivale a sinceridad. La veracidad se opone a la mentira y la hipocresía, así como la verdad se opone al error o falsedad.

25. Verificación

Proceso que se realiza para revisar si una determinada cosa está cumpliendo con los requisitos y normas previstos.

26. Vínculos delictivos

Es la relación estrecha o cercana entre una persona con un integrante o grupo delictivo; entiéndase mara, extorsionista, estafadores, violadores, secuestradores, etc.

ANEXO No. 2



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología
CIEPs-Mayra Gutiérrez

ENCUESTA

Nombre de la empresa: _____
Años en el mercado: _____ Fecha: _____
Nombre de quien brinda la información: _____
Puesto que desempeña en la empresa: _____

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder con una "x", ya sea el caso sí ó no.

1. ¿Considera usted que se debe de incluir la poligrafía como parte del proceso de selección de personal dentro de una organización? Sí___ No ___
2. ¿Implementar la prueba de polígrafo ha facilitado la selección de su personal? Si___ No___
3. ¿Considera usted al polígrafo una fuente confiable para conocer la integridad de un posible candidato para una plaza? Si___ No___
4. ¿Conoce usted el costo de reclutamiento y selección mensual previa a la inclusión de la evaluación poligráfica dentro de su proceso de selección?
Si___ No___ Si es afirmativo cuál es: _____
5. ¿Conoce usted el costo de un proceso poligráfico?
Si___ No___ Si es afirmativo cuál es: _____

6. De los siguientes aspectos ¿Cuáles utilizaba dentro de su proceso de selección de personal, antes de implementar la poligrafía como proceso?

| PROCEDIMIENTO | SI | NO |
|-------------------------------|----|----|
| Solicitud de empleo | | |
| Entrevista RRHH | | |
| Pruebas Psicométricas | | |
| Pruebas técnicas | | |
| Entrevista con jefe inmediato | | |

7. Ordene de 1 a 7 los rubros de acuerdo a su proceso de selección de personal actual.

| PROCEDIMIENTO | ORDEN |
|-------------------------------|-------|
| Solicitud de empleo | |
| Entrevista RRHH | |
| Pruebas Psicométricas | |
| Pruebas técnicas | |
| Entrevista con jefe inmediato | |
| Prueba poligráfica | |
| Estudio socioeconómico | |

8. ¿Cuál fue su último índice de rotación (anual) previo a incluir la evaluación de poligrafía dentro de su proceso de selección? _____

9. ¿Conoce usted el índice actual de rotación de personal dentro de su organización? Si____ No____
Si es afirmativa la respuesta; indique cuál es: _____

10. ¿Considera que el índice de rotación de personal ha disminuido, posterior a la implementación de la evaluación poligráfica dentro de su proceso de selección? Si____ No____

ANEXO No. 3



Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Ciencias Psicológicas
Centro de Investigación en Psicología
CIEPs-Mayra Gutiérrez

ENTREVISTA

Nombre de la empresa: _____
Años en el mercado: _____ Fecha: _____
Puesto que desempeña en la empresa: _____

1. ¿La empresa cuenta con un de departamento estructurado de Recursos Humanos? Si ___ No ___
2. ¿Utiliza usted los servicios de poligrafía para sus procesos de selección?
Si ___ No ___
3. ¿Cuentan con su polígrafo propio?
Si ___ No ___
4. ¿Solicitan el servicio de poligrafía externamente?
Si ___ No ___
5. Con qué frecuencia solicita su servicio de poligrafía?

6. ¿Cuentan con su Poligrafista propio?
Si ___ No ___
7. ¿Es más ventajoso tener un servicio de poligrafía interno?
Si ___ No ___
¿Por qué? _____

8. ¿Tiene desventajas el realizar las pruebas poligráficas internamente?

Si___ No___

¿Por qué? _____

9. ¿Es más ventajoso tener un servicio de poligrafía externo?

Si___ No___

¿Por qué? _____

10. ¿Tiene desventajas el solicitar el servicio de poligrafía externamente?

Si___ No___

¿Por qué? _____
