UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

"MAYRA GUTIÉRREZ"

"CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DE UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO EN UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN UNA EMPRESA DE LOGISTICA DE VALORES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"

EVELYN NOELIA MASAYA YAQUIÁN

GUATEMALA, AGOSTO 2012

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

"MAYRA GUTIÉRREZ"

"CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DE UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO EN UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA DE VALORES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA"

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

EVELYN NOELIA MASAYA YAQUIÁN

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, AGOSTO DE 2012

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

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
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
Reg. 362-2011
DIR. 1,608-2012

De orden de Impresión Final de Investigación

20 de agosto de 2012

Estudiante
Evelyn Noelia Masaya Yaquián
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN UN MIL SEISCIENTOS GUIÓN DOS MIL DOCE (1,600-2012), que literalmente dice:

"UN MIL SEISCIENTOS: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DE UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO EN UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA DE VALORES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA,"** de la carrera de: Licenciatura en Psicología, realizado por:

Evelyn Noelia Masaya Yaquián **CARNÉ No. 2007-13710**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por Licenciado José Antonio García Mayorga y revisado por Licenciado Marco Antonio García Enríquez. 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"

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
DIRECCIÓN

Doctor César Augusto Lambour Lizama
DIRECTOR INTERINO

*l*gaby

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

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

Escuela de Ciencias Psicológicas
Recepción e Información
CUM/USAC
RECIBIDO
FIRMA: HORA: 3:15 Registro: 362-11

CIEPs 1218-2012
REG: 362-2011
REG: 077-2012

INFORME FINAL

Guatemala, 08 de Agosto 2012

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

"CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DE UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO EN UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA DE VALORES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."

ESTUDIANTE: **Evelyn Noelia Masaya Yaquián**

CARNÉ No. **2007-13710**

CARRERA: **Licenciatura en Psicología**

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

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA CIEPS USAC

Licenciado Marco Antonio García Enríquez
COORDINADOR
Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"

c.c archivo
Arelis

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

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

CIEPs: 1219-2012
REG: 362-2011
REG 077-2012

Guatemala, 08 de Agosto 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:

"CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DE UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO EN UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA DE VALORES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA."

ESTUDIANTE: **CARNÉ No.**
Evelyn Noelia Masaya Yaquián **2007-13710**

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 08 de Agosto de 2012 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
DOCENTE REVISORIA
USAC

Licenciado Marco Antonio García Enríquez
DOCENTE REVISOR

Arelis./archivo

WACKENHUT DE GUATEMALA, S.A.
Av. Petapa 42-51 zona 12
01012 Guatemala, C.A.
P.B.X. (502) 2421-8000
Fax (502) 2421-8015
comercial@gt.g4s.com
www.g4s.com.gt
www.g4slatam.com.ar

Guatemala, 23 de julio de 2012

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

Estimado Licenciado García:

Deseándole éxito al frente de sus labores diarias, por este medio le informo que la estudiante Evelyn Noelia Masaya Yaquián, carné: 200713710; realizó en nuestra empresa 50 entrevistas a personas candidatas a puestos vacantes que como requisito del proceso de Reclutamiento y Selección se sometieron a una prueba de Polígrafo, como parte del trabajo de investigación titulado: "Confiabilidad de los resultados de una prueba de Polígrafo en un proceso de Reclutamiento y Selección en una empresa de logística de valores de la ciudad de Guatemala", en el período comprendido del 24 de junio al 07 de julio del presente año.

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,

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Licenciado Amado Peña
Gerente de Recursos Humanos
Teléfono: 24218024

Guatemala, 23 de julio de 2012

Licenciado
Marco Antonio García
Coordinador Centro de Investigaciones en
Psicología –CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
CUM

Estimado Licenciado García:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado "Confiabilidad de los resultados de una prueba de Polígrafo en un proceso de Reclutamiento y Selección en una empresa de Logística de Valores en la Ciudad de Guatemala" realizado por la estudiante EVELYN NOELIA MASAYA YAQUIÁN, CARNÉ: 200713710.

El trabajo fue realizado a partir del 25 de julio del año 2011 hasta el 07 de julio del presente año.

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

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,

Licenciado José Antonio García Mayorga
Psicólogo
Colegiado No. 1721
Asesor de Contenido

PADRINOS DE GRADUACIÓN

JOSÉ ANTONIO GARCÍA MAYORGA

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 1721

MARCO ANTONIO GARCÍA ENRÍQUEZ

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

COLEGIADO No. 5950

DEDICATORIA

A DIOS

Por darme la vida y la sabiduría necesaria para lograr cada una de mis metas.

A MIS PADRES

Carmen Yaquián y Benjamín Masaya por su apoyo y amor incondicional a lo largo de toda mi vida, en especial a mi madre por ser ese pilar inquebrantable.

A MI ESPOSO

Daniel González por ser una persona especial en mi vida, por su amor, apoyo, comprensión y por luchar junto a mi para lograr esta meta.

A MI HIJA

Daniela González la razón más importante de mi existir, te adoro hija.

A MIS HERMANAS

Walevska, Irma y Paola por su apoyo y amor incondicional.

A MIS AMIGOS

Pedro, Charlie, Irene, Maggie, Elisa, María y Kathy, Dora, por su amistad y cariño a lo largo de mi vida universitaria.

A MI PRIMO

Julio Vásquez por ser el hermano que nunca tuve.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a la Virgen María

Por permitirme existir y escuchar siempre mis oraciones.

A mi casa de estudios

La Tricentenaria Universidad de San Carlos de Guatemala por las enseñanzas a lo largo de toda mi carrera.

A la Escuela de Ciencias Psicológicas

Por todo lo que aprendí en ella y por enseñarme a no olvidar nunca el lado humanitario de mi carrera.

Al Marco Institucional de Investigación

Wackenhut de Guatemala, S.A. en especial al Licenciado Amado Peña Gerente de Recursos Humanos, por abrirme las puertas para realizar el trabajo de campo en su institución.

A Roberto Chinchilla

Por su apoyo y ayuda a lo largo del estudio realizado, y por su disponibilidad a pesar de su corto tiempo libre.

A la muestra estudiada.

Aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A. por su disponibilidad y colaboración para contestar los instrumentos de investigación.

A mi asesor de tesis

Licenciado José Antonio García por su ayuda, apoyo y disponibilidad para la realización de esta investigación.

A mi revisor de tesis

Lic. Marco Antonio García por su comprensión, paciencia y por estar pendiente de cada detalle en la elaboración mi tesis, por su entrega y dedicación.

ÍNDICE

TEMA **Pág.**

Resumen del Proyecto…… 14

Prólogo…….. 15

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN 17

1.1 Planteamiento del Problema y Marco Teórico..... . 19

1.1.1 Planteamiento del Problema……... 19

1.1.2 Marco Teórico……..... 22

1.1.2.1 Antecedentes…… 22

1.1.2.2 Empresa……..... 23

1.1.2.2.1 Requisitos para que una entidad sea considerada empresa…….. 23

1.1.2.2.2 Tipos de Empresa…… 24

1.1.2.2.2.1 Según el sector de Actividad…….. 24

1.1.2.2.2.2 Según el tamaño……... 25

1.1.2.2.2.3 Según la propiedad del Capital…….. 26

1.1.2.2.2.4 Según el ámbito de Actividad……. 26

1.1.2.2.2.5 Según el destino de los Beneficios…… 26

1.1.2.2.2.6 Según la forma Jurídica…….. 27

1.1.2.2.3 ¿Qué empresas usan frecuentemente el Polígrafo?..... 28

1.1.2.2.4 ¿Qué es una empresa de Valores?……..... 28

1.1.2.3 Psicología Industrial…… 29

1.1.2.4 Reclutamiento y Selección de Personal…….. 29

1.1.2.4.1 Reclutamiento de Personal…… 29

1.1.2.4.2 Selección de Personal……..... 30

1.1.2.5 Trabajador…… 33

1.1.2.6 Polígrafo…….…….. 33
1.1.2.6.1 Instrumentos que utilizan en el Polígrafo……. 34
1.1.2.6.2 Funcionamiento de la Prueba Poligráfica…… 34
1.1.2.6.3 Proceso ideal para aplicar una prueba de Polígrafo…….. 35
1.1.2.6.4 Fundamento de los Resultados del Polígrafo…….. 36
1.1.2.6.5 Posibles Resultados del Polígrafo…….. 36
1.1.2.7 Confiabilidad y Validez……..... 38
1.1.2.7.1 Confiabilidad……... 38
1.1.2.7.2 Validez……. 38
1.1.2.8 Garantía del polígrafo en el futuro comportamiento del colaborador……. 40
1.1.2.9 Fundamento Psicológico de la Investigación..……..... 41
1.1.2.9.1 Condicionamiento Clásico (Ivan Pavlov)……. 41
1.1.2.9.2 Elementos del Condicionamiento Clásico……. 41
CAPÍTULO II. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 44
2.1 Técnicas……. 44
2.1.1 Técnica de muestreo……. 44
2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos……..... 44
2.1.3 Técnicas de Análisis Estadístico de los Datos…… 45
2.1.3.1 Clasificación…….. 45
2.1.3.2 Tabulación……..... 45
2.1.3.3 Gráficas……. 45
2.2 Instrumentos……. 45
2.2.1 Lista de Cotejo……..... 45
2.2.2 Cuestionario No Estructurado……. 46

CAPÍTULO III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 47

3.1 Características del lugar y de la población…….. 47

3.1.1 Características del lugar……..…….. 47

3.1.2 Características de la población……..... 47

3.2 Presentación, análisis e interpretación de los resultados……. 48

3.2.1 Análisis Cualitativo…… 48

3.2.2 Análisis Cuantitativo……..... 49

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 60

4.1 Conclusiones……. 60

4.2 Recomendaciones…… 62

Bibliografía……. 65

Anexos…… 66

RESUMEN

“CONFIABILIDAD DE LOS RESULTADOS DE UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO EN UN PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN UNA EMPRESA DE LOGÍSTICA DE VALORES EN LA CIUDAD DE GUATEMALA”

AUTORA:

Evelyn Noelia Masaya Yaquián. 200713710

Uno de los principales propósitos de la investigación fue identificar como las evaluaciones de polígrafo se llevaban a cabo, es decir, evaluar si el procedimiento, las condiciones, las personas que lo aplican, entre otras, son las correctas y las adecuadas para garantizar la validez y la confiabilidad de la prueba, así como la percepción que tienen los evaluados de la prueba y las garantías a futuro que nos pueda dar dicha prueba, tomando en cuenta que es una prueba que mide los antecedentes del individuo, mas no el presente y mucho menos el futuro. Lo anterior fue debido a que la prueba se ha puesto tan de “moda” que actualmente la importancia que se le esta dando, es tan grande, que es el proceso culminante para la contratación de los postulantes al nuevo puesto, la investigación se llevó a cabo entre los meses de abril a julio del año 2012, con candidatos a plazas vacantes de una empresa de logística de valores ubicada en la zona 12 de la ciudad de Guatemala, en el área específica de seguridad; también se trabajó con personal de Recursos Humanos, para obtener la información de las causas por las salidas de los colaboradores, esto para establecer cuantos colaboradores se van al mes por faltas delictivas a pesar de haber pasado por el polígrafo; y con el polígrafista para observar el proceso de evaluación.

Entre los alcances trazados para esta investigación fueron comprobar que la prueba de polígrafo no estaba siendo aplicada de la forma correcta ni por las personas adecuadas, debido a la creciente demanda que ha surgido últimamente, lo que causa que la confiabilidad de la prueba baje tanto que llega a ser poco objetiva o totalmente no confiable, lo cual también puede estar influido por reacciones emocionales y condiciones ambientales no adecuadas para aplicar dicha prueba, y dejar al candidato fuera del proceso de Reclutamiento y Selección, y como se dijo anteriormente no garantiza el buen comportamiento a futuro del colaborador. La investigación se hizo por medio de la técnica participativa-directa aplicando un cuestionario que fue de utilidad para identificar qué porcentaje de colaboradores se han sometido a dicha prueba, además de conocer todo el proceso al que fueron sometidos estos colaboradores; así como también una técnica de muestreo de juicio y una lista polígrafo; dentro de los cuestionamientos estuvieron los tipos de reacciones emocionales que intervinieron en la prueba, condiciones ambientales, porcentaje y causas de bajas, procedimiento de la prueba de polígrafo, entre otras.

PRÓLOGO

La investigación que a continuación se presenta tuvo como propósito principal estudiar el nivel de confiabilidad de los resultados de una prueba de polígrafo en un proceso de Reclutamiento y Selección; identificando las causas por las cuales estos niveles de confiabilidad y validez han bajado considerablemente, ya sea por falta de tiempo, por falta de preparación, por gente poco preparada entre otras. Dicha investigación tuvo como población objetivo a personas candidatas a puestos vacantes en las áreas de seguridad de valores de la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A., comprendidos entre las edades de 18 a 45 años, llevándose a cabo en los meses de marzo a Julio de 2012, contando con el apoyo del Gerente de Recursos Humanos y el Técnico en Poligrafía de dicha institución, ubicada en la Avenida Petapa 42-51, zona 12 de la ciudad de Guatemala, el cual fue el marco institucional más adecuado ya que por el giro de la empresa la totalidad de la población objetivo pasan por la prueba de polígrafo tomando una importancia sumamente grande para el proceso de Reclutamiento y Selección. Esta investigación surgió debido a la experiencia negativa que se tuvo personal y laboralmente ante dicha prueba, específicamente en el área de Reclutamiento y Selección. Las personas que optan a una plaza son sometidas a una serie de procesos dentro de la organización, requeridas por el departamento de Recursos Humanos, entre ellos: entrevistas, pruebas psicométricas, pruebas médicas y últimamente la prueba de polígrafo (detector de mentiras), prueba que por lo general al no ser aprobada por el candidato suspende el proceso o en ocasiones el ingreso a la organización, por lo que se consideró importante investigar y dar a conocer cuáles son las causas, factores, o circunstancias que determinan que la confiabilidad y la validez de la prueba este en duda. Entre los alcances que dicha investigación tuvo fue que se pudo determinar las principales reacciones emocionales y condiciones ambientales, procedimiento de la prueba, capacitación de las personas que aplican la prueba y la percepción de los

evaluados después de haber pasado por el polígrafo; así como dar a conocer por qué el objetivo de dicha prueba se ha perdido de vista, dejando por un lado los procesos estandarizados y establecidos por la “International Polygraph Training Center S.C.”, además es importante que el lector conozca qué es la prueba de polígrafo, qué pasos comprende un proceso de Reclutamiento y Selección, qué es y en qué consiste una reacción emocional y de que forma una condición ambiental influye en el óptimo desenvolvimiento de una persona. En todo trabajo de investigación se encuentran limitantes encontrando en ésta solo el traslape de actividades tanto de parte de la investigadora como de la institución dificultando cumplir con la programación que se realizó inicialmente, por lo demás y en general se contó con toda la colaboración posible para la realización del estudio planteado.

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

El mundo del Recurso Humano ha evolucionado tanto y ha tratado de caminar de la mano con la tecnología que cada día es casi imposible tener grandes márgenes de error en los procesos que se llevan a cabo. En base a esto desde hace ya varios años la Prueba de Polígrafo forma parte de la familia de los Recursos Humanos, teniendo más auge en el área de Reclutamiento y Selección, pero a medida que éste instrumento ha cobrado una gran importancia se ha incrementado la demanda en su uso, logrando con esto que el objetivo y los estándares en los procesos de la prueba se pierdan de vista.

La presente investigación pretende dar a conocer todas las causas por las cuales una prueba de Polígrafo puede arrojar o darnos resultados erróneos o poco confiables dentro de un proceso de Reclutamiento y Selección.

Dentro de los objetivos propuestos en la investigación están:

- Estudiar el comportamiento humano en situaciones de riesgo y la estructura biológica de la emoción.
- Investigar que es lo que mide una prueba de polígrafo.
- Investigar si el polígrafo puede llegar a medir mentiras en el ser humano.
- Analizar si el uso de la prueba de polígrafo enriquece el proceso de Selección de Personal.
- Estudiar las causas por las cuales la prueba de polígrafo puede bajar la confiabilidad y la validez en sus resultados.

Al final de la lectura de esta investigación, se pretende que el lector este en la capacidad de visualizar las principales emociones y condiciones ambientales que afectan a la persona que es sometida a este tipo de prueba, y las causas de su posible fallo en los resultados y las propuestas que se hayan encontrado al finalizar el estudio.

Para el logro de los objetivos antes mencionados la investigación esta divida en cuatro capítulos; el capítulo uno, nos da una introducción y fundamentación teórica de la investigación (Marco Teórico) la cual fue dividida para que el lector tenga mayor facilidad de entendimiento de los temas que se abordan en cada uno de ellos, que aunque tengan relación, cada uno por separado tienen características diferentes que ameritan su distinción.

El capítulo dos se refiere a las técnicas y metodología utilizada en el proceso del trabajo de campo. Los resultados obtenidos y su respectivo análisis se encuentran en el capítulo tres.

Por último, en el capítulo cuatro se desarrolla la discusión de los resultados obtenidos de la investigación con las respectivas recomendaciones que enriquecen la misma.

Esperamos con lo anterior que la investigación sirva como fuente de información y referencia para futuros estudios.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 Planteamiento del Problema

El problema que se investigó es “Confiabilidad de Los resultados de una prueba de polígrafo en un proceso de Reclutamiento Y Selección en una empresa de Logística de Valores en la Ciudad de Guatemala”. De acuerdo con la experiencia en esta área se identificó que la mayoría de empresas en Guatemala han optado por incluir a su batería de pruebas, el polígrafo como proceso culminante para la contratación del nuevo personal. Pero tomando en cuenta las condiciones actuales de la prueba de polígrafo, es de importancia poner en duda su confiabilidad y validez, ya que actualmente la prueba se ha puesto tan de “moda”, que el proceso no se estaba llevando adecuadamente, saltándose una serie de pasos que hacen que cada vez los resultados sean poco confiables, sin dejar por un lado la mala preparación que tienen los que actualmente (en su mayoría) están aplicando la prueba. Anteriormente esta era una prueba poco utilizada en nuestro país al menos en el ámbito de Recursos Humanos, y era utilizada únicamente en el área criminalística, esto con la intención de detectar mentiras, identificar a personas involucradas en desfalcos o robos.

Tomando en cuenta la importancia del problema, se puede decir que éste es el resultado de una cadena que desde el principio funciona mal, ya que un proceso de reclutamiento y selección está constituido por varios pasos, pudiendo mencionar entre ellos, las entrevistas, las pruebas psicológicas, la verificación de referencias, pruebas técnicas, evaluaciones médicas, el polígrafo, etc., es de considerar que los responsables de llevar a cabo el proceso de reclutamiento y selección están dejando en manos del polígrafo la respuesta de si entra o no un candidato al puesto, evitándose con esto el análisis respectivo de cada uno de los pasos anteriores al polígrafo (como las evaluaciones, las referencias, etc.) los cuales debieran de servir como filtro para enviar solo a los candidatos que realmente cumplen con todos los requisitos y que tuvieron satisfactorias todas

las evaluaciones anteriores. Lo anterior dio como resultado que la demanda del polígrafo se eleve demasiado, sobrecargando así el trabajo por día del polígrafista, y éste por cumplir con los "resultados" empieza a saltarse pasos (que en la prueba de polígrafo todos los pasos son importantes) para ahorrar tiempo, y evaluar a más personas por día, lo que genera que los resultados que se obtienen no sean ni objetivos, ni confiables; pero, si el Polígrafista tuviera la ética y el compromiso suficiente hacia su trabajo y hacia él mismo, se negaría a evaluar en esas condiciones. Por último y lo más preocupante es la falta de preparación de las personas que actualmente están aplicando la prueba de polígrafo, son personas con falta de conocimiento científico en cuanto al funcionamiento del cerebro y el comportamiento del ser humano, falta de conocimiento de la ciencia de la poligrafía, no son personas certificadas y no tienen la experiencia necesaria para aplicar dicha prueba.

Retomando que la prueba de polígrafo es conocida también como "detector de mentiras", si el candidato afirma en alguna de las preguntas que ha robado, mentido, calumniado etc., los resultados del polígrafo serán de que la persona es honesta, pero será etiquetado como "poco confiable" por los antecedentes que presentó el candidato, lo cual eleva la probabilidad de repetir dichos actos. Además conociendo la forma en que se aplica la prueba de polígrafo surgió la necesidad de demostrar que el polígrafo no garantiza el futuro comportamiento de los colaboradores dentro de la empresa de logística de valores ubicada en la zona 12 de la Ciudad de Guatemala, ya que mide antecedentes, no presente, ni futuro.

Siendo esta una investigación de carácter cualitativa-cuantitativa se utilizarán las técnicas participativa-directa y muestreo de juicio, así como instrumentos de medición tales como listas de cotejo y cuestionarios no estructurados, los cuales nos permitirán obtener datos como: el proceso real y actual que se esta llevando a cabo para aplicar la evaluación, la percepción de los evaluados acerca de esta prueba, el porcentaje de colaboradores que se

sometieron a esta esta prueba, que porcentaje de éstos fueron satisfactorios, y cuantos de ellos se han ido de la empresa por actos incorrectos o delictivos, al obtener estos datos y al hacer la comparación se podrá establecer si el polígrafo es poco confiable u objetivo por las circunstancias en las que se esta aplicando; también si puede llegar a ser alterado de forma involuntaria por la poca experiencia que las personas presentan al someterse a esta prueba, basándose en la Biopsicología de la emoción, el estrés y la salud, la cual dice que los estímulos emocionales preparan al organismo para la acción (es decir aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión arterial, dilatación de la pupila, incremento del liberación de la adrenalina etc.) Además de mencionar el miedo condicionado que consiste en la formación de una respuesta de miedo ante un estímulo que previamente era neutro, presentándolo, convencionalmente en varias ocasiones, antes de la administración de un estimulo aversivo. Por lo tanto todo individuo presentará diferentes reacciones a estímulos que generalmente no perciben, los cuales definirán los resultados de la prueba. Lo anteriormente expuesto tiene un fundamento psicológico el cual es llamado *Condicionamiento Clásico* (Ivan Pavlov), (1) el cual consiste en que a la persona se le da un estímulo para que ésta reaccione de acuerdo a lo que le provoque, bien pueda ser amenaza, miedo, nervios, ansiedad; que es lo que el polígrafo mide de acuerdo a un equilibrio de reacciones fisiológicas ante la verdad.

---

(1) Morris, Charles y Maisto, Albert; 2005: **"Introducción a la Psicología,"** Pp. 146

1.1.2 Marco Teórico

1.1.2.1 Antecedentes

Los orígenes más remotos de la psicoterapia cognitiva provienen de la filosofía estoica (350 a.c. al 180 d.c.) y la filosofía religiosa oriental budista y taoísta.

La filosofía estoica fundada por el griego Zenón consideraba indispensable la ciencia para dirigir la vida, a través del ejercicio de la virtud. Esta última era el bien supremo, pues su práctica llevaba a la felicidad. Para alcanzar esta meta debían de gobernarse los estados emocionales extremos (las pasiones) a través del autodominio. Estas consideraciones fueron defendidas en la ética estoica griega (Zenón de Citio, Crisipo y Epicteto) y la romana (Marco Aurelio, Séneca y Cicerón).

Quizás fue Epicteto quién más desarrolló la idea de cómo se producían las pasiones y de cómo se podían dominar. En su obra "Enchiridon" afirma que los hombres se perturban más por la visión u opinión que tienen de los acontecimientos que por estos mismos. Por lo tanto, opiniones más correctas podían reemplazar a las más incorrectas y producir así un cambio emocional.

En Oriente Gautama (Buda) allá por el 566 a.c. proclamaba sus principios de su religión atea: el dominio del sufrimiento físico y emocional a través del dominio de las pasiones humanas, que lleva a un estado de insensibilidad e indeterminación total, el Nirvana (desnudez, extinción). El budismo afirma que la realidad es construida por el pensamiento, por los juicios valorativos, que pueden ser pasionales y generar sufrimiento.

Ya en el siglo XX la corriente fenomenológica (Husserl) y la existencial (Heiddeger) destacaran el papel de la experiencia subjetiva en el conocimiento y la existencia, resaltando el papel de la conciencia y los actos conscientes. Por otro lado B.Rusell (1873-1971) destaca en su obra "la conquista de la felicidad"

(1930) el papel jugado por las creencias adquiridas en la primera infancia que se hacen inconscientes y a veces perturban a las personas en su vida más adulta como exigencias irracionales, y como pueden ser sustituidas por creencias más racionales ayudando así al individuo a alcanzar sus metas (este autor ha tenido una influencia poderosa sobre el psicólogo A. Ellis). No hay que olvidar al filósofo español Ortega y Gasset (1883-1955) que en su obra "Ideas y creencias" (1940) y otras, desarrolla el tema del hombre como instalado en ideas y creencias en unas circunstancias históricas, desarrollando a través de ellas una perspectiva personal de sus circunstancias y viéndose esa perspectiva a su vez afectada por esas circunstancias.

1.1.2.2 Empresa

La vida de las personas está conformada por una infinidad de interacciones con otras personas y con organizaciones o empresas. El ser humano es sumamente social y le gusta mucho la interacción, no vive aislado sino en convivencia y en relación constante con las demás personas. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos se ven obligados a cooperar unos con otros, formando así empresas para lograr ciertos objetivos que la acción individual o aislada, no podría alcanzar. Entonces en base a lo anterior, podría decirse que, "*una empresa es un sistema de actividades conscientemente coordinadas de dos o más personas".* **(2)** La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la empresa; por lo que los requisitos para que una entidad o grupo de personas sea considerada empresa se presentan a continuación:

1.1.2.2.1 Requisitos para que una entidad sea considerada empresa:

Una empresa existe sólo cuando:

---

(2) Barnard, Chester I.; 1971: **"Funciones de la Empresa",** Pp. 5

- Hay personas capaces de comunicarse, que
- Están dispuestas a contribuir en una acción conjunta,
- A fin de alcanzar un objetivo común.

La disposición a contribuir con la empresa significa, principalmente, la capacidad de sacrificar los intereses propios en beneficio de la coordinación de la empresa, esta disposición puede variar de persona a persona con el paso del tiempo; y es aquí donde entra ya la empresa como tal para empezar a cuidar a sus colaboradores en función de sistemas de reconocimiento y recompensa.

1.1.2.2.2 Tipos de Empresa

Los criterios más usuales para establecer una tipología de las empresas, son los siguientes:

1.1.2.2.2.1 Según el Sector de Actividad:

- *Empresas del Sector Primario*: También denominado extractivo, ya que el elemento básico de la actividad se obtiene directamente de la naturaleza: agricultura, ganadería, caza, pesca, extracción de áridos, agua, minerales, petróleo, energía eólica, etc.
- *Empresas del Sector Secundario o Industrial*: Se refiere a aquellas que realizan algún proceso de transformación de la materia prima. Abarca actividades tan diversas como la construcción, la óptica, la maderera, la textil, etc.
- *Empresas del Sector Terciario o de Servicios*: Incluye a las empresas cuyo principal elemento es la capacidad humana para realizar trabajos físicos o intelectuales. Comprende también una gran variedad de empresas, como las de transporte, bancos, comercio, seguros, hotelería, asesorías, educación, restaurantes, etc.

1.1.2.2.2.2 Según el Tamaño: Existen diferentes criterios que se utilizan para determinar el tamaño de las empresas, como el número de empleados, el tipo de industria, el sector de actividad, el valor anual de ventas, etc. Sin embargo, e indistintamente el criterio que se utilice, las empresas se clasifican según su tamaño en **(3)**:

- *Grandes Empresas*: Se caracterizan por manejar capitales y financiamientos grandes, por lo general tienen instalaciones propias, sus ventas son de varios millones de dólares, tienen miles de empleados de confianza y sindicalizados, cuentan con un sistema de administración y operación muy avanzado y pueden obtener líneas de crédito y préstamos importantes con instituciones financieras nacionales e internacionales.
- *Medianas Empresas*: En este tipo de empresas intervienen varios cientos de personas y en algunos casos hasta miles, generalmente tienen sindicato, hay áreas bien definidas con responsabilidades y funciones, tienen sistemas y procedimientos automatizados.
- *Pequeñas Empresas*: En términos generales, las pequeñas empresas son entidades independientes, creadas para ser rentables, que no predominan en la industria a la que pertenecen, cuya venta anual en valores no excede un determinado tope y el número de personas que las conforman no excede un determinado límite.
- *Microempresas*: Por lo general, la empresa y la propiedad son de propiedad individual, los sistemas de fabricación son prácticamente artesanales, la maquinaria y el equipo son elementales y reducidos, los asuntos relacionados con la administración, producción, ventas y finanzas son elementales y reducidos y el director o propietario puede atenderlos personalmente.

1.1.2.2.2.3 Según la Propiedad del Capital: Se refiere a si el capital está en poder de los particulares, de organismos públicos o de ambos.

- *Empresa Privada*: La propiedad del capital está en manos privadas.
- *Empresa Pública*: Es el tipo de empresa en la que el capital le pertenece al Estado, que puede ser Nacional, Provincial o Municipal.
- *Empresa Mixta*: Es el tipo de empresa en la que la propiedad del capital es compartida entre el Estado y los particulares.

1.1.2.2.2.4 Según el Ámbito de Actividad: Esta clasificación resulta importante cuando se quiere analizar las posibles relaciones e interacciones entre la empresa y su entorno político, económico o social.

- *Empresas Locales*: Aquellas que operan en un pueblo, ciudad o municipio.
- *Empresas Provinciales*: Aquellas que operan en el ámbito geográfico de una provincia o estado de un país.
- *Empresas Regionales*: Son aquellas cuyas ventas involucran a varias provincias o regiones.
- *Empresas Nacionales*: Cuando sus ventas se realizan en prácticamente todo el territorio de un país o nación.
- *Empresas Multinacionales*: Cuando sus actividades se extienden a varios países y el destino de sus recursos puede ser cualquier país.

1.1.2.2.2.5 Según el Destino de los Beneficios: Según el destino que la empresa decida otorgar a los beneficios económicos (excedente entre ingresos y gastos) que obtenga, pueden categorizarse en dos grupos:

- *Empresas con Ánimo de Lucro*: Cuyos excedentes pasan a poder de los propietarios, accionistas, etc.

- *Empresas sin Ánimo de Lucro*: En este caso los excedentes se vuelcan a la propia empresa para permitir su desarrollo.

1.1.2.2.2.6 Según la Forma Jurídica: La legislación de cada país regula las formas jurídicas que pueden adoptar las empresas para el desarrollo de su actividad. La elección de su forma jurídica condicionará la actividad, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades de la empresa **(3)**.

- *Unipersonal*: El empresario o propietario, persona con capacidad legal para ejercer el comercio, responde de forma ilimitada con todo su patrimonio ante las personas que pudieran verse afectadas por el accionar de la empresa.
- *Sociedad Colectiva*: En este tipo de empresas de propiedad de más de una persona, los socios responden también de forma ilimitada con su patrimonio, y existe participación en la dirección o gestión de la empresa.
- *Cooperativas*: No poseen ánimo de lucro y son constituidas para satisfacer las necesidades o intereses socioeconómicos de los cooperativistas, quienes también son a la vez trabajadores, y en algunos casos también proveedores y clientes de la empresa.
- *Comanditarias*: Poseen dos tipos de socios: a) los colectivos con la característica de la responsabilidad ilimitada, y los comanditarios cuya responsabilidad se limita a la aportación de capital efectuado.
- *Sociedad de Responsabilidad Limitada*: Los socios propietarios de éstas empresas tienen la característica de asumir una responsabilidad de carácter limitada, respondiendo solo por capital o patrimonio que aportan a la empresa.
- *Sociedad Anónima*: Tienen el carácter de la responsabilidad

---

(3) Boulding, Kenneth E.; 2001: **"Evolución de las Organizaciones",** Pp. 35

limitada al capital que aportan, pero poseen la alternativa de tener las puertas abiertas a cualquier persona que desee adquirir acciones de la empresa. Por este camino, estas empresas pueden realizar ampliaciones de capital, dentro de las normas que las regulan.

Después de la clasificación anterior, lo importante de dicha investigación es determinar que empresas utilizan más el polígrafo en nuestro país.

1.1.2.2.3 ¿Qué empresas utilizan frecuentemente el polígrafo?

- Empresas Bancarias
- Empresas de Valores
- Empresas de Seguridad
- Empresas Comerciales (Tiendas de venta directa de artículos)

1.1.2.2.4 ¿Qué es una empresa de Logística de Valores?

Una empresa de logística de valores es aquella que se dedica a la administración, manejo, traslado y seguridad de efectivo, es decir, que estas empresas su función o forma de lucro es resguardar el dinero de las empresas que contratan sus servicios, muchas veces también se relacionan con guardias de Seguridad, que forman parte de la misma empresa, solo que ello prestan servicio de seguridad y vigilancia, tanto de día como de noche, a cualquier empresa o persona que solicite el servicio.

Para entender un poco más como funcionan las empresas, debemos entender como funciona el proceso de Reclutamiento y Selección, que es cada uno, así como estudiar un poco lo que es la Psicología Industrial, lo que a continuación explicaremos.

1.1.2.3 Psicología Industrial

Es una rama de la Psicología la cual estudia el comportamiento del ser humano dentro de una organización, industria, empresa, entre otras; la cual tiene como objetivo principal encontrar el equilibrio entre el colaborador y la organización (entiéndase por organización sinónimo de patrono, empresa, industria, corporación, institución, entre otras)**,** es decir, que la psicología industrial es la encargada de velar que todo colaborador tenga las condiciones necesarias para desarrollar su trabajo, un sueldo, trato y prestaciones justas, así como también garantizar la productividad de los colaboradores poniendo a la gente adecuada para cada trabajo. Pero no entendamos colaborador solo al que ya esta dentro de la organización, sino que también debemos entender así a los posibles candidatos a una plaza, ya que aparte de que puede ser un cliente nuestro posteriormente, también podemos dejar escapar a un talento debido a los proceso y técnicas que estemos utilizando para reclutar y seleccionar al personal, es por ello que la persona encargada de un departamento de RRHH (Recursos Humanos) debe investigar, y no poner solo por poner o porque la competencia lo esta haciendo, ya que debido a ello puede subir nuestro indicadores de rotación, productividad, ausentismo, motivación entre otros, además de perder nuestro objetivo principal que el ser humano, ni siquiera las pruebas psicológicas (que son estudiadas y estandarizadas por muchos años) nos pueden condicionar para contratar a una persona o no, menos lo puede hacer una técnica como lo es el polígrafo que lejos de ser un estudio psicológico, es un interrogatorio intimidante y amenazador que hoy por hoy es lo que esta generando aún más desempleo.

1.1.2.4 RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL

1.1.2.4.1 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Desde siempre han existido personas que necesitan servicios de otras, desde las haciendas que necesitaban jornaleros, las casas particulares que

necesitan señoras domésticas, hasta las industrias que requieren cientos de colaboradores para poder obtener productos finales para la venta, es por ello, que se vio la necesidad de crear sistemas o procesos que hicieran más fácil, más confiable y segura la contratación de cualquier servicio, es por ello que el subproceso de Recursos Humanos vino a suplir esta necesidad de contratar gente idónea para el puesto; pero qué es en sí el Reclutamiento de Personal; pues se define como "*Un proceso de comunicación, en donde la organización divulga y ofrece oportunidades de trabajo al mercado laboral, el cual atrae a los candidatos para luego pasar al proceso de selección"***(4)**, considerando que es la definición que más se adecua a la actualidad ya que antes reclutamiento se entendía más en el campo militar, pero hoy por hoy es exactamente lo que Chiavenato nos dice, es un proceso de dos vías: comunica y divulga.

El proceso de reclutamiento inicia cuando el candidato presenta su curriculum vitae o llena la solicitud de empleo, y este puede ser *interno o externo;* el reclutamiento interno se da con los colaboradores dentro de la empresa y el externo es el que busca candidatos fuera de la empresa, entre las distintas técnicas que se utilizan se encuentran:

- ✓ Anuncio en diarios y revistas
- ✓ Agencias de reclutamiento
- ✓ Referidos de los colaboradores
- ✓ Vía internet
- ✓ Banco de Datos

Luego de elegir la técnica para reclutar a los perfiles que se ajustan más al puesto se procede a la selección.

1.1.2.4.2 SELECCIÓN DE PERSONAL

Después de realizar el reclutamiento se da paso a la selección de los

---

(4) Chiavenato, Idalberto; 2009: "**Gestión del Talento Humano"**, Pp. 116-128

candidatos que más se ajustan al perfil del puesto que se esta buscando, esto se hace en dos pasos, el primero es con la Curricula, para evitar citar a gente que no cumple con los requisitos y ahorrarnos más tiempo en el proceso, el segundo paso para la selección es por medio de la solicitud y una entrevista inicial aquí ya se toman en cuenta otros aspectos como datos familiares, trabajos anteriores, sueldo, entre otras, costumbres, hobbies entre otras. El término Selección de Personal puede tener muchos significados, dependiendo del enfoque que se le quiera dar y hacia donde lo queremos llevar, es decir, para que se va a seleccionar y como lo vamos a hacer; pero entre la definiciones que más se adapta a cualquier ámbito es la siguiente "Selección de Personal es *un filtro que sólo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características, habilidades y aptitudes para el puesto vacante"* **(5)** y el objetivo principal de la selección es encontrar al candidato más idóneo para el puesto vacante.

El proceso de selección se da de la siguiente forma: (ver figura 1)

- **a.** Entrevista Inicial
- **b.** Entrevista de Selección
- **c.** Evaluación Médica
- **d.** Pruebas Psicológicas
- **e.** Pruebas técnicas específicas
- **f.** Evaluación de Polígrafo
- **g.** Solicitud de Referencias
- **h.** Entrevista con Jefe Inmediato
- **i.** Oferta Laboral
- **j.** Contratación

(5) Chiavenato, Idalberto; 2009.**"Gestión del Talento Humano"**, Pp. 137-150

Cabe notar aquí que cada empresa tiene su propio proceso y estilo para llevar a cabo la Selección de Personal, y esto puede variar de acuerdo al giro, cultura, estructura, misión y visión de la organización. Tomando en cuenta lo anterior se hizo un resumen de lo que normalmente debería de componer un adecuado proceso de Reclutamiento y Selección.

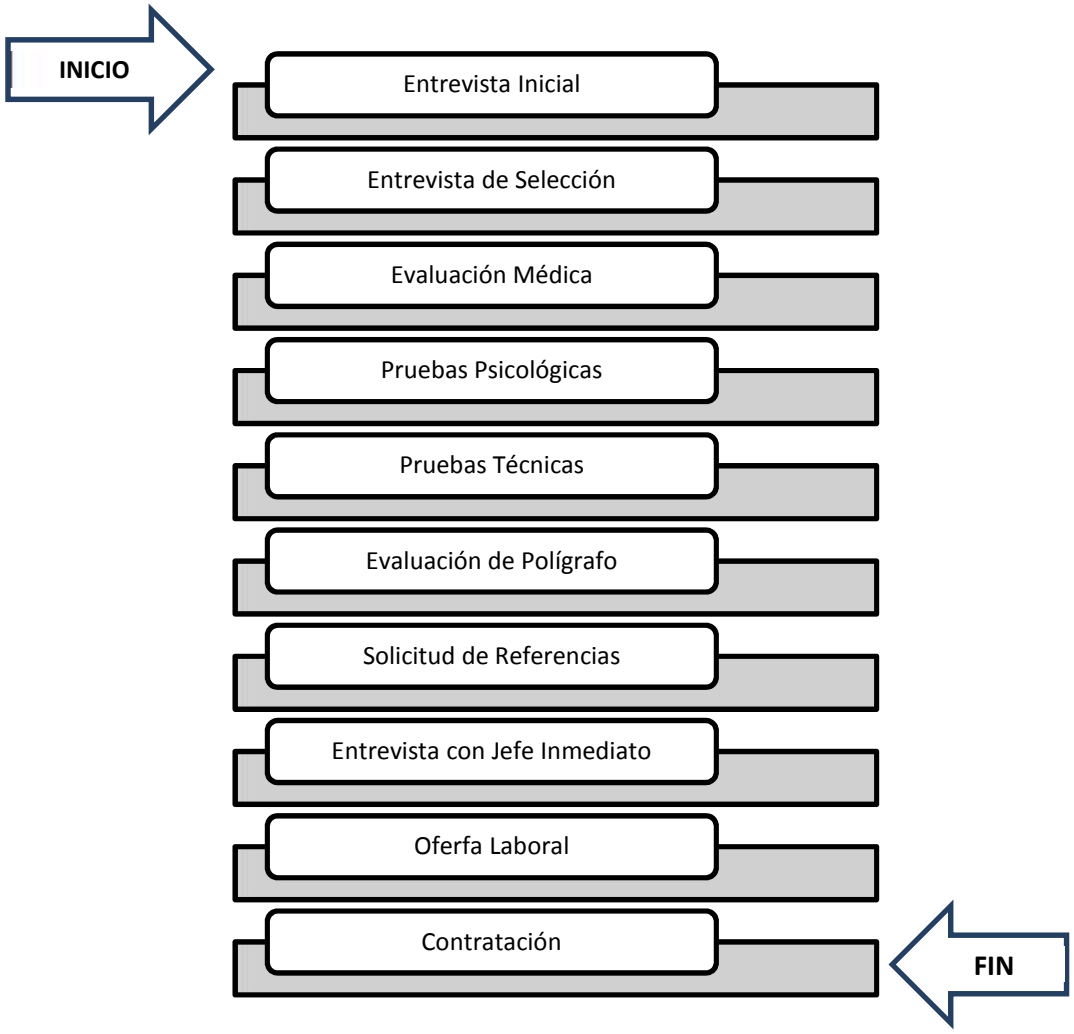


Figura No.1 Proceso de Selección, (Cada rubro es prerrequisito para el siguiente).

1.1.2.5 TRABAJADOR

Trabajador es toda persona que presta sus servicios a una empresa o patrono con una remuneración económica a cambio. **(6)** En la actualidad se le conoce como colaborador, con el objetivo de crear un ambiente familiar en las empresas en donde los colaboradores se sientan identificados y desarrollen lealtad hacia su patrono. En opinión propia esto solo ha cambiado de nombre porque faltan muchas cosas por hacer para que un ser humano se sienta parte de algo e identificado con algo, es decir, que va más allá de un cambio de nombre, tiene que ver aquí las prestaciones, el salario, la carga de trabajo y la importancia que se le de al trabajador, ya que si el objetivo es crear un ambiente familiar, tiene que ver aquí las prestaciones, el salario, la carga de trabajo y la importancia que se le de al trabajador, ya que si el objetivo es crear un ambiente familiar, debemos darnos cuenta como funciona una familia; la familia, apoya, ayuda, se preocupa entre otras por sus integrantes, entonces es lo mismo que se debe hacer dentro de las organizaciones, lograr este cambio real en donde la relación laboral sea un ganar-ganar, es decir, que ambos se vean beneficiados sin que uno se aproveche del otro.

1.1.2.6 POLÍGRAFO

El polígrafo es un instrumento de gran sensibilidad y precisión, capaz de registrar de forma continua en un gráfico las variables fisiológicas que se producen en el organismo de un individuo estimulado psicológicamente mediante determinadas preguntas; también es conocido como “detector de mentiras”, y actualmente es muy utilizado en empresas como parte del Proceso de Reclutamiento y Selección.

---

(6) IDEM (5), Pp. 98

1.1.2.6.1 Instrumentos que se utilizan en el Polígrafo

Unidad de Registro utilizado con equipo electrónico con siete canales de registro pero conservando los 4 parámetros básicos fisiológicos (7):

- Contracción Tórax
- Cambios Electrodérmicos
- Información Cardiovascular
- Capilares

1.1.2.6.2 Funcionamiento de la Prueba Poligráfica

El funcionamiento de la prueba de polígrafo es registrar los datos fisiológicos recogidos en un gráfico, relativos a un protocolo de preguntas específicamente elaborado para una propuesta concreta, permiten después de un análisis algorítmico, evaluar si una persona miente o dice la verdad respecto a una cuestión previamente determinada.

Esta científicamente comprobado que cuando una persona miente, se producen en su organismo, a través del sistema nervioso autónomo, reacciones fisiológicas y emocionales espontáneas de intensidad variable que de ninguna manera puede controlar en un corto espacio de tiempo. La presión sanguínea, el ritmo cardiaco, respiración y la conductancia de la piel sufren modificaciones.

La habilidad y experiencia del examinador al conducir la prueba, así como el equipo y método a emplear en la aplicación de la misma, son fundamentales a la hora de conseguir resultados fiables.

Un examen poligráfico puede durar más de dos horas, ya que el examinador tiene que conducir un interrogatorio para resolver los temas donde se ha detectado mentira, pero lo recomendable no más de una hora ni menos de 45 minutos.

---

(7) International Polygraph Training Center, S.C.; 2010: **"Introducción al Proceso de Detección de Mentiras"**, Pp. 22-30

Las etapas son las siguientes **(8)**:

- Consentimiento.
- Datos Biográficos.
- Instrumentación.
- Incidente.
- Revisión de Preguntas.
- Prueba de Calibración.
- Gráficas.
- Análisis de Datos.
- Post Test.

1.1.2.6.3 Proceso ideal para aplicar una Prueba de Polígrafo

1. Se puede dar el cuestionario de la prueba mínimo 24 horas antes de la evaluación, para que el evaluado se familiarice con las preguntas.
2. El evaluador en base al cuestionario dado, determina las preguntas relevantes al caso específico de la evaluación.
3. Se empieza la evaluación haciendo una pequeña sesión de Rapport, para luego hacerle las preguntas al evaluado sin el equipo poligráfico.
4. Se responden dudas surgidas durante la evaluación.
5. Se procede a colocar el equipo de medición.
6. Se hace una primera evaluación con preguntas control para calibrar las reacciones fisiológicas ante la verdad y sin presiones.
7. Se descansa cinco minutos.
8. Se realiza la primera evaluación con el cuestionario completo (las preguntas relevantes y las preguntas control) para sacar la primera gráfica de resultados.

---

(8) IDEM (7) Pp. 10

9. Se descansa cinco minutos.
10. Se realiza la segunda evaluación con el cuestionario completo (las preguntas relevantes y las preguntas control) para sacar la segunda gráfica de resultados.
11. Si fuese necesario se realiza una tercera gráfica, tomando en cuenta los puntos que afectaron durante toda la evaluación.(ver figura No. 2)

1.1.2.6.4 Fundamento de los Resultados del Polígrafo

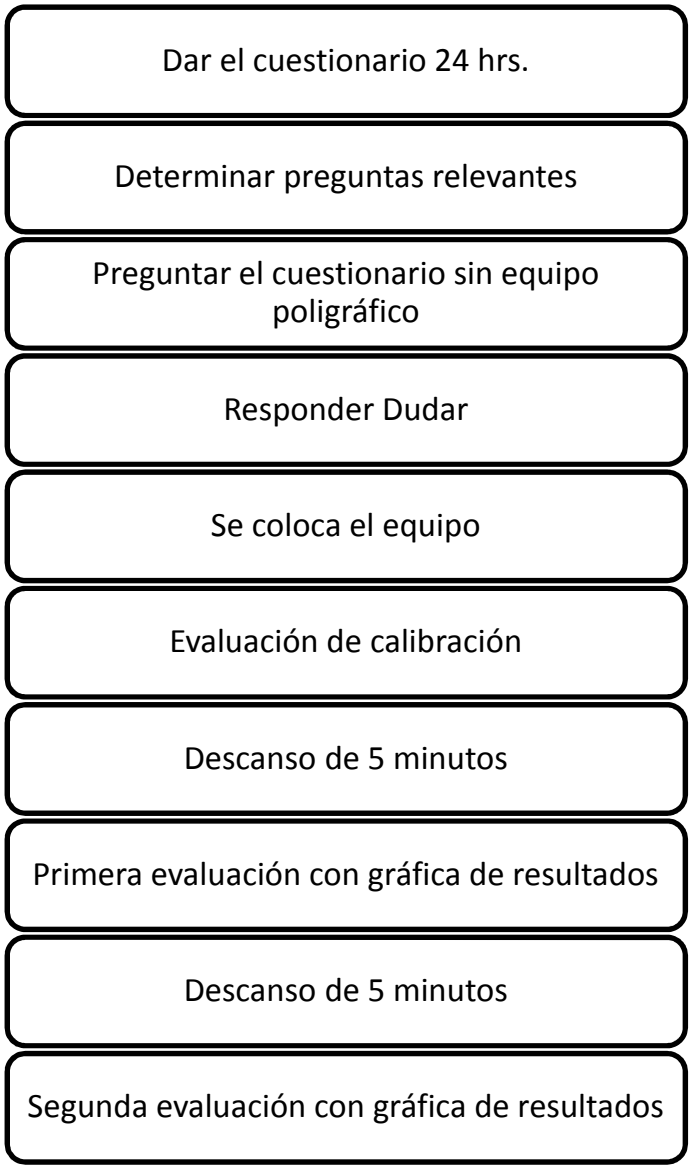
Mediante la Psicofisiología forense se han puesto en práctica nuevas técnicas de interrogación validadas por los resultados obtenidos en pruebas de laboratorio y casos reales. Los datos estadísticos obtenidos reflejan que la fiabilidad del polígrafo esta por encima de la mayoría de las técnicas forenses se investigación, únicamente superada (en % de exactitud) por la prueba del ADN.

Nuevas tecnologías y estudios realizados en la Universidad de Utah (Dr. Raskin) y en el laboratorio de Física Aplicada de la Universidad John Hopkins (Dr. Olsen) asistidos por la Agencia Nacional de Seguridad de Los Estados Unidos, han permitido el desarrollo de potentes programas informáticos (Axciton, Identifi, Polyscore y CPS) que aplicados en polígrafos computarizados son capaces de determinar la veracidad de un testimonio con una fiabilidad superior al 95%. Validados por los departamentos de Justicia y Defensa de Los estados Unidos con la certificación de la American Polygraph Association.

1.1.2.6.5 Posibles resultados del Polígrafo

- NDI/NSR (Sin Detección de Mentira)
- DI/SR (Detección de Mentira)
- NO OPINIÓN (Los registros no permiten una conclusión determinante)

Figura No. 2 Proceso Adecuado para aplicar un Prueba de Polígrafo



Para que la evaluación tenga éxito deben existir las condiciones adecuadas, tanto de espacio físico, como del evaluado en sí, de no existir estas condiciones, es recomendable abstenerse de realizar la evaluación.

1.1.2.7 CONFIABILIDAD Y VALIDEZ

1.1.2.7.1 CONFIABILIDAD

La *confiabilidad* de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados. Por ejemplo, si yo midiera en este momento la temperatura ambiental mediante un termómetro y me indicara que hay 22^0C. Un minuto más tarde consultara otra vez y el termómetro me indicara que hay 5^0C. Tres minutos después observara el termómetro y ahora me indicara que hay 40^0C. Este termómetro no sería confiable (su aplicación repetida produce resultados distintos).

1.1.2.7.2 VALIDEZ

La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Por ejemplo, un instrumento para medir la inteligencia válida debe medir la inteligencia y no la memoria.

Cabe agregar que *un instrumento de medición puede ser confiable pero no necesariamente válido* (por ejemplo: un aparato puede ser consistente en los resultados que produce, pero no medir lo que pretende). Por ello es requisito que el instrumento de medición demuestre ser *confiable* y *válido.* De no ser así, los resultados de la investigación no pueden ser tomados en serio.

Y para garantizar que la confiabilidad y la validez de la prueba de polígrafo estén en su nivel adecuado debemos tener mucho cuidado de mantener las mejores condiciones ambientales a la hora de aplicar la prueba, entre las condiciones ambientales básicas se encuentran:

Espacio Físico:

El ambiente físico comprende todos los aspectos posibles, desde el estacionamiento situado a la salida del establecimiento, sin mencionar otros como la luminosidad y el ruido que llegan hasta el lugar de la aplicación de la prueba.

Iluminación:

La intensidad, o grado de brillantez, es el factor que más a menudo se relaciona con la iluminación. No obstante, aún no se sabe hasta qué punto una buena iluminación contribuye al rendimiento. Sin duda el nivel óptimo depende de la índole de la tarea que va a ejecutarse.

La iluminación debe tener los siguientes requisitos:
a) Ser suficiente
b) Ser constante y uniformemente distribuido.

Ruido:

El ruido se considera una condición física que afecta las concentración del evaluado alterando la prueba.

El ruido se considera como un sonido o barullo indeseable. El efecto desagradable de los ruidos depende de:

a) La intensidad del sonido.
b) La variación de los ritmos o irregularidades.
c) La frecuencia o tono de los ruidos.
La intensidad del sonido se mide en decibeles, la legislación laboral estipula que el nivel máximo de intensidad de ruido en el ambiente de trabajo es de 85 decibeles.

Temperatura:

Esta puede ser alta o baja y cual sea la temperatura tiende a incomodar al evaluado ocasionando que no se concentre en las preguntas planteadas.

Ventilación:

Es importante renovar el aire de la habitación con cierta frecuencia, porque si no se puede sufrir los efectos de una mala ventilación: dolores de cabeza, mareo, malestar general, cansancio, sopor, que hará que rinda menos en la elaboración de la prueba.

Postura:

Es importante huir de las actitudes demasiado cómodas ya que favorecen la distracción y la relajación.

1.1.2.8 ¿Qué garantía nos dan los resultados del polígrafo en el futuro comportamiento del colaborador?

Ninguna, ya que el polígrafo evalúa los antecedentes del individuo, no el presente, ni predice el futuro comportamiento. .Según los estudios sobre el polígrafo, han puesto en duda los resultados de la prueba, y el uso del instrumento como parte de un proceso de Reclutamiento y Selección, ya que hoy por hoy, se puede decir que, aunque tenga un 97% de confiabilidad le falta mucho por lograr alcanzarla, debido a que no esta siendo aplicada de la forma correcta ni por las personas adecuadas; por lo que no puede darnos tampoco datos verídicos de las acciones pasadas del individuo, he aquí un punto importante, sería interesante que los estudios de Poligrafía se complementaran con estudios en Psicología para garantizar los resultados de la prueba de polígrafo, y no limitarse solo a leer la máquina, también debería observarse al evaluado durante la evaluación; y el planteamiento de las siguientes preguntas:

¿Dónde queda la confianza hacia el colaborador?; ¿Cómo pedimos fidelidad del colaborador, si sin siquiera formar parte de la empresa, ya dudamos de él?, y el problema no esta en que dudemos de él, sino en que se lo hagamos evidente al candidato, lo que automáticamente bloquea el proceso de identificación con la empresa, además de crear un ambiente tenso desde el principio por sentirse vigilado e intimidado. Solo es cuestión de pensar y analizar el uso de la prueba y comparar para saber si estamos ganando o perdiendo al hacer uso de ella.

1.1.2.9 FUNDAMENTO PSICOLÓGICO

1.1.2.9.1 CONDICIONAMIENTO CLÁSICO (IVAN PAVLOV)

Ivan Pavlov un fisiólogo ruso que estudiaba los procesos digestivos, descubrió el condicionamiento clásico casi por accidente. Como los animales salivan cuando se coloca comida en su boca, Pavlov inserto tubos a las glándulas salivales advirtió que los perros salivaban antes de que la comida estuviera en su boca; el solo hecho de ver el alimento los hacía babear. **(9)** De hecho, babeaban incluso ante el sonido de los pasos del experimentador. Los perros habían sido condicionados a salivar en respuesta a un nuevo estimulo "la campana" que normalmente no había producido esa respuesta.

1.1.2.9.1.1 ELEMENTOS DEL CONDICIONAMIENTO CLÁSICO.

En términos generales, el condicionamiento clásico implica el paramiento de una respuesta involuntaria que por lo regular es provocada por un cierto estimulo, con un estimulo diferente, previamente neutral.

- **ESTÍMULO INCONDICIONADO (EI):** Estímulo que de manera invariable causa que un organismo responda de manera específica.

---

(9) Morris, Charles y Maisto, Albert, 2005: **"Introducción a la Psicología"** Pp.146, 147 y 148

- **RESPUESTA INCONDICIONADA (RI):** Respuesta que tiene lugar en un organismo siempre que se presenta un estímulo incondicionado.
- **ESTÍMULO CONDICIONADO (EC):** Estímulo originalmente neutral que se aparece con un estímulo incondicionado y a la larga produce la respuesta deseada en un organismo cuando se presenta solo.
- **RESPUESTA CONDICIONADA (RC):** Después del condicionamiento, la respuesta que produce el organismo cuando solo se presenta un estímulo condicionado**. (10)**.

Los seres humanos también aprenden conductas por medio del condicionamiento clásico. De tal manera que el ser humano se muestra ansioso, tenso o nervioso cuando se encuentra en medio de una serie de cuestionamientos que debe responder con la mayor sinceridad y brevedad posible debido a que las persona están percibiendo un estimulo que era neutral esto ocasiona respuestas involuntarias, esto lleva entonces a que la persona cada vez que es sometida a este tipo de pruebas y con el mismo tipo de cuestionamiento el de forma involuntaria presente ansiedad, temor, sudoración, tensión, nervios, etc.

---

(10) IDEM (9) Pp. 156

1.2 Delimitación

El trabajo de campo de la presente investigación se llevo a cabo en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A. ubicada en la Avenida Petapa 42-51, zona 12 de la ciudad de Guatemala, con personas aspirantes a plazas vacantes en el área de seguridad integral, los cuales como parte del proceso de Reclutamiento y Selección tenían que someterse a una prueba de Polígrafo para poder saber su confiabilidad para ser tomado en cuenta para una plaza; para la realización de este trabajo de campo fue necesario solicitar el apoyo del Técnico en Poligrafía para poder aplicar el instrumento dentro de las instalaciones a todos las personas que se sometieron a la prueba, dicho trabajo de campo se llevo a cabo en los meses de abril a Julio de 2012 distribuidos de la siguiente manera: del 20 de abril al 09 de mayo se realizó el análisis de los instrumentos, esto con el objetivo de redactarlos de la mejor manera para que fuese más práctica la forma de graficar las respuestas, posteriormente del 14 al 31 de mayo se realizaron los trámites correspondientes para poder obtener los respectivos permisos para poder aplicar los instrumentos a las personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa, entre los días del 04 al 18 de junio se concertó una reunión con el Gerente de Recursos Humanos para explicarle y exponerle en que consistía el estudio y abordar los puntos importantes a investigar, esto con el propósito de conseguir el permiso para empezar a aplicar los instrumentos; luego el 24 de junio en una reunión con el Técnico en Poligrafía se discutió y explicó el estudio a realizar y los objetivos a alcanzar con la investigación; por último del 25 de junio al 07 de julio se aplicaron los instrumentos a las personas aspirantes a plazas vacantes que se habían sometido a la prueba de polígrafo como requisito del proceso de Reclutamiento y Selección para luego contabilizar y graficar las respuestas de la muestra seleccionada.

CAPÍTULO II

2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnicas

2.1.1 Técnica de Muestreo: La técnica de muestreo que se utilizó fue **muestreo de juicio**, el cual consistió en que de antemano se tenían las características y conocimientos que debían tener las personas que iban a participar o a formar parte de la muestra, las características fueron las siguientes; debían ser candidatos a algún puesto vacante dentro de la empresa de valores, específicamente en el área de Seguridad Integral, tener edad entre 18-45 años de edad, también en algunos casos ser trabajadores ya de la empresa, (la muestra será de 50 personas para la lista de cotejo y 1 cuestionario para el personal de Recursos Humanos) y el conocimiento requerido es que hayan sido sometidos a una prueba de polígrafo como requisito para ingresar a laborar a la empresa (utilizando como pregunta clave **¿Cuál de todos los instrumentos que se le colocaron le resultó ser el más incómodo?**; además también se utilizó una técnica **Participativa-directa**, ya que participó directamente aquel que lo quisiera hacer sin obligar a nadie ni imponer ordenes o instrucciones, es decir, que la participación de las personas fue completamente voluntaria.

2.1.2 Técnicas de Recolección de Datos (o de información): Las técnicas que se utilizaron para realizar esta investigación fueron listas de cotejo y un cuestionario no estructurado, los cuales tuvieron la función de recolectar la mayor información posible pero que a la vez fueran confiables y completos para que la investigación arrojara los resultados verídicos de este proceso poligráfico. Para poder hacer uso de estas técnicas se habló con el Gerente de Recursos Humanos de la empresa,

para así tener la mayor posibilidad de permiso en cualquiera área que se quiera tratar, la aplicación de los instrumentos estuvo a cargo de la investigadora, y el procedimiento será el siguiente: Se les comunicó a los participantes una breve explicación de lo que consiste la investigación y el objetivo de la misma, luego se hizo una familiarización con los instrumentos para luego proceder a la aplicación de los instrumentos estando a la par de ellos para resolver cualquier duda que pudiera haberles surgido.

2.1.3 Técnicas de Análisis estadístico de los datos:

2.1.3.1 Clasificación: Después de la aplicación de los instrumentos se procedió a la clasificación de cada uno de ellos por sexo, edad, puesto solicitado y motivo de salida.

2.1.3.2 Tabulación: En esta técnica se tabularon las reacciones conductuales y condiciones ambientales que hayan presentado los evaluados durante la prueba, también se tabularon los resultados de los motivos de las bajas; haciendo uso del programa de computación Excel, esta tabulación se hizo igual a la clasificación, es decir, que se tabuló el sexo, la edad, las reacciones conductuales, condiciones ambientales y el motivo de baja.

5.1.3.3 Gráficas: La presentación de los resultados se hizo por medio de porcentajes y utilizamos como medio las gráficas para hacer que los resultados fueron más entendibles.

2.2 Instrumentos

2.2.1 Lista de Cotejo: Este fue un instrumento con una lista de posibles reacciones que pudieron presentar las personas al someterse a una evaluación de polígrafo, y su opinión sobre ella; se basó en que la persona fuera respondiendo con una marca si o no, esto con el propósito de

simplificar y poder tabular mejor las respuestas, ya que es un instrumento fácil de aplicar, fácil de responder y fácil de calificar, es por lo que fue la mejor opción para este propósito en sí. El instrumento fue diseñado por la investigadora y los criterios utilizados para realizar las interrogantes o situaciones fueron referente al marco teórico en donde se dan las posibles reacciones que puede presentar un individuo en una situación de riesgo o amenaza, por lo que se colocó las reacciones o emociones más comunes o las que siempre aparecerán en una situación estresante y opiniones acerca de la prueba, tuvieron solo dos opciones de respuesta si o no; no tendrán valor numérico pero si sirvieron para sacar un porcentaje de las respuestas que se obtuvieron. El instrumento constó de 10 preguntas las cuales fueron ordenadas en forma ascendente, es decir, de la emoción más fácil de sentir hasta reacciones a nivel biológico como mareos, nauseas, entre otras; y por ultimo las opiniones personales acerca de la prueba. (Ver anexos)

5.2.2 Cuestionario no Estructurado: Este instrumento es una serie de preguntas relacionadas con todo lo que conlleva el proceso de la evaluación de polígrafo y su relación con las bajas que sufre la empresa, fueron preguntas con lenguaje sencillo para su fácil comprensión. La elección de este instrumento se debió a que en muy pocas preguntas lograremos obtener toda información necesaria acerca de las causas de las bajas, porcentaje de candidatos que someten a la prueban en relación al numero inicial de candidatos, entre otras; es por esta razón que no es estructurado el cuestionario, ya que se abarcan todas las áreas, entre ellas están la percepción que tiene el profesional de Recursos Humanos de la prueba de polígrafo, la cantidad de candidatos que se someten a la prueba y cuantos de esos pasan satisfactoriamente la misma. El instrumento estuvo compuesto de 10 preguntas abiertas.

CAPÍTULO III

3. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Características del lugar y de la Población

3.1.1 Características del lugar

Empresa Wackenhut de Guatemala, S.A. ubicada en la Avenida Petapa 42-51, zona 12 de la ciudad de Guatemala, instalaciones de la academia policial de la institución, específicamente en los salones de capacitación de los guardias de seguridad ubicados en la planta baja, el cual tenía adecuada iluminación, poca ventilación, el mobiliario en buen estado, con suficiente espacio para que la población participante trabajara los instrumentos aplicados.

3.1.2 Características de la población

Aspirantes a plazas vacantes hombres y mujeres en la academia policial de la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A., con una edad comprendida de 18 a 45 años que fueron sometidos a la prueba de Polígrafo como parte del proceso de Reclutamiento y Selección que se maneja en la empresa para aceptar o denegar a un aspirante. Los participantes mostraron mucho deseo de participar, les surgieron muchas dudas ya que habían ciertas palabras desconocidas para ellos, ya que el perfil que se maneja en esa área es bajo, pero se resolvieron cada una de ellas asegurando que el participante contestara el instrumento solo si ya había entendido bien la pregunta.

3.2 Presentación, análisis e interpretación de los resultados

3.2.1 Análisis Cualitativo

El siguiente análisis de resultados se obtuvo e hizo por medio de un cuestionario que se realizó a los profesionales del departamento de Recursos de Humanos de Wackenhut de Guatemala, S.A., dicho cuestionario fue una recopilación de datos tanto del área de Reclutamiento y Selección, específicamente índices de rotación y por ende altas y bajas; así como también datos acerca de la prueba de Polígrafo y percepciones acerca de la misma, obteniendo como resultado la siguiente información que nos sirve de fundamento para entender y relacionar el análisis cuantitativo que se hace posteriormente.

La empresa tuvo en el mes de junio 457 bajas y 254 altas, dando como resultado un índice de rotación del 8%; entre los puestos que sufren mayor número de bajas se encuentran los custodios de rutas y centros comerciales siendo los motivos más comunes de dichas bajas el abandono de labores y, los despidos se dan mayormente por no seguir instrucciones o no cumplir con los procedimientos establecidos.

Como parte del proceso de Reclutamiento y Selección que maneja la empresa se encuentra como requisito obligatorio (al decir obligatorio se refiere a que el profesional de Recursos Humanos tiene que realizar o velar porque se cumpla ese requisito, más no se refiere a que se le obliga al aspirante a someterse a la prueba, ya que él puede o no firmar una hoja de consentimiento según lo desee) la aplicación de la prueba de Polígrafo la cual tiene ya más de 10 años de estar siendo usada como herramienta de Recursos Humanos, todos los puestos pasan por la prueba de polígrafo pudiendo mencionar entre ellos los OPERATIVOS: oficiales de seguridad, inspectores de aeropuerto, receptores de valores, pilotos de vehículos, supervisor de seguridad, patrulleros, seguridad ejecutiva (guardaespaldas)

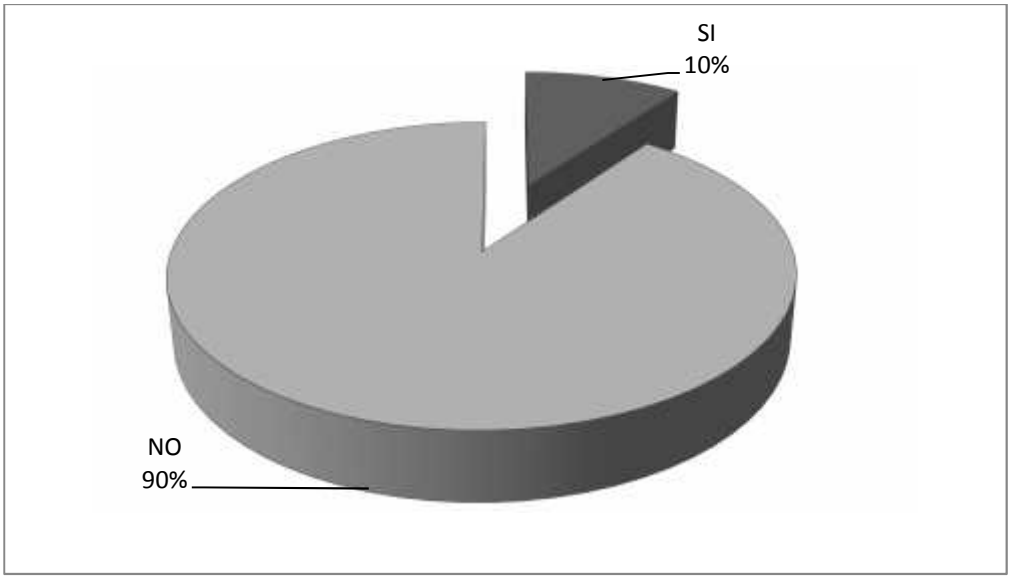
entre otros; y los ADMINISTRATIVOS: secretarias, asistentes, contabilidad, etc. Al mes se aplica un promedio de 120 pruebas de polígrafo con un porcentaje de pruebas satisfactorias y/o confiables del 91.6%. El proceso que actualmente se esta llevando a cabo para la aplicación de la prueba de polígrafo en relación al proceso ideal cumple con un 75% de los pasos requeridos y propuestos por el "International Polygraph Training Center S.C."; viéndose afectado este proceso en su mayoría por la alto porcentaje de rotación, lo que da como resultado la falta de tiempo para cubrir adecuadamente a todos las personas aspirantes a alguna plaza vacante, además de contar solo con un Polígrafista para cubrir tan alta demanda. Con respecto a lo anterior la percepción que tiene la empresa de la prueba de Polígrafo es que es un instrumento que se utiliza principalmente para la detección de mentiras, teniendo una capacidad de registrar variables fisiológicas que produce una persona en el momento de realizar la prueba, por lo que es positiva para la empresa siempre y cuando se aplique de acuerdo al procedimiento ideal y específico de cada caso, pudiendo en determinado caso sustituir o complementar la prueba de Polígrafo con un Estudio Socioeconómico que nos de cierta proyección que la prueba poligráfica por sí sola no nos puede dar.

3.2.2 Análisis Cuantitativo

Para realizar el análisis de los datos cuantitativos se utilizó el programa de computación Excel, ya que es una herramienta que proporciona una amplia gama opciones para graficar los resultados obtenidos de una forma más clara y así ser comprendidos con toda facilidad. El análisis se hizo de forma descriptiva y correlacional, es decir, la relación que existe entre cada una de las preguntas, para obtener un resultado global que nos permita concluir con resultados bien fundamentados.

Gráfica No. 1

¿Sintió miedo al aplicarse la prueba de Polígrafo?

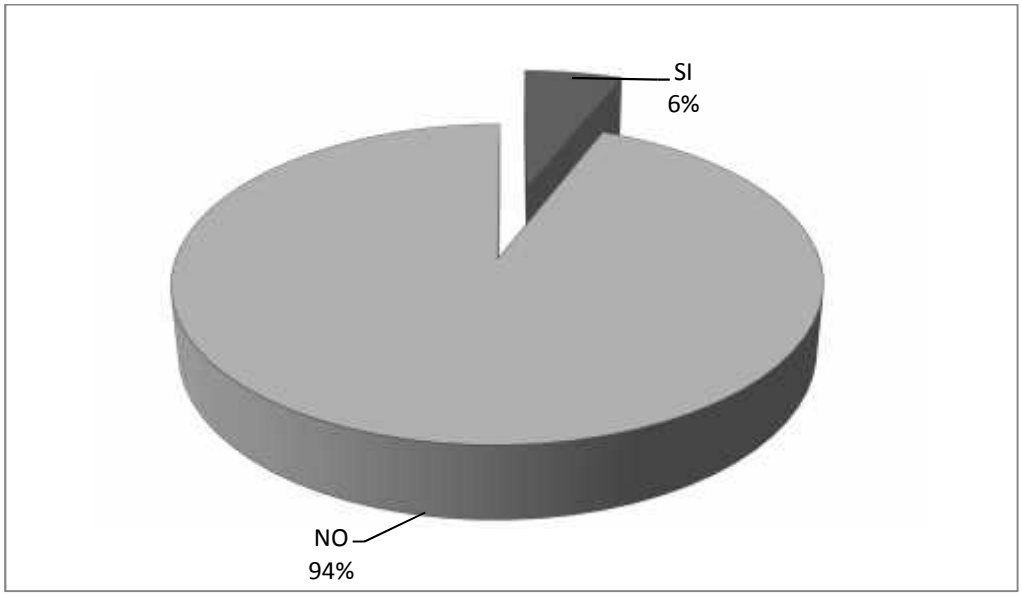


Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico correspondiente a la pregunta No. 1 con respecto a la sensación del miedo, el 10% de la muestra estudiada respondió que sintió miedo durante la prueba de polígrafo; y el 90% de la muestra respondió que no sintió miedo al aplicarse la prueba de Polígrafo, lo que nos da una mayoría casi absoluta de la ausencia de dicha sensación.

Gráfica No. 2

¿Se sintió amenazado por alguna de las preguntas de la prueba de Polígrafo?

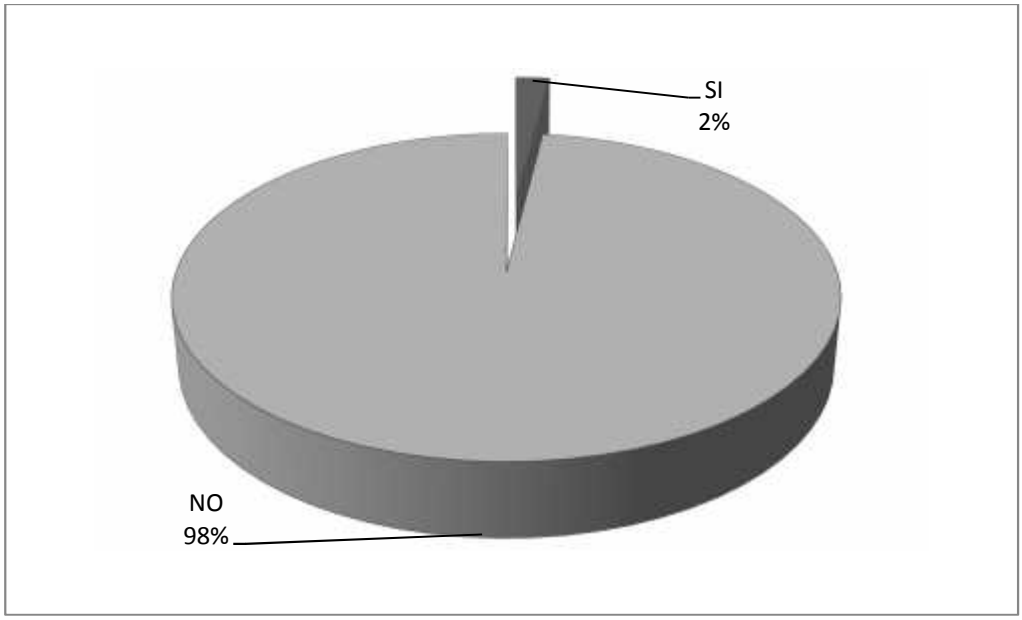


Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico de arriba que corresponde a la pregunta No. 2 el 6% de la muestra estudiada respondió que sintió amenazado por algunas de las preguntas que se le realizaron durante la prueba de Polígrafo, mientras que un 94% manifestó no haberse sentido amenazado por algunas de las preguntas de la prueba poligráfica; lo que nos da una mayoría de negación con respecto a la sensación de amenaza.

Gráfica No. 3

¿Experimentó cambios a nivel biológico durante la prueba de Polígrafo?



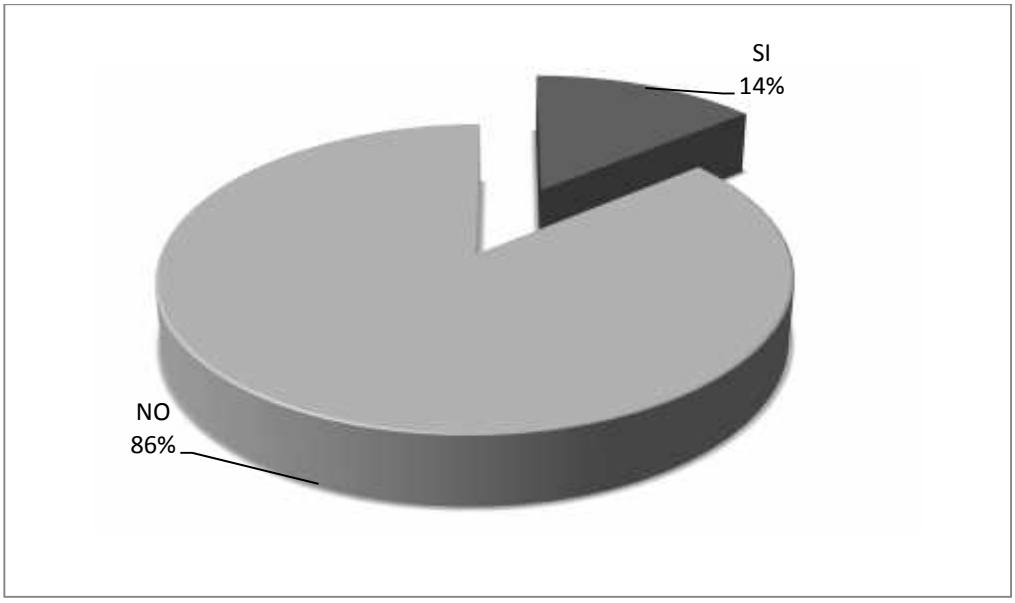
Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:

En el gráfico de la pregunta No. 3 se muestra que el 2% de la muestra estudiada respondió que sintió cambios a nivel biológico o fisiológico como náuseas, mareos, dolor de estomago entre otras durante la aplicación de la prueba de Polígrafo; mientras que el 98% de la muestra dijo no haber sentido ningún tipo cambio fisiológico durante la prueba, prevaleciendo con esto la mayoría en frecuencia de personas que contestó que no a la pregunta planteada.

Gráfica No. 4

¿Se sintió estresado durante la evaluación Poligráfica?

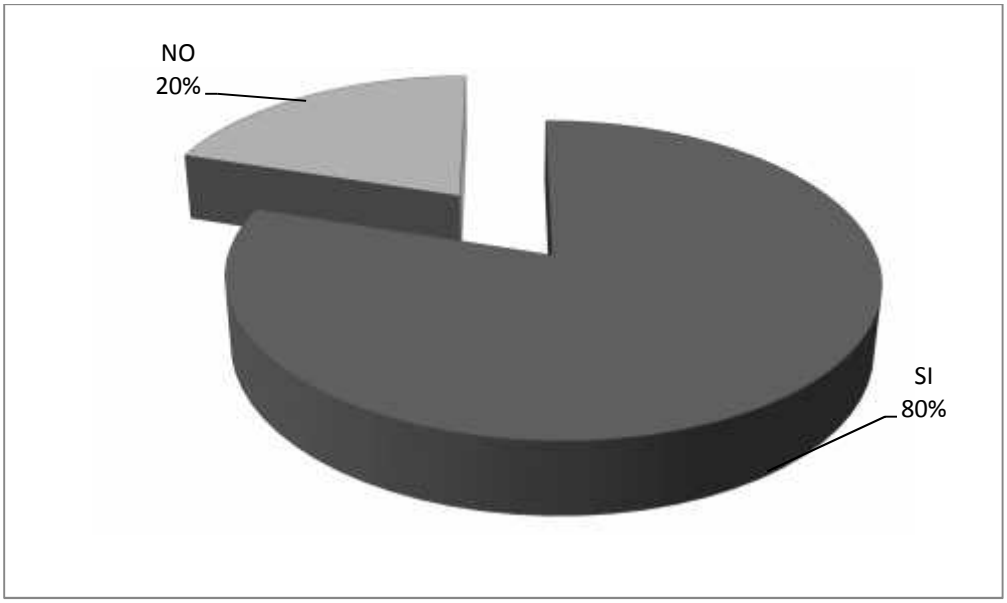


Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico que representa a la pregunta No. 4 el 14% de la muestra estudiada respondió que se sintió estresada durante la evaluación de polígrafo; mientras que el 86% contestó no haber sentido ningún tipo de estrés durante la prueba de polígrafo; lo que nos da una mayoría casi absoluta de la ausencia de dicha sensación.

Gráfica No. 5

¿Le agrado ser sometido a una prueba de Polígrafo?



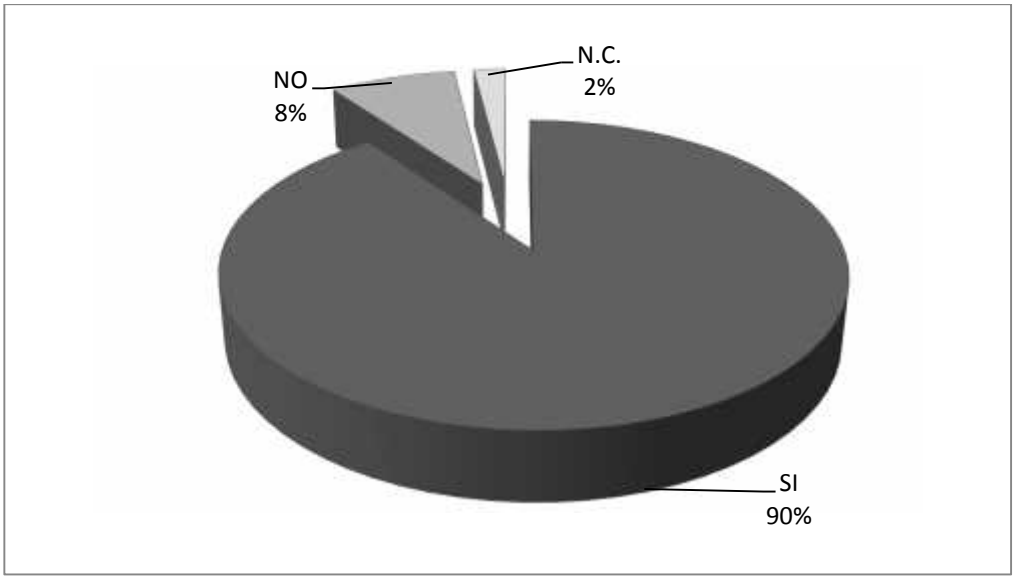
Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:

La gráfica que corresponde a la pregunta No. 5 nos muestra que el 80% de la muestra estudiada respondió que si le agradó ser sometido a una prueba de Polígrafo; y el 20% contestó no haberle agradado ser sometido a la evaluación poligráfica, teniendo mayoría en las personas que si les agradó ser sometidos a dicha prueba.

Gráfica No. 6

¿Se volvería a someter a una prueba de Polígrafo?

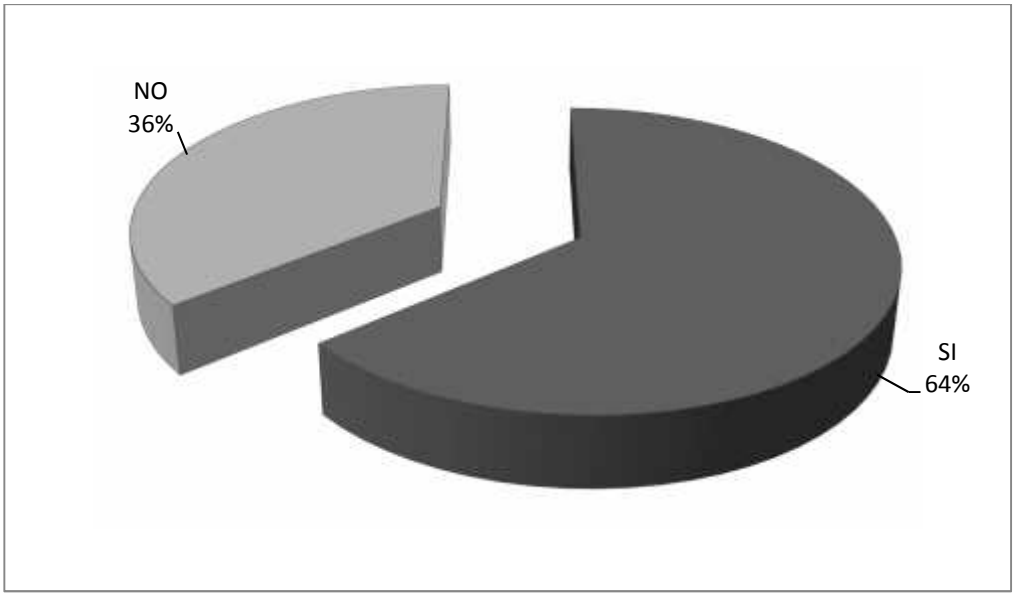


Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico correspondiente a la pregunta No. 6 el 90% de la muestra estudiada respondió que si se volvería a someter a una prueba de Polígrafo, mientras que el 8% dijo que no volvería a aplicarse una prueba de Polígrafo, dejando un 2% de personas que no contestaron dicha pregunta. Lo que nos da una mayoría de personas que si volverían a aplicar dicha prueba.

Gráfica No. 7

¿Fueron aclaradas todas sus dudas antes de iniciar la prueba de Polígrafo?

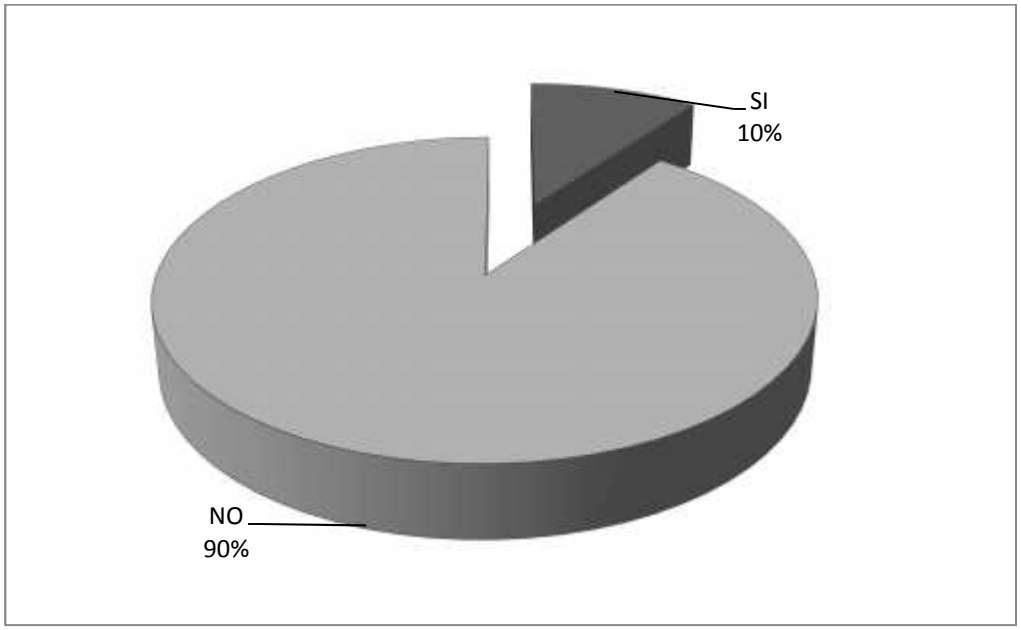


Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico anterior que representa a la pregunta No. 7 el 64% de la muestra estudiada contestó que si fueron aclaradas todas sus dudas acerca de la prueba de Polígrafo antes de iniciar la evaluación; y el 36% respondió que no le fueron aclaradas todas las dudas surgidas con respecto a la prueba poligráfica, teniendo con esto una diferencia muy pequeña cerrada entre cada una de las respuestas.

Gráfica No. 8

¿Se sintió incómodo con algún cuestionamiento de la prueba de Polígrafo?



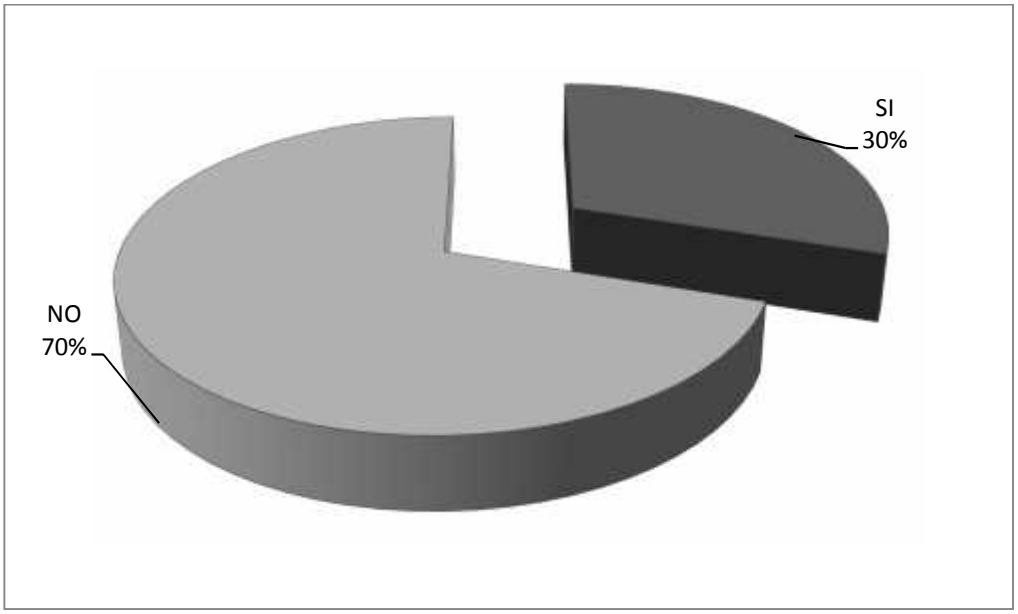
Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:

En el gráfico que nos representa la pregunta No. 8, el 10% de la muestra estudiada respondió haberse sentido incómodo con algunos de los cuestionamientos que le fueron planteados durante la prueba de Polígrafo; mientras que el 90% de la muestra indicó no haberse sentido incómodo con algún cuestionamiento de la prueba, teniendo una mayoría absoluta sobre las personas que se sintieron incómodas.

Gráfica No. 9

¿Le hicieron preguntas diferentes a las planteadas al inicio, durante la prueba de Polígrafo?

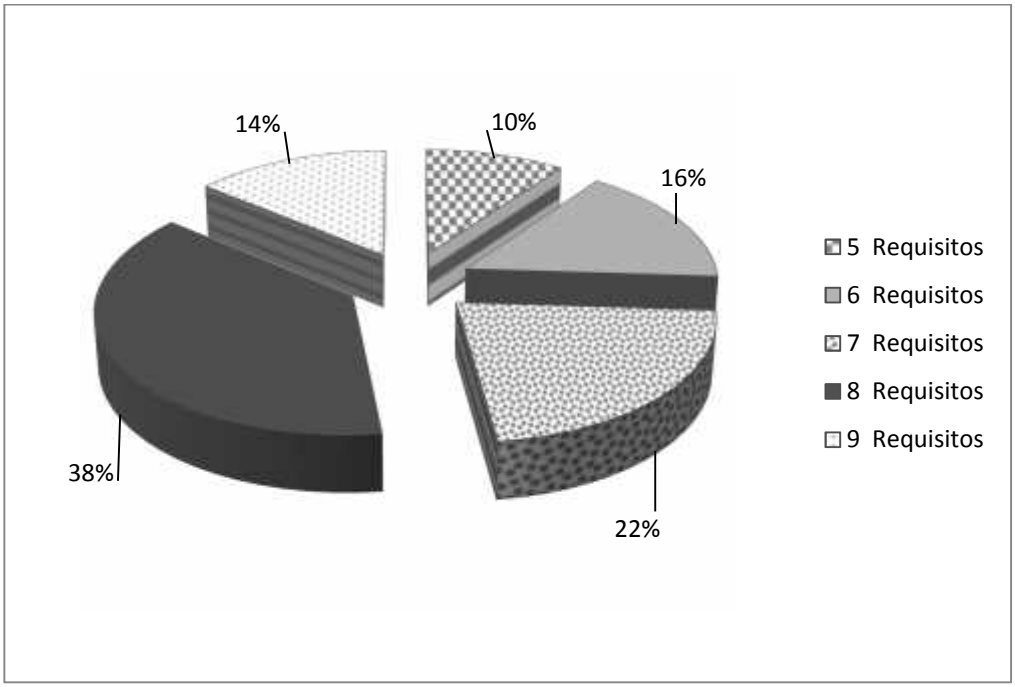


Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico correspondiente a la pregunta No. 9 nos da resultados de que el 30% de la muestra estudiada respondió que si se le realizaron preguntas diferentes a las que se le plantearon en la pre-prueba o en la introducción a la prueba, y el 70% de la muestra contestó que no se le realizaron preguntas diferentes a las planteadas al inicio de la prueba de Polígrafo.

Gráfica No. 10

Porcentaje de población estudiada que cumplió con los requisitos básicos para aplicarse la prueba de Polígrafo



Fuente: Lista de cotejo aplicada a personas aspirantes a plazas vacantes en la empresa Wackenhut de Guatemala, S.A.

Interpretación:
En el gráfico anterior se representa la pregunta No. 10 y nos dice que el 10% de la muestra estudiada cumplió con 5 de 9 requisitos que se requieren para aplicar una prueba de Polígrafo, el 16% cumplió con 6 requisitos, el 22% con 7 requisitos, el 38% cumplió con 8; mientras que el 14% cumplió con 9 de 9, es decir, el total de los requisitos necesarios para aplicarse una prueba de polígrafo; dándonos una mayoría en las personas que cumplieron con 8 de 9 requisitos básicos.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

a. Según el estudio y las estadísticas obtenidas se puede concluir que efectivamente la prueba de polígrafo es una prueba que mide antecedentes, por lo que debe ser complementada con un estudio más profundo que nos de el presente del colaborador, y nos de un poco de proyección a futuro del posible comportamiento de la persona.

b. El no contratar a personas certificadas como Polígrafista puede generar una baja en la confiabilidad de los resultados obtenidos de la prueba, ya que no basta solo con la técnica y experiencia, se debe tener el conocimiento científico acerca del comportamiento del ser humano para interpretar de mejor manera las gráficas tomadas en la evaluación.

c. Actualmente se cuenta con personal certificado para aplicar pruebas de polígrafo, más no se cuenta con la cantidad necesaria de personal para poder cubrir el índice de rotación que se tiene y por ende la alta demanda de evaluaciones pendientes de realizar.

d. Las dudas que surgen en la evaluación de polígrafo no están siendo aclaradas en un 100%, por la falta de tiempo y el alto porcentaje de rotación que actualmente se está manejando, lo que genera que la validez y la confiabilidad de la prueba baje considerablemente al no ser entendida completamente por parte del evaluado.

e. Garantizar que el evaluado este lo más tranquilo posible durante la prueba es uno de los requisitos mínimos para su aplicación, por lo que por ningún motivo se deben cambiar las preguntas que se hicieron en el pre test durante la evaluación de polígrafo, ya que esto puede generar que el evaluado se desestabilice en su respuesta, lo que puede causar falsas reacciones fisiológicas con respecto a la mentira.

f. Los altos porcentajes de rotación generan un aceleramiento en los procesos por medio de la omisión de algunos pasos, más sin embargo, esto lejos de apresurar y mejorar el proceso, atrasa y desbalancea más, ya que no hacer un adecuado filtro lleva a no captar al mejor talento humano y por ende se tiene que repetir procesos una y otra vez generando así más y más trabajo.

g. El rango de tiempo estipulado y estandarizado para la prueba de polígrafo no se respeta estrictamente, se corre el riesgo de que los resultados obtenidos se vean sesgados, ya sea por la prisa en la aplicación o por una sesión extremadamente larga que aburra o abrume al evaluado.

h. Por falta de tiempo y recurso humano, la prueba de polígrafo se aplica dependiendo del puesto que se esta reclutando, viéndose afectado el procedimiento y el tiempo de aplicación, aplicando actualmente pruebas de polígrafo en un máximo de 15 minutos.

i. Un adecuado filtro por medio de la entrevista profunda dará como resultado una baja en la demanda de las evaluaciones de polígrafo, ya que al cumplir su función real, ser un filtro, remitirá a evaluación de polígrafo solo a aquellas personas que realmente son aptas para el puesto, según aptitud, actitud, destrezas, etc.

j. Una prueba de polígrafo debe aplicarse si y solo si la persona cumple con los requisitos básicos a nivel fisiológico, emocional y mental necesarios para enfrentar una situación de estrés y/o amenaza esto por verse frente a algo desconocido o incómodo.

4.2 Recomendaciones

a. Se recomienda complementar con un estudio socioeconómico profundo la prueba de polígrafo para fundamentar y analizar los resultados de ambos estudios, y con esto poder proyectar lo más que se pueda un posible comportamiento a futuro por parte del candidato.

b. Al igual que los motivos también las emociones activan y dirigen nuestra conducta, los antiguos racionalistas pensaban que si las emociones no eran supervisadas, causarían estragos en las capacidades mentales superiores como el pensamiento racional o la toma de decisiones**,** es por ello que el Polígrafista debe cuidar y manejar bien las posibles reacciones emocionales que pueda presentar la persona durante la evaluación como el miedo o el nerviosismo al verse frente a algo desconocido.

c. En cuanto más preparado este nuestro recurso humano más productiva será nuestra empresa, por lo que se recomienda buscar y colocar a profesionales de la Psicología debidamente preparados para que hagan un trabajo más minucioso en la entrevista profunda con el conocimiento científico necesario para interpretar y analizar mejor todos aquellos aspectos que influyen en una entrevista tomando en cuenta desde la observación del lenguaje corporal hasta la verificación de los requisitos académicos y/o laborales.

d. Se recomienda invertir en profesionales de Recursos Humanos según sea necesario, respetando una cantidad de trabajo adecuada para cada persona, ya que el sobrecargar de trabajo a un colaborador hace que su productividad baje y en consecuencia la empresa se ve afectada, lo que al final puede generar más gastos que una buena inversión en recurso humano suficiente.

e. Además de contar con la certificación para aplicar pruebas de Polígrafo la persona encargada de aplicar las pruebas debe contar con un conocimiento psicológico avanzado, es por ello que se recomienda que la

persona que vaya a estar a cargo de las evaluaciones, sea un profesional de la Psicología certificado para aplicar pruebas de polígrafo, esto con el objetivo de obtener resultados más objetivos e integrales, dejando de lado solo la técnica poligráfica para complementarla con un estudio psicológico del comportamiento del ser humano (en este caso del evaluado) frente a estímulos que se consideren amenaza o sean tomados por el organismo como un agente estresor.

f. Se recomienda también no realizar nuevas preguntas durante la evaluación, respetar el cuestionario original de acuerdo al caso específico que se esté evaluando y así evitar un desequilibrio en las reacciones fisiológicas y emocionales que se estén obteniendo en el momento como lo indica el condicionamiento clásico, ya que después de presentado el estímulo condicionado y de haber obtenido la respuesta condicionada si se presenta un nuevo estímulo la reacción a este nuevo estímulo es completamente nueva lo que hará que la calibración de la prueba ya no sirva de base a partir de ese momento.

g. La adecuada aplicación de procesos garantiza que toda operación marche en el camino correcto, por lo que es importante cumplir siempre con todos los procesos; por eso se recomienda que dependiendo de la situación de emergencia se invierta en recursos y evitar a toda costa afectar los procesos en cuanto a tiempo y procedimientos.

h. Se recomienda que la evaluación de polígrafo dure no menos de media hora y no más de una hora, así como también mantener un promedio diario de cinco a seis pruebas aplicadas por polígrafista, lo que nos garantizará la confiabilidad de los resultados obtenidos por medio de evitar el cansancio extremo físico y mental por parte del o los polígrafista.

i. Aplicar la prueba de polígrafo con el mismo procedimiento y el mismo rango de tiempo a nivel general, es decir que la aplicación debe ser pareja

sin diferenciar el puesto solicitado, ya que por el giro de la empresa la investigación debe ser igual de profunda para todas las plazas vacantes.

j. Fortalecer el proceso de la entrevista profunda por medio de capacitación y estandarización de preguntas claves que sirvan de filtros demasiado buenos que den solamente a personas que cumplen con todos los requisitos solicitados, para que la prueba de polígrafo pueda cumplir su función principal que es investigar hechos delictivos y/o ilegales cometidos por el candidato.

k. Asegurarse que el evaluado cuente con las condiciones necesarias (a nivel salud, mental y emocional) para ser sometido a la prueba de polígrafo; para ello el polígrafista debe manejar bien las reacciones que presenta el ser humano ante una emergencia como el aumento de la sensibilidad, los cambios específicos y generales en los músculos, el aumento en las ondas cerebrales, los cambios viscerales, sin dejar por un lado los sentimientos que acompañan estas reacciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Chiavenato, Idalberto, 2009: **"Administración de Recursos Humanos"**, *El capital humano de las organizaciones*, Editorial McGraw Hill, México, D.F. Pp. 500
- Chiavenato, Idalberto, 2009: **"Gestión del Talento Humano"**, Editorial McGraw Hill, México, D.F. Pp. 588
- Dicaprio Nicholas S. 2005: **"Teorías de la Personalidad",** Editorial McGraw-Hill, México, D.F. Pp.559
- Díez de Castro, José Alberto; Redondo López, Carmen, 2000: **"Administración de Empresas"**, Ediciones Pirámide, S.A. México, D.F., P.p. 288
- International Poligraph Training Center S.C. **"Introducción al Proceso de Detección de Mentiras"**. PDD, Guatemala, C.A. 30 presentaciones
- J. Pinel, John P., 2007: **"Biopsicología"**, Editorial Pearson Educación S.A., Madrid, España. Pp.640
- Morris, Charles y Maisto, Albert 2005: **"Introducción a la Psicología"**, Editorial Pearson, Pp. 512
- Ruch, Floyd y Zimbardo Phiilip, **"Psicología y Vida",** Pp. 395 Sandoval, Ana María **"Psicobiología",** Editorial Idear, Pp. 217.
- Sandoval, Ana María "**Psicobiología",** Editorial Idear, Pp. 217
- Taylor, Shelley E., 2007: **"Psicología de la Salud"**, Editorial McGraw-Hill, México, D.F., Pp. 565

ANEXOS

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

“Confiabilidad de los Resultados de una Prueba de Polígrafo en un Proceso de Reclutamiento y Selección en una Empresa de Logística de Valores en la Ciudad de Guatemala”

LISTA DE COTEJO

Escolaridad_____ Puesto solicitado_____ Sexo_____ Edad____

Instrucciones: A continuación encontrará una serie de preguntas a las cuales debe contestar con una “X” ya sea SI o NO.

1. ¿Sintió miedo al aplicarse la prueba de polígrafo?

   SI **NO**

2. ¿Se sintió amenazado por algunas de la preguntas de la prueba?

   SI **NO**

3. ¿Experimentó cambios a nivel biológico (como nauseas, mareos, dolor de estómago, etc.) durante la prueba?

   SI **NO**

4. ¿Se sintió estresado durante la evaluación poligráfica?

   SI **NO**

5. ¿Le agradó ser sometido a una prueba de polígrafo?

   SI **NO**

6. ¿Se volvería a someter a una evaluación poligráfica?

   SI **NO**

7. ¿Fueron aclaradas todas sus dudas?

SI **NO**

8. ¿Se sintió incómodo con algún cuestionamiento de la prueba?

SI **NO**

9. ¿Le hicieron preguntas diferentes a las planteadas al principio durante la evaluación?

SI **NO**

10. Subraye las acciones que sucedieron antes y durante el proceso de la evaluación de polígrafo.

a. Comí antes de presentarme a la evaluación.

b. Fui víctima de un hecho negativo antes de venir a la prueba de polígrafo. (ejemplo: asalto, choque de vehículos, malas noticias, etc.)

c. Me encuentro bien de salud.

d. Me hicieron una entrevista antes de hacerme la evaluación de polígrafo.

e. Me explicaron en que consistía la evaluación.

f. Me mostraron las preguntas antes de ponerme los instrumentos de medición.

g. Me aclararon todas mis dudas.

h. Me colocaron los instrumentos de medición del polígrafo.

i. Me realizaron 3 veces las mismas preguntas.

j. Me dejaron descansar antes de volverme a hacer las preguntas.

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

“Confiabilidad de los Resultados de una Prueba de Polígrafo en un Proceso de Reclutamiento y Selección en una Empresa de Logística de Valores en la Ciudad de Guatemala”

CUESTIONARIO AL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Instrucciones: Conteste las siguientes preguntas según su experiencia, sea lo más descriptivo posible.

1. ¿Cuántas bajas han habido al mes?
2. ¿Qué puestos son los que más sufren bajas?
3. Mencione los tres motivos más comunes de despido.
4. Describa su percepción ante la prueba de polígrafo.
5. ¿Qué puestos son los que pasan por la prueba de polígrafo?
6. ¿Cuántas pruebas de polígrafo son aplicadas al mes, y que porcentaje de esa cantidad pasan satisfactoriamente la prueba?
7. ¿Hace cuanto tiempo tienen como herramienta de selección la prueba de polígrafo?
8. ¿Por qué prueba o herramienta sustituiría la prueba de polígrafo?
9. ¿Considera usted que la aplicación de la prueba de polígrafo es positiva para la empresa? **SI** **NO** ¿Por qué?
10. Describa como se lleva a cabo el proceso de Evaluación Poligráfica.

GLOSARIO

1. **Agencia de Reclutamiento:** Son empresas que se dedican a reclutar masivamente para las empresas que contratan sus servicios, es decir, que a estas agencias de reclutamiento sele paga por hacer un proceso de reclutamiento y selección.

2. **Banco de datos**: es un conjunto de datos pertenecientes a un mismo contexto y almacenados sistemáticamente para su posterior.

3. **Clasificación:** Es el proceso de separar a personas, objetos y/o animales según ciertas características determinadas con anterioridad.

4. **Condiciones Ambientales:** Son los medios en donde se lleve a cabo cierta actividad, esto incluye, ruidos, iluminación, ventilación, entre otros.

5. **Cooperativas:** es una asociación de personas que se unen de forma voluntaria para atender y satisfacer en común sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales, de salud, educación y culturales mediante una empresa que es de propiedad colectiva y de gestión democrática.

6. **Cuestionario no estructurado:** En este tipo de cuestionario es el usuario encuestado quien responde con sus propias palabras a la pregunta formulada. Son esenciales para conocer el marco de referencia del encuestado y para redactar después las alternativas a ofrecer en las preguntas cerradas.

7. **Datos Biográficos:** Se refieren a la vida de la persona es decir, año de nacimiento, infancia, que hizo, que logro, entre otros.

8. **Empresas Bancarias:** Empresa que se dedica a la venta y prestación de servicios financieros.

9. **Empresas Comerciales:** Se dedican a la venta directa de artículos, aquí aplica cualquier clase de artículos.

10. **Entrevista inicial:** Es entrevista pretende detectar que manera gruesa y en el mínimo de tiempo posible, los aspectos más ostensibles del candidato y su relación con los requerimientos del puesto.

11. **Gráficas:** Medio gráfico de representar resultados porcentuales para su mayor comprensión.

12. **Incidente:** Cualquier hecho o evento que se crea pueda afectar la seguridad personal o de la empresa.

13. **Lista de cotejo:** Este instrumento permite recoger informaciones precisas sobre manifestaciones conductuales asociadas, preferentemente, a aprendizajes referidos al saber hacer, saber ser y saber convivir.

14. **Mercado Laboral:** Mercado en donde confluyen la demanda y la oferta de trabajo.

15. **Patrimonio:** Conjunto de bienes y derechos pertenecientes a una persona física o jurídica.

16. **Personas:** La persona es definida como un ser racional y consciente de sí mismo, poseedor de una identidad propia.

17. **Post test:** Proceso subsiguiente de una aplicación de test, en donde se aprovecha para retroalimentar o para reflexionar.

18. **Prueba:** Es la actividad necesaria que implica demostrar la verdad de un hecho, su existencia o contenido según los medios establecidos por la ley.

19. **Prueba de Calibración:** Procedimiento en el que un instrumento, herramienta o dispositivo se prueba para confirmar que cumple con la norma.

20. **Psicofisiología Forense:** Es la responsable de desarrollo de programas de investigación sobre la aplicación del polígrafo en distintos campos.

21. **Psicología de la Salud:** Estudia las conductas o comportamientos y su relación con la enfermedad o la salud.

22. **Reacciones Conductuales:** Comportamientos que presentan los seres humanos ante un estímulo presentado.

23. **Solicitud de empleo**: La solicitud de empleo es un documento que permite recabar de manera introductoria los datos de los posibles candidatos a ocupar un puesto.

24. **Tabulación:** Consiste en ordenar los datos según categorías definidas para presentar los datos por medio de gráficas.

25. **Unipersonal:** Una sola persona.