

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

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA EN EL PROCESO DE  
SELECCIÓN DE PERSONAL PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE  
CONTRATACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA  
EMPRESA ALFA UNO, S.A.”**

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

**POR**

**ANA PRISCILA MARROQUÍN SILIEZAR  
MIGUEL ÁNGEL SILIEZAR CÁRDENAS**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGOS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADOS**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía  
**DIRECTOR**

M.A Mynor Estuardo Lemus Urbina  
**SECRETARIO**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello  
Mario Estuardo Sitaví Semeyá  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A Juan Fernando Porres Arellano  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

c.c. Control Académico  
CIEPs.  
Reg. 13-2016  
CODIPs. 2590-2016

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

26 de octubre de 2016

Estudiantes

Ana Priscila Marroquin Siliezar  
Miguel Angel Siliezar Cardenas  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiantes:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto VIGÉSIMO SEXTO (26º.) del Acta SESENTA Y TRES GUÍON DOS MIL DIECISÉIS (63-2016), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 21 de octubre de 2016, que copiado literalmente dice:

**VIGÉSIMO SEXTO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: “IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE CONTRATACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALFA UNO S.A.”, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

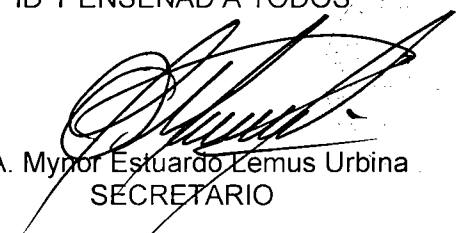
Ana Priscila Marroquin Siliezar  
Miguel Angel Siliezar Cardenas

CARNÉ No. 2009-17071  
CARNÉ No. 97-18304

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Iris Roxana Alfaro Ruano, y revisado por la Licenciada Iris Janeth Nolasco. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **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,

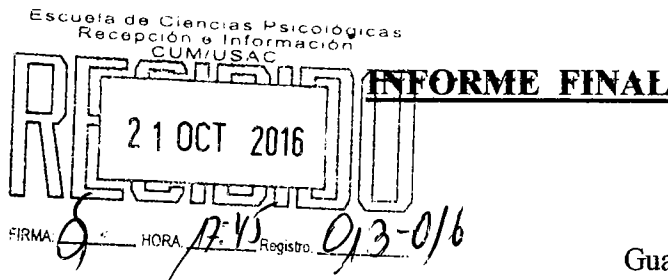
“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO

/Gabby

CIEPs. 095-2016  
REG: 13-2016



Guatemala, 21 de octubre de 2016

**Señores**  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Centro Universitario Metropolitano

Me dirijo a ustedes para informarles que la licenciada **Iris Janeth Nolasco** ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE CONTRATACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALFA UNO S. A.”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Ana Priscila Marroquin Siliezar**  
**Miguel Angel Siliezar Cardenas**

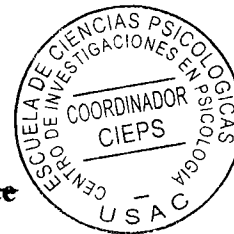
**CARNE No.**  
**2009-17071**  
**97-18304**

**CARRERA: Licenciatura en Psicología**

El cual fue aprobado el 13 de octubre del año en curso por el Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. Se recibieron documentos originales completos el 18 de octubre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener **ORDEN DE IMPRESIÓN**.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

*[Firma]*  
**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**Coordinadora**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs.**  
**“Mayra Gutiérrez”**



**CIEPs. 095-2016****REG. 13-2016**

Guatemala, 21 de octubre de 2016

**Licenciada Miriam Elizabeth Ponce Ponce**  
**Coordinadora**  
**Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs**  
**Escuela de Ciencias Psicológicas**

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

**“IMPLEMENTACIÓN DE LA PRUEBA POLIGRÁFICA EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA MINIMIZAR EL RIESGO DE CONTRATACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA ALFA UNO S. A.”.**

**ESTUDIANTES:**  
**Ana Priscila Marroquin Siliezar**  
**Miguel Angel Siliezar Cardenas**

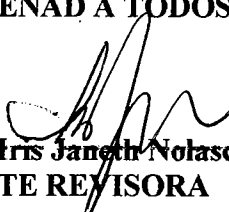
**CARNÉ No.**  
**2009-17071**  
**97-18304**

**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 13 de octubre 2016, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
**Licenciada Iris Janet Nolasco**  
**DOCENTE REVISORA**



Guatemala, 22 de agosto de 2016

Licenciada  
Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPS-  
"Mayra Gutiérrez"

Estimada Licenciada Ponce:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del informe final de investigación titulado **"Implementación de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para minimizar el riesgo de contratación en el área administrativa de la empresa Alfa Uno, S.A."** Realizado por los estudiantes: **ANA PRISCILA MARROQUÍN SILIEZAR, CARNÉ 09-17071 Y MIGUEL ÁNGEL SILIEZAR CÁRDENAS, CARNÉ 97-18304.**

El trabajo fue realizado a partir del mes de mayo del 2015, hasta el mes de agosto del presente año.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, por lo que emito **DICTAMEN FAVORABLE** y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,

Licenciada Iris Roxana Alfaro Ruano

Colegiado No. 3,926

Asesora de contenido

Licenciada  
Iris Roxana Alfaro Ruano  
PSICOLOGA  
COLEGIADA 3926



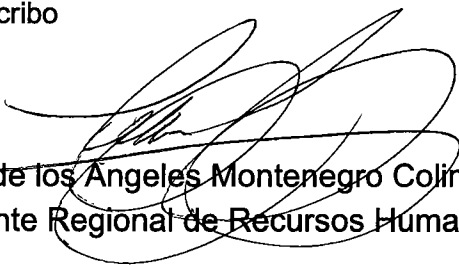
Guatemala, 13 de agosto de 2016

Licenciada  
Miriam Elizabeth Ponce Ponce  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-  
"Mayra Gutiérrez"

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que los estudiantes Ana Priscila Marroquín Siliezar, carné 200917071 y Miguel Angel Siliezar Cárdenas, carné 199718304 realizaron en esta entidad su trabajo de campo de la investigación titulado: "Implementación de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para minimizar el riesgo de contratación en el área administrativa", en el período comprendido del 16 de mayo al 12 de agosto del presente año.

Los estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación.

Sin otro particular, me suscribo



Celia de los Angeles Montenegro Colindres  
Gerente Regional de Recursos Humanos



**PADRINOS DE GRADUACIÓN**

POR ANA PRISCILA MARROQUIN SILIEZAR

HERBERT ALFONSO ORTEGA PÉREZ

ARQUITECTO

COLEGIADO 3886

POR MIGUEL ANGEL SILIEZAR CÁRDENAS

WILLIAM ROBERTO MOLINA PALMA

LICENCIADO EN CONTADURIA PÚBLICA Y AUDITORIA

COLEGIADO 2221



## **DEDICATORIA A:**

### **Dios**

Quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas y valor para seguir adelante y no desmayar ante los obstáculos, pudiendo así llegar a este momento tan importante de mi vida.

### **Mi Mamá**

Por ser el pilar más importante de mi vida y por demostrarme siempre su apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

### **Mi Hermano**

Que siempre ha estado junto a mí brindándome su apoyo.

### **Mis Abuelitos**

Para ti Hueli por ser el otro pilar importante de mi vida en el cual he encontrado un cariño infinito. Para ti Toto por el apoyo y consejos que en vida me diste, por seguir acompañándome en cada paso de mi vida aunque ya no estés.

### **Mi Tía**

Por ser un ejemplo de perseverancia y cariño a lo largo de mi vida.

### **Mi Tío**

Por sus consejos y por ser mi apoyo en este proyecto. ¡Lo logramos!

### **Mis Perros**

Duke y Honey, que mientras escribía esta tesis se pasaban horas haciéndome compañía.

### **Una persona muy especial**

Herbert Ortega por su amor, apoyo, comprensión y motivación para cumplir muchos sueños. Gracias por estar a mi lado.

### **Mis amigos**

Ester, Laura, Dinely, Aura, Marta, Yeni, José, Marlon, Pablo Herrera, Marvin Palacios y Marvin López. Por los buenos momentos convividos con cada uno durante mi carrera y mi vida.

### **Familia Ortega**

Porque en cada uno de ustedes he encontrado otro tesoro de apoyo y comprensión.

## **DEDICATORIA A:**

### **Dios y a mi Virgencita del Rosario**

Por la bendición que me dieron de mi salud. Por la fe y ánimos para no decaer en el camino. Por no permitirme bajar los brazos y desistir, aún en los momentos más tristes. Y por permitirme volver a su camino.

### **Mis Padres**

Loty, te agradezco por todo tu tiempo, desvelos, regaños, paciencia y por demostrarme ese amor que solo tú puedes brindarme. Mijo, a ti por enseñarme el respeto, responsabilidad, honradez, por esas tardes que compartimos tanto y por ser un gran padre para mí. A ambos, porque sin su amor no estaría aquí, compartiendo este logro con ustedes.

### **Mis Hermanas**

Que siempre supieron darme esas palabras de aliento y encontrar en mí, lo que en algún momento deje de creer.

### **Mis Hijos**

Princesa Bella, muchas veces se dicen cosas con la mente, que no las siente el corazón, te agradezco por ser mi amiga y gracias a Dios por darme una hija hermosa e inteligente. A mi Campeón, que nada te detenga, que sepas explotar las muchas virtudes que tienes, por ser un hijo noble, cariñoso y por compartir tantas molestaderas conmigo. Los amo con todo mi ser!!!

### **Mis Abuelitos**

Mamush y Mama Aide, por ser parte importante en mi vida.

### **Mi Sobrina**

Por compartir conmigo este triunfo y confiar en que si se podía. ¡Yo te lo dije!

### **Mi Sobrino**

Por ser único y apoyarme también en su momento.

### **Ti**

Roxana, porque llegaste en el momento justo a mi vida, por demostrarme que cuando se ama no importan los obstáculos. También por apoyarme en una de mis metas. Y espero me acompañes en las siguientes!

### **Mis Amigas y Amigos**

Muy en especial a Elena, por sus consejos y apoyo en esos momentos difíciles. A mis amigas y amigos de la universidad, quienes me enseñaron el valor de la amistad, dentro y fuera de ella.

### **AGRADECIMIENTOS A:**

Universidad de San Carlos de Guatemala y en especial a la Escuela de Ciencias Psicológicas; por permitirnos formarnos en un ambiente profesional y dar lugar al cumplimiento de nuestras metas de una manera satisfactoria, permitiéndonos sentirnos orgullosos de ser profesionales egresados de tan magna casa de estudios.

Docentes que fueron constructores de nuestra educación académica, a través de sus conocimientos teóricos y prácticos.

Alfa Uno: por permitirnos llevar a cabo dicha investigación, por la colaboración, apoyo, comprensión y autorización al permitirnos la utilización de la infraestructura y el acceso a la información motivo de nuestra investigación. Al personal administrativo, ya que sin su colaboración no hubiera sido posible dicho proyecto.

Licenciadas Roxana Alfaro y Janeth Nolasco por su asesoría, apoyo y paciencia en el desarrollo de este proyecto.

## ÍNDICE

|                                                                                 |              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| <b>RESUMEN .....</b>                                                            | <b>.....</b> |
| <b>PRÓLOGO .....</b>                                                            | <b>.....</b> |
| <b>CAPÍTULO I .....</b>                                                         | <b>4</b>     |
| <b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO .....</b>                         | <b>4</b>     |
| 1.1 Planteamiento del problema .....                                            | 4            |
| 1.2 Objetivos de la investigación.....                                          | 6            |
| 1.3 Marco teórico .....                                                         | 7            |
| 1.3.1 Antecedentes .....                                                        | 7            |
| 1.3.2 Psicología industrial .....                                               | 8            |
| 1.3.3 El sector empresarial .....                                               | 11           |
| 1.3.4 Tipos de empresas en Guatemala .....                                      | 11           |
| 1.3.5 La dirección de la empresa.....                                           | 13           |
| 1.3.6 Niveles de dirección dentro de la empresa .....                           | 14           |
| 1.3.7 El reclutamiento y selección de personal .....                            | 15           |
| 1.3.7.1 Reclutamiento de personal .....                                         | 15           |
| 1.3.7.2 Selección de personal .....                                             | 16           |
| 1.3.8 La rotación del personal .....                                            | 16           |
| 1.3.8.1 Efectos negativos de la rotación de personal .....                      | 18           |
| 1.3.9 El polígrafo .....                                                        | 20           |
| 1.3.9.1 Historia del polígrafo .....                                            | 20           |
| 1.3.9.2 Métodos de detección de engaño .....                                    | 20           |
| 1.3.9.3 Los inventores del polígrafo .....                                      | 22           |
| 1.3.9.4 El polígrafo en la modernidad.....                                      | 22           |
| 1.3.9.5 Prueba poligráfica pre empleo.....                                      | 23           |
| 1.3.9.6 Protocolo para la aplicación de una prueba poligráfica pre empleo.....  | 24           |
| 1.3.9.7 Resultados del polígrafo .....                                          | 25           |
| 1.3.9.8 Legalidad de la aplicación de la prueba poligráfica por pre empleo .... | 25           |
| 1.3.9.9 Empresas que utilizan el polígrafo en Guatemala .....                   | 26           |
| 1.3.10 Análisis de riesgo en la mala contratación de personal.....              | 27           |
| 1.3.10.1 Clasificación de riesgos .....                                         | 28           |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| <b>CAPÍTULO II</b>                                               | 30 |
| <b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>                                   | 30 |
| 2.1 Enfoque y modelo de investigación                            | 30 |
| 2.2 Técnicas                                                     | 31 |
| 2.2.1 Técnicas de muestreo                                       | 31 |
| 2.2.2 Técnicas de recolección de datos                           | 31 |
| 2.2.3 Técnicas de análisis de datos                              | 33 |
| 2.3 Instrumentos                                                 | 33 |
| 2.4 Operacionalización de objetivos                              | 36 |
| <b>CAPÍTULO III</b>                                              | 38 |
| <b>PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS</b> | 38 |
| 3.1 Características del lugar                                    | 38 |
| 3.2 Características de la muestra                                | 38 |
| 3.3 Presentación y análisis de los resultados                    | 39 |
| 3.3.1 Presentación de las entrevistas                            | 39 |
| 3.3.2 Resultado de las entrevistas                               | 40 |
| 3.3.3 Resultados del análisis costo beneficio                    | 45 |
| 3.3.4 Resultados de la lista de cotejo                           | 47 |
| 3.3.5 Sistematización de los talleres                            | 49 |
| 3.4 Análisis general                                             | 50 |
| <b>CAPÍTULO IV</b>                                               | 52 |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>                            | 52 |
| 4.1 Conclusiones                                                 | 52 |
| 4.2 Recomendaciones                                              | 54 |
| Bibliografía                                                     |    |
| Anexos                                                           | 58 |
| Anexo 1 Consentimiento informado                                 | 59 |
| Anexo 2 Guía de entrevista                                       | 60 |

|                                                                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Anexo 3 Planificación de talleres informativos.....                                                             | 62 |
| Anexo 4 Lista de cotejo.....                                                                                    | 63 |
| Anexo 5 Flujograma.....                                                                                         | 64 |
| Anexo 6 Análisis cualitativo del costo beneficio en el uso del polígrafo en la<br>contratación de personal..... | 65 |
| Anexo 7 Glosario.....                                                                                           | 66 |

## **RESUMEN**

### **“Implementación de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para minimizar el riesgo de contratación en el área administrativa de la empresa Alfa Uno, S.A.”**

**AUTORES:** Ana Priscila Marroquín Siliezar y Miguel Ángel Siliezar Cárdenas

La presente investigación se realizó en el área administrativa de la empresa Alfa Uno, S.A., se planteó como objetivo general, implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal, para reducir el riesgo de contratar personal no deseado. Dar a conocer los beneficios de aplicar la prueba poligráfica en la contratación de personal, identificar los riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los futuros empleados al proceso poligráfico, identificar los costos en que incurre una empresa ante un alto índice de rotación de personal, evaluar el costo beneficio de implementar el uso de la prueba poligráfica dentro de la empresa y finalmente elaborar un flujograma con el proceso de aplicación de la prueba poligráfica.

El tipo de muestreo fue intencional o de juicio. Se trabajó con doce (12) personas que estuvieron comprendidas entre las edades de veintitrés (23) a cuarenta y ocho (48) años; todos empleados del área administrativa. Se usó como técnicas, la entrevista, la lista de cotejo, un flujograma y la técnica de análisis costo beneficio. Como instrumentos se usó una guía de entrevista, una lista de cotejo y un programa con talleres informativos. El trabajo de campo se llevó a cabo a partir del mes de mayo hasta la primera semana de agosto del presente año.

Se concluyo que, la poligrafía es útil como parte de los mecanismos de seguridad de una empresa para seleccionar y contratar a personas, honestas, responsables y comprometidas.

## **PRÓLOGO**

El reclutamiento y selección de personal es un conjunto de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Constituye de acuerdo a los intereses de la empresa la clasificación de la persona idónea para el puesto disponible; e implica, formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses y derechos, tanto del trabajador como de la empresa.

El recurso humano es parte fundamental para cumplir con la misión, la visión y los objetivos de la empresa por lo que la selección y contratación de personal, es un proceso al que se le debe prestar especial atención y darle el lugar que le corresponde dentro de la empresa. El costo al contratar personal inadecuado es muy alto, los riesgos a los que se expone una empresa, van desde incidentes como hurtos o robos (financieros o de equipos de trabajo), hasta fuga de información confidencial, que puedan llevar incluso al cierre de operaciones de una empresa; además los efectos indirectos de una mala contratación de personal llevan a un elevado índice de rotación de personal lo que también representa un alto costo para la empresa.

El objetivo principal de la presente investigación se enfocó en dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica, en el proceso de selección de personal, con el fin de reducir el riesgo de contratar personal no deseado; por lo que a lo largo de la investigación se analizaron los beneficios de aplicar la prueba, se identificaron los riesgos que implica la contratación del personal sin someter a los empleados al proceso poligráfico, se identificaron los costos en que incurre una empresa ante un alto índice de rotación de personal, se evaluó el costo beneficio de implementar la prueba poligráfica y finalmente para facilitar la comprensión, de cuál es el proceso que se sigue en el proceso de selección usando la prueba, se elaboró un flujograma que especifica los pasos a seguir en el proceso de aplicación de la prueba poligráfica.

Se hizo uso de técnicas e instrumentos que corresponden al tipo de investigación empleado. El tipo de entrevista aplicada fue la entrevista semi-estructurada, una lista de cotejo que contribuyó a verificar la validez de las respuestas de los entrevistados; como aporte a la organización se desarrollaron una serie de talleres con el propósito de exponer la utilidad de implementar la prueba poligráfica en la selección y contratación de personal. Se realizó un análisis del costo beneficio que tiene para la empresa la implementación de la poligrafía y



se elaboró un diagrama de flujo que permite visualizar de manera fácil el proceso que se sigue en la aplicación de la prueba poligráfica.

Esta investigación aporta a la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala; conocimiento sobre cómo la prueba poligráfica puede ser un instrumento altamente eficaz para el proceso de selección de personal. El trabajo aporta una base teórica que podrá utilizarse en futuras investigaciones relacionadas con el tema. En la práctica de la psicología industrial, será una útil herramienta para minimizar los riesgos de contratación de personal no deseado en cualquier empresa.

Entre las dificultades que se presentaron en el desarrollo de la investigación, estuvo el temor de los entrevistados a posibles represalias por la información que estaban brindando, sin embargo se les explicó que se trataba de una investigación profesional y que por lo mismo se respetaría la confidencialidad; esto dio lugar a que participaran abiertamente y fue posible así alcanzar los objetivos planteados.

La investigación se desarrolló en la empresa Alfa Uno, S.A. la cual forma parte de la corporación Golán de Guatemala, ubicada en 1ª avenida y 5ª calle 0-41 zona 2, Boca del Monte, Villa Canales. La sociedad Alfa Uno, se especializa en brindar servicios y personal capacitado para diferentes campos de la seguridad, dando servicios a personas particulares, negocios y entidades de cualquier índole comercial.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La investigación se titula: “Implementación de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para minimizar el riesgo de contratación en el área administrativa de la empresa Alfa Uno, S.A.”. Se entiende como prueba poligráfica al proceso que se realiza por medio del instrumento de medición llamado polígrafo, el cual tiene como objetivo principal comprobar la veracidad de la información proporcionada por una persona.

Hoy en día a nivel internacional el proceso de reclutamiento, selección y contratación de personal, de la mayoría de empresas consiste en someter a sus candidatos a un proceso conformado por entrevistas y una batería de pruebas psicométricas, que permiten determinar si la persona es la más apta para desempeñar las funciones del puesto que se le asigne; aunque estas pruebas son de gran apoyo, no brindan información relevante en cuanto a la veracidad de las respuestas que dan los aplicantes; por lo que es difícil conocer de actos ilícitos cometidos, tanto en sus vidas cotidianas como en los trabajos anteriores.

Toda empresa busca ser eficiente, eficaz y altamente competitiva en el mercado; el elemento clave para alcanzar estos propósitos es la adecuada selección y contratación del recurso humano; pues es el recurso humano el que hace posible alcanzar los objetivos, y cumplir con la misión de la empresa.

A pesar de los beneficios que representa la poligrafía en la contratación de personal, en Guatemala no se le da la importancia que requiere; la presente investigación dió a conocer que a pesar de los costos que esta representa, los

beneficios que se obtienen hacen valedera su aplicación. Para la psicología en general y específicamente para la psicología laboral, el presente trabajo aportó conocimientos que permitieron comprender la importancia que tiene la buena selección y contratación del recurso humano para el crecimiento empresarial.

La investigación se desarrolló en la empresa Alfa Uno, S.A. ubicada en la 1ª avenida y 5ª calle 0-41 zona 2 Boca del Monte, Villa Canales, Guatemala. La empresa presta servicios multidisciplinarios en el ramo de seguridad y tiene como visión: “Ser la mejor empresa de seguridad en la región centroamericana, siendo la solución más efectiva para el cliente, logrando la mayor participación del mercado y manteniendo un óptimo nivel de rentabilidad”. Como misión: “Proveer sistemas multidisciplinarios de seguridad mediante un servicio óptimo, logrando la confianza, tranquilidad y preferencia de nuestros clientes y colaboradores”.

Durante el desarrollo de la presente investigación se dio respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Qué beneficios obtiene una empresa con la implementación de la prueba poligráfica en la selección y contratación de personal?, ¿Qué riesgos representa para una empresa el no usar el polígrafo en la contratación de personal?, ¿Cuáles son los costos para una empresa cuando existe un índice elevado en la rotación de personal? Y ¿superan los beneficios de la implementación de la poligrafía, los costos que representa su uso en la contratación de personal?

## **1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general**

Dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para reducir el riesgo de contratar personal no deseado en la empresa Alfa Uno, S.A.

### **Objetivos específicos**

- Dar a conocer los beneficios de aplicar la prueba poligráfica en la contratación de personal.
- Identificar los riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico.
- Identificar los costos en que incurre una empresa ante un alto índice de rotación de personal.
- Evaluar el costo beneficio de implementar el uso de la prueba poligráfica dentro de la empresa.
- Elaborar un flujograma con el proceso de aplicación de la prueba poligráfica.

## **1.3 MARCO TEÓRICO**

### **1.3.1 Antecedentes**

Los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal, comenzaron a utilizarse a partir de la revolución industrial, fue a partir de esa época en que se originó una promoción al estudio de los puestos de trabajo en las fábricas impulsado por la noción económica de la producción. Se comenzaron a seleccionar a los obreros de acuerdo a sus condiciones físicas; bajo el criterio de mejorar la productividad y la competitividad.

El sector productivo observó en los estudios científicos (principalmente de psicólogos, sociólogos, antropólogos y trabajadores sociales), un mecanismo para implantar mediciones fisiológicas y cognoscitivas a sus empleados. Las ciencias humanas tuvieron una gran responsabilidad en la elaboración de los marcos científicos de selección que siguen vigentes hasta la actualidad, es a partir de entonces que comenzaron a usarse las pruebas psicotécnicas, psicométricas, entrevistas y test.

Los precursores de las ideas de administración y selección del Recurso Humano fueron Frederick W. Taylor en Estados Unidos y Fayol en Francia. En la actualidad, los estudios de Taylor son considerados como mecanicistas y simplistas, porque asumieron al individuo como un ente pasivo, cuya productividad aumentaba según el estímulo económico y sus capacidades físicas; sin embargo sus ideas abrieron nuevos paradigmas para la gestión del talento humano. La psicología fue influenciada por las ideas de Taylor dando origen a la psicología industrial.

Un proceso de selección es un insumo necesario en una organización ya que mediante su correcta implementación se logra un adecuado ingreso del Talento

Humano a la empresa. La selección tiene un carácter decisivo y eliminatorio, ya que a través de una gama de pruebas de tipo aptitudinal y psicológico se obtienen resultados que deben ser analizados de manera global para llegar a la conclusión de vincular al mejor talento humano a la organización.

### **1.3.2 Psicología industrial**

La psicología industrial es una ciencia aplicada, perteneciente a la psicología, que tiene como función principal analizar cómo se dan los procesos dentro del ambiente laboral; por lo que analiza cómo es la interacción entre el trabajador y su entorno. Esta disciplina estudia la conducta del ser humano y sus experiencias en el contexto del trabajo y la organización desde una perspectiva individual, grupal y organizacional.

*“La psicología industrial, también llamada laboral y organizacional, pretende encontrar respuestas a los numerosos y complicados problemas generados en el ambiente laboral, activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, así como contribuir al desarrollo de las organizaciones<sup>1</sup>”* La finalidad de la psicología laboral se puede resumir en dos aspectos fundamentales: buscar el crecimiento y éxito de una organización; pero también el crecimiento y bienestar integral del empleado.

La psicología del trabajo aplicada al campo de las relaciones humanas se ocupa de cómo realizar adecuadamente la actividad laboral, de manera que se pueda crear un estilo que sea más eficaz para desarrollar las funciones de organización. *“La psicología del trabajo es una ciencia diversificada, que contiene varias subespecialidades. Las actividades profesionales de la psicología del trabajo pueden dividirse en seis campos generales: la selección y colocación, la*

---

<sup>1</sup>**DUANE**, Schultz. *Historia de la Psicología*. España: editorial Paraninfo, 2011. Página 233.

*capacitación y desarrollo, la evaluación del desempeño, desarrollo de la organización, calidad de la vida laboral y finalmente la ergonomía*"<sup>2</sup>. A continuación se hace un resumen de la función que le corresponde a cada uno de estos campos.

**Selección y contratación:** se desarrollan métodos de evaluación para la selección, contratación y promoción de empleados. Parte importante de esta disciplina es la colocación de empleados, a fin de identificar aquellos puestos de trabajo más compatibles con los intereses y habilidades individuales.

**Capacitación y desarrollo:** en este campo la psicología del trabajo identifica las habilidades de los empleados que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en el puesto de trabajo. Los psicólogos que trabajan en este campo deben diseñar las formas para determinar si los programas de capacitación y desarrollo han sido exitosos.

**Evaluación del desempeño:** este es el proceso de identificación de criterios o normas que la psicología del trabajo emplea para determinar qué tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo. Incluye mejoras de habilidades técnicas, programas de desarrollo de ejecutivos y entrenamiento de todos los empleados para trabajar en equipo de manera eficaz.

**Desarrollo de la Organización:** es el proceso que utiliza la psicología del trabajo para llevar a cabo un análisis de la estructura de una organización para maximizar la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes. Los psicólogos especializados en psicología del trabajo están sensibilizados con

---

<sup>2</sup> **CARBÓ** Ponce, Steve. *"Manual de Psicología aplicada a la empresa"*. Barcelona: Editorial Granica, 2000. Páginas 225.

el amplio conjunto de factores que influyen sobre la conducta en las organizaciones.

Calidad de la vida laboral: los psicólogos del trabajo que laboran en este campo se ocupan de factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea saludable y productiva. Pueden estar involucrados en el rediseño de puestos de trabajo para darles más contenido y que sean más satisfactorios para las personas que los desempeñan. Una vida laboral de alta calidad contribuye a una productividad mayor de la organización y a la salud emocional del individuo.

Ergonomía: la ergonomía es un campo multidisciplinario de la psicología del trabajo que abarca a los psicólogos del trabajo. Se dedica a diseñar herramientas, equipo y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas. Los psicólogos del trabajo en este campo, usan conocimientos derivados de la fisiología, la medicina industrial y de la percepción para diseñar sistemas de trabajo que puedan ser operados eficientemente por los seres humanos.

Como es posible notar, la psicología laboral, es una disciplina muy completa que abarca diferentes campos que pueden servir de guía a las organizaciones para lograr el desarrollo tanto de la empresa como de sus integrantes. La psicología laboral es parte activa en el departamento de recursos humanos y entre sus funciones principales están el reclutamiento, la selección y la contratación de personal. En la investigación se proporcionó una guía que permite analizar cómo la implementación de la prueba poligráfica contribuyó a una mejor selección y contratación de personal, reduciendo el riesgo de contratar personal no deseado. Condición que aportó a la productividad de la empresa al evitar problemas como: robos o rotación de personal, que generaban un ambiente laboral negativo y costos innecesarios a la organización.



### **1.3.3 El sector empresarial**

El sector empresarial es el medio que permite el desarrollo económico de una comunidad y para que una empresa sea productiva es indispensable que el factor más importante; es decir el recurso humano, cumpla con los requerimientos necesarios que contribuyan al logro de los objetivos de la entidad. Por lo anterior expuesto, es necesario que las organizaciones den el lugar que corresponde a una correcta y minuciosa selección y clasificación de las personas idóneas para el desempeño de los puestos laborales.

Se analizó la importancia que tiene la aplicación de la prueba poligráfica en el proceso de selección y contratación de personal. A continuación se desarrollaron una serie de conceptos que permiten una mejor comprensión del problema que se investigó.

*“Una empresa es entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios generalmente con fines lucrativos y con la consiguiente responsabilidad”.*<sup>3</sup>

### **1.3.4 Tipos de empresas en Guatemala**

Pese a la presión ejercida actualmente para elaborar marcos legales que faciliten el comercio, Guatemala sigue rigiendo el Código de Comercio vigente desde 1970.

En la actualidad la ley en Guatemala reconoce las siguientes Estructuras Mercantiles:

---

<sup>3</sup> CARBÓ Ponce, Steve. “Manual de Psicología aplicada a la empresa”. Barcelona: Editorial Granica, 2000. Págs. 225.

La Empresa individual: que está atada al número de identificación tributaria del propietario y por lo tanto es la más fácil de establecer y la más adecuada para micro o pequeñas empresas.

La Sociedad colectiva: en la que todos los socios responden de “todas” las obligaciones contraídas independientemente de si fueron ellos individualmente los responsables; con los bienes aportados a la sociedad y con los propios de ser necesario; y por los demás socios si estos no pueden pagar. Por lo tanto cada socio puede, si los negocios van mal, pueden perder mucho más de lo aportado. Esta responsabilidad hace que en Guatemala esta forma mercantil sea la que menos se utiliza. Sin embargo en una micro, pequeña o mediana empresa; en la cual exista una confianza muy fuerte entre los socios o se trate de un tema muy especializado en la cual solo los socios tengan los conocimientos adecuados podría ser utilizada, si se dirige con precaución y limitando los riesgos.

Las Sociedades en comandita: simple y accionaria, se dan cuando una o varias personas aportan el capital y otra u otras personas aportan el conocimiento. La diferencia radica en que en la Sociedad Simple quienes aportan el capital responden únicamente por el monto de este, mientras que en la Sociedad Accionaria responden únicamente por el valor que representen sus acciones. Es común a ambas el que quienes aportan el conocimiento sí deben responder de “todas” las obligaciones contraídas independientemente de si fueron ellos individualmente los responsables; con los bienes aportados a la sociedad y con los propios de ser necesario; y por los demás socios si estos no pueden pagar; lo que hace que estos tengan temor de hacer este tipo de sociedades. Es una opción a ser tomada en cuenta por emprendedores con ideas nuevas e inventores.

La Sociedad de responsabilidad limitada: en la cual los socios solo responden por sus aportaciones. Es una opción apropiada para pequeñas y medianas empresas.

La Sociedad anónima: permite que cada accionista responda únicamente por el pago de las acciones que le pertenecen. Esta es la sociedad más utilizada en Guatemala pues hasta hace poco las acciones podían ser al portador y por lo tanto permitía el anonimato de los accionistas. Debido a la lucha en contra del lavado de dinero, las acciones al portador han quedado prohibidas, lo que podría provocar que este tipo de sociedad pierda su interés para la conformación de micro, pequeñas y medianas empresas; pero sigue siendo ventajosa por permitir captar grandes cantidades de capital, siendo el tipo idóneo para grandes y mega empresas.

### **1.3.5 La dirección de la empresa**

Si examinamos las distintas tareas que se realizan en una empresa y las diferenciamos según la responsabilidad que conllevan, se verá que están estructuradas en tres grados o niveles: el directivo, el ejecutivo y el operativo.

Dirigir supone tomar decisiones para lograr unos fines determinados. Toda empresa puede dirigirse de forma centralizada o descentralizada.

- Forma centralizada: una dirección es centralizada cuando es la máxima jerarquía quien adopta todas las decisiones, esto es común en empresas pequeñas.
- Forma descentralizada: la dirección descentralizada se caracteriza por la delegación de autoridad y responsabilidad a las diferentes unidades en las que se estructura la organización, con el fin de alcanzar mejor sus objetivos.

En la dirección descentralizada no todas las decisiones se adoptan en el nivel directivo, sino que también se toman decisiones en el nivel ejecutivo, e incluso en el operativo, aunque en cada uno de ellos estas decisiones son de distinto orden.

### **1.3.6 Niveles de *dirección dentro de la empresa***

*“Son la dependencia y relación que tienen las personas dentro de la empresa. El beneficio de distinguir los niveles de dirección es la clara división de responsabilidades, permitiendo que cada miembro de una organización perfeccione sus habilidades a una asignación específica.”<sup>4</sup>*

- *Nivel Directivo:* se adoptan decisiones que afectan a toda la empresa y tienen trascendencia a largo plazo. En este nivel, se encuentran los directores de las diversas áreas funcionales de la empresa.
- *Nivel Ejecutivo:* se integran los distintos jefes o mandos intermedios. En él se toman decisiones de tipo técnico, relativas al cumplimiento de los planes y programas diseñados para alcanzar los fines generales. Se ocupan de cuestiones específicas para llevar a cabo los planes generales.
- *Nivel Operativo:* se abordan temas relacionados con el desarrollo de sus tareas específicas. Los supervisores asignan los trabajos a las distintas áreas, en donde supervisan y evalúan los resultados diariamente.

Con lo descrito anteriormente se puntualiza la importancia que tiene cada nivel de dirección de las empresas y las decisiones que toman los colaboradores que la conforman. Por tal razón, a continuación se detalla el proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Alfa Uno previamente a la realización de este trabajo.

---

<sup>4</sup>**ZUANI**, Rafael Elio “Introducción a la Administración de Organizaciones”, 2003. Pp.82

### **1.3.7 El reclutamiento y selección de personal**

*“El Reclutamiento y Selección de Personal se concibe como un proceso de toma de decisiones orientado a la incorporación de los recursos humanos adecuados para resolver las necesidades de una empresa”.<sup>5</sup>*

Al momento de realizar un proceso de reclutamiento y selección de personal se debe tener en cuenta el cumplir los siguientes objetivos:

- Promover la calidad de vida laboral de los trabajadores facilitando que los trabajadores desempeñen una actividad laboral satisfactoria y significativa.
- Evitar costes indebidos a los empleadores por abandonos o incorporaciones inadecuadas a la empresa, así como intromisiones de personas incompetentes en el ejercicio profesional de la actividad.
- Mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, es decir, contribuir a mejorar sus resultados y sus procesos de producción, distribución, etc.

#### **1.3.7.1 Reclutamiento de personal**

Es hacer de personas extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella. Su finalidad es conseguir un grupo numeroso de candidatos, que permita seleccionar a los aspirantes necesarios y mejor calificados. El reclutamiento es una actividad de divulgación, de llamada, de atención, de incremento en la entrada. Por tanto, es una actividad positiva y de invitación.

Para ser eficaz, el reclutamiento de personal debe atraer un contingente de candidatos suficiente para abastecer adecuadamente el proceso de selección.

Estas son las fases del proceso de reclutamiento de personal

---

<sup>5</sup> **DÍAZ** de Castro, José Alberto; Redondo López, Carmen “Planeación y reclutamiento de recursos humanos”, 2000. Pp.139

- Requisición de empleado
- Análisis de las fuentes de reclutamiento
  - Fuentes internas
  - Fuentes externas
- Elección de los medios de reclutamiento
- Elección del contenido del reclutamiento

Luego de cumplir con las fases el proceso se traslada a seleccionar a los candidatos más aptos y/o mejores calificados para ocupar el puesto indicado.

#### **1.3.7.2 Selección de personal**

La selección es una actividad de comparación o confrontación, de elección, de opción y decisión, de filtro de entrada, de clasificación y, por consiguiente, restrictiva. En un sentido más amplio, escoger entre los candidatos reclutados los más adecuados, para ocupar los cargos existentes o nuevos en la empresa, tratando de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de la organización.

Sin la prueba poligráfica la decisión de contratación se basaba únicamente en la impresión que dio el candidato durante las entrevistas y por referencias personales y laborales. En cambio con la prueba poligráfica se tocaron temas de mayor relevancia en cuanto a actos ilícitos que haya cometido en su vida cotidiana o laboral.

#### **1.3.8 La rotación de personal**

Para toda empresa es de alto interés que su personal mantenga una estabilidad pues esto ayuda a garantizar su eficiencia, es por ello que el fenómeno de rotación no es una causa sino un efecto de un conjunto de factores que se encuentran tanto

externa como internamente en la organización, que está relacionado de manera directa con el trabajador.

El fenómeno de rotación puede ser definido como *“El total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un período determinado”*<sup>6</sup>

Tener el control sobre la rotación del personal es primordial para el cumplimiento de los objetivos de la empresa, pues cuando una persona se retira de la organización lleva consigo todo el conocimiento y experiencia adquirida. Para poder tener dicho control es indispensable vincular los intereses de los trabajadores con los objetivos de la empresa para así producir beneficios mutuos que garanticen la satisfacción del empleado y la empresa, sin subordinar unos de otros.

La rotación de personal está directamente relacionada con el proceso de selección de personal, en donde se pretende obtener a las personas idóneas para el puesto adecuado, ya que en gran medida la rotación del personal está ligada a los factores de satisfacción en el puesto de trabajo. Y es precisamente esa satisfacción la que equilibrará la estabilidad que el trabajador desea obtener de la empresa respecto a la que esta le ofrece.

La satisfacción laboral es *“el grado de placer que el empleado obtiene de su trabajo. Esta satisfacción radica en las diferencias individuales, respecto a las expectativas y el grado de cumplimiento de estas en el trabajo”*<sup>7</sup>. Las diferencias

---

<sup>6</sup> REYES, A. *Administración de personal*. México: Limusa, 2005. Página 163.

<sup>7</sup> *Ibíd.* Página 171.

en las expectativas de las personas, produce por tanto diferentes reacciones, es decir mientras para un empleado su trabajo puede ser el más placentero, quizá para otro trabajador solo sea una labor monótona.

Entonces una empresa deberá preocuparse por establecer un sistema de remuneración integral que satisfaga al conjunto de necesidades del trabajador. Este sistema de remuneración debe estar integrado tanto por aspectos económicos, como no económicos.

#### **1.3.8.1 Efectos negativos de la rotación de personal.**

Para las empresas uno de sus principales inconvenientes es el de los costos que representa la rotación, ya sea por trámites de selección del personal, capacitación o por la poca eficiencia que resulta un trabajador nuevo.

Entre los inconvenientes dentro de los costos podemos mencionar el tiempo de entrevista al solicitante, preparación de registros, papelería, test psicológicos, entre otros. Todo esto conlleva un costo para el departamento de Recursos Humanos. Además están los costos de entrenamiento por el tiempo invertido en el nuevo colaborador para explicarle sus funciones, ya sea por un supervisor, entrenador u otro empleado.

Aunque la empresa quiere conservar siempre a los empleados que le son necesarios para el desarrollo de sus actividades, también se debe enfrentar a la posibilidad de su separación. Esta separación se da por diferentes motivos ocasionados por diferentes factores que originan la rotación del personal.



*“Las causas de rotación se dividen en causas de rotación forzosa y causas de rotación voluntarias”<sup>8</sup>*. Entre las causas de rotación forzosa se encuentran: la muerte de un empleado, la jubilación, la incapacidad parcial o permanente que puede deberse a un accidente y las enfermedades. Sobre la rotación forzosa la empresa tiene poco o ningún control. Debido a los intereses de la presente investigación no se le prestó mayor importancia a este tipo de rotación, pero si se hablará a continuación de la rotación voluntaria.

Las causas de rotación voluntaria de algún modo, dependen de la organización y/o del trabajador, dentro de estas se pueden mencionar las siguientes:

- Búsqueda de mejores salarios
- Trato inadecuado por parte de algún jefe
- Falta de crecimiento laboral
- Trabajo no satisfactorio para el empleado.
- Condiciones de trabajo inadecuadas.

Un factor que contribuye a la rotación de personal es, la mala selección y acomodación de los trabajadores; ya que cuando la selección del personal se ha hecho inadecuadamente, se tendrán dentro de la empresa personas que no cumplen eficientemente con la función que les corresponde. Lo que dará razones de descontento para él y para la empresa y que llevarán a la rotación de personal. La rotación de personal, de todas formas, puede ser positiva en ciertos contextos. Cuando dicha rotación se produce para adquirir personal mas capacitado, la inversión de dinero y tiempo se justifica por los resultados posteriores que puede alcanzar la empresa en mención.

---

<sup>8</sup>**GARZÓN**, M. *El desarrollo organizacional y el cambio planeado*. Bogotá: Universidad del Rosario, 2005. Página 123.

### **1.3.9 El polígrafo**

#### **1.3.9.1 Historia del polígrafo**

La historia del polígrafo no puede explicarse sin un pequeño prelude sobre detección del engaño. La detección del engaño comenzó tan pronto como un intento por organizar una sociedad justa. Evidencia de esto pueden citarse dos escritos sagrados en donde hacen mención de la detección de la mentira en la antigüedad.

*Entre estos surge la Santa Biblia, específicamente en el libro del <sup>9</sup>Éxodo 20:16* Los 10 mandamientos de Moisés; Dios dice “no levantarás falsos testimonios en contra de tu prójimo”. Reyes 3:16-28 Se registra un acontecimiento del Rey Salomón en donde utilizó una metodología para determinar la verdad entre dos mujeres y un bebé.

#### **1.3.9.2 Métodos de detección de engaño**

Estas metodologías fueron inspiradas por elementos que pudieran utilizarse para la tortura y así obtener la confesión del acto cometido. Muchas de éstas también tienen la influencia de un poder supremo y divino. Entre las más destacadas utilizadas por diferentes regiones del mundo se detallan algunas a continuación:

Juicio del hierro candente - Tribus Bengal de la India:

- Un hierro candente se colocaba en la lengua del sujeto en nueve ocasiones.
- Lengua quemada = mentiroso = muerte

---

<sup>9</sup> **NOVOA**, Manuel. La detección de la mentira en la antigüedad. *Certificación de Poligrafía*. Edición 76 Bogotá, Colombia. Año 2015. Pp. 2-56.

La prueba del balance - India:

- Se usaba una balanza, la persona era pesada, después era interrogada y la volvían a pesar.
- Pérdida de peso = absolución

La prueba del agua hirviendo - África:

- El sospechoso introduce sus brazos en agua hirviendo y regresa al día siguiente.
- Quemaduras = mentiroso

Juicio del agua roja - África:

- El acusado comía arroz antes de beber un galón de “agua roja”
- Vómito = inocencia

Juicio del burro sagrado - Medio Oriente:

- Los sospechosos se enviaban a una tienda con un burro (el cual era un medio de comunicación con Alá) y pedían que le jalara la cola.
- Ningún sonido emitido por el burro = inocencia

Juicio del arroz - India:

- Al sospechoso se le ponía arroz en la boca
- Arroz seco, no tragarlo, no escupirlo = culpabilidad demostrada

Juicio del pan de cebada - Europa:

- Reservado para los clérigos
- Dios secaría la boca del acusado y no le permitiría tragar el pan y el queso.

Cola de camello - desconocido:

- El sospechoso tomaba la cola de camello con las manos.
- Emisión de sonido del camello = culpabilidad

Ahora el polígrafo se ha convertido en un método de selección o eliminación de los sospechosos o testigos, así como una importante herramienta de interrogatorio.

#### **1.3.9.3 Los inventores del polígrafo**

El polígrafo moderno fue inventado por John Larson en 1921 y posteriormente fue mejorado por Leonard Keeler entre 1930 y 1940. Un agente de policía en Chicago el nuevo instrumento llamado el "Compact Keeler Polygraph". Independientemente de los avances en el campo, el polígrafo sigue siendo el mismo sistema que aplicaba Keeler, pero ahora en un formato digital. Este tipo de polígrafo es comúnmente conocido por su uso como supuesto detector de mentiras sin validación científica alguna, pese a su credibilidad en la cultura popular y algunas entidades estatales y privadas.

#### **1.3.9.4 El polígrafo en la modernidad**

El polígrafo, erróneamente llamado “detector de mentiras” es un tipo particular de instrumento de medición utilizado para el registro de respuestas fisiológicas. Generalmente registra las variaciones de la presión arterial, el ritmo cardíaco, la frecuencia respiratoria y la respuesta galvánica o conductancia de la piel, que se generan ante determinadas preguntas que se realizan al sujeto sometido a la prueba. Los nuevos polígrafos digitales son usados actualmente por agencias gubernamentales como policías locales, fiscalías etc., así como por gabinetes privados de investigación.

*“El aparato del polígrafo se conforma de los siguientes sensores”<sup>10</sup>:*

1. Dos Neumógrafos: miden la actividad respiratoria.
2. Un Galvanómetro: mide los cambios de conductividad eléctrica en la piel (el reflejo galvánico).
3. Un Baumanómetro: mide los cambios en la presión arterial.
4. Una caja sensora o interface.
5. Software graficador: existen cuatro fabricantes de polígrafos con su propio software (Limestone, Stoelting, Lafayette y Axciton), autorizados por la “Asociación de Poligrafistas Americanos” (APA). Estos programas computarizados incluyen algoritmos de evaluación que permiten brindar un análisis con las reacciones fisiológicas que fueron recabadas por los sensores anteriormente mencionados. Esto se logra después de someter al candidato a tres sesiones (gráficas) de una misma plantilla de preguntas.

#### **1.3.9.5 Prueba poligráfica pre-empleo**

Podría decirse que el tipo de examinación poligráfica más utilizada por quienes toman decisiones de vinculación a las organizaciones empresariales y que emplean el polígrafo para apoyar esa decisión, es la prueba pre empleo. Los exámenes de pre empleo difieren de otros tipos de exámenes en que se caracterizan por la ausencia de incidentes o acusaciones conocidas.

El poligrafista selecciona los objetivos (temas relevantes de la prueba) a ser evaluados para ajustar sus propósitos. Una vez que estos objetivos han sido claramente identificados, el poligrafista formula las preguntas, en una manera en que el examinado pueda comprenderlas claramente. Las preguntas del examen

---

<sup>10</sup> **NOVOA** Bermúdez, Manuel “El Poligrafista Internacional No. 10”, 2014. Pp. 30-32

son transmitidas al evaluado durante la entrevista previa a la prueba técnica con el fin de aclarar el propósito de alguna de las cuestiones, para resolver dudas y/o ampliar el significado de una terminación.

#### **1.3.9.6 Protocolo para la aplicación de una prueba poligráfica pre empleo**

A continuación se detallan los pasos del proceso que se llevó a cabo en la empresa motivo de investigación, para la realización de la prueba técnica poligráfica pre empleo:

- Llenado de formulario y consentimiento del evaluado para someterlo a la prueba poligráfica
- Presentación del poligrafista con el evaluado
- Establecer rapport
- Explicación del propósito de la prueba poligráfica
- Explicación del proceso que se llevará a cabo
- Entrevista médica
- Entrevista (historial familiar y personal, adicciones, incidentes con la ley, deudas económicas, record laboral, etc.)
- Explicación del polígrafo (qué es y cómo funciona)
- Lectura de las preguntas para la prueba técnica poligráfica
- Colocación de sensores
- Instrucciones para la prueba técnica
- Aplicación de la prueba técnica poligráfica
- Se retiran los sensores
- Toma de fotografía del evaluado para su informe
- Despedida del evaluado
- Calificación de gráficas

#### **1.3.9.7 Resultados del polígrafo**

Al culminar con la prueba técnica el software realiza un análisis, en base a tres gráficas realizadas, luego ejecuta un parámetro del comportamiento general del evaluado en donde puede obtenerse los siguientes resultados:

- NDI: No Decepción Indicada
- DI: Decepción Indicada
- IN: Inconcluso

Cabe resaltar que es de total importancia que el poligrafista tenga el conocimiento y la capacidad de poder calificar las gráficas de una prueba técnica, para poder obtener un resultado más confiable y válido de la veracidad de las respuestas del candidato.

#### **1.3.9.8 Legalidad de la aplicación de la prueba poligráfica por pre empleo**

*“El proyecto de ley de las empresas de seguridad privada e investigación en su Artículo 23 establece la prueba de polígrafo para todos los aspirantes a laborar, y regula que la prueba debe ser realizada por la dirección de la empresa y lo hará con base en los parámetros establecidos por la Dirección en el reglamento establecido”.<sup>11</sup>*

De este razonamiento deviene enfatizar que en nuestro medio, el polígrafo es utilizado de una forma empírica sin preparación científica alguna, por lo que es necesario que las instituciones encargadas de innovar en el conocimiento científico se preocupen para que, al igual que otros países desarrollados, integren

---

<sup>11</sup> **MARTÍNEZ** Morales, Reina Isabel. *La legalidad de la aplicación del polígrafo como medio científico de prueba y su incorporación al proceso penal guatemalteco*. Tesis de licenciatura inédita, Universidad San Carlos de Guatemala, 2011. Pp. 104.

una disciplina que ayude a su conocimiento científico y de este modo hacer más efectivo el examen, evitar el margen de error que se da en su interpretación cuando lo hacen personas sin conocimiento y preparación científica alguna.

De conformidad con la Constitución Política de la República de Guatemala, el Estado se organiza con el afán de proteger a la persona y a la familia, siendo uno de los deberes garantizar a los habitantes de la República la vida, la libertad, la justicia y la paz; por ende es importante emitir una ley que permita establecer:

- a) El uso del polígrafo
- b) Qué personas lo pueden aplicar
- c) Qué preparación deben tener al realizar la prueba. Ley que deberá estar en armonía con las disposiciones constitucionales y la legislación ordinaria vigente, así como con el contenido de los Acuerdos de Paz.

#### **1.3.9.9 Empresas que utilizan el polígrafo en Guatemala<sup>12</sup>**

El uso del polígrafo ha tenido mucho auge en la actualidad que son varias las empresas que lo utilizan, sin embargo existen entidades que por el rol que desempeñan fueron las pioneras en acudir a dicha herramienta, como por ejemplo:

- Las Empresas de Seguridad e Investigación Privada: mismas que aplican el polígrafo a todo aspirante que quiere ingresar a la institución, con el fin de corroborar información rendida a través de documentos y la solicitud.
- La Policía Nacional Civil como institución: también aplica el examen poligráfico con el fin de corroborar información rendida en documentos y entrevistas, lo aplican tanto para selección de personal, como para dar

---

<sup>12</sup> Ibíd. Página 107.



ascensos a los agentes, también cuando se ven implicados actos ilícitos.

- Empresas bancarias: en estas instituciones el examen es aplicado con el objeto de establecer el nivel de honradez debido al manejo de valores, también para conocer quién es el responsable del extravío de dinero, o del robo a los cuenta habientes cuando son asaltados al salir de la entidad bancaria y el fin principal es tener un responsable contra quien dirigir una acción.
- En las maquilas y empresas comerciales en general: se aplica con el objetivo de encontrar al responsable de la pérdida de algún activo de la entidad y manifiestan que ha sido de gran utilidad para encontrar a los responsables del hecho.

#### **1.3.10 Análisis de riesgo en la mala contratación de personal**

*“Se entenderá como riesgo a la probabilidad de que cualquier eventualidad se aproveche de las vulnerabilidades de un sistema, de forma que imposibilite el cumplimiento de un objetivo o ponga en peligro a los bienes de la organización, ocasionándole pérdidas o daños”.<sup>13</sup>*

Toda organización o empresa, independientemente del tipo de negocio que desarrolle está expuesto a muchos tipos de riesgo, los cuales pueden ser inciertos. En algunos casos los riesgos están presentes en todo momento o circunstancia y son amenazas externas e internas que no precisamente son originadas por una inadecuada estructura organizacional sino que son inertes a cualquier tipo de organización.

---

<sup>13</sup> Departamento Administrativo de la función pública de la República de Colombia, “Guía de Administración del Riesgo, 2006, <http://www.dafp.gov.co>

Existen muchas clases de riesgo los cuales son originados desde el ámbito externo de las empresas los cuales en su momento se debe estar en capacidad de enfrentar y dar la mejor solución para que las empresas no se lleguen a ver tan afectadas por dichas amenazas.

Con el análisis del riesgo se buscó establecer la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y el impacto de sus consecuencias, clasificándolos y evaluándolos con el fin de obtener información para establecer el nivel de riesgo y las acciones que se implementaron para reducirse o evitarse por completo.

#### **1.3.10.1 Clasificación de riesgos<sup>14</sup>**

De acuerdo al rol que desempeñe la empresa se realizó la siguiente clasificación o tipos de riesgo que la entidad pudo verse vulnerable al momento de contratar personal no deseado en el área administrativa:

- *Riesgo Estratégico*: este tipo de riesgo es muy delicado de tratar, se produce a niveles altos de la empresa ya que se asocia con la forma en la que esta se administra.
- *Riesgos Operativos*: comprende los riesgos relacionados con deficiencias en los sistemas de información o controles internos, cubre dos aspectos claves: la integridad de los procesos de negocios y la habilidad de mantener la entrega de productos en forma consistente y oportuna.
- *Riesgos Financieros*: como su nombre lo dice, dicho riesgo se relaciona con el manejo de los recursos económicos de la empresa.
- *Riesgos de Cumplimiento*: se asocian con la capacidad de la empresa para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

---

<sup>14</sup> Ibíd. <http://www.dafp.gov.co>

- *Riesgos de Tecnología:* dicho riesgo se relaciona con la capacidad tecnológica disponible por la empresa para satisfacer sus necesidades actuales, futuras y de soporte al cumplimiento de su misión.
- *Riesgo de Ilquidez:* se pueden llegar a tener activos improductivos, exceso de financiaciones, inventarios exagerados en bodega, etc., los cuales en un momento dado pueden afectar de manera muy significativa la liquidez de la empresa.
- *Riesgo de Auditoria:* inherente, detección y control; un equipo de auditoría debe de ser constructivo, útil, firme, transparente y razonable en las discusiones de los hallazgos de la auditoría, debe de ser muy profesional en la ejecución de su labor.
- *Riesgo de Recurso Humano:* riesgos en la contratación de personal sin investigación suficiente, en la capacitación, promoción y comunicación, fraude. Respecto a los riesgos internos o de la organización los cuales suceden por carencia de buenas administraciones, ausencia de planificación de los procesos, y mal clima laboral, entre otros.
- *Riesgos de Procedimientos:* manuales de instrucciones desactualizados, incompletos, demasiados engorrosos, obsoletos con los cuales no se permite una buena ejecución de las labores.
- *Riesgos de Información:* tecnológico, disponibilidad de la información, actualización.

A estos y muchos más riesgos están expuestas las empresas a diario, por lo que se recomienda tenerlos presentes para evitar que se vean grandemente afectadas por las diferentes circunstancias. En ocasiones son debilidades que pueden no estar cuantificadas pero que a la larga traen consecuencias económicas negativas.

## **CAPÍTULO II**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

#### **2.1 ENFOQUE Y MODELO DE INVESTIGACIÓN**

Para la presente investigación se definió por un enfoque cualitativo; mismo que dio respuesta a las preguntas ¿Qué beneficios obtiene una empresa con la implementación de la prueba poligráfica en la selección y contratación de personal?, ¿Qué riesgos representa para una empresa el no usar el polígrafo en la contratación de personal?, ¿Cuáles son los costos para una empresa cuando existe un índice elevado en la rotación de personal? Y ¿superan los beneficios de la implementación de la poligrafía, los costos que representa su uso en la contratación de personal? Debido a que se analizaron variables subjetivas, como el recurso humano y el costo beneficio de la implementación de la prueba poligráfica, dicho enfoque permitió realizar un análisis profundo que respondiese a las interrogantes arriba mencionadas, las cuales fueron motivo de investigación.

El tipo de investigación utilizado fue de tipo descriptivo, este tipo de investigación permitió analizar y describir, todo lo relacionado con los beneficios que representa el uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal en el área administrativa.

Dicha investigación consistió en conocer un determinado objeto o problema, analizando las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

La investigación descriptiva se enfoca en alcanzar los objetivos planteados, en lugar de centrarse en la comprobación de hipótesis.

## **2.2 TÉCNICAS**

### **2.2.1 Técnicas de muestreo**

El tipo de muestreo utilizado fue intencional o selectivo: Este tipo de muestra se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión de personas que por sus conocimientos o ubicación dentro de la organización, puedan brindar información relevante al problema de investigación. El caso mas frecuente para la utilización de este procedimiento, es el utilizar como muestra a personas a las cuales se tiene un rápido acceso.

La empresa motivo de investigación, tiene una población de aproximadamente de trescientos (300) trabajadores; de los cuales se cuenta con veinte (20) empleados de ambos sexos en el área administrativa. La muestra tomada fue de doce (12) personas. Mismas que estaban comprendidas entre las edades de veintitrés (23) a cuarenta y ocho (48) años.

### **2.2.2 Técnicas de recolección de datos**

#### **Descripción de las técnicas**

Se utilizaron como técnicas para recolectar dicha información:

- a. El consentimiento informado
- b. La entrevista
- c. Lista de cotejo
- d. Talleres informativos
- e. Flujograma
- f. Análisis documental
- g. Técnica de análisis costo beneficio

**a. El consentimiento informado:**

El consentimiento informado consistió en un documento que firmó cada participante de la investigación, autorizando de esta forma el uso de la información que brindo.

**b. La entrevista:**

Para el desarrollo de la entrevista se elaboró una guía; con ocho (8) preguntas dirigidas al personal administrativo; estas preguntas buscaron: Identificar la importancia de implementar el uso del polígrafo en la selección de personal como un medio para reducir el riesgo en la contratación.

**c. Lista de cotejo:**

La lista de cotejo registró el comportamiento de los participantes durante la aplicación de la entrevista y el desarrollo de los talleres, para evaluar si la información que se obtuvo fue válida y confiable.

**d. Talleres informativos**

Los talleres que fueron impartidos al personal administrativo, permitieron crear conciencia de la necesidad de implementar el uso de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal, ya que se expusieron los riesgos a los que se enfrenta tanto el personal como la empresa. Se dieron como ejemplos casos reales que se han dado en otras entidades y los daños que causaron a las mismas, todas estas pudiendo haberse evitado con la aplicación de la prueba de polígrafo.

**e. Flujograma**

El flujograma se utilizó para exponer de forma precisa y clara cómo debe desarrollarse el proceso de reclutamiento, selección y contratación del personal, haciendo uso de la aplicación del polígrafo.

#### **f. Análisis documental**

El análisis documental fue la herramienta que se utilizó durante toda la investigación, la misma se utilizó para analizar, comparar y evaluar con juicio crítico toda la información teórica que se incluyó en la investigación.

#### **g. Técnica de análisis costo beneficio**

Esta técnica se utilizó para evidenciar el beneficio que representa la implementación de dicha prueba en la selección de personal.

### **2.2.3 Técnicas de análisis de datos**

Dado que la investigación es de tipo descriptivo se utilizaron cuadros de análisis y porcentajes para presentar la información; de forma que la información que se expuso sea clara y fácil de comprender.

## **2.3 INSTRUMENTOS**

### **a. El consentimiento informado:**

Este documento contiene la siguiente información: nombre del proyecto de investigación, objetivos del estudio, técnicas, derechos, responsabilidades, procedimientos, riesgos e inconvenientes, confidencialidad, las molestias que pudieran generar y beneficios como participante en ese estudio y finalmente la posibilidad del retiro voluntario de participar en la investigación. En este caso, el entrevistado debe ser informado por el personal encargado de la práctica acerca de la forma en que esta funciona, advirtiéndole que de ninguna manera es una amenaza a su dignidad humana y demás derechos fundamentales, así como a sus creencias y sentimientos. Dicho instrumento se aplicó antes de iniciar con la entrevista (ver anexo No.1).

**b. Guía de entrevista semi-estructurada:**

La guía tiene un carácter semi-estructurado con preguntas previamente diseñadas. El carácter semi-estructurado se debe a que se permitió a las personas entrevistadas explicar su respuesta. Las interrogantes planteadas a los entrevistados fueron: ¿Considera que la aplicación de la prueba poligráfica es positiva para la empresa?, ¿Qué diferencias cree que existen entre un empleado que ha sido sometido a la prueba poligráfica y otro en que no se utilizó la misma?, ¿Cree que la implementación de la prueba poligráfica llegue a causar algún daño colateral al proceso de selección de personal en la empresa?, ¿Cree que hacer uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal generaría más confianza entre los clientes?, ¿Conoce el costo beneficio de la aplicación de la prueba poligráfica?, ¿Conoce usted en qué consiste el proceso de una prueba poligráfica?, ¿Existe rotación de personal dentro de la empresa por cometer actos ilícitos? y ¿Conoce los costos que implica para la empresa la rotación de personal?.

**c. Talleres informativos:**

Los talleres se desarrollaron de acuerdo a los objetivos planteados: los temas a desarrollar fueron: Uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal, beneficios de aplicar la prueba poligráfica en la contratación de personal, riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico, rotación de personal, los costos para la empresa y costo beneficio del uso de la prueba poligráfica.

Se utilizó como instrumento un cuadro de planificación que sirvió como guía para el desarrollo de cada taller (ver anexo No.3).



#### **d. Lista de cotejo:**

Los ítems que se evaluaron en la lista de cotejo dan referencia al comportamiento general del entrevistado, durante la investigación. Las interrogantes fueron las siguientes: la persona muestra interés y colaboración durante la entrevista?, ¿la persona se mostró incómoda o inquieta? de ser la respuesta positiva, ¿en qué momento o pregunta?, la persona ofrece información adicional?, la persona tiene conocimientos previos sobre el tema de investigación?, la persona evade responder, o utiliza respuestas incompletas?, ¿en qué temas?, se obtuvieron los resultados esperados durante la entrevista?, la actitud de la persona es hostil o participativa?, ¿en qué pregunta o tema el participante se mostraba nervioso?.

#### **e. Flujograma**

El flujograma expone el orden en que debe llevarse a cabo la aplicación del polígrafo, siendo este: solicitud de empleo, entrevista inicial, pruebas psicométricas, examen médico, entrevista del jefe inmediato, prueba poligráfica (de fallar el candidato en esta fase se da por finalizado el proceso), estudio socioeconómico y contratación.

#### **f. Análisis documental**

El análisis documental se realizó durante toda la investigación, evaluando libros, monografías, revistas científicas e investigaciones universitarias entre otras.

#### **g. Análisis costo beneficio**

En este anexo se detalla de forma enumerada los riesgos de la contratación de personal sin el uso del polígrafo. Y en otro apartado se detallan los beneficios ante el uso del polígrafo.

## 2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE OBJETIVOS

| <b>Operacionalización de objetivos</b>                                                                                 |                                                                 |                                                                               |                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Objetivos específicos</b>                                                                                           | <b>Categorías</b>                                               | <b>Técnicas</b>                                                               | <b>Instrumentos</b>                                                                                                                                            |
| Dar a conocer los beneficios de aplicar la prueba poligráfica en la contratación de personal.                          | Beneficios de la prueba poligráfica<br>Contratación de personal | Lista de cotejo<br>Entrevista<br>Taller informativo<br>Análisis documental    | Lista de aspectos a evaluar<br>Guía de entrevista<br>Planificación y desarrollo de talleres informativos<br>Evaluación y clasificación de información teórica. |
| Identificar los riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico. | Riesgos en la contratación de personal                          | Lista de cotejo<br>Entrevista<br>Taller informativo<br>Análisis documental    | Lista de aspectos a evaluar<br>Guía de entrevista<br>Planificación y desarrollo de talleres informativos<br>Evaluación y clasificación de información teórica. |
| Identificar los costos en que incurre una empresa ante un alto índice de rotación de personal.                         | Rotación de personal<br>Costos                                  | Lista de cotejo<br>Entrevista<br>Talleres informativos<br>Análisis documental | Lista de aspectos a evaluar<br>Guía de entrevista<br>Planificación y desarrollo de talleres informativos<br>Evaluación y clasificación de información teórica. |

|                                                                                                 |                                                |                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Evaluar el costo beneficio de implementar el uso de la prueba poligráfica dentro de la empresa. | Costo beneficio                                | Lista de cotejo<br>Entrevista<br>Talleres informativos<br>Análisis documental<br>Técnica de análisis: costo beneficio | Lista de aspectos a evaluar<br>Guía de entrevista<br>Planificación y desarrollo de talleres informativos<br>Evaluación y clasificación de información teórica<br>Cuadro comparativo de análisis costo beneficio |
| Elaborar un flujograma con el proceso de aplicación de la prueba poligráfica.                   | Proceso de aplicación de la Prueba poligráfica | Flujograma<br>Taller informativo                                                                                      | Diagrama con los pasos a seguir en la aplicación de la prueba poligráfica.<br>Planificación y desarrollo de talleres informativos.                                                                              |

## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR**

La empresa en la que se realizó la investigación se encuentra ubicada en la 1ª. Avenida y 5ª. Calle 0-41 zona 2 Boca del Monte, Villa Canales, Guatemala.

La visión de la empresa es, “Ser la mejor empresa de seguridad del mundo en la región centroamericana, siendo la solución más efectiva para el cliente, logrando la mayor participación del mercado y manteniendo un óptimo nivel de rentabilidad”. La misión de la empresa es “Proveer sistemas multidisciplinarios de seguridad mediante un servicio óptimo, logrando la confianza, tranquilidad y preferencia de nuestros clientes”. La entidad permite a los clientes elegir entre una extensa gama de servicios; cuenta con personal altamente capacitado en la rama, además distribuyen equipo tecnológico como alarmas, cámaras y GPS. El servicio que se presta con respecto a la seguridad se hace con la intención de proteger a las propiedades de una persona u organización y, siendo el recurso humano un aspecto importante en este servicio, es elemental contar con personal que tenga las características idóneas en cada puesto sobre todo en relación a principios y valores.

#### **3.2 CARACTERÍSTICAS DE LA MUESTRA**

La organización está conformada por trescientos (300) empleados, y para el presente trabajo se tomó una muestra de doce (12) personas, con edades comprendidas entre veintitrés (23) a cuarenta y ocho (48) años. Las personas tienen un nivel educativo que va desde diversificado, hasta nivel superior (egresados de la universidad); siendo la muestra de ambos géneros, todas pertenecientes a la etnia ladina y con un nivel socioeconómico medio alto.

### **3.3 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

#### **3.3.1 Presentación de las entrevistas**

A continuación se presentan los resultados de los datos obtenidos en la entrevista. Para permitir una fácil comprensión de los resultados; éstos se ilustran a través de cuadros de análisis; incluyendo en los mismos la respuesta mayoritaria que corresponde a cada pregunta de la entrevista.

La entrevista se dirigió a dar respuesta a los objetivos de investigación y para lograr este propósito se plantearon preguntas que exploraron información sobre: los beneficios para la organización al utilizar el polígrafo como un instrumento en la selección y contratación de personal, los riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico, los costos en que incurre la empresa ante un alto índice de rotación de personal y el costo beneficio de implementar el uso de la prueba poligráfica dentro de la empresa

La información que brindaron las personas entrevistadas, fue muy útil dando a conocer los beneficios de la implementación de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal, con los resultados obtenidos fue posible deducir que su aplicación permite minimizar el riesgo de una mala contratación.

En los siguientes cuadros se presenta la interrogante y de forma sistematizada la interpretación que corresponde a las respuestas, que dieron las personas entrevistadas. Fundamentándose en el marco teórico se realizó un análisis por las respuestas que dieron a cada pregunta, dándose lugar posteriormente a un análisis general; mismo del que se extrajeron las conclusiones y recomendaciones del problema de investigación.

### 3.3.2 Resultados de la entrevista

#### Pregunta No. 1

**¿Considera que la aplicación de la prueba poligráfica es positiva para la empresa?**

**Análisis e interpretación de resultados:**

El 100% de los entrevistados indicaron que sí. Porque de esta manera se eliminarían varios riesgos que podrían afectar a la empresa, entre ellos: robo, hurto, vínculos con personas al margen de la ley, etc.

La prueba poligráfica, brinda seguridad y confianza en cada uno de los empleados, lo que contribuye a un riguroso control en el desarrollo de las diversas actividades, tanto administrativas, operativas y financieras; también ayuda a la adecuada selección de personal, minimizando los riesgos y vulnerabilidades, como la contratación de personal que pueda cometer robo o hurto, que tenga vínculos con personas o grupos que actúan al margen de la ley, que no sean idóneas al puesto de trabajo, etc., permitiendo con esto mayor confianza y credibilidad a los clientes, lo que contribuye a una mejor proyección y desarrollo empresarial.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

#### Pregunta No. 2

**¿Qué diferencias cree que existen entre un empleado que ha sido sometido a la prueba poligráfica y otro en que no se utilizó la misma?**

**Análisis e interpretación de resultados:**

Las personas entrevistadas contestaron a esta pregunta indicando que, el empleado que es sometido a la prueba poligráfica proyectará un nivel mayor de confianza, honradez y honestidad. Ya que se tendría la certeza de que la

información que proporcionó durante el proceso de selección fue veraz. En comparación al empleado que no fue sometido a la prueba poligráfica, este generaría cierto nivel de desconfianza, en la información que proporciono durante el proceso de selección.

La prueba poligráfica es útil como parte de los mecanismos de seguridad que resulta indispensable para seleccionar y contratar a personas, honestas, responsables y comprometidas. La aplicación de la prueba poligráfica, disminuye riesgos que pueden afectar la empresa, entre ellos: robo, hurto o vínculos con personas al margen de la ley. Lo cual brinda confianza y seguridad, de que la persona seleccionada es íntegra y honrada; lo que garantiza la productividad y éxito de la empresa.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

### **Pregunta No. 3**

**¿Cree que la implementación de la prueba poligráfica llegue a causar algún daño colateral al proceso de selección de personal en la empresa?**

#### **Análisis e interpretación de resultados:**

Las respuestas en relación a esta pregunta están divididas. Ya que el 45% de las personas entrevistadas indicaron en que si puede llegar a causar algún daño colateral en el proceso de selección. Ya que se reflejaría en un aumento de costos para la empresa debido a la implementación de la prueba poligráfica. En comparación al 55% de personas que indicaron que los beneficios de los resultados por el uso de la prueba superan los costos en que se incurre.

Si bien es cierto que el uso del polígrafo genera costos económicos debido a la logística que involucra su aplicación, estos costos son mínimos en relación a los beneficios de su uso.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

#### **Pregunta No. 4**

**¿Cree que hacer uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal generaría más confianza entre los clientes?**

**Análisis e interpretación de resultados:**

Al respecto de este cuestionamiento, el 95% de entrevistados opino que la aplicación de dicha prueba generaría un alto nivel de confianza ante los clientes, debido a que se entendería que el personal contratado es honrado, fiable y honesto para optar a dicha plaza. En comparación al 5% restante, quienes opinaron que a criterio de ellos no les comunicarían a sus clientes que sus trabajadores fueron sometidos a la prueba poligráfica para ingresar a la empresa.

Los empleados son los pilares que sustentan las funciones y objetivos de la empresa, por lo que el recurso humano es un factor determinante para el crecimiento de la misma. Por ello es indispensable contar con personal que rija su comportamiento basado en principios y valores. En este contexto, el uso del polígrafo en la contratación de personal genera mayor confianza en los clientes.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

#### **Pregunta No. 5**

**¿Conoce el costo beneficio de la aplicación de la prueba poligráfica?**

**Análisis e interpretación de resultados:**

En este apartado el 16.67% opino que si conoce el costo beneficio de la aplicación de la prueba poligráfica. En comparación al 83.33% que indicó desconocer el costo beneficio de la aplicación de la prueba poligráfica.

En relación a esta pregunta, fue importante la información que los investigadores proporcionaron a la empresa, dando lugar a que esta se hiciera consciente de



los beneficios que genera el uso de la poligrafía en la selección de personal. Si bien es cierto que implementar el polígrafo en la selección de personal genera un costo económico para la empresa, este es superado gracias a que se obtiene como beneficio, personal confiable e idóneo para cada puesto de trabajo, reducción en la rotación de personal y mayor credibilidad por parte de los clientes.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

### **Pregunta No. 6**

#### **¿Conoce usted en qué consiste el proceso de una prueba poligráfica?**

##### **Análisis e interpretación de resultados:**

Con respecto al cuestionamiento arriba indicado un 58.33% de entrevistados respondieron de manera afirmativa, respecto a que tienen conocimiento del proceso de prueba poligráfica, se determinó que dicho conocimiento corresponde a tres factores: primero a través de testimonios de terceras personas, segundo por experiencia personal y tercero a través de medios informativos (programas de televisión, medios electrónicos, etc.). Mientras que la contraparte conformada por el 41.67% indico desconocer el proceso de una prueba poligráfica.

Para la debida implementación del uso del polígrafo en la selección de personal, es necesario conocer, los protocolos de la aplicación del polígrafo, la legalidad de su uso, los aspectos éticos en torno a su aplicación, los beneficios de su uso y las limitaciones en cuando a su alcance.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

### **Pregunta No. 7**

**¿Existe rotación de personal dentro de la empresa por cometer actos ilícitos?**

**Análisis e interpretación de resultados:**

Si, existe rotación de personal dentro de la empresa, el 34% de esta rotación se debe a que los empleados han cometido actos ilícitos (apropiación de efectivo, mala concesión crediticia, robo de insumos de oficina y de equipo de cómputo); el otro 66% se debe a renuncia de los empleados por una mejora salarial.

La prueba poligráfica resulta indispensable para seleccionar y contratar a personas, honestas, responsables y comprometidas. La aplicación de la prueba poligráfica, disminuye riesgos que pueden afectar la empresa, entre ellos: robo, hurto o vínculos con personas al margen de la ley.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

### **Pregunta No. 8**

**¿Conoce los costos que implica para la empresa la rotación de personal?**

**Análisis e interpretación de resultados:**

El 83.33% indicó que desconoce los costos que implicaba para la empresa la rotación de personal. En contraparte al 16.67% opinaron tener conocimiento de dichos costos.

Según las respuestas de los entrevistados es evidente que en general los empleados del área administrativa, no son conscientes del costo que implica para la empresa un alto índice de rotación de personal. La rotación puede afectar la productividad de la empresa, debido a que, con la rotación se pierden recursos y tiempo de la empresa al capacitar individuos que después de un corto tiempo

deben abandonar la organización. Si el empleado es despedido por aspectos delictivos como hurto o robo, el costo para la empresa es mayor, ya que en la mayoría de los casos, no se recupera lo que el empleado se lleva.

**Fuente:** Datos obtenidos de la entrevista aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

### 3.3.3 Resultados del análisis costo beneficio

| <b>Análisis cualitativo del costo beneficio de usar el polígrafo en la contratación de personal.</b>                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Costos y aspectos negativos del uso del polígrafo                                                                                                                                                                                                                                              | Beneficios del uso del polígrafo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Adquisición del equipo poligráfico.</li> <li>▪ Readecuación del ambiente necesario para la aplicación del polígrafo.</li> <li>▪ Contratación de personal capacitado en la aplicación del polígrafo.</li> <li>▪ Riesgo a un falso positivo.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Provoca un efecto disuasivo en aquellos sujetos que actúan de forma inmoral, ante el peligro de ser descubiertos.</li> <li>▪ Mantiene lejos a aquellos que deseen trabajar en la empresa, pero que no cumplen con el perfil, por el simple hecho de que sabrán que no serán contratados, por lo que se podrá contratar al personal más idóneo.</li> <li>▪ Agrega una ventaja competitiva a la empresa por el hecho de certificar ante los clientes que el personal ha sido evaluado y es de confianza.</li> <li>▪ Desaparece o disminuye el riesgo de hurto, robo, el acoso, los fraudes, etc.</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El clima laboral mejora notablemente dentro de la empresa ya que se contará con el personal que es digno de confianza y se asume que se trabajará dentro de un ambiente de respeto y seguridad.</li> <li>▪ Brinda la oportunidad a las personas de reafirmar que están diciendo la verdad.</li> <li>▪ Es una evaluación rápida, sencilla y económica que responde a las necesidades de detectar la verdad de las personas o situaciones.</li> </ul> |
| <p><b>Interpretación:</b></p> <p>La implementación del polígrafo en la selección y contratación de personal conlleva una serie de gastos económicos, de reorganización y reacomodación de espacios. En relación a los aspectos subjetivos existe el riesgo de que los resultados den un falso positivo.</p> <p>A pesar de la inversión económica, los beneficios superan los costos en la implementación del polígrafo y los riesgos a un falso positivo pueden ser minimizados si la prueba es aplicada por personal altamente especializado, que utilice la prueba como parte del proceso de selección y contratación y no como el único instrumento a utilizar.</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**Fuente:** elaboración propia.

### 3.3.4 Resultados de la lista de cotejo

| ÍTEMS |                                                                                                      | Resultados                                                                                                                                                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | La persona mostro interés y colaboración durante la entrevista.                                      | El 100% de los entrevistados colaboraron de forma activa en el desarrollo de los talleres como en la aplicación de la entrevista.                                                                           |
| 2.    | ¿La persona se mostró incomoda o inquieta? De ser la respuesta positiva, ¿En qué momento o pregunta? | Si, en general los participantes de la investigación mostraron nerviosismo e inseguridad al principio de la entrevista, especialmente por temor a dar información que pudiera afectar su seguridad laboral. |
| 3.    | La persona ofrece información adicional.                                                             | Debido a que se utilizó una entrevista abierta, los participantes tuvieron la oportunidad de brindar información extensa.                                                                                   |
| 4.    | La persona tiene conocimientos previos sobre el tema de investigación.                               | Por incluir la muestra, a personal administrativo de la empresa, todos los participantes tenían conocimiento sobre el tema de investigación.                                                                |
| 5.    | La persona evade responder, o utiliza respuestas incompletas. ¿En qué temas?                         | Todos los participantes brindaron la información requerida, no hubo evasiones, ni respuestas incompletas.                                                                                                   |

|    |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. | Se obtuvieron los resultados esperados durante la entrevista.            | Si, fue posible obtener la información que se buscó, dando lugar a responder las preguntas de investigación.                                                                                                                                      |
| 7. | Actitud de la persona (hostil o participativa). ¿En qué pregunta o tema? | En ningún momento los participantes, mostraron hostilidad ante la investigación, por el contrario hubo amplia participación durante todo el proceso y recolección de información.                                                                 |
| 8. | El participante se mostraba nervioso.                                    | Si hubo nerviosismo al principio de la entrevista, por parte de la mayoría; sin embargo se les explicó que la información que proporcionaran se trataría con total confidencialidad y esto genero seguridad en las respuestas que proporcionaron. |

### **Interpretación:**

La lista de cotejo permitió darle validez y confiabilidad a la información proporcionada, con este instrumento se pudo observar el lenguaje no verbal de las personas y contrastarlo con las respuestas verbales.

Debido a que el trabajo es el medio por el que las personas obtienen sus recursos básicos; pero además el espacio que les permite desarrollar sus capacidades y dar a conocer su potencial; es natural que sientan ansiedad y cierta inseguridad al ser cuestionados sobre aspectos relacionados con este, sin embargo en el desarrollo de la investigación, se logró generar un ambiente de confianza en el que los entrevistados participaron cómodamente.

**Fuente:** Datos obtenidos de la lista de cotejo aplicada a personal administrativo, que participó en la investigación.

### 3.3.5 Sistematización de los talleres:

| Tema desarrollado                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                        | Respuesta de los participantes                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal.                                           | Durante el desarrollo de los temas, se contó con la asistencia de todos los participantes.                      |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Beneficios de aplicar la prueba poligráfica en la contratación de personal.                            |                                                                                                                 |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico. | Hubo mucha interacción entre los participantes. Se permitió un espacio para exponer y resolver dudas.           |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Rotación de personal y los costos para la empresa.                                                     |                                                                                                                 |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Costo beneficio del uso de la prueba poligráfica.                                                      | Aunque la planificación de los talleres se estableció para dos horas, el tiempo se prolongó por media hora más. |
| <p><b>Interpretación:</b></p> <p>Los temas se seleccionaron en relación a los objetivos de la investigación, identificando un tema por cada objetivo. La exposición de los temas amplió los conocimientos que los participantes tenían sobre la poligrafía y se resolvieron dudas en relación a los mismos.</p> |                                                                                                        |                                                                                                                 |

### **3.4 ANÁLISIS GENERAL**

La selección y contratación de personal, constituye de acuerdo a los intereses de la empresa, la clasificación de la persona idónea para el puesto disponible; e implica, formalizar con apego a la ley la futura relación de trabajo para garantizar los intereses y derechos, tanto del trabajador como de la empresa.

Los estándares profesionales de la psicología industrial exigen que cualquier sistema de selección se base en un análisis de trabajo para garantizar que los criterios de selección estén relacionados con el trabajo.

En los sistemas de selección de personal se emplean prácticas basadas en las evidencias para determinar a los candidatos más calificados e involucrar tanto al recién contratado y aquellos individuos que puedan ser promovidos desde dentro de la organización. El desarrollo y aplicación de los métodos de reclutamiento se realizan muchas veces por los departamentos de recursos humanos; organizaciones más grandes contratan consultores o empresas que se especializan en el desarrollo de sistemas de selección de personal.

La prueba poligráfica en la selección de personal, brinda a las empresa que la utilizan: seguridad y confianza con cada uno de los empleados, lo que contribuye a un riguroso control en el desarrollo de las diversas actividades, tanto administrativas, operativas como financieras; el polígrafo minimiza los riesgos y vulnerabilidades; permitiendo con esto mayor confianza y credibilidad a los clientes, lo que contribuye a una mejor proyección y desarrollo empresarial.

La poligrafía es útil como parte de los mecanismos de seguridad que resultan indispensables para seleccionar y contratar a personas, honestas, responsables y comprometidas. Con este instrumento se pretende verificar la veracidad de la información que el evaluado ha brindado desde el inicio de su proceso; esto



disminuye riesgos que pueden afectar la empresa. Lo cual brinda confianza y seguridad, de que la persona seleccionada es íntegra y honrada. Esto en consecuencia garantiza la productividad y éxito de la empresa.

Los empleados son los pilares que sustentan las funciones y objetivos de la empresa, por lo que el recurso humano es un factor determinante para el crecimiento de la misma. Tratándose de un servicio de seguridad en el que el empleado es responsable de resguardar tanto bienes, como la integridad física de empleadores; es indispensable contar con personal que rija su comportamiento basado en principios y valores. En este contexto, el uso del polígrafo en la contratación de personal genera mayor confianza en los clientes.

Si bien es cierto que el uso del polígrafo genera costos económicos debido a la logística que involucra su aplicación, estos son mínimos en relación a los beneficios de su uso. Entre los beneficios que se obtienen están: personal confiable e idóneo para cada puesto de trabajo, reducción en la rotación de personal y mayor credibilidad por parte de los clientes.

Los costos de la rotación de personal para una empresa siempre son altos y pueden afectar la productividad de la empresa, debido a que, con la misma se pierden recursos y tiempo de la empresa al capacitar individuos que después de un corto tiempo deben abandonar la empresa. Si el empleado es despedido por aspectos delictivos como hurto o robo, el costo para la empresa es mayor, ya que en la mayoría de los casos, no se recupera lo que el empleado se lleva.

Para la debida implementación del uso del polígrafo en la selección de personal, es necesario conocer, los protocolos de la aplicación del mismo, la legalidad de su uso, los aspectos éticos en torno a su aplicación, los beneficios de su uso y las limitaciones en cuando a su alcance.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES**

- La poligrafía es útil como parte de los mecanismos de seguridad de una empresa para seleccionar y contratar a personas, honestas, responsables y comprometidas. Con este instrumento se pretende verificar la veracidad de la información que el evaluado ha brindado desde el inicio del proceso de contratación. Debido a que los empleados son los pilares que sustentan las funciones y objetivos de la empresa, contratar personal idóneo genera seguridad en el empleador y confianza en los clientes, condición que garantiza el éxito empresarial.
- La prueba poligráfica en la selección y contratación de personal disminuye riesgos que pueden afectar la empresa, como el hecho de contratar personal que pueda cometer robo o hurto, debido a vínculos con personas o grupos que actúan al margen de la ley. Otro riesgo es que se contraten personas que mienten en cuanto a sus capacidades o experiencia laboral y que no sean idóneas al puesto de trabajo y que por lo mismo dirijan a la empresa a un alto índice de rotación de personal.
- Los costos de la rotación de personal para una empresa siempre son altos y pueden afectar la productividad, debido a que, con la rotación se pierden recursos y tiempo de la empresa al capacitar individuos que después de un corto tiempo deben abandonar la organización. Si el empleado es despedido por aspectos delictivos, el costo para la empresa es mayor, ya que en la mayoría de los casos, no se recupera lo perdido.

- Si bien es cierto que el uso del polígrafo genera costos económicos debido a la logística que involucra su aplicación, estos costos son mínimos en relación a las ventajas de su uso. De tal cuenta, los beneficios se verán reflejados en la contratación de personal confiable e idóneo, reducción en la rotación del mismo, mayor seguridad para la empresa, credibilidad y confianza por parte de los clientes.

## **4.2 RECOMENDACIONES**

- Que la Escuela de Ciencias Psicológicas, a través de sus programas de psicología industrial, promueva el uso de la poligrafía como un instrumento de gran utilidad en los procesos de selección y contratación de personal, de manera que los profesionales en psicología laboral puedan asesorar al sector empresarial sobre los beneficios que implica la aplicación de la poligrafía.
- Que la empresa evalúe los riesgos que implica la contratación de personal sin una previa evaluación y en base a esto se tome en consideración el uso del polígrafo como un medio que permite verificar la veracidad de los datos del empleado.
- Que el área de recursos humanos de la empresa, realice un análisis de los costos que implica para la empresa la contratación de personal sin previa evaluación poligráfica, y que valore además de los aspectos financieros, los aspectos subjetivos y; que en base a estos resultados sea una opción el uso del polígrafo en la contratación de personal.
- Que se haga un análisis del costo beneficio del uso del polígrafo, que se tome en cuenta que la buena contratación, disminuye la rotación de personal y con esto la empresa conserva empleados que han sido capacitados y tienen conocimiento sobre los procesos de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

- “*Gestión de Riesgos/Análisis y cuantificación*”. Madrid. Editorial Comunidad de Madrid. Año 2009. Págs. 78.
- “*Manual para la Identificación y Cobertura del Riesgo en los Procesos de Contratación*”. Colombia. Año 2007. Págs.16.
- Carbó Ponce, Steve. “*Manual de Psicología aplicada a la empresa*”. Barcelona: Editorial Granica, 2000. Págs. 252.
- Castaño Collado, María Gloria; López Montalvo, Gerardo de la Merced. “*Guía técnica y de buenas prácticas en Reclutamiento y Selección de Personal (R&S)*” España. Año 2011. Págs. 45.
- Chiavenato, Idalberto; “*Administración de Recursos Humanos*”. Quinta Edición. Colombia. Mc Graw Hill, 2000. Págs. 671.
- Departamento Administrativo de la Función Pública de la República de Colombia. “*Guía de Administración del riesgo*”. 2006.  
<http://www.dafp.gov.co>
- Díez de Castro, José Alberto; Redondo López, Carmen. “*Planeación y reclutamiento de recursos humanos*” México. Ediciones Pirámide, Año 2000. Págs. 307.
- Duane, Schultz. “*Historia de la Psicología*”. España: Editorial Paraninfo 2011. Págs. 233

- Garzón, M. *“El desarrollo organizacional y el cambio planeado”*. Bogotá: Universidad del Rosario, 2005. Págs. 206.
- González Cantellano; Roberto; *“Procedimiento: aplicación de la evaluación poligráfica al personal en activo y de nuevo ingreso”*. Tercera Edición. México. Gaceta del Gobierno. Abril 2014. Págs. 40.
- M. Muchinsky, Paul; *“Psicología aplicada al trabajo”*. Sexta Edición. México. International Thompson. Año 2002. Págs. 552.
- Martínez Morales, Reina Isabel. *“La legalidad de la aplicación del polígrafo como medio científico de prueba y su incorporación al proceso penal guatemalteco”*. Tesis de licenciatura inédita, Universidad San Carlos de Guatemala, 2011. Págs. 133.
- Novoa Bermúdez, Manuel; Revista *“El Poligrafista Internacional No. 09”* Colombia D.C. Bogotá. Año 2014. Págs. 78.
- Novoa Bermúdez, Manuel; Revista *“El Poligrafista Internacional No. 10”* Colombia D.C. Bogotá. Año 2014. Págs. 32.
- Novoa Bermúdez, Manuel; *“La detección de la mentira en la antigüedad”*. Certificación de Poligrafía. Edición 76. Bogotá, Colombia. Año 2015. Págs. 56.
- Real Academia Española. (2014). *“Diccionario de la Real Academia Española”* (23ª Edición). Consultado en <http://dle.rae.es/?id=EsuT8FG>
- Reyes, A. *“Administración de personal”*. México: Limusa, 2005. Págs. 245.

- Rodríguez Taylor, Elizabeth; *“Guía de Administración del riesgo”*. Segunda Edición, Colombia. D. C. Bogotá, Año 2011. Págs. 52.
- Trejo, Aura M.; Wise Arias, Aida N.; *“División de estándares de prácticas poligráficas”* Ecuador. Año 2013. Págs. 10.
- Trujillo Alfaro, Jorge Luis; *“Guía de Control de Riesgos Internos”*. Colombia. DAFP. Año 2011. Págs. 52.
- Zuani, Rafael Elio; *“Introducción a la Administración de Organizaciones”* (2da. Edición). Salta: Maktub. Año 2003. Págs. 466.

# Anexos



## **Anexo 1**

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas- CUM  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "MAYRA GUTIÉRREZ"



Título del proyecto de investigación: "Implementación de la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para minimizar el riesgo de contratación en el área administrativa de la empresa Alfa Uno, S.A."

Objetivo de la investigación: Dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para reducir el riesgo de contratar personal no deseado en la empresa Alfa Uno, S.A.

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Apreciable colaborador por este medio se le solicita su apoyo en el desarrollo de la presente investigación; de permitirnos contar con su colaboración, su participación consistirá en responder a una entrevista, llenar una lista de cotejo y participar en el desarrollo de talleres en los que se trataran temas relacionados con la investigación.

La información que se obtenga en la presente investigación será de gran utilidad para el desarrollo de esta empresa, puesto que busca reducir el riesgo de contratar personal inapropiado; por lo que siendo usted parte importante de esta, obtiene un beneficio indirecto al participar en la misma.

Para proteger su identidad y evitar cualquier riesgo o represalia por la información que proporcione, se garantiza total confidencialidad de sus datos personales.

Nombre

(iniciales): \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

## Anexo 2

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario Metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Objetivo: Dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para reducir el riesgo de contratar personal no deseado en la empresa Alfa Uno, S.A.



### Guía de entrevista

**Instrucciones:** A continuación encontrará una serie de preguntas a las cuales debe de responder de forma clara, basándose en su experiencia en el proceso de selección de personal.

1. ¿Considera que la aplicación de la prueba poligráfica es positiva para la empresa?

Explique:

---

---

---

2. ¿Qué diferencias cree que existen entre un empleado que ha sido sometido a la prueba poligráfica y otro en que no se utilizó la misma?

---

---

---

3. ¿Considera que la implementación de la prueba poligráfica llegue a causar algún daño colateral al proceso de selección de personal en la empresa?

Explique:

---

---

---

4. ¿Cree que hacer uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal generaría más confianza entre los clientes?

Explique:

---

---

---

5. ¿Conoce el costo beneficio de la aplicación de la prueba poligráfica?

Explique:

---

---

---

6. ¿Conoce usted en que consiste el proceso de una prueba poligráfica?

---

---

---

7. ¿Existe rotación de personal dentro de la empresa por cometer actos ilícitos?

Explique:

---

---

---

8. ¿Conoce los costos que implica para la empresa la rotación de personal?

Explique:

---

---

---

### Anexo 3

| <b>Universidad de San Carlos de Guatemala</b><br><b>Centro Universitario Metropolitano –CUM–</b><br><b>Escuela de Ciencias Psicológicas</b> |                                                                                                               |                    |                                                                                                              |                                        |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|
| <b>PLANIFICACIÓN DE TALLERES INFORMATIVOS</b>                                                                                               |                                                                                                               |                    |                                                                                                              |                                        |               |
| <b>Tema</b>                                                                                                                                 | <b>Objetivo</b>                                                                                               | <b>Metodología</b> | <b>Actividades</b>                                                                                           | <b>Recursos</b>                        | <b>Tiempo</b> |
| Uso de la prueba poligráfica en la contratación de personal.                                                                                | Dar a conocer la importancia de la prueba poligráfica en la contratación de personal.                         | Participativa      | -Presentación.<br>-Desarrollo teórico del tema.<br>-Preguntas y respuestas.<br>-Conclusiones.<br>-Despedida. | Cañonera<br>Papelógrafos<br>Marcadores | 2 horas       |
| Beneficios de aplicar la prueba poligráfica en la contratación de personal.                                                                 | Informar sobre los beneficios de aplicar la prueba poligráfica.                                               | Participativa      | -Presentación.<br>-Desarrollo teórico del tema.<br>-Preguntas y respuestas.<br>-Conclusiones.<br>-Despedida. | Cañonera<br>Papelógrafos<br>Marcadores | 2 horas       |
| Riesgos que implica la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico.                                      | Identificar los riesgos de la contratación del personal al no someter a los empleados al proceso poligráfico. | Participativa      | -Presentación.<br>-Desarrollo teórico del tema.<br>-Preguntas y respuestas.<br>-Conclusiones.<br>-Despedida. | Cañonera<br>Papelógrafos<br>Marcadores | 2 horas       |
| Rotación de personal y los costos para la empresa.                                                                                          | Identificar los costos en que incurre una empresa ante un alto índice de rotación de persona.                 | Participativa      | -Presentación.<br>-Desarrollo teórico del tema.<br>-Preguntas y respuestas.<br>-Conclusiones.<br>-Despedida. | Cañonera<br>Papelógrafos<br>Marcadores | 2 horas       |
| Costo beneficio del uso de la                                                                                                               | Evaluar el costo beneficio del uso de la                                                                      | Participativa      | -Presentación.<br>-Desarrollo teórico del tema.<br>-Preguntas y respuestas.                                  | Cañonera<br>Papelógrafos<br>Marcadores | 2 horas       |

|                        |                        |  |                               |  |  |
|------------------------|------------------------|--|-------------------------------|--|--|
| prueba<br>poligráfica. | prueba<br>poligráfica. |  | -Conclusiones.<br>-Despedida. |  |  |
|------------------------|------------------------|--|-------------------------------|--|--|

Fuente: Elaboración propia.

## Anexo 4

### LISTA DE COTEJO

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias Psicológicas- CUM  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "MAYRA GUTIÉRREZ"



Objetivo de la investigación: Dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para reducir el riesgo de contratar personal no deseado en la empresa Alfa Uno, S.A.

Nombre (Iniciales): \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

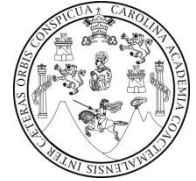
| ÍTEMS                                                                                                   | SI | NO | OBSERVACIONES |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1. La persona muestra interés y colaboración durante la entrevista.                                     |    |    |               |
| 2. ¿La persona se mostró incomoda o inquieta? De ser la respuesta positiva, ¿En qué momento o pregunta? |    |    |               |
| 3. La persona ofrece información adicional.                                                             |    |    |               |
| 4. La persona tiene conocimientos previos sobre el tema de investigación.                               |    |    |               |
| 5. La persona evade responder, o utiliza respuestas incompletas. ¿En qué temas?                         |    |    |               |
| 6. Se obtuvieron los resultados esperados durante la entrevista.                                        |    |    |               |
| 7. Actitud de la persona (hostil o participativa). ¿En qué pregunta o tema?                             |    |    |               |
| 8. El participante se mostraba nervioso.                                                                |    |    |               |

Fuente: Elaboración propia.

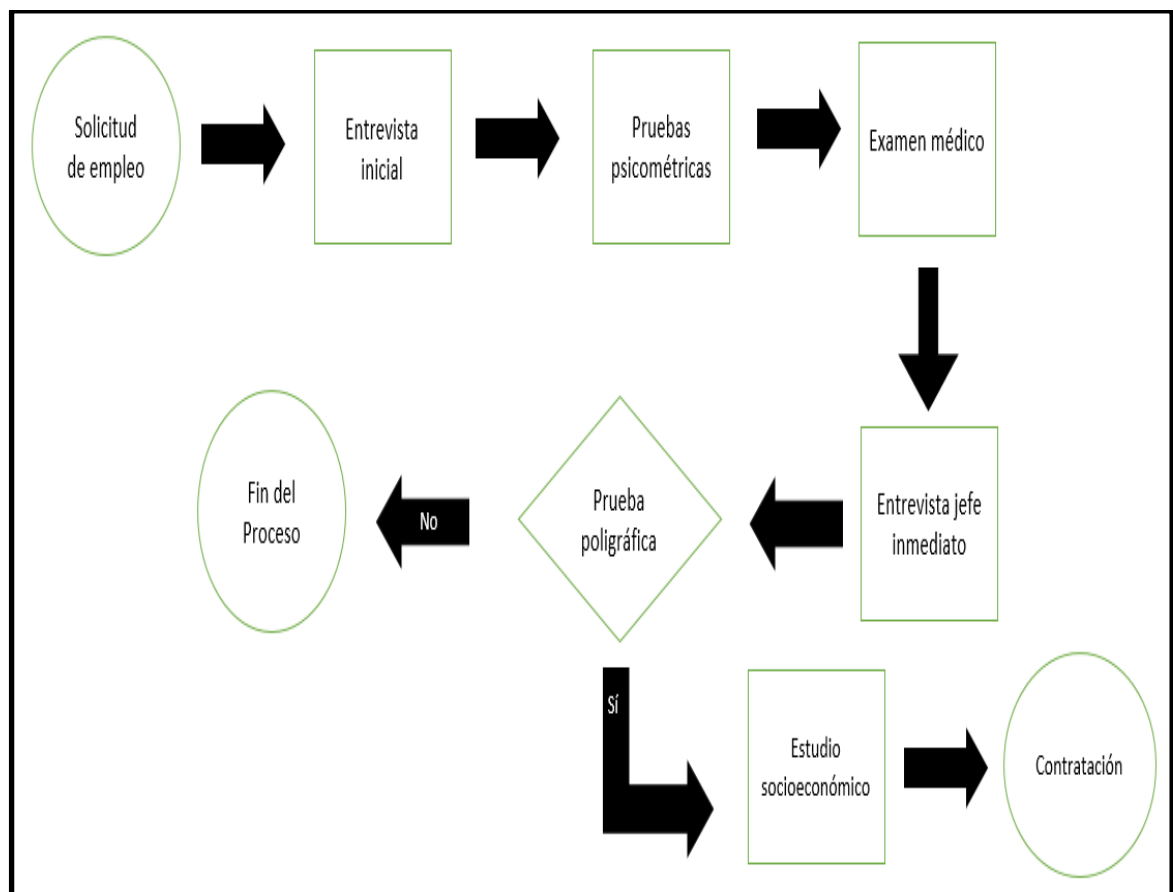
## Anexo 5

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario Metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Objetivo: Dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para reducir el riesgo de contratar personal no deseado en la empresa Alfa Uno, S.A.



### Flujograma del proceso de selección de personal incluyendo la prueba poligráfica



## Anexo 6

Universidad de San Carlos de Guatemala  
Centro Universitario Metropolitano –CUM-  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Objetivo: Dar a conocer la importancia de implementar la prueba poligráfica en el proceso de selección de personal para reducir el riesgo de contratar personal no deseado en la empresa Alfa Uno, S.A.



| Análisis cualitativo del costo beneficio en el uso del polígrafo en la contratación de personal. |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Riesgos de la contratación de personal sin uso del polígrafo                                     | Beneficios ante el uso del polígrafo |
|                                                                                                  |                                      |
| Análisis                                                                                         |                                      |

## Anexo 7

### GLOSARIO

1. Baumanómetro: es un aparato médico que se utiliza para medir la presión sanguínea, que significa medir la fuerza que ejerce la sangre sobre las paredes de las arterias, de esa manera se puede identificar alguna anomalía en la presión sanguínea o en el corazón.
2. Código de Comercio: es un conjunto unitario, ordenado y sistematizado de normas de Derecho mercantil, es decir, un cuerpo legal que tiene por objeto regular las relaciones mercantiles.
3. Cultura empresarial: es el conjunto de valores compartidos, formas de pensar y normas que determinan el comportamiento de las personas que prestan sus servicios en la empresa.
4. Daño colateral: es un término utilizado para referirse al daño no intencional o accidental, producto de alguna acción.
5. Flujograma: es la representación gráfica de un proceso, detallado paso a paso. Estos diagramas utilizan símbolos con significados definidos que representan los pasos del proceso y representan su flujo de ejecución mediante flechas que conectan de inicio a fin del proceso.
6. Neumógrafos: son tubos de goma que se ponen alrededor del pecho y del abdomen durante la de prueba. Cuando el pecho o los músculos abdominales se amplían, el aire dentro de los tubos se desplaza. Un



polígrafo digital emplea transductores para convertir la energía del aire desplazado en señales electrónicas.

7. Poligrafista: es el profesional, capacitado para utilizar la herramienta del polígrafo.
8. Respuesta galvánica: la reacción galvánica (reacción eléctrica). Los galvanómetros también llamadas “placas de dedos” se unen a dos de los dedos del entrevistado. Estas placas metálicas miden la capacidad de la piel de conducir electricidad. Cuando se hidrata la piel (con el sudor), conduce electricidad mucho más fácilmente.