



**UNIVERSIDAD CENTRAL
VICERRECTORÍA ACADÉMICA
ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

**TEMA DE LA INVESTIGACIÓN:
PROPUESTA DE EVALUACIÓN PSICOLÓGICA DEL
COMPORTAMIENTO ANTISOCIAL PARA EL PUESTO DE
CHOFER DE LA EMPRESA TRANSPORTES DINÁMICOS
S.A. UBICADA EN SAN RAFAEL DE ALAJUELA.
DURANTE LOS MESES DE SEPTIEMBRE DEL 2023 Y
ABRIL DEL 2024**

**MODALIDAD DE TESIS PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
CON ÉNFASIS EN MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA**

**NOMBRE DEL ESTUDIANTE:
SOFÍA VARGAS ZAMORA**

**TUTORA DE LA INVESTIGACIÓN:
MPS. NANCY ROMÁN GONZÁLEZ**

**SEDE CENTRAL
ABRIL 2024**

Declaración Jurada

Carta de aprobación tutora

Carta de aprobación lectora

Carta de aprobación, revisión y corrección filológica

Tabla de contenido

Capítulo I: Problema	14
1.1 Planteamiento del Problema	14
1.1.1 <i>Objetivo General</i>	16
1.1.2 <i>Objetivos Específicos</i>	16
1.3 Justificación	17
1.4 Antecedentes	20
1.4.1 <i>Internacionales</i>	20
1.4.2 <i>Nacionales</i>	23
1.5 Proyecciones	25
Capítulo II: Marco teórico	26
2.1 Teoría del comportamiento antisocial	27
2.2 Teoría de la Personalidad	31
2.2.2 <i>Teoría de la Personalidad desde el Conductista de Skinner</i>	33
2.3 Trastornos de la personalidad	34
2.4 Factores individuales	35
2.5 Departamento de recursos humanos	36
2.5.2 <i>Funciones del Departamento de Recursos Humanos</i>	37
2.5.3 <i>Proceso de Reclutamiento</i>	37
2.5.4 <i>Proceso de Selección del personal</i>	41
2.5.4.1 <i>Pruebas y Métodos para la Selección</i>	42
2.5.4.1.1 <i>Observación Directa</i>	44
2.5.4.1.2 <i>Entrevista</i>	45
2.5.4.1.3 <i>Cuestionario</i>	46
2.5.4.1.4 <i>Métodos Mixtos</i>	47
2.5.4.1.5 <i>Herramientas de Evolución y pruebas Psicológica</i>	47
2.5.4.1.6 <i>Proceso de Contratación</i>	51
2.1 Transportes Dinámicos S.A.	52
2.1.2 <i>Reseña Histórica de la Empresa</i>	52
2.1.3 <i>Visión</i>	53
2.1.4 <i>Misión</i>	53
2.1.5 <i>Valores</i>	53
Capítulo III: Marco Metodológico	55
3.3 Fuentes de Información	56
3.3.1 <i>Fuentes primarias</i>	56
3.3.2 <i>Fuentes secundarias</i>	57
3.3.3 <i>Fuentes terciarias</i>	57
3.4 Población	57
3.4.1.1 <i>Criterios de inclusión</i>	57
3.4.1.2 <i>Criterios de exclusión</i>	57
3.5 Variables	58
3.6 Instrumentos	59

3.7	Proceso para la Recolección y Análisis de Datos.....	60
	<i>Capítulo IV: Análisis de resultados.....</i>	<i>62</i>
	<i>Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones</i>	<i>85</i>
	<i>Apéndice</i>	<i>103</i>

Índice de tablas

Tabla 1	58
Tabla 2	59
Tabla 3	62
Tabla 4	66
Tabla 5	70
Tabla 6	74
Tabla 7	76
Tabla 8	78
Tabla 9	80

Índice de figuras

Figura 1	38
Figura 2	44
Figura 3	63
Figura 4	64
Figura 5	65
Figura 6	67
Figura 7	68
Figura 8	69
Figura 9	71
Figura 10	72
Figura 11	73
Figura 12	74
Figura 13	75
Figura 14	77
Figura 15	78
Figura 16	79
Figura 17	81
Figura 18	82
Figura 19	83

Dedicatoria y agradecimiento

En primera instancia quiero agradecer profundamente a Dios por ayudarme en todo este proceso académico. En Proverbios 16:3 dice lo siguiente; deja en manos de Dios todo lo que haces, y tus proyectos se harán realidad, es exactamente lo que Dios ha hecho a lo largo de estos cuatro años.

Aunque suene extraño quiero agradecer a la oportunidad que se abrió con el estudio virtual producto de la pandemia Covid-19, creo que de no ser así, nunca me hubiese motivado a estudiar una segunda carrera, solo pensar en el tráfico para trasladarme al recinto universitario me hubiera hecho descartar esta idea.

Sin lugar a duda debo de agradecer a mis padres por apoyarme a lo largo de todo este camino y a mi esposo.

También quiero agradecer a todos esos profesores que me exigieron más y que con devoción enseñan esta profesión, vienen a mi mente muchísimos nombres como; Nancy Román, Edwin Gómez, Elena Porras, Carolina Astúa, Karla Mena, Mariana Sandi, Mónica Borbón, Carolina Gutiérrez, Cristina Navarro, Mariana González, Nathalie Sánchez, Roberto Torres, Freddy Abarca, Mauricio Quirós, Azalea Camacho, Alejandro Chinchilla, Jimmy Obando, Jennifer Fernández, Gonzalo Francisco.

También quiero agradecer a la empresa Transportes Dinámicos, S.A.; por la oportunidad que me ofrecieron al abrir sus puertas y llevar a cabo este trabajo, así como a la población y colaboradores de la organización que lo hicieron posible.

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo diseñar una propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer de la empresa Transporte Dinámicos S.A., ubicada en San Rafael de Alajuela, durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024. Es un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental y transversal. La población está conformada por 13 personas que desempeñan el puesto de chofer y 2 del Departamento de Recursos Humanos. Se realizaron dos instrumentos: el primero fue un cuestionario de nueve preguntas cerradas, el segundo instrumento fue un cuestionario tipo Escala Likert para el Departamento de Recursos Humanos. La principal conclusión en esta investigación, es que se evidencia la probabilidad de que se den conductas antisociales en el puesto de chofer. Finalmente, la principal recomendación es que las empresas tengan herramientas que puedan aplicar en la evaluación a nivel psicológico e integral en el proceso de selección tales conductas, para contar con un personal más afín a los valores y características de las organizaciones.

Palabras claves: *Conductas antisocial, chofer, departamento de recursos humanos, puesto, mentir, fraude, infracción a las reglas, evaluación psicológica, pruebas psicométricas.*

Derechos de propiedad intelectual.

La información complida en este estudio puede ser utilizada como referencia para otros estudios, actividades académicas, o de acción social- laboral, tomando la autoría de la persona estudiante Sofía Vargas Zamora con el uso correcto de la cita bibliográfica. Por tanto, se recomienda utilizar:

Vargas, S. (2024). *“Propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer de la empresa Transportes Dinámicos S.A. Ubicada en San Rafael de Alajuela. Durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024”*. [Tesis Licenciatura en Psicología]. Universidad Central de Costa Rica.

Capítulo I: Problema

El siguiente apartado inicia con todos los elementos que contiene el capítulo uno, como el planteamiento del problema, el cual busca explicar la razón de ser de la investigación, se propone el objetivo general y los objetivos específicos del trabajo.

De igual forma se presentarán las justificaciones, con el fin de definir la importancia de su realización y los aportes a la problemática. Se investigarán los antecedentes del tema, tanto nacionales como internacionales. Se expondrán las proyecciones, es decir, lo que se espera alcanzar con esta investigación desde una perspectiva objetiva y por último, las limitantes de la investigación, debido a que todo trabajo tiene sus impedimentos u obstáculos durante el proceso.

1.1 Planteamiento del Problema

“En investigación, problema es todo aquello que se convierte en objeto de reflexión y sobre el cual se percibe la necesidad de conocer y, por tanto, de estudiar” (Bernal, 2022, p.122). Por otro lado, de acuerdo con Bernal (2022) se refiera al planteamiento de un problema de una investigación de la siguiente forma:

Plantear el problema de investigación significa, entonces, enunciarlo y formularlo. La enunciación o descripción consiste en mostrar la relevancia del tema y presentar el estado actual de la situación problema (la naturaleza y las dimensiones de éste, los antecedentes, los hechos, etc.). Formular el problema consiste en plantear preguntas inteligentes y relevantes para responder con el desarrollo de la investigación a partir del estado de la situación que va a estudiarse (p.122).

Se entenderá como conducta antisocial todas aquellas acciones que van en contra de las normas provocando daños a terceros, en este caso a la organización. La Sociedad Anónima Transportes Dinámico cuenta con una problemática, de la cual ninguna compañía

se encuentra exenta, la empresa tiene una constante afectación ética después de la contratación para el puesto de chofer.

Estos puestos, por su naturaleza son responsables de la entrega de los pedidos realizados por los clientes así como los cobros en efectivo en algunos casos, bajo las siguientes razones sociales: Empaques Agroindustriales (marcas registradas de frijoles, Los Tierníticos, Jumbo, Don Beto, etc., otros granos menores como lentejas, frijol blanco, garbanzos, palomita, cuba, etc.), Rosa Tropical S.A. (marca registrada Arroz Halcón), Concentrados Don Beto S.A. (alimento para mascotas, Precan, CANPLUS y Precat).

La empresa realiza auditorías de las rutas, algunas veces se identifican faltantes de efectivo, producto y/o alteración de documentos, también se encuentran constantemente anomalías en este proceso. Muchas veces la organización debe de verificar con sus cliente la información suministrada. Igualmente el cliente solicita el retiro de un producto y al verificar el número de lote se concluye que nunca se le vendió, es decir salió de forma ilícita.

Debido a esta problemática, la empresa Transporte Dinámicos S.A. tiene una alta rotación en estos puestos, además que el tema ético se ha vuelto un callejón sin salida. Se encuentran totalmente vulnerables a dicho comportamiento.

La investigación plantea el desarrollo de un diseño y la propuesta de evaluación psicológica de los comportamientos antisociales para la empresa Transporte Dinámicos S.A. para el puesto de chofer, durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024.

De aquí la importancia de que la empresa cuente con una evaluación psicológica del comportamiento antisocial, para poseer un filtro donde se puedan evaluar tales conductas. Si lo anterior fuera una realidad, traería múltiples beneficios como: bajar el nivel de rotación, mitigar el “jineteo de dineros”, en otras palabras, posponer la entrega del efectivo cobrado al cliente para la cancelación de dicha cuenta, reducir los “hurtos de dinero y producto”, es

decir, tomar dicho bien sin consentimiento de la empresa, disminuir la pérdida de confianza (mentiras), etc.

Se plantea la siguiente pregunta con respecto al tema de investigación, **¿Cuál debe ser la evaluación psicológica para el comportamiento antisocial en el puesto de chofer de la empresa Transportes Dinámicos S.A. ubicada en San Rafael de Alajuela?**

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Diseñar una propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer de la empresa Transporte Dinámicos S.A., ubicada en San Rafael de Alajuela durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Definir indicadores de comportamiento antisocial que pueden presentar los candidatos al puesto de chofer en la empresa Transportes Dinámicos S.A.
- Determinar las estrategias de evaluación psicológica que pueden evaluar la conducta antisocial en el puesto de chofer en la empresa Transportes Dinámicos S.A..
- Proponer una evaluación de los indicadores de comportamiento antisocial, en el puesto de chofer en la empresa Transporte Dinámicos S.A. en, durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024.

1.3 Justificación

En el siguiente apartado se demostrará la importancia de esta investigación para la empresa Transportes Dinámicos S.A., contando con la autorización de la institución (ver apéndice número uno) , se espera que el esfuerzo de este trabajo sea de gran beneficio para la organización, retribuyendo y agradeciendo así de alguna manera la confianza y la responsabilidad que depositaron en esta investigación.

Para efectos de este trabajo se entenderá como justificación: “Comprende un conjunto de fundamentaciones o argumentos o razones que sustenta la importancia, relevancia, urgencia, etc., de la investigación del hecho, fenómeno, situación, aspecto, actividad, materia de investigación” (Arroyo, 2020, p. 117).

Una de las razones de realizar la presente investigación es cumplir con el requisito para la aprobación del título de Licenciatura en Psicología con Énfasis en Modificación de la Conducta de la Universidad Central.

Como menciona Martínez, “el estudio de la conducta del hombre ha sido por mucho tiempo un tema de interés para investigadores y profesionales de diferentes ciencias” (Martínez, 2022, p.1). Lo dicho anteriormente plantea la siguiente pregunta: ¿Qué se entiende por conducta?. La conducta es todo aquella acción que el sujeto realice y que sea observable (Gómez, 2021).

Ahora bien, ¿qué se comprende como comportamiento antisocial?, Martínez (2020, cita a Rodríguez, 2012) la define de la siguiente manera: “ “Va contra el bien común, atenta contra la estructura básica de la sociedad, destruye sus valores fundamentales, lesiona las normas elementales de convivencia, viola los Derechos Humanos (p. 6)” (p.2)”.

El presente tema de investigación sobre conductas antisociales aplicada a un contexto laboral, cuenta con un escaso historial e información de antecedentes nacionales como internacionales. Este en particular ha sido una de las principales limitaciones, de la cual se

tenía conocimiento antes de empezar. Esto pudo ser una variable de peso para desestimar esta investigación.

Pero lejos de desalentar, es una de las razones más importantes de por qué se debe de realizar esta investigación, este trabajo no solo se hace con el propósito de recibir un título de licenciatura en psicología, debe ser algo más que esto, es importante salir de la zona de comodidad para presentar atención a temas de interés social y que aporte herramientas para enfrentar las conductas antisociales en el campo empresarial, este es un ámbito de la psicología que no se ha explotado como se debería.

De aquí nace la importancia de desarrollar una investigación que traiga respuestas y herramientas para contrarrestar la vulnerabilidad en que se encuentran las empresas hoy en día. En la revista Encuesta Continua de Empleo al primer trimestre de 2023 resultados generales realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2023) menciona:

“La población fuera de la fuerza de trabajo^{3/}se estimó en 1,79 millones de personas, con una tasa de no participación ^{4/} de 43,2 %, con cambio de forma interanual. La composición de la población fuera de la fuerza de trabajo la conforman 648 mil hombres, con una tasa de no participación de 31,1 %, y 1,14 millones de mujeres con una tasa de no participación de 55,5 %”.(p.14).

A nivel país se debería de cuidar a las empresas que dan fuentes de trabajo y de esta forma disminuir aún más las estadísticas mencionadas anteriormente, es necesario crear herramientas que ayuden a estas organizaciones a contratar futuros colaboradores de acuerdo con sus normas y valores.

Ahora bien, si a nivel país queda un porcentaje de la población rezagado por las herramientas implementadas por las organizaciones, que no logra conseguir empleo, se debe atender la preocupación por tales conductas antisociales, tanto a nivel social como político.

Se podrían implantar programas de modificación de la conducta para ayudar a estas personas y así optar por fuentes de empleo.

Esta sería otra razón para contribuir de manera positiva a la empresa Transporte Dinámicos S.A. en su proceso de contratar y seleccionar a los oferentes al puesto de chofer. En la actualidad la empresa ha identificado muchos problemas éticos en sus colaboradores, en especial en el área que plantea esta investigación, se espera que con esta propuesta de evaluación psicológica mejore; además el Departamento de Recursos Humanos sería el más beneficiado, la empresa solo cuenta con un encargado para resolver todas las necesidades de reclutamiento del Grupo Empagro, quien tiene operaciones en Costa Rica, Nicaragua y Guatemala, dedicando la mayoría de su tiempo a la búsqueda de personal para los puestos planteados, estos se encuentra en un constante ingreso y salida (alta rotación del personal).

Esta evaluación psicológica de comportamientos antisociales tendrá una importante trascendencia en esta compañía, ya que, nunca antes se ha aplicado evaluación psicológica en el momento de contratar colaboradores. Además, que dicha herramienta busca facilitar el proceso de reclutamiento y reducir la alta rotación en estos puestos.

La herramienta planteada daría a conocer por ejemplo, en el caso de una pareja, cuál es la realidad conductual antes de empezar una relación, cuántos disgustos, malentendidos y problemas se podrían ahorrar al tener un conocimiento tan valioso como este. Lo mismo experimentaría esta empresa antes de empezar una relación laboral con el oferente, podría conocer de antemano algunas conductas positivas y/o negativas que podrían traer consecuencias para las organizaciones. De aquí la importancia de la realización de esta investigación.

1.4 Antecedentes

1.4.1 Internacionales

A continuación se detalla la información sustraída en el ámbito internacional, es importante resaltar que existen escasas investigaciones del tema de interés y el contexto en que se encuentra.

Samanta Chávez y Félix Pastor (2019) para optar por el título de licenciatura en psicología en Perú, realizaron la siguiente investigación sobre las conductas antisociales delictivas en estudiantes de nivel secundaria del distrito de Chimbote, teniendo como objetivo determinar la relación entre las conductas antisociales delictivas utilizando dos instrumentos, el Cuestionario de conductas antisociales delictivas (A-D) propuesto por el autor Seisdedos y la Escala de Expectativas de Futuro (EEFA). La muestra fue de 470 estudiantes con edades de 11 a 15 años de nivel secundaria de tres instituciones educativas. Como resultado de la primera variable conductas antisociales delictivas, en esta investigación el promedio alcanzado es de 4.75 con una desviación estándar de 4.46. (Chávez y Pastor ,2019)

Martínez (2022), realizó una investigación en México para la revista Archivos de criminología, seguridad privada y criminalística, el nombre del artículo es: El polígrafo como herramienta para prevención del delito empresarial Universidad Autónoma de Nuevo León. El autor manifiesta que la metodología utilizada para la investigación fue científica, la hipótesis que se planteó fue la siguiente: “El contratar personal básicamente honesto en el momento de su asignación al puesto producirá finanzas sanas y evitará pérdidas de una institución, así como la comisión de posibles delitos” (Martínez, 2022, p.150). Martínez (2022, cita a Hernández Quintero, 2007), “son una constante amenaza para las empresas, estudios realizados revelan que el 75% de los delitos en empresas son cometidos por los empleados de “confianza”(p.150).

Martínez (2022, cita a KPMG, 2020) en la sección de la naturaleza y diseño del estudio, menciona que “El 25% de los fracasos de los negocios, son por la deshonestidad de

los empleados, el origen de esto, es que un 85% es por condiciones inseguras del entorno y el otro 15% es por actos inseguros de los empleados” (Martínez ,2022 p.151) .“En México, 67% de las empresas consideran que los controles implementados actualmente para mitigar los riesgos de los delitos financieros que pudieran presentarse son inadecuados o necesitan reajustarse, y únicamente 33% considera que son adecuados ” (Martínez ,2022, p.151). El costo promedio del fraude alcanza 1,400,000 pesos, pero el 8% de las empresas no logran cuantificar la pérdida. Un 72% considera el costo de su negocio por la corrupción; otro 90% estima que se encuentra entre el 5% al 35% y el 7% considera que los costos ascienden a 50% de acuerdo con un estudio (Martínez , 2022).

Silvia Espinoza (2019) realizó una investigación para obtener diplomado en auditoría forense en Bolivia , con el siguiente tema: Detección del perfil psicológico de un posible defraudador en el proceso de contratación utilizando la psicología forense en una empresa constructora. La autora expone que la metodología que se usó para esta investigación fue el método analítico – inductivo. El objetivo de investigación fue analizar los perfiles psicológicos del personal existente utilizando técnicas de la psicología forense en un proceso de contratación del departamento de recursos humanos de una empresa constructora. En su investigación se pueden determinar los patrones característicos de la personalidad y hacer mejoras enfocados en el perfil psicológico, con la psicología forense se puede llegar a prevenir los actos delictivos en una organización (Espinoza, 2019).

El Dr. Sinuhé Carlos Guardado López (2018), Universidad Nacional Autónoma de México, escribió un artículo de investigación con el siguiente objetivo: “describir la trascendencia de las funciones neuropsicológicas en el comportamiento del trabajador. La metodología utilizada es no cualitativa y no experimental. Las fuentes de información que respaldan el artículo son de tipo documental y electrónicas” (Guardado, 2018, p.44). El autor

hace hincapié en promover de forma novedosa las tareas académicas y de investigación neuropsicológicas con enfoque en recursos humanos (Guardado, 2018).

En un artículo científico de la Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencias Sociales de la Universidad Autónoma de Aguascalientes México en el año 2021, realizado por los autores Julio Álvarez, Francisco Ruvalcaba, Bélgica Romero y José Palacios, la abordaron como sigue: “considerando la diversidad conceptual para el estudio de los comportamientos antisociales dentro de las organizaciones se desarrolla este texto, una revisión y análisis teórico” (Álvarez et al., 2021, p.23). Los autores concluyen que este tipo de trabajo se orienta más hacia el enfoque cuantitativo, buscando relaciones causales en torno a los factores que pueden propiciar este tipo de comportamientos en las organizaciones, de esta manera quedan de lado los aspectos subjetivos (Álvarez et al., 2021).

Los autores Haylock, Kampkötter, Kosfeld y Siemens (2023) de (IZA) Institute of Labor Economics, instituto de investigación económica independiente, dedicado a realizar investigaciones en el ámbito de economía laboral y ofrecer asesorías políticas, utilizaron en promedio más de 1.000 empresas alemanas del sector privado y 7.000 empleados, datos longitudinales en múltiples encuestas para analizar los fundamentos del comportamiento antisocial y ayudar en el lugar de trabajo. Este documento es un análisis exhaustivo de los fundamentos organizacionales como las prácticas de gestión de recursos humanos, rasgos de personalidad, calidad del liderazgo, comportamiento antisocial, tomando las preferencias económicas, la cultura y el clima laboral. Los autores mencionan que son los primeros en combinar datos tan ricos y complementarios entre empleadores y empleados (Haylock, Kampkötter, Kosfeld y Siemens, 2023).

Los resultados documentan lo siguiente: “Encontramos una heterogeneidad sustancial en el comportamiento de ayuda y antisocial entre las empresas, y esta heterogeneidad se explica por las diferencias en la calidad del liderazgo” (Haylock, Kampkötter, Kosfeld y

Siemens ,2023, p.29). En cuanto a los fundamentos de generosidad y amabilidad son impulsores fuertes del comportamiento de ayuda. En cuanto el comportamiento antisocial la personalidad neuroticismo es importante. Un comportamiento menos antisocial en el lugar hace referencia a la calidad del liderazgo que añade mayor ayuda y confianza en los empleados y es un predictor para futuras investigaciones (Haylock, Kampkötter, Kosfeld y Siemens, 2023).

Se debe aclarar el concepto de la personalidad neuroticismo: es la estabilidad hasta la inestabilidad emocional. Los que puntúan alta en neuroticismo suelen ser personas que se preocupan constantemente, tienen más miedo, se sienten ansiosos, piensan demasiado en sus problemas y exageran su importancia. En lugar de ver lo positivo de una situación, pueden insistir en sus aspectos negativos (Beatriz BVG, 2023).

1.4.2 Nacionales

A continuación se detalla la información sustraída en el ámbito nacional, es importante resaltar que existen escasas investigaciones del tema de interés y el contexto en que se encuentra como objeto de esta investigación.

El artículo científico de la Revista nuevo humanismo de la Universidad Nacional de Costa Rica en el año 2021, realizado por los autores Miguel Barahona; Christian Arce; Juan Diego Gómez; Helen Marengo; Jaime Mora; David Muñoz y Karina Sánchez, es una propuesta de investigación interdisciplinaria, con fundamentos metodológicos empíricos y teóricos. El fin de este trabajo fue: “establecer un diagnóstico científico sobre el doble universo delictual y carcelario en la sociedad costarricense contemporánea” (Barahona et al., 2021, p.94).

La región más violenta del mundo desde el año 2000 fue Latinoamérica. Los autores citan a Latino Barómetro (2018) y el *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)* (2017), este superó a las demás regiones en diferentes formas de violencia y actos delictivos. Costa Rica

refleja indicadores de orden macroeconómicos que guardan estrecha relación con los fenómenos de la criminalidad y el encarcelamiento. En el año 2017, se registraron 13 homicidios dando un salto cualitativo, en los últimos dos años se registra un crecimiento significativo de la tasa de desempleo abierto, la cual fue de un 15, pasando de un 8.3 a un 12.0 en términos anuales. Costa Rica figura entre los diez países más desiguales del planeta en este mismo período. Estas cifras reflejan que la vida social es cada vez más violenta donde crece la desigualdad y se reduce el acceso al trabajo, podrían formar parte de la génesis de la criminal y carcelario (Barahona et al., 2021).

Laura Mora en el año 2020, alumna de licenciatura de la Universidad ULACIT, Facultad de Ciencias Sociales de la Escuela de Derecho, trató el tema justicia terapéutica: beneficios en el sistema penal. Se basa en que los individuos que cometen delitos bajo los efectos de las drogas puedan elegir un tratamiento psicológico en vez de ir a la cárcel. Se ha evidenciado que los centros penitenciarios lejos de ser “rehabilitadores”, perjudican aún más a la persona imputada que permanece en condiciones precarias, insalubres y en hacinamiento. En el artículo 50 del Código Penal de Costa Rica se establecen las penas, estas son escasas y antiterapéuticas, se deben implementar más medidas terapéuticas alternas para que la persona tenga la facultad de solucionar sus conflictos y dejar de delinquir (Mora, 2020).

Para esto, existe la terapia de razonamiento, la terapia de rehabilitación, la terapia cognitivo-conductual, terapia de reconciliación moral, etc. En esta terapia se utiliza el enfoque cognitivo conductual que identifica los pensamientos o conductas que tenga el sujeto que lo llevan a estos actos ilegales y anticiparlos y evitarlos (Mora, 2020). “Un sistema penitenciario que pretenda, más allá de castigar el hecho antijurídico cometido por la persona; buscar el motivo que llevó a esta persona a cometerlo y a una posible solución de su conducta” (Mora, 2020, secc. conclusiones). Para los países en pro de los derechos humanos, la justicia terapéutica es importante, ya que, vigila el bienestar de las personas que realizan

actos antijurídicos, es una herramienta de los sistemas penales para disminuir la delincuencia. Atacar la raíz del problema proporciona una segunda oportunidad de vivir de acuerdo a los estándares sociales y a las normas jurídicas y de esta forma convivir en sociedad (Mora, 2020).

1.5 Proyecciones

- Que la empresa Transporte Dinámicos S.A., cuente con una propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial en el puesto de chofer.
- Se espera que la empresa al utilizar la herramienta sugerida mejore la selección y contratación del puesto chofer.
- Con el uso de la herramienta se puedan mitigar las conductas antisociales, provocando un mejor ambiente laboral.

1.6 Limitaciones

- La existencia de pocas investigaciones relacionadas al temas de la conducta antisocial en las empresas.
- Escasas fuentes estadísticas en relación con temas de la conducta antisocial en las organizaciones.
- El tiempo es una limitante para profundizar datos más enriquecedores sobre el tema.

Capítulo II: Marco teórico

En este postulado se mencionan todas las teorías científicas como: tesis, revistas, teorías, etc., de diferentes autores que son el sustento para desarrollar esta investigación.

Hernández y Mendoza (2023) define el marco teórico de la siguiente manera:

Una vez planteado el problema, el investigador examina lo que ya se ha indagado previamente (revisa, literatura) y construye un marco teórico (la teoría o los antecedentes que habrán de sustentar y guiar su estudio), del cual deriva una o varias hipótesis (que son suposiciones respaldadas por otras investigaciones anteriores y la teoría) y las somete a prueba (para verificar que sean verdaderas o no en el contexto particular) mediante un diseño de investigación apropiado (mapa) (p.7).

Las conductas antisociales están presentes desde la existencia de la humanidad, si se explora desde los tiempos bíblicos encontramos relatos como mentiras y actos deshonestos. Ahora bien, en la actualidad estos hechos no son exentos en las organizaciones empresariales. Desde este punto de vista es innegable su existencia, para algunos autores la conducta va más allá de lo consciente: “La conducta de una persona es el resultado de fuerzas psicológicas que operan dentro del individuo y que, por lo general, se dan fuera de la conciencia” (Sinisterra, 2009, como se citó en Jaramillo y Solórzano, 2021, p. 67), justamente se plantea la siguiente interrogante: ¿por qué se dan estas conductas antisociales en el ser humano a pesar de los siglos transcurridos no se ha logrado erradicar?. Se debe resaltar que los seres humanos no son estáticos, es decir, se encuentran en constante cambio, al igual que las conductas antisociales y la manera en que se realizan.

De aquí la importancia de la suma de otras disciplinas como el departamento de recursos humanos, profesionales en criminología, profesionales en salud mental como; psicología laboral, psicología forense, etc., debido a que su razón no se puede abordar desde

una sola disciplina, el ser humano tiene muchas aristas y es un ser complejo. Es necesario una buena comprensión de las razones que llevan a caer en tales conductas.

2.1 Teoría del comportamiento antisocial

Existen teorías respecto del comportamiento antisocial que buscan comprender con mayor profundidad los actos de los individuos, diferentes autores aportan al tema. "La conducta antisocial se puede definir como los actos en contra del bien común, que vulneran la estructura básica y el funcionamiento armonioso de la sociedad, destruyen valores esenciales y lesionan las normas elementales de convivencia" (Hikal, 2013, Rodríguez, 2014, citado por Guardado, 2020, p. 21), así mismo los siguientes autores enfatizan en que es "la infracción de aquellas reglas sociales que conducen a la afectación de los demás" (Garaigordobil, 2017, citado por Cáceres y Salas 2020, p.3). Desde otra disciplina la define como: "Si se concretiza en una definición sencilla de criminología, podría resultar de la siguiente manera: "es la ciencia del estudio de las conductas antisociales y de la prevención del delito" (Martínez, 2022, p.144).

Los aportes de la criminología para esta investigación son fundamentales y sumamente valiosos. Desde este campo de acción, la criminología clínica explica que cada conducta antisocial o no ética, está asociado a una motivación, por lo tanto, cada caso se debe de estudiar de forma individual, siempre existe un temor por la consecuencia de dichas conductas (Martínez, 2022). Otra disciplina que se relaciona con los comportamientos antisociales es la psicología, esta se ramifica en dos, la forense y organizacional. "El aporte de un Profesional en el área de Psicología Forense puede ser de mucha utilidad por tener conocimientos sobre los problemas delictivos"(Espinoza, 2019, p.21).

Es difícil determinar el origen y el fundador de esta disciplina, la psicología tiene 100 años de iniciada mientras que la psicología organizacional fue fundada formalmente a principios del siglo XX. (Espinoza, 2019). La mayoría de las empresas no cuentan con un

psicólogo, asumiendo el departamento de recursos humanos la gestión del talento humano, ejecutando diversas tareas como el reclutamiento y selección del personal, de este departamento depende el funcionamiento adecuado de los individuos dentro de la organización. “La incorporación de la Administración de los recursos humanos en una empresa es muy importante porque mejora el desempeño y comportamiento del personal, aumentando la calidad en la producción por medio de la motivación y capacitación al personal reclutado” (Espinoza, 2019, p.7).

El departamento de recursos humanos es crucial para esta investigación por ser la conexión directa con el capital humano, debido que es un filtro que detecta a los colaboradores que nos son afines a los valores de la institución, como lo hace notar el autor: “Sin embargo, algunos empleados actúan en contra de los intereses de la organización y su colectividad, lo cual debería de inquietar a los gerentes y a los encargados de Recursos Humanos de las empresas” (Guardado, 2020, p.18).

En el contexto laboral, la influencia en el comportamiento antisocial es definida por diferentes autores como: “ delincuente en potencia, personas que mienten y engañan, no sienten ninguna preocupación por causar daño, abusadores de su familia, uso de psicotrópicos y utilizan la violencia para sus fines” (Espinoza, 2019, p.32). Por su parte, Giacalone y Greenberg (1997, citados en Álvarez et al., 2021) definen el término como “los comportamientos dirigidos a causar daño o con intención de causarlo hacia los individuos, la organización, y de manera general a todas las personas involucradas dentro de ese contexto” (pp.26- 27).

De igual forma se puede describir como actos negativos el ausentismo, el trabajo lento, daños a la propiedad, robo, fraude y acoso laboral y/o sexual, dañar la reputación de otra persona, en su mayoría es probable que contengan intenciones de dañar, esto afectan a la

organización y sus colaboradores (Robinson y O’Leary-Kelly, 1998, cita por Álvarez et al., 2021).

El autor agrega que se pueden diferenciar las acciones en tres rubros: el primer está vinculado a la afectación económica hacia la organización (daño a los bienes), el segundo a los aspectos psicológicos o emocionales (acoso laboral y agresiones físicas) y el tercero está asociado con el desempeño inadecuado (baja productividad) (Álvarez et al., 2021).

Por tanto, los actos antisociales en un contexto laboral se pueden entender como: evitación del trabajo, alienación laboral, resistencia al cambio, el síndrome de burnout, ausentismo, acoso laboral, formas diversas de agresión, sobrecarga laboral, violencia, dañar, destruir o robar el equipo y las instalaciones, el consumo de sustancias adictivas, trabajar con más lentitud siempre que sea posible y el no comunicar ideas favorables para la organización (Patlán, García y Navarrete, 2011, citado en Álvarez et al., 2021).

De la lista anterior se ampliarán dos conceptos que usan los autores, la alienación laboral y el síndrome de burnout. Alineación laboral es un “sentimiento de decepción que provoca una desconexión psicológica por parte de un empleado hacia la organización a la que pertenece y las recompensas que ésta le ofrece” (Galván-Mendoza y Esquinca-Moreno, 2019, citado en Galván, 2023 p. 67). El síndrome de burnout “ tiene [sic] relacionados con el agotamiento emocional y la despersonalización o indiferencia a lo que ocurra en su entorno” (Juárez, 2020, citado en Requejo, Villa, Ruiz y Rojas, 2023, p.473).

De los actos negativos suministrados por los diferentes autores se ampliarán algunos conceptos como: mentira, fraude e infracción a las reglas laborales.

En primera instancia se definirá la palabra mentira, según Winnicott (1965, citado en Padilla y Niño, 2022) “ relacionar la conducta antisocial - cierto tipo de mentira y el robo” (p.226). El Diccionario de la Real Academia Española (2023) define: “Mentir. Del lat. mentiri. Conjug. actual c. sentir. 1. Decir o manifestar lo contrario de lo que se sabe, cree o

piensa. 2. Inducir a error. 3. Fingir, aparentar. 4. Falsificar algo. 5. Faltar a lo prometido, quebrantar un pacto.” Por otro lado “la mentira es un fenómeno humano de gran importancia que tiene graves consecuencias tanto a nivel individual como a nivel grupal” (Padilla y Niño, 2022, p.225).

El Diccionario de la Real Academia Española (2023) define fraude como:

Del lat. *fraus*, *fraudis*. 1. m. Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Sin.: *fraudulencia*, *engaño*, *timo*, *estafa*, *trampa*, *defraudación*, *engañifa*, *embeleco*, *insidia*, *trapacería*, *asechanza*. 2. m. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros. 3. m. Der. Delito que comete el encargado de vigilar la ejecución de contratos públicos, o de algunos privados, confabulándose con la representación de los intereses opuestos (párr. 1).

Empleando las palabras de Huamani (2023) define que: “La conducta fraudulenta, lo que genera es una serie de actos abusivos contra la parte más débil de la relación laboral, y busca el beneficio propio de una sola parte, causando perjuicio a la otra” (p.8).

Además, se entenderá como infracción a las reglas laborales “Las sanciones laborales son una medida disciplinaria que puede imponer el empleador a un trabajador que incurra en malas conductas, indisciplina o desobediencia en el marco de su relación laboral” (UNIR,2023,párr.1).Empleando las palabras de Álvarez et al. (2021) “Es evidente que todo hace referencia a un conjunto de actos emitidos de modo intencional por algún individuo y acciones que tienen la posibilidad de causar daño”(p.28).

Sin lugar a dudas , uno de los departamentos esenciales para el control e identificación de conductas antisociales es el de recursos humanos, pero a su vez este es uno de los más débiles de cualquier organización. Cuando se da oportunidad o beneficios a ciertos

puestos posiciones de trabajo, es donde es probable que se den conductas antisociales (Martínez, 2022).

¿Será que algún puesto en la organización se salvará de caer en una conducta antisocial? “Los delitos cometidos dentro de una organización pueden ser llevados por todos los perfiles del organigrama, si se trata de delitos financieros son altos mandos, mientras que los robos hormiga son cometidos por cualquier persona perteneciente a la organización” (Martínez, 2022, p.146). Los delitos financieros son cuantiosos para las instituciones, desde el punto de vista de Martínez (2022): “El delito financiero se ha convertido en una preocupación que va en aumento entre las organizaciones, pues es frecuente y no es detectado hasta años después...” (p.146).

No es un secreto que esta conducta, no armoniza con los intereses de la empresa, porque representa un costo muy elevado. “Los costos de las conductas antisociales al interior de la organización y que la Ciencia de la Administración ha matizado con el nombre de “anómalas” o “desviadas”, cuestan millones de dólares al mundo empresarial” (Guardado, 2020, p.18). De lo anterior es importante plantear preguntas que ayuden a profundizar en el tema, a juicio de Martínez; “Por lo tanto, ¿qué tanto conocemos a los empleados? ¿Cómo son los filtros de selección para ingresar a la empresa? ¿Cada año se vuelve a evaluar la conducta de cada empleado?” (Martínez, 2022, p.146).

Las diferentes afirmaciones de los autores mencionados reflejan un punto en común en el abordaje de este problema, es apreciable el esfuerzo por entender el por qué ocurren los actos antisociales, así mismo como las posibles consecuencias para las organizaciones y sus miembros (Álvarez et al., 2021).

2.2 Teoría de la Personalidad

Antes de profundizar en esta teoría es recomendable comprender el concepto de persona, según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua (2020), citado por Jaramillo

y Solórzano (2021), aluden al concepto de este modo: “individuo de la especie humana” y propone distintas definiciones basadas en el ámbito jurídico, filosófico, etc. Es importante señalar que dependiendo de las distintas teorías de la personalidad este término también va a tener sus distintas connotaciones”(p.28).El Diccionario de Psicología según el autor Friedrich señala que personalidad proviene de "persona" y explica que el concepto no proviene del verbo latino Personare (como se pensaba anteriormente), sino del concepto etrusco Fersuna, que significa "máscara", y más concretamente, la máscara que caracterizó a Fersa, dios de la Tierra (Friedrich Dörsch, 1978, citado en Norza, y Egea, 2022).

Existen diferentes puntos de vista para esta teoría que varían según los elementos que considere cada autor. Entre los psicólogos hay diferentes criterios para el abordaje de la personalidad. Para algunos es más importante la identificación de las características de la personalidad, mientras que otros buscan entender por qué existen estas diferencias. De igual forma algunos psicólogos consideran el factor familia como el más importante, otros enfatizan en las influencias externas. Para otros tiene relación con lo que piensan las personas acerca de sí mismas y de sus experiencias (Morris y Maisto, 2023)

Desde la posición laboral “el comportamiento antisocial en las organizaciones es explicado mediante los aspectos de la personalidad y los factores del ambiente laboral que pueden llegar a ser un antecedente” (Giacalone y Greenberg, 1997 citado por Álvarez et al., 2021).

De igual forma los autores hacen alusión sobre la personalidad desde una perspectiva de filosofía de la ciencia, la cual sostiene que todos los humanos son seres biopsicosociales y, por lo tanto, la explicación de la personalidad es el resultado de una combinación de elementos, lo que podría facilitar la investigación para algunas personas. El significado varía dependiendo de la teoría en la que se base el enfoque (Barrera 2005, citado en Norza, y Egea, 2022). En el lenguaje popular, “personalidad” se describe como la exteriorización que un

individuo hace de sí mismo. Frecuentemente este concepto se relaciona con el temperamento o el estado de ánimo de la persona (Norza, y Egea, 2022).

Por último, es indispensable referirse al concepto de personalidad desde la corriente psicológica conductista siendo este el enfoque de esta investigación, Norza, y Egea (2022) dice al respecto “Los científicos se remiten a la tradición conductual, planteando la hipótesis de que las características situacionales del comportamiento humano no estarán regidas por tendencias internas permanentes, las llamadas "característica", sino variando las condiciones de estimulación” (p.474).

Aunque existen diversas interpretaciones sobre la teoría de la personalidad la mayoría de los autores coinciden en que esta teoría es primordial para entender la conducta de un individuo.

2.2.2 Teoría de la Personalidad desde el Conductista de Skinner

La corriente psicológica conductista busca comprender la conducta del ser humano, siendo Skinner su principal fundador. Skinner la nombró como condicionamiento operante, se basa en que la probabilidad es mayor si la conducta es agradable para el sujeto, de ser desagradable sucederá lo contrario, es decir el sujeto aprende a través de refuerzos positivos o negativos (Jaramillo y Solórzano, 2021).

Desde el punto de vista de Skinner, la personalidad, las pulsiones, entre otros elementos eran innecesarios porque estos no se pueden observar a simple vista como la conducta. Este argumento es la principal razón, por el cual para el conductismo la personalidad es influenciada por la forma de actuar de las personas. (Jaramillo y Solórzano, 2021).

2.2.3 Teoría de los Hábitos de Watson.

Watson fue el fundador del condicionamiento clásico, el cual trata la psicología de una forma más científica, dado que la conducta sí es tangible y observable, es decir no debe de estudiar la mente, ni el alma o el inconsciente, ya que esto no es observable.

Tortosa y Mayor (1992, citado en Jaramillo y Solórzano, 2021) enfatiza que para Watson la personalidad sería el conjunto de hábitos divididos en tres categorías:

Manuales: Estos hábitos hacen referencia a la capacidad del sujeto para realizar actividades con el cuerpo, como correr, caminar, alzar objetos, moverse, etc. Verbales: Se relacionan con la capacidad de hablar y pensar.

Emocionales: Esta última categoría tiene relación en cómo las emociones influyen en los órganos del cuerpo: el estómago, intestinos, etc., de igual manera, lo que le motiva a la persona influye en las emociones y esto, a su vez, en las vísceras (p. 49).

Como expresa Cruz “Actualmente la comunidad científica aún no ha podido establecer una teoría de la personalidad amplia y consensuada, que organice, estructure y dé cabida a la gran pluralidad existente de investigaciones y enfoques” (Cruz, 2019, p.123).

2.3 Trastornos de la personalidad

En este postulado se darán a conocer teorías con respecto al trastorno de la personalidad se enfatizará en aquellas que tengan relación con las conductas antisociales.

Trastorno de personalidad antisocial

Cada trastorno de personalidad tiene sus criterios, los cuales se basa en el DMS-V, por esto a continuación se citará a la autora Espinoza, la cual explica estos aspectos referente al trastorno de personalidad antisocial. Espinoza (2019) describe el trastorno de personalidad antisocial de la siguiente forma: “Las personas que padecen este trastorno tienen una

conducta antisocial crónica basada en la violación constante de los derechos de los demás. Suele aparecer sobre los 15 años y persiste en la edad adulta” (p.31). “Los esquemas mentales que desarrollan estos individuos se basan en la autosuficiencia, superioridad, control y explotación del entorno con su falta de empatía, manifestando todo ello en la ausencia total de responsabilidad por el sufrimiento de otras personas” (Barbosa, 2012, citado por Espinoza, 2019, p.31)

La mayoría tiene un mal concepto sobre el trastorno de personalidad antisocial, entiende que es una persona que no le gusta socializar con otros, siendo esto incorrecto porque ellos sí socializan, pero carecen de remordimientos sobre sus actos, acentuando la manipulación y violación de los derechos de los demás. La autora Espinoza amplía sobre el tema, su comportamiento se define como agresivo, intranquilo, poco cooperativo, temerario, tienden a provocar peleas, se irritan fácilmente, es vengativo, carece de valores éticos o morales, tiene baja tolerancia a la frustración, son emocionalmente vacíos, se aburren fácilmente, es impulsivo, arrogante, no mantienen sus promesas, mienten constantemente, le dicen a los demás lo que ellos quieren escuchar para provocar compasión. Tiene una absoluta incapacidad de comprender las consecuencias negativas de sus acciones, suelen confiar más en ellos mismos que en los demás, para ellos el resto de personas son objetos a utilizar. La mayor parte de la población que sufre este trastorno son hombres. (Espinoza, 2019).

2.4 Factores individuales

Los factores individuales no se pueden ignorar en este tema, debido que es necesario entender el contexto e historia de la persona, para así tener una mejor comprensión de los reforzamientos de la conducta antisocial. “El interés central de la Psicología en el área organizacional es comprender las características individuales que tienen los sujetos que se involucran en conductas consideradas deshonestas” (Giacalone y Greenberg, 1997, citado

por, Álvarez et al., 2021, p.27). Es primordial que se realicen estudios que brinden una explicación del desarrollo de conductas desafiantes, delictivas y antisociales, por lo tanto, se deben considerar factores que tengan relación con el aspecto biológico, evolutivo, psicológico, sentimientos y pensamientos del individuo. (Pedrosa, 2009, citado en Cáceres y Salas, 2020)

Garaigordobil (2005 citado en Cáceres y Salas, 2020) mencionan que el género también es importante cuando se habla sobre conductas antisociales: “Existen diferentes manifestaciones de la conducta delictiva en relación al género y los hombres son quienes presentan más conductas antisociales y delictivas que las mujeres, lo que puede corresponder a varias diferencias individuales” (p.4).

2.5 Departamento de recursos humanos

El buen funcionamiento del departamento de recursos humanos es crucial, dado que este debe seleccionar, capacitar, motivar y sancionar de ser necesario a los colaboradores. “El desarrollo del capital humano se refiere a procesos dirigidos al aumento de las competencias, habilidades, valores, activos sociales y conocimiento de los colaboradores de la organización, lo cual lleva al incremento del desempeño y la satisfacción de los trabajadores” (Ogunyomi & Bruning, 2015, como se citó en Rodríguez, 2022, p. 7).

Becker & Huselid (1998, como se citó en Rodríguez, 2022) sugiere que este departamento lleva cierta responsabilidad con respecto a los comportamientos de su recurso humano: “El sistema de gestión del recurso humano se encarga de lograr que las personas adquieran comportamientos productivos necesarios para lograr las metas empresariales” (p.10). Recursos humanos debe de contribuir directamente con los comportamientos que afectan a las competencias y a las habilidades de las personas que componen su fuerza de trabajo, para lograr los objetivos de la empresa (Barney & Wright, 1998, como se citó en Rodríguez, 2022)

Con respecto a la investigación se concluye que este departamento es fundamental en los comportamientos de los colaboradores y provoca una mayor o menor probabilidad de que se vuelvan a presentar.

2.5.2 Funciones del Departamento de Recursos Humanos

Entre las diversas funciones del departamento de recursos humanos está el análisis y comprensión de la situación de la empresa, para tener claro la contextualización y satisfacer las necesidades de una organización en específico. “La gestión del recurso humano es una función de la empresa cuyos objetivos son la atracción, mantenimiento y desarrollo de las personas que trabajan en una organización” (Ogunyomi & Bruning, 2015, como se citó en Rodríguez, 2022, p. 7).

El departamento tiene más funciones como señalan los autores: “Las actividades y técnicas de gestión de las personas en las organizaciones, de acuerdo con Huselid, Jackson, y Schuler (1997), son el reclutamiento de personal, la selección, evaluación del desempeño, capacitación. y finalmente compensaciones y beneficios” (Huselid, Jackson, y Schuler, 1997, como se citó en Rodríguez, 2022, p.8).

Para concluir empleando las palabras de Espinoza (2019) quien cita los siguientes puntos como las funciones primordiales del departamento de recursos humanos:

- “-Realizar un correcto reclutamiento de personal
- Seguimiento y capacitación
- Comunicación y mantener un agradable clima laboral en la empresa
- Control y cumplimiento de las funciones según reglamento de la empresa” (p.7).

2.5.3 Proceso de Reclutamiento

Por lo general este proceso se lleva a cabo en el departamento de recursos humanos o bien se puede contratar por servicios profesionales externos a la compañía. Según los autores Ruiz et al. (2021) es un proceso integrado por varias fases en donde tanto el reclutamiento

como la selección forman parte y este se activa cuando existe una “detección de la necesidad de cubrir un puesto de trabajo y finaliza con la contratación e integración en la empresa de una persona para cubrirlo” (p.41)

Figura 1

Proceso de reclutamiento y selección de personal



Nota: Adaptado de *Proceso de reclutamiento y selección de personal* (p.41), por Ruiz, Gago, García, López, 2021, McGraw-Hill Interamericana.

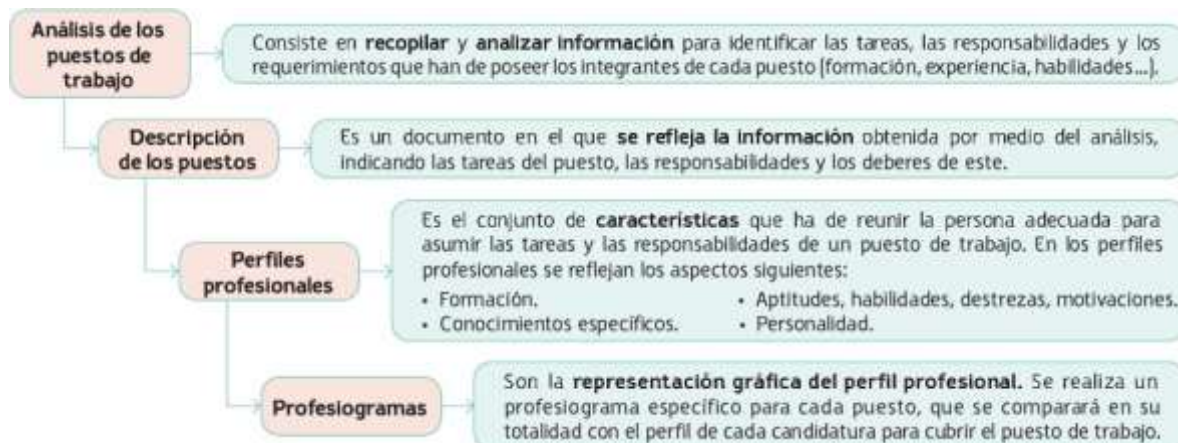
Para empezar se define reclutamiento como: “un conjunto de actividades cuya finalidad es atraer un número suficiente de perfiles potencialmente cualificados para cubrir los puestos de trabajo vacantes” (Ruiz et al., 2021, p.42). Especialmente este proceso inicia con “la búsqueda de aspirantes y termina cuando se reciben las solicitudes de empleo” (Ruiz et al., 2021, p.42).

Sin embargo, los autores indican que “antes de iniciar el proceso de reclutamiento, se investigará si el perfil de la persona candidata puede encontrarse dentro de la empresa, o bien si ha de buscarse fuera” (p.42). Por otra parte Ruiz et al. (2021) señala que “El reclutamiento

se apoyará en dos pilares fundamentales: la descripción de los puestos de trabajo y los perfiles profesionales”(p.41).

Figura 2

Proceso de obtención de los perfiles profesionales.



Nota: Adaptado de *Proceso de obtención de los perfiles profesionales* (p.12), por López y Ruiz (2021), McGraw-Hill Interamericana.

El perfil de puesto es fundamental en el proceso de reclutamiento; este debe ser minuciosamente analizado para tener claridad de las cualidades y habilidades del individuo que se busca y de esta manera ser más eficiente, de igual forma la descripción del puesto dado que estos dos términos son correlacionales. El perfil de puesto “son las características ideales que debe tener una persona para ocupar un puesto determinado” (Perdomo, 2016, Lezameta, 2019, citado en, Mendoza,2022, p.31). Incluso “Son las características del perfil profesional para cualquier trabajador como aquellas cualidades y competencias que se logran adquirir a través del aprendizaje propio en el campo laboral, así como también, de las habilidades socioemocionales que permiten desempeñar” (Greciet y Villarroe, 2020, citado en, Solano y Sancán, 2022, p.20).

A juicio de Rodríguez (2020) “El perfil de puesto es la raíz del contenido de las operaciones ejercidas en la organización, es estructuralmente la piedra angular sobre la que se cimentan las bases de la funcionabilidad, la operatividad adecuada y óptima de los procesos organizacionales” (p.12).Alles sugiere como definición al termino “contratación idónea del

personal en las empresas y comprende elementos tales como formación, experiencia, funciones a desempeñar, idiomas, competencias personales y conocimientos adicionales que debe tener un candidato para poder cubrir el puesto” (Alles, 2019, citado por, Guzmán, 2023, p.1).

De igual manera, siendo las organizaciones dinámicas en un entorno de cambios constantes, es importante que el perfil de puesto utilice métodos en su procedimiento, así como, técnicas de operatividad actualizándose (Rodríguez, 2020). Ahora bien, la descripción de puesto “ describe los requisitos, habilidades y aptitudes necesarios para un puesto determinado para que pueda desempeñar de una manera más adecuada en su área laboral” (Hurtado, 2023, p.32). En este sentido “La descripción de puestos se preocupa por el contenido del puesto, es decir, qué hace el ocupante, cómo lo hace, cuándo lo hace y por qué lo hace” (Alberto, s.f., citado por Hurtado, 2023, p.32).

Desde el punto de vista de Dessler (2022) es fundamental un análisis de puestos para detallar mejor el perfil “el análisis de puestos es el procedimiento a través del cual se determinan las funciones de los puestos de la compañía y las características de las personas que se contratarán para ellos” (p.100). En particular, el análisis anterior genera información para describir el puesto (qué implica el puesto) y las especificaciones (qué tipo de personas contratar para el trabajo) (Dessler, 2022). “El análisis de puestos pretende estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para desempeñarlo adecuadamente” (Alberto, s.f., citado por Hurtado, 2023, p.32).

Para efectos de este trabajo es importante tener claro los conceptos anteriores dado que el tema es sobre la aplicación de la evaluación psicológica en el perfil del puesto para chofer.

2.5.4 *Proceso de Selección del personal*

Es necesario enfatizar que antes del proceso de selección del personal se debe de contar con un análisis del puesto como lo declara González, Muñoz y Sevilla (2021) “antes de iniciar con el proceso de selección, el personal de recursos humanos realice un análisis del puesto para determinar las habilidades, conocimientos, competencias y capacidades que requiere el mismo, con el fin de evaluar y seleccionar a los candidatos” (p.47).

Es importante comprender el proceso de reclutamiento y selección del personal donde se implementaría la propuesta de evaluación psicológica de conductas antisociales que da origen a esta investigación. “El proceso de reclutamiento y selección de personal es vital en las organizaciones porque las personas se incorporan a laborar cumpliendo los requisitos, estándares y pruebas que el área aplique” (Vasconcelos y Montero, 2021, p.2).

No obstante, los autores Ruiz et al. mencionan un proceso antes de selección del personal, el cual nombran como preselección, esta se da cuando el número de candidaturas es considerable, en este proceso se realiza el análisis del curricular y la documentación aportada por el candidato, además también se pueden hacer consultas en redes sociales y en ocasiones la primera entrevista se efectúa por medio de llamada telefónica, esta fase previa se realiza con el fin de que solo pasen a entrevista quienes tienen posibilidades de ser seleccionados (Ruiz et al., 2021)

Crespo (2021) afirma sobre la conveniencia de contar con métodos para este proceso que “poder identificar cuál será la metodología para identificar [sic] esos recursos en el mercado y atraerlos a la organización. De esta manera es necesario contar con un método claro en políticas de selección y atracción de talentos” (p.329). Lo anterior nos lleva a plantear la siguiente pregunta ¿Cuántos métodos son necesarios para llevar este proceso? Crespo (2021) menciona la cantidad de métodos que puede tener una organización para lograr el proceso de selección "Cada organización cuenta con diferentes metodologías para

realizar la selección por lo cual el número de pasos en el proceso de selección y su secuencia varían" (p.329).

En la selección de personal se cuenta con varias etapas que ayudan a tener mayor claridad en el proceso y hacerlo más sencillo, "Preselección (currículos, documentación), pruebas de selección (test prueba profesionales, dinámica de grupo), 1 entrevista (por un especialista de selección), 2 entrevista (por un especialista o por el futuro jefe), decisión". (Barra & Ruiz Otero, 2015, como se citó en González, Muñoz y Sevilla, 2021, p.47).

2.5.4.1 Pruebas y Métodos para la Selección

En el proceso de la selección de determinado puesto se utilizan pruebas que buscan recolectar información relevante, para realizar un filtro y posteriormente escoger el candidato, este proceso es importante para esta investigación dado que se propone una evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer, dicha evaluación busca colaborar con esta información específica debido a que hoy en día no se cuenta en la empresa.

Por otro lado los autores Ruiz et al. (2021), enfatizan que "estas pruebas no son imprescindibles en los procesos de selección y, si se realizan, no se debe tomar la decisión basándose únicamente en su resultado, sino que se deben considerar como un complemento al proceso" (p.55), en adición los autores aportan que este tipo de pruebas "ayudan a tomar las decisiones con mayor seguridad, debiéndose contrastar los resultados obtenidos de algunas de las pruebas en las entrevistas" (Ruiz et al., 2021, p.55)

El siguiente apartado busca explicar cuáles son las pruebas más usadas para el proceso de selección del personal. "Una vez que las personas candidatas a la vacante ofrecida por la organización han superado la primera fase, se someten a una serie de pruebas técnicas" (Vasconcelos y Montero, 2021, p.5). Es importante hacer una buena elección de las pruebas a

utilizar, dado que la información que se sustrae de dicho proceso es valiosa para tomar una buena elección del futuro personal, este es un proceso minucioso.

Ruiz et al., en particular recomienda los siguientes tipos de pruebas de selección: los test los cuales deben ser aplicados e interpretados por psicólogos (as), debido a que la interpretación de los resultados es independiente del juicio y la opinión de quienes examinan, los autores mencionan, los test de inteligencia (evalúan la capacidad intelecto), test de aptitudes (evalúa la capacidad o habilidad potenciales para el puesto), cuestionarios de personalidad (se obtienen datos sobre los rasgos de personalidad, los cuales son el conjunto de características biológicas y socioculturales que moldean el comportamiento humano), cuestionarios de intereses (mide las preferencias de las personas, las cuales se relacionaran con la satisfacción laboral) pruebas profesionales y de conocimientos (pruebas prácticas y de conocimiento sobre tareas del puesto), pruebas de idiomas y dinámica de grupos y centros de evaluación (busca observar la capacidad para trabajar en equipo, el nivel de liderazgo y el impacto que cada persona causa en las demás) (Ruiz et al., 2021).

Figura 2

Principales pruebas de selección

Test de inteligencia	Con estas pruebas se pretende evaluar la capacidad intelectual de las personas. Los test aportan una puntuación numérica que se denomina coeficiente intelectual . Algunas de las pruebas que se utilizan son series lógicas numéricas, series lógicas espaciales, series alfabéticas y series de visualización espacial. Hoy en día algunas empresas han incorporado a las pruebas de selección los test de inteligencia emocional , una herramienta que mide la capacidad para percibir, asimilar y gestionar los sentimientos propios y ajenos en un entorno profesional.
Test de aptitudes	Estas pruebas se elaboran para seleccionar a la persona más adecuada, en función del perfil del puesto de trabajo que se quiere cubrir. Hay test específicos para medir la aptitud administrativa, la numérica, la mecánica, etc.
Cuestionarios de personalidad	Evalúan los rasgos de la personalidad y estudian si se adapta al perfil del puesto ofertado. Todas las preguntas deben responderse anotando la respuesta que más se acerque a la realidad. No existen contestaciones correctas o incorrectas, ya que cada uno de nosotros tiene una personalidad y unos intereses distintos y vemos las cosas de diferente manera.
Cuestionarios de intereses	Pretenden medir las preferencias de una persona y relacionarlas con la satisfacción que obtendrá en el desarrollo de su trabajo.
Pruebas profesionales	Pretenden medir el nivel profesional de la persona candidata para el desempeño de las tareas concretas del puesto de trabajo. Las pruebas suelen consistir en prácticas en las que esta pueda aplicar sus conocimientos y destrezas en las tareas del puesto de trabajo.
Dinámicas de grupo	Es una reunión con un grupo de personas candidatas (entre 10 y 14). Suele haber dos que las evalúan, las observan y hacen que todas participen en la medida de lo posible. Se evalúa la expresión verbal y corporal, la capacidad para trabajar en equipo, el nivel de liderazgo , la creatividad , el impacto que una persona candidata causa en los demás, etc.
Centros de evaluación o assessment centers	Estas técnicas se utilizan en la selección de puestos directivos . En este instrumento de selección participan evaluadores de la empresa y consultorías externas .
Pruebas de idiomas	Para algunos puestos, el conocimiento de idiomas constituye un requerimiento indispensable, que estará reflejado en la descripción del puesto de trabajo. En muchos casos, se suele acreditar el conocimiento de una lengua mediante un título ; por ejemplo, de escuelas de idiomas, de Oxford, de Cambridge o TOEFL. Esta acreditación es importante para la preselección, pero, si la competencia lingüística es imprescindible para las tareas del puesto de trabajo, se realizarán pruebas orales o escritas de acuerdo con el nivel que se requiera.

Nota: en la figura anterior sugieren los principales pruebas de selección. Adaptado de *Principales pruebas de selección* (p.16), por López y Ruiz (2021), McGraw-Hill Interamericana.

El método que se escoja para la selección del personal dependerá en gran parte de los objetivos y la factibilidad de la organización. Algunos métodos que se podría elegir serían encuesta, cuestionarios, observación, entrevistas, registro del empleado y combinación de métodos (Wayne, 2010, como se citó en Rodríguez, 2020).

2.5.4.1.1 Observación Directa

La observación es una de las prácticas más antiguas y se sigue utilizando hoy en día dado a su gran contribución. “La observación y fundamentalmente los registros escritos de lo observado, se constituyen en la técnica e instrumento básico para producir descripciones de calidad. Dichos registros se producen sobre una realidad, desde la cual se define un objeto de

estudio” (Hurtado,2023, p.38). Por otro lado, otros autores la definen como: “el proceso comienza con la observación cuidadosa y la formulación del problema, incluida la recopilación de todos los datos relevantes y su uso para comprender mejor el problema y lo que se avecina” (Hillier y Lieberman, 2023, p.3).

En la observación directa se busca prestar atención a todos aquellos detalles que pueden dar mayor contribución , por ejemplo: el lenguaje no verbal, tono de voz, vocabulario, vestimenta, movimiento de manos y pies, algún movimiento estereotipado o tic, etc. La observación directa es un método en el cual se busca recolectar información, muchas veces de forma verbal de parte del colaborador y del supervisor, esto último implica que el método se utilizado en contextos laborales (Grados, 2013, citado en Rodríguez, 2020).

Para cualquier investigación conductual es fundamental la observación conductual, dado que precisamente esta es la razón de ser para esta corriente psicológica, saliendo de lo subjetivo como la plantea desde otras corrientes psicológicas que le dan énfasis al alma y otros aspectos, los cuales no son observables, por ende, no puede entrar en campo de lo científico.

2.5.4.1.2 Entrevista

La entrevista es un método muy empleado, Hurtado (2023) la define “como una conversación que tiene por objeto un fin determinado que es una conversación” (p.39). De esta conversación se busca que ambas partes comprendan los alcances del puesto a concursar y las responsabilidades, así mismo es una oportunidad para que el concursante tenga claro aspectos básicos de la empresa de la cual quiere ser parte (Hurtado, 2023).

Es trascendental que la conversación sea clara y amigable, que el concursante pueda sentirse en confianza. Esto ayudará a que la conversación fluya de mejor manera y así se pueda sustraer la información que se quiere. “La entrevista se basa en varios elementos como la fuente, transmisor, canal, instrumento para descifrar y destino, por lo que, tanto del

entrevistador, como del entrevistado, dependen de la dirección que tome la comunicación” (Yunda, 2021, p.35).

Para Ruiz et al., la entrevista es una herramienta imprescindible en el proceso de selección, las definen como “una conversación formal y en profundidad que girará sobre la experiencia profesional, los datos de personalidad, las motivaciones y las competencias, y cuyo objetivo es valorar si la persona que opta al puesto coincide con el perfil buscado” (Ruiz et al., 2021, p.61).

Es fundamental poner atención a la comunicación no verbal como el tono de voz, el titubeo, las recurrencias, la gesticulación, el silencio, los olvidos, que hacen de la entrevista una técnica que permite descubrir los conflictos, síntomas y dificultades que aquejan al candidato (Yunda, 2021).

2.5.4.1.3 Cuestionario

El cuestionario es uno de los métodos más utilizados, este se usa con el fin de recopilar información de interés a través de una serie de preguntas previamente construidas, estas pueden ser abiertas o cerradas, este método es muy versátil, se puede usar en la mayoría de temas. La encuesta es un método de investigación empleado en estudios cuantitativos es un método sistemático para la recopilación de información de una muestra de la población establecida. (Sánchez, Revilla, Alayza, Sime, Trelles y Tafur, 2020).

Los aspectos específicos de este método son los siguientes:

- Se emplea en distintos ámbitos, tanto en la empresa como en organizaciones educativas.
- Es flexible en su aplicación. Puede servir para recoger información de diferentes campos disciplinares.
- Permite hacer comparaciones entre resultados en forma objetiva.

- En los estudios cuantitativos emplea la tecnología para realizar la codificación, validación y presentación de la información de los datos obtenidos en su aplicación.
- La técnica de aplicación y de obtención de resultados es de rápida comprensión (López ,1998, citado por Sánchez, et al., 2020, pp.51-52).

2.5.4.1.4 Métodos Mixtos

Este consiste en hacer uso de varias técnicas, es importante que se comprenda a la perfección todas las técnicas que se quiera implantar para de esta forma sacar el provecho a cada método, es decir, “ bien se puede utilizar cualquiera de los ya presentados, cada analista debe conocer las características de cada uno de ellos, así como sus ventajas y desventajas y con ello determina el que considere mejor para el alcance de sus objetivos” (Rodríguez, 2020, p.38).

2.5.4.1.5 Herramientas de Evolución y pruebas Psicológica

La pruebas psicológicas y otras herramientas de evaluación se distinguen por el número de variables, el formato, el contenido, procedimientos de aplicación y de calificación e interpretación. Prueba se define como un instrumento o procedimiento de medición. Así también, el término prueba psicológica es un instrumento o procedimiento diseñado para medir variables relacionadas con la psicología como: inteligencia, personalidad, aptitud, intereses, actitudes o valores (Cohen, Schneider y Tobin, 2023).

2.5.4.1.5.1 Entrevista Conductual.

En las conversaciones cotidianas, la palabra "entrevista" evoca imágenes de una conversación cara a cara, pero es una herramienta de evaluación psicológica que normalmente implica algo más que hablar. Si la entrevista se realiza cara a cara, es probable que el entrevistador preste atención no sólo al contenido de lo que se dice, sino también a

cómo se dice, es decir, el entrevistador presta atención tanto al comportamiento verbal como al no verbal (Cohen, Schneider y Tobin, 2023).

Los psicólogos pueden utilizar la entrevista conductual en alguna área específica para ayudar en la toma de decisiones de diagnóstico, tratamiento, selección u otro tipo. Un psicólogo que estudia el comportamiento del consumidor, por ejemplo, podría utilizar la entrevista conductual para conocer el mercado de diversos productos y servicios y encontrar las mejores formas de publicitarlos y promocionarlos. (Vredeveldt et al., 2015, citado en, Cohen, Schneider y Tobin, 2023). De igual forma un psicólogo en la área laboral puede utilizar la entrevista conductual para evaluar el comportamiento del candidato al puesto que está concursando.

2.5.4.1.5.2 Observación Conductual.

La conducta es toda acción que realice un sujeto que sea observable, por lo tanto si se quiere saber cómo es el comportamiento de alguien en una situación, basta con observar detenidamente el comportamiento del individuo. La observación conductual se define como monitoreo de las acciones de otros o de uno mismo a través de medios visuales o electrónicos, mientras se registra información cuantitativa, esta es muy utilizada para el diagnóstico en una variedad de entornos, para identificar al personal que mejor demuestra las capacidades requeridas para llevar a cabo una tarea o empleo (Bellini et al., 2007; Dekker et al., 2016; Handen et al., 2018, citado en Cohen, Schneider y Tobin, 2023).

2.5.4.1.5.3 Método STAR.

El método STAR (Situación, Tarea, Acción, Resultado) es una evaluación de competencias estructurada en la que los candidatos responden preguntas de comportamiento en una entrevista. Este método permite conocer con más detalle las habilidades y competencias que tienen los candidatos a un puesto de trabajo y predecir su comportamiento futuro (Westerman, 2023). Esta se realiza con preguntas específicas las cuales se responden

en el siguiente orden; situación (describe un problema o situación laboral que ha experimentado), tarea (el candidato describe la tarea u objetivo específico que se espera que logre en esta situación laboral), acción (detalla acciones que tomo para abordar su tarea) y resultado (explica el resultado de sus acciones y cuál fue el impacto en la situación laboral) (Westerman, 2023).

Utilizando el método STAR, los candidatos pueden proporcionar respuestas detalladas y estructuradas que permiten a los entrevistadores evaluar sus habilidades y experiencias en función de las necesidades específicas del puesto. Además, al utilizar este método, los candidatos pueden proporcionar evidencia concreta de habilidades y logros previos, lo que les permite resaltar o demostrar sus habilidades en áreas específicas de manera oportuna, efectiva y estructurada. En general, el método STAR ayuda a realizar entrevistas de trabajo de manera más eficiente y justa, beneficiando tanto a la empresa como al candidato (Westerman, 2023).

2.5.4.1.5.4 Pruebas Psicométricas.

Para la psicología, la psicometría se define como medición psicológica. Las variedades de esta palabra incluyen el adjetivo psicométrico que se refiere a mediciones de naturaleza psicológica y los sustantivos psicométrico y psicométrico que en ambos casos se refieren a profesionales que utilizan, analizan e interpretan datos de pruebas psicológicas (Cohen, Schneider, Tobin, 2023).

Todo las pruebas psicométricas han tenido que pasar por un riguroso estudio y aplicarlas a una muestra importante para llegar a ser estandarizadas. Existen herramientas de implementación como las pruebas psicométricas, se basan en muestras estadísticas de comparación, la cual se aplica de una forma estándar, centrado en las aptitudes, en cambio, las pruebas de personalidad reflejan características superficiales de personalidad y de carácter (intereses, frustraciones, motivación, equilibrio emocional, etc.) (Flores, 2016, citado en González, Muñoz y Sevilla, 2021).

Las pruebas psicométricas coinciden en el uso de elementos como formato, confiabilidad, la forma de evaluar pero estos varían dependiendo del objetivo y la prueba. El formato también se utiliza para indicar cómo se administra la prueba: por computadora, con lápiz y papel o algún otro método. Hablamos de la confiabilidad psicométrica de una prueba en términos de la consistencia y precisión con la que una prueba psicológica pesa lo que pretende medir. Los evaluadores también hablan de la utilidad psicométrica de una prueba o método de evaluación en particular. En este contexto, la utilidad se refiere a la funcionalidad o valor práctico de una prueba u otra herramienta de evaluación para un propósito específico (Cohen, Schneider, Tobin, 2023).

Entre las pruebas psicométricas se encuentra la Triada de oscura personalidad en el trabajo (TOP) de TEA ediciones, la cual está elaborada por D. Schwarzingler y H. Schuler, su aplicación es en papel y online, con un tiempo estimado de duración de 10 a 15 minutos, se realiza a una población adulta.

Esta prueba psicométrica es la primera herramienta de medición con contenido completo y propiedades psicométricas para evaluar la conocida Tríada Oscura de la Personalidad en el trabajo. Su objetivo es evaluar aspectos del “lado oscuro” de la personalidad, un conjunto de aspectos que impactan negativamente en el desempeño de un individuo e impactan directamente en la organización (TEA Ediciones, 2023).

Según TEA Ediciones (2023) la prueba puede generar un perfil de evaluación completo que incluye los siguientes elementos y sus escalas asociadas:

Visión egocentrista del trabajo (narcisismo laboral) como: atribución de liderazgo, confianza en el poder persuasivo, necesidad de ejercer la autoridad, búsqueda del riesgo y sensación de superioridad.

Actitud hacia el trabajo centrada en la imposición (maquiavelismo laboral):
Frialdad, Escepticismo y Dureza.

Estilo de trabajo no comprometido-impulsivo (psicopatía subclínica laboral):

Irreflexión, Impulsividad y Ocultación de la verdad (secc. Descripción).

En conclusión es un “ instrumento especialmente adecuado para las actividades propias del ámbito de la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, con usos aplicados para la selección y el desarrollo del personal, así como en servicios de asesoramiento o coaching” (TEA Ediciones, 2023, secc. Descripción).

2.5.4.1.6 *Proceso de Contratación*

El proceso de contratación es una tarea estrictamente del departamento de recursos humanos, se puede desarrollar de distinta manera en cada organización pero si se hace con éxito valdrá la pena dado que se ahorra muchas molestias en un futuro. La contratación del personal es responsabilidad del departamento de recursos humanos, debe ser acorde a un perfil calificado del puesto (Espinoza,2019).

El buen funcionamiento de este proceso puede mitigar la probabilidad de la rotación, es decir, la salida de colaboradores, como lo manifiestan los siguientes autores: “La rotación de personal se ha convertido en un factor de gran impacto en la productividad de las empresas (Chiavenato, 2009, I). Actualmente, se han ido alternando distintas estrategias para identificar las variables de influencia a este fenómeno organizacional.” (Chiavenato, 2009 citando a Pérez y Herrán, 2020, p.1). Por esta razón, es necesario la incorporación del contrato psicológico como herramienta para mitigar la rotación, es la base para describir la relación directa en los procesos contractuales de las empresas (Pérez y Herrán, 2020).

Algunas organizaciones actualmente agregan un contrato psicológico, donde se describen las expectativas del colaborador con respecto a su relación laboral y viceversa, es diferente a la contratación laboral en donde se especifican los deberes y derechos de ambas partes. “Aproximadamente desde 1960, se empieza a incorporar el término de contrato psicológico (CP) ; distintos autores se interesaron en indagar este tema” (Pérez y Herrán,

2020, p.4). “De esta manera, planteando puntos estratégicos desde el enfoque cognitivo-conductual en perspectiva a la rotación de personal en la dinámica del fortalecimiento del contrato psicológico” (Pérez y Herrán, 2020, p.1).

2.1 Transportes Dinámicos S.A.

En este apartado se presenta información general sobre la empresa objeto de este estudio.

Grupo Empagro engloba un conjunto de empresas entre ellas Empaques Agroindustriales S.A, Rosa Tropical S.A., Concentrados Don Beto S.A., para efectos de esta investigación solo se realizará para la razón social Transportes Dinámicos S.A..

Esta empresa está ubicada en la provincia de Alajuela, distrito San Rafael (200 metros norte del Palí barrio Lourdes), para saber el contextualizar la investigación a continuación se hará mención de los valores, visión, misión, la historia de la empresa, toda esta información fue suministrada por el Departamento de Recursos Humanos de Grupo Empagro.

2.1.2 Reseña Histórica de la Empresa

Grupo Empagro es una empresa familiar costarricense , fundado en 1994 por el Señor José Humberto Vargas Venegas, dedicado principalmente a la comercialización de frijol, seleccionado, limpio y escogido. La marca Los Tierníticos; es la más reconocida del Grupo, también se comercializan otros granos como maíz, lenteja, garbanzo y también azúcar.

Además se procesa arroz de calidad 100% bajo la marca Halcón. Se comercializa una línea de alimento para mascotas bajo las marcas Precan, Precat, CANPLUS etc. El Grupo tiene presencia en Costa Rica , Nicaragua, Guatemala y Estados Unidos. Como parte del programa de responsabilidad social brinda apoyo a los pequeños agricultores. Transportes Dinámicos es una empresa costarricense que forma parte del Grupo Empagro, nació por la necesidad de cubrir el transporte de la mercadería del grupo.

2.1.3 Visión

Ser reconocida como una corporación multinacional líder en Centroamérica y El Caribe, destacada por su calidad y diversidad de alimentos. Nuestros productos saludables y nutritivos permitirán satisfacer las demandas de nutrientes de nuestros clientes en el mercado de alimentos básicos y concentrados para animales. Todo lo anterior, en un marco de responsabilidad, integridad y sensibilidad social, de amplia innovación y con vocación a nuestros clientes y proveedores, con precios justos y con altos estándares de calidad y servicio para nuestros consumidores.

2.1.4 Misión

Ser una corporación multinacional de empresas de alimentos, líder en el mercado centroamericano y del Caribe, reconocida por su compromiso social y alta calidad de los productos. Aspiramos a crecer en nuestra participación de mercado regional y extra-regional, con un trato justo a nuestros proveedores y precios competitivos a nuestros clientes. Una empresa altamente solvente y generadora de empleos estables y adecuadamente remunerados, que aporta a la nutrición de personas y animales en el entorno regional.

2.1.5 Valores

- **Integridad:** la integridad desde una perspectiva empresarial se puede entender como el conjunto de características de una empresa y/u organización que la hacen fiable para la sociedad y justifica la fiabilidad que esta última le otorga a través de su confiabilidad.
- **Cooperación y trabajo en equipo:** este concepto hace referencia a capacidad de trabajar y hacer que los demás trabajen, colaborando unos con otros. También implica la intención de colaboración y cooperación con los otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos y no de forma individual o competitiva.

- **Honestidad:** este valor es posible entenderlo como la conducta recta y honrada que lleva a observar normas y compromisos, así como a actuar con la verdad, lo que denota sinceridad y correspondencia en lo que se hace, en lo que se piensa y en lo que se dice.
- **Respeto:** el respeto hace referencia a tratar a todas las personas por igual, valorar su trabajo y corregir los errores. Cuando las personas son respetadas se sienten aceptadas y motivadas por seguir con sus trabajos y desarrollando sus capacidades personales y laborales. Este valor se puede aplicar en los diferentes ámbitos de una corporación (colaboradores, proveedores y clientes).

A continuación se presentará el perfil de puesto de chofer de Transporte Dinámicos S.A. el cual pertenece al Grupo Empagro, la siguiente información fue suministrado por el Departamento de Recursos Humanos. El objetivo del puesto es dar el servicio de distribución de los productos del grupo. La funciones específicas para el puesto serían las siguientes: realizar la revisión diaria de los vehículos para comprobar que se encuentre en buen estado, gestionar el abastecimiento de combustible antes de empezar la ruta, realizar el conteo diario de kilómetros recorridos, anotando el kilómetro inicial y el kilometraje al finalizar las labores diarias, prever rutas alternas en casos de contingencias en carretera, revisar las órdenes versus la entrega, es el responsable de dirigir y supervisar al ayudante y comunicar a cualquier departamento de la empresa cualquier situación inusual que se le presente con el cliente, supervisar la descarga y el acomodo de la mercadería en el punto de venta. En caso de que la venta sea en efectivo debe de gestionar, recibir y entregar el pago a la empresa. En caso de que el cliente tenga alguna mercadería para devolución debe de cotejar y hacer el recibo correspondiente. Estar pendiente de que estén al día los permisos de circulación de unidad. Debe de contar con dos años de experiencia en puesto similar, tener la licencia requerida para el puesto al día, contar con el curso de manipulación de alimentos y pasar las pruebas de manejo que se realizan internamente.

Capítulo III: Marco Metodológico

En el siguiente capítulo se definirán aspectos importantes del marco metodológico esta se realiza una vez formulada las hipótesis, se realiza un diseño de investigación. Si los resultados apoyan las hipótesis, la cual se llevará a prueba, es decir, se presentan evidencias que las respaldan, esto se hace con el fin de generar confianza en la teoría (Hernández y Mendoza, 2023). De acuerdo con la definición anterior, se buscarán las técnicas que corresponden a esta investigación, se continuará con métodos de la investigación, tipos y clases. De igual forma las fuentes de información (primarias, secundarias o terciarias), la población, la muestra, criterios de inclusión y exclusión, consideraciones éticas, variables, entre otras.

3.1 Enfoque de la investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativa, en primera instancia se debe de definir la palabra cuantitativo “el significado original del término cuantitativo (del latín quantitas) se vincula a conteos numéricos y métodos matemáticos” (Niglas, 2010, citado en Hernández y Mendoza, 2023, p.6).

A partir de este enfoque se vincula con el paradigma positivista, para definir el concepto el autor Acosta (2023) propone: “asume que la existencia de la realidad es objetiva y se puede aprender empíricamente usando métodos que permiten medir y construir modelos que ayuden a pronosticar y explicar fenómenos particulares que son observados de la realidad” (p.65). Los datos están en forma numérica (cantidad), por lo que su recogida se basa en la medición (se miden las variables incluidas en la hipótesis). Esta recolección se realizó mediante procedimientos estándar aceptados por la comunidad científica. Para que un estudio sea confiable y aceptado por otros investigadores, debe demostrar que se siguieron los procedimientos (Hernández y Mendoza, 2023).

Por consiguiente, la presente investigación para optar a la licenciatura con énfasis en modificación de la conducta por su esencia su enfoque es cuantitativo desde el paradigma positivista. Como se mencionó anteriormente, se recolectarán datos cuantificables para su posterior análisis estadístico, en el cual se busca desde una perspectiva objetiva.

3.2 Método de la investigación

Para esta investigación se utilizará un diseño no experimental de tipo descriptivo, Villanueva describe el diseño no experimental como: “Consisten en observar los fenómenos sin intervenir en su desarrollo ni manipular variables, es decir, se observa un hecho tal como es en su ambiente natural y se coleccionan los datos para analizarlos” (Villanueva, 2022, p.23).

De igual forma Villanueva define el método de investigación tipo descriptivo: “Como su nombre lo indica, busca describir los elementos y la interrelación que caracterizan al objeto de estudio a partir de realizar registros, análisis estadísticos e interpretaciones de textos. Emplea estudios por encuestas, estudios de caso, entrevistas, entre otros” (p.22).

Por lo tanto, en esta investigación se observará el entorno, intentando así no interferir en las variables con el fin de describir los datos obtenidos para su análisis.

3.3 Fuentes de Información

La información es vital para una investigación, porque inicia con los antecedentes de otros autores con respecto al tema. Las fuentes de información se dividen en tres categorías: primarias, secundarias y terciarias. A continuación se definirá cada uno de ellas.

3.3.1 Fuentes primarias:

Como fuentes primarias se entenderán: “las referencias o fuentes primarias que proporcionan datos de primera mano, se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes.” (Hernández & Fernández, 2014, citado en Baily, 2020, p.33). La investigación cuenta con fuentes primarias confiables como: tesis, libros, artículos, revistas, etc., de índole científico.

3.3.2 Fuentes secundarias

La autora define “Las fuentes secundarias corresponden a datos recopilados por otras personas que permiten adquirir más conocimientos para el desarrollo de la investigación” (Baily, 2020, p.34). Las fuentes secundarias se sustraen de otras fuentes, en este estudio se utilizaron libros, revistas científicas, trabajos finales de prueba de grados como tesis, etc., como fuentes secundarias.

3.3.3 Fuentes terciarias

Este tipo de fuentes son informaciones que son sustraídas de otras fuentes primarias y secundarias. Por lo general son informaciones que son teorías que dieron fundamentos a las bases de muchos estudios que son citadas por otras fuentes.

3.4 Población

Se entenderá como población “conjunto de individuos u objetos de interés o medidas que se obtienen a partir de todos los individuos u objetos de interés.” (Douglas, 2012, p7, citado en Baily, 2020, p.37). La población de este estudio está conformada por el área de transporte de la empresa Transporte Dinámicos S.A. La población total es de 13 colaboradores masculinos, sus edades oscilan entre los 30 y los 60 años.

3.4.1.1 Criterios de inclusión

- Chofer que cuente con 18 años o más de edad.
- Chofer con contrato de trabajo indefinido.
- Chofer que se encuentre laborando en la organización por más de 6 meses.
- Chofer que quiera voluntariamente participar en la investigación.

3.4.1.2 Criterios de exclusión

- Chofer que no cuente con menos 18 años edad.

- Chofer sin contrato de trabajo indefinido.
- Chofer que se encuentren laborando en la organización con menos de 6 meses.
- Chofer que no quiera voluntariamente participar en la investigación

3.5 Variables

Como plantea la autora respecto del concepto de variable: “es todo lo que puede fluctuar dentro de la investigación por lo que debe ser medida, controlada y observada para obtener información” (Baily, 2020, p.34). Para efectos de este estudio se determinan dos variables las cuales son conductas antisocial y estrategias de evaluación psicológica; las cuales se operacionalizan de la siguiente forma:

Tabla 1

Variable 1: Indicadores de conducta antisocial

Definición conceptual (Variable conductas antisocial)	Definición operacional (Dimensiones o subcategorías)	Definición instrumental
<p>“La infracción de aquellas reglas sociales que conducen a la afectación de los demás”</p> <p>(Garaigordobil, 2017, citado por Cáceres y Salas 2020, p.3).</p>	<p>Mentir (los ítems serían los siguientes: : 1, 4 y 7).</p> <p>Fraude (los ítems serían los siguientes: 2, 5 y 8).</p> <p>Infracción a las reglas laborales (los ítems serían los siguientes:(3, 6 y 9).</p>	<p>Cuestionario aplicado a choferes.</p>

Tabla 2*Variable 2: Estrategias de evaluación psicológica*

Definición conceptual	Definición operacional (Dimensiones o subcategorías)	Definición instrumental
El término prueba psicológica es un instrumento o procedimiento diseñado para medir variables relacionadas con la psicología como: inteligencia, personalidad, aptitud, intereses, actitudes o valores (Cohen, Schneider y Tobin, 2023).	Entrevista conductual (los ítems serían los siguientes: 2, 5 y 8). Método STAR (los ítems serían los siguientes: 3 y 7). Prueba psicométrica (los ítems serían los siguientes: 1, 4 y 6).	Escala Likert con la persona encargada de recursos humanos. Mapeo de documentos del proceso de selección de personal.

3.6 Instrumentos

Castillo (2021) sugiere que los instrumentos en la investigación "... constituyen los recursos o medios utilizados para obtener y archivar los datos requeridos sobre el objeto de estudio, registrándolos de manera organizada en función de los objetivos de la investigación" (p.54).

A partir de los objetivos del estudio y las variables definidas, se determina realizar un cuestionario como instrumento, el cual será aplicado a la población seleccionada de choferes,

para conocer el perfil e indicadores a medio de la conducta antisocial; así mismo se aplica de forma previa el consentimiento informado (ver apéndice 2) en el mismo, para proteger los datos personales de los participantes se realizó una codificación consecutiva la cual es CH-1 hasta la CH-13.

Por otro lado, se ve la necesidad de realizar una Escala Likert, para explorar en la área de recursos humanos, sobre las estrategias de evaluación. Una escala Likert es un instrumento psicométrico que mide las actitudes de los encuestados en función de si están de acuerdo o en desacuerdo con una afirmación. Cada pregunta contiene una escala predeterminada de valores y calificaciones de mayor a menor, o viceversa, para generar una puntuación de satisfacción o insatisfacción (Guevara, Urdanigo y Garcés, 2022).

En cuanto a este método de recolección de información, Bernal (2022) define el cuestionario como “...consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. Permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos” (p.234).

En esta investigación se utilizará el criterio de juicio de experto, para la validez de contenido y estructura de los instrumentos, señala Lawshe (1975), se sustenta en las calificaciones individuales de cada pregunta por parte de expertos en esta área (Palomare, Gracia, Cebrian, & Lopez, 2023) . Para los instrumentos, ver apéndices 3 y 4.

3.7 Proceso para la Recolección y Análisis de Datos

Establece que los métodos y herramientas utilizados dependerán del diseño; el enfoque, tipo y objetivos de la investigación deben ser consistentes con el propósito del estudio y deben estar claramente definidos en el proyecto, teniendo en cuenta el tema de la investigación, tiempo, recursos económicos y humanos disponibles (Cisneros et al., 2022).

Por lo tanto, se utilizan dos herramientas: el cuestionario para una población seleccionada de aplicación individual de choferes y con variables específicas previamente

establecidas y la otra para las personas que están actualmente en el Departamento de Recursos Humanos, en la que se utilizará la Escala Likert (ver apéndice 4) y mapeo de los documentos de la empresa, relacionada al proceso de selección.

El análisis para esta investigación se realizará desde la estadística descriptiva básica, la cual consiste según Spiegel y Stephens (2020) en: “métodos científicos para recolectar, organizar, resumir, presentar y analizar datos, así como para obtener conclusiones válidas y tomar decisiones razonables con base en los análisis” (p.1). Por otro lado, los mismo autores definen estadística descriptiva básica como: “la estadística que únicamente trata de describir y analizar un grupo dado, sin obtener alguna conclusión o inferencia acerca de un grupo más grande” (Spiegel y Stephens, 2020, p.1).

Capítulo IV: Análisis de resultados

Este capítulo corresponde al estudio de los resultados cuantitativos obtenidos mediante la aplicación del instrumento (cuestionario) aplicado a la población de la empresa Transporte Dinámicos S.A. Para mantener la confidencialidad de los participantes se utilizó una codificación para su identificación.

Es así, como se presenta el análisis estadístico de las dos variables (indicadores de conducta antisocial y estrategias de evaluación psicológica) establecidas en la investigación, con la finalidad de comprender la descripción del fenómeno que corresponde a este estudio, a continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada pregunta del instrumento:

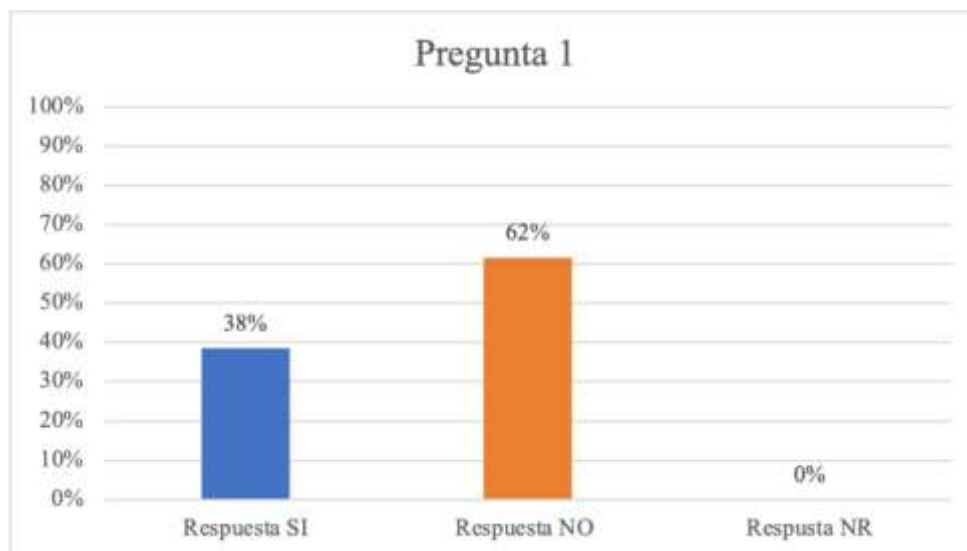
Tabla 3

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Mentir

Mentir	Frecuencia			Porcentaje		
	SÍ	NO	NR	SÍ	NO	NR
Respuestas						
Pregunta 1: En su experiencia laboral, ¿es posible omitir alguna información a su jefatura y que esto traiga consecuencias graves a la empresa?	5	8	0	38%	62%	0%
Pregunta 4: ¿Es posible como chofer, decir alguna mentira o una versión no exacta de lo sucedido, para tardar el asumir las consecuencias de mis actos laborales?	3	10	0	23%	77%	0%
Pregunta 7: Es necesario dentro del proceso de selección de personal chofer, se apliquen pruebas psicológicas, para facilitar detectar personas con conductas como mentir o violentar reglas.	10	1	2	77%	8%	15%

Figura 3

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 1 En su experiencia laboral, ¿es posible omitir alguna información a su jefatura y que esto traiga consecuencias graves a la empresa?



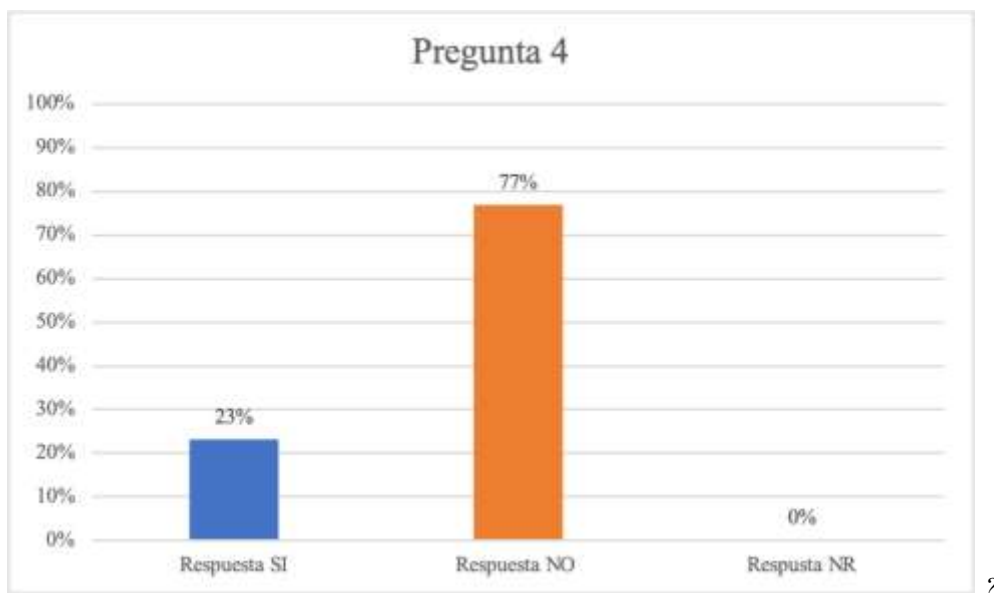
En relación con factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia que el 62% de la población consultada, considera que no es posible omitir alguna información a su jefatura y que esto traiga consecuencias graves a la empresa. Por otro lado, el 40% percibe que sí. En esta pregunta no hubo abstenciones al responder.

La literatura indica que la conducta antisocial es actuar en contra de los intereses de la organización y dentro de estas se encuentra la mentira, la cual se entiende como una expresión a decir o pensar lo contrario a lo que se sabe, las personas acuden a conductas o respuestas de afrontamiento por temor a las futuras consecuencia.

Por lo tanto, es importante enfatizar en el porcentaje que se obtuvo con respecto la respuesta señalada negativamente, evidencia de que se conoce alguna respuesta de afrontamiento en donde se puede omitir alguna información a su jefatura, es probable que podría haber ocurrido en algún momento en donde las herramientas utilizadas por la empresa omiten o faciliten la falta de control. De igual forma el porcentaje que afirma que esta conducta se puede dar en el puesto de trabajo (chofer) es un número importante.

Figura 4

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 4 ¿Es posible como chofer, decir alguna mentira o una versión no exacta de lo sucedido, para tardar el asumir las consecuencias de mis actos laborales



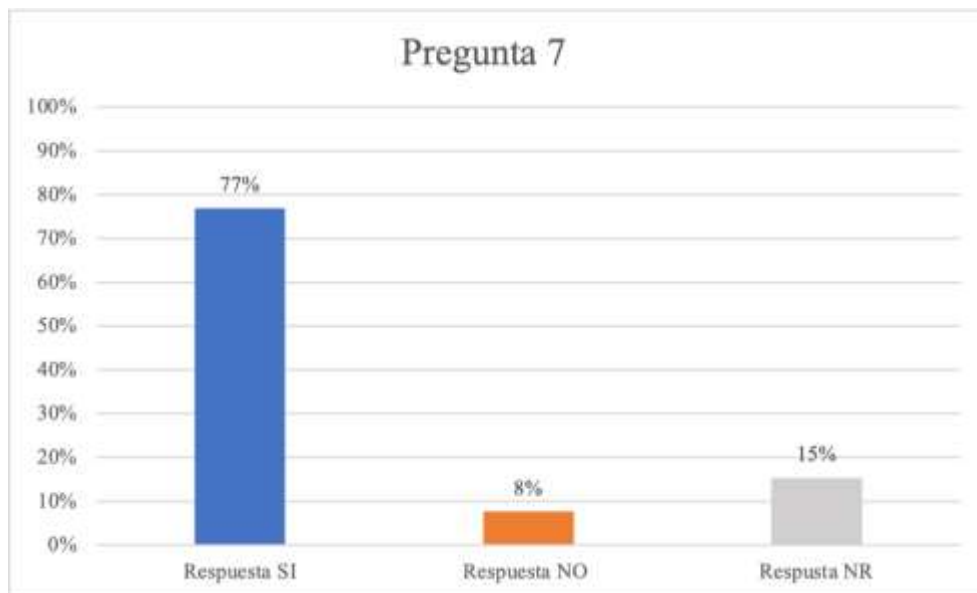
En relación con el factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 77% de la población consultada, considera que no es posible decir alguna mentira o una versión no exacta. Por otro lado, el 23% percibe que sí. En esta pregunta no hubo abstención a la respuesta.

La literatura define la conducta antisocial como: los actos en contra del bien común, que lesionan las normas elementales de convivencia (Hikal, 2013, Rodríguez, 2014, citado por Guardado, 2020) y la mentira es no decir lo que se sabe.

Es relevante la forma en que se planteó la pregunta debido que esta es más directa que la anterior, por lo tanto, aumenta la respuesta no, es notorio que se conoce algún medio en donde se puede mentir o decir una versión no exacta para resguardar las normas de convivencia o prevenir consecuencias, por consiguiente, es probable que se haya dado alguna vez. Además que se obtiene un porcentaje valioso de la respuesta sí.

Figura 5

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 7 Es necesario dentro del proceso de selección de personal chofer, se apliquen pruebas psicológicas, para facilitar detectar personas con conductas como mentir o violentar reglas.



En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 77% de la población consultada, considera que sí es necesario aplicar pruebas psicológicas en el proceso de selección del personal en el puesto de chofer con el fin de facilitar la detección de conductas antisociales. Por otro lado, el 8% percibe que no. En esta pregunta hubo un 15% de abstenciones al responder.

Según expertos las pruebas psicológicas se distinguen por el número de variables, el formato, el contenido, procedimientos de aplicación y de calificación e interpretación, por lo tanto, es un instrumento o procedimiento de medición diseñado para medir variables relacionadas con la psicología como: inteligencia, personalidad, aptitud, intereses, actitudes o valores (Cohen, Schneider y Tobin, 2023).

Es interesante como las dos anteriores preguntas en su mayoría fueron respuestas no, por esta razón se preguntaría para qué es necesario aplicar pruebas psicológicas a un puesto que no lo amerita, por ende, el porcentaje a la respuesta sí, es muy valioso para esta

investigación, ya que de alguna manera avalan la probabilidades que las conductas antisociales sí se podrían desarrollar en el puesto. Por otra parte esta pregunta fue la que obtuvo el porcentaje más alto del instrumento aplicado en abstención a la respuesta, los datos obtenidos son enriquecedores.

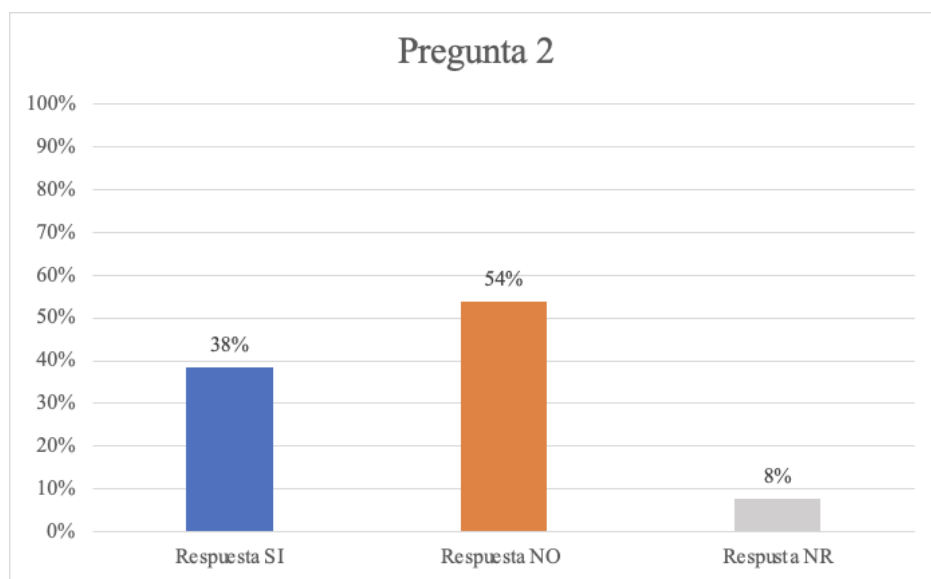
Tabla 4

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: fraude

Respuestas	Fraude			Porcentaje		
	SÍ	NO	NR	SÍ	NO	NR
Pregunta 2: ¿En su trabajo se pueden dar situaciones prohibidas que no se denuncian por miedo a represalias?	5	7	1	38%	54%	8%
Pregunta 5: Cuando suceden situaciones de estrechez económicas de índole personal, ¿es posible retrasar el reintegro de efectivo de la empresa, como una solución temporal?	2	11	0	15%	85%	0%
Pregunta 8: ¿Hay labores dentro de las funciones del chofer, donde se puede cometer fraude o engaños?	5	7	1	38%	54%	8%

Figura 6

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 2 ¿En su trabajo se pueden dar situaciones prohibidas, que no se denuncian por miedo a represalias?



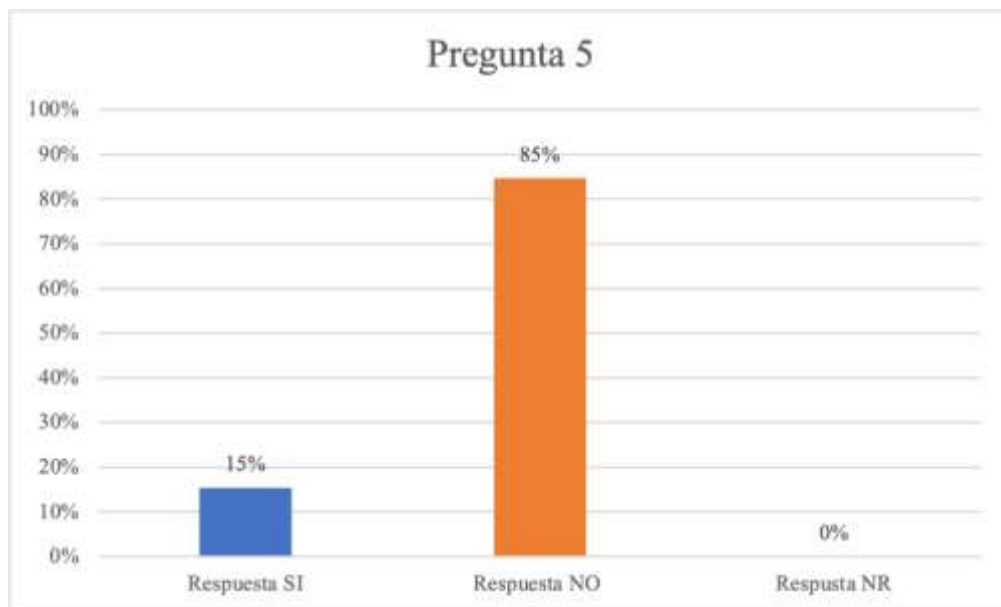
En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 54% de la población consultada, considera que no se pueden dar situaciones prohibidas, que no se denuncian por miedo a represalias, pero la contraparte percibe que sí se puede dar, con un porcentaje del 38%. En esta pregunta hubo un 8% de abstenciones al responder.

El Diccionario de la Real Academia Española (2023) define fraude como: “ Del lat. *fraus, fraudis*.1. m. Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete. Sin.: *fraudulencia, engaño, timo, estafa, trampa, defraudación, engañifa, embeleco, insidia, trapacería, asechanza*” (parrá.1).

La diferencia entre los porcentajes de las respuesta no, con respecto a las respuestas sí es pequeña y significativa. Es irónico que la pregunta haga hincapié a la misma, debido que es evidente que existe probabilidad de temor al denunciar situaciones prohibidas en virtud de los resultados mencionados.

Figura 7

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 5 Cuando suceden situaciones de estrechez económicas de índole personal, ¿es posible retrasar el reintegro de efectivo de la empresa, como una solución temporal?



En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 77% de la población consultada, considera que no se puedan dar situaciones de retrasar el reintegro de efectivo de la empresa como solución temporal a situaciones de estrechez económica de índole personal, por otra parte hay quienes sí consideran que esto se puede dar, correspondiendo así al 23%. En esta pregunta no hubo abstenciones al responder.

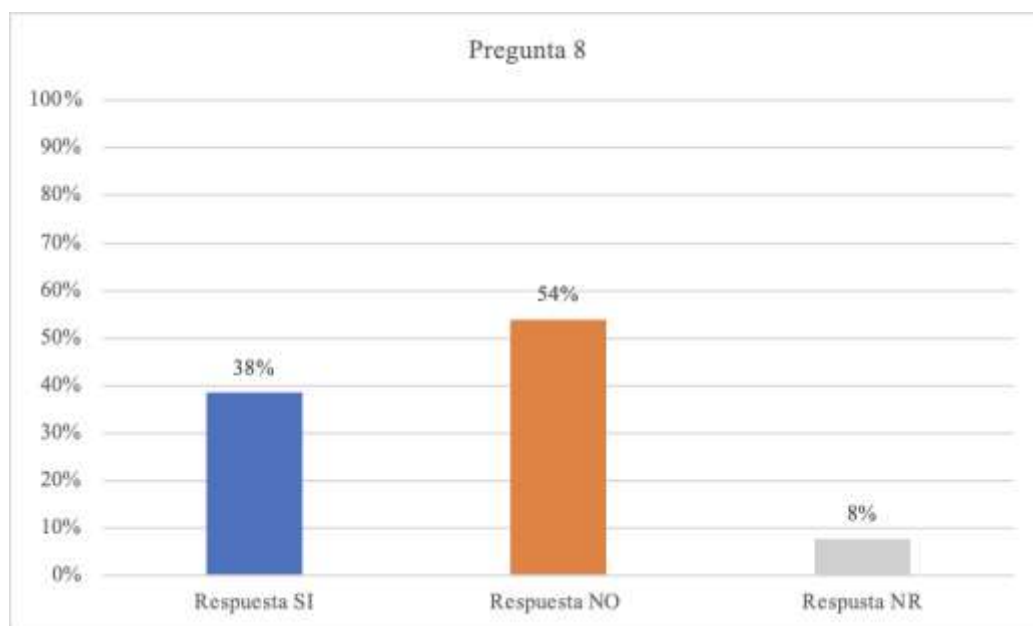
El autor Huamani (2023) define fraude como: “La conducta fraudulenta, lo que genera es una serie de actos abusivos contra la parte más débil de la relación laboral, y busca el beneficio propio de una sola parte, causando perjuicio a la otra” (p.8).

Por el resultado de la pregunta que se analizó anteriormente (pregunta 2), consecuentemente es esperable que la respuesta a la pregunta 5 sea mayoritariamente no, debido al posible temor que conlleva tal afirmación, sin embargo, es conveniente destacar el resultado de la respuesta sí, probablemente la empresa omite o cuenta con herramientas

débiles de control, por consiguiente, este instrumento fue un valioso recurso para aquellas personas que sí esperaban de una forma segura externar las implicaciones que conlleva el puesto de chofer. Lo dicho anteriormente se fundamenta en que esta conducta fue una de las que más resaltó la organización.

Figura 8

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 8 ¿Hay labores dentro de las funciones del chofer, donde se puede cometer fraude o engaños?



En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 54% de la población consultada, considera que no hay labores dentro de las funciones del chofer, donde se puede cometer fraude o engaños, pero hay quienes no están de acuerdo con dicha afirmación, los cuales consideran que sí se puede dar dicha conducta con un resultado del 23%. En esta pregunta hubo un 8% de abstenciones al responder.

La literatura indica que la conducta antisocial está vinculado a la afectación económica hacia la organización, mejor dicho, daño a los bienes (Álvarez et al., 2021). Esta se encuentra en la subcategoría de este indicador, es decir, fraude.

Obteniendo el resultado de la pregunta anterior (5) se esperaba que la respuesta de la actual pregunta (8) se hubiese mantenido o aumentado, pero no fue así, todo lo contrario, disminuyó, por lo tanto, el porcentaje obtenido del sí y abstención al responder son reveladores para esta investigación, por la razón de que con datos numéricos se evidencia que sí existe la posibilidad de que la conducta objeto de este estudio se puede desarrollar en el puesto de chofer.

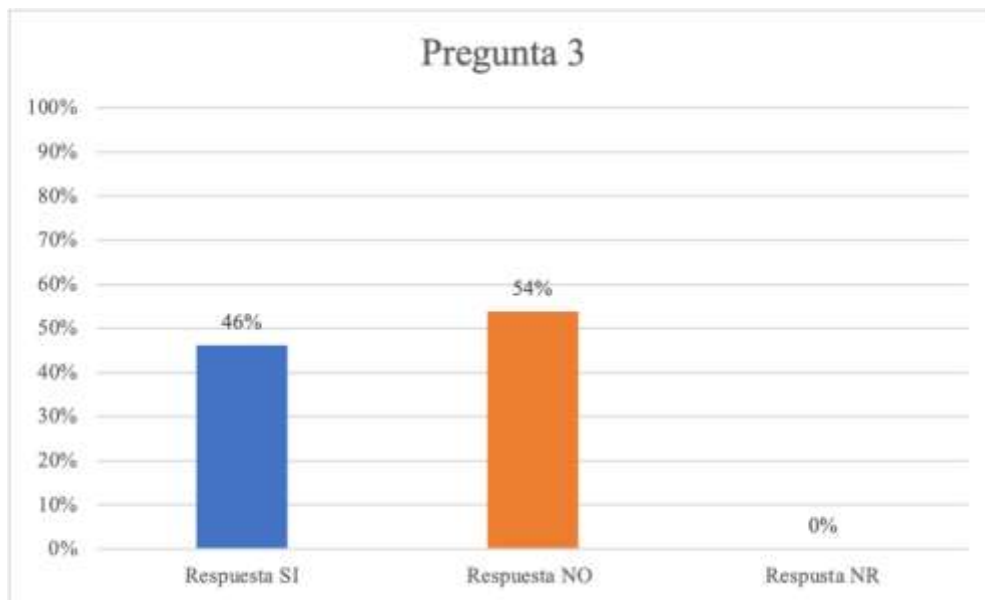
Tabla 5

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: infracción a las reglas laborales

Infracción a las reglas laborales	Frecuencia			Porcentaje		
	SÍ	NO	NR	SÍ	NO	NR
Respuestas						
Pregunta 3: En el día a día de un chofer, ¿considera que hay normativas de la empresa que son excesivas y que podrían omitirse en circunstancias específicas?	6	7	0	46%	54%	0%
Pregunta 6: En su experiencia, ¿existen situaciones donde se pueda tomar más tiempo de lo usual en el cumplimiento de labores, con el fin de recibir algún beneficio?	2	11	0	15%	85%	0%
Pregunta 9: ¿El chofer debe cumplir todas las reglas establecidas en la empresa para realizar bien su labor?	12	1	0	92%	8%	0%

Figura 9

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 3 En el día a día de un chofer, ¿considera que hay normativas de la empresa que son excesivas y que podrían omitirse en circunstancias específicas?



En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 54% de la población consultada, considera que hay normativas de la empresa que son excesivas y que podrían omitirse en circunstancias específicas. Por otro lado, la respuesta afirmativa obtuvo un 46%. En esta pregunta no hubo abstenciones al responder.

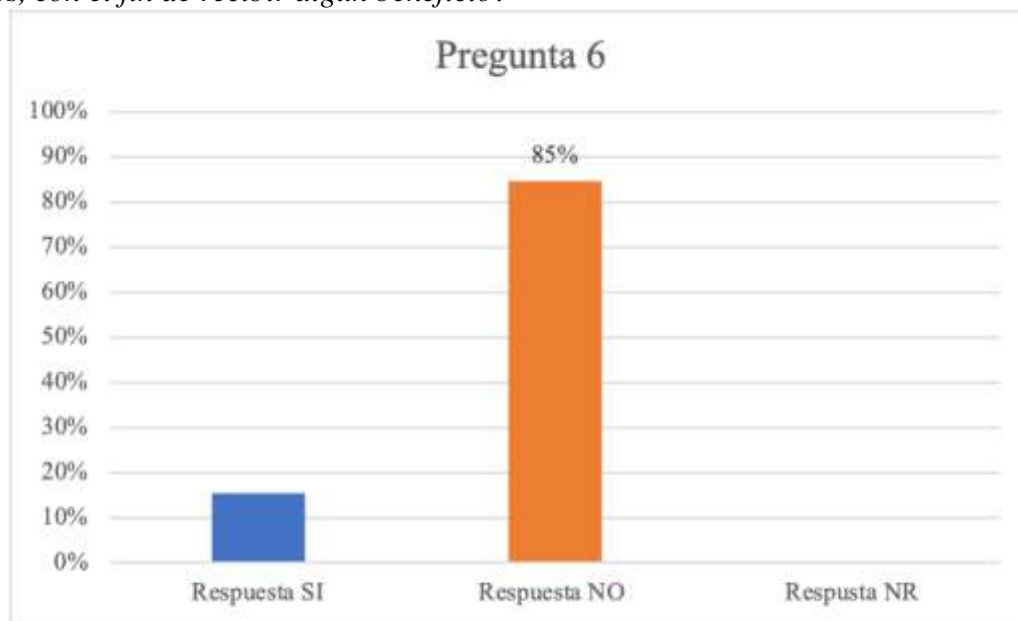
De acuerdo a la investigación al omitirse normativas de la empresa se puede acudir a “Las sanciones laborales son una medida disciplinaria que puede imponer el empleador a un trabajador que incurra en malas conductas, indisciplina o desobediencia en el marco de su relación laboral” (UNIR,2023,párr.1). Debido a que las normativas de la organización están hechas para tener controles de diversos procedimientos con el fin de mitigar conductas como las que objetan este estudio.

Se destaca un 0% de abstención al responder, esto quiere decir que la población fue decisiva en su respuesta, obteniendo un resultado reñido, en el cual se podría decir que la mitad de la población considera que las normativas se deben de seguir como están

establecidas sin importar las circunstancias y la otra no considera justificable cambiar las normativas.

Figura 10

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 6: En su experiencia, ¿existen situaciones donde se pueda tomar más tiempo de lo usual en el cumplimiento de labores, con el fin de recibir algún beneficio?



En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 85% de la población consultada, considera que no existen situaciones donde se pueda tomar más tiempo de lo usual en el cumplimiento de labores, con el fin de recibir algún beneficio. Por otro lado, el 15% percibe que sí. En esta pregunta no hubo abstenciones al responder.

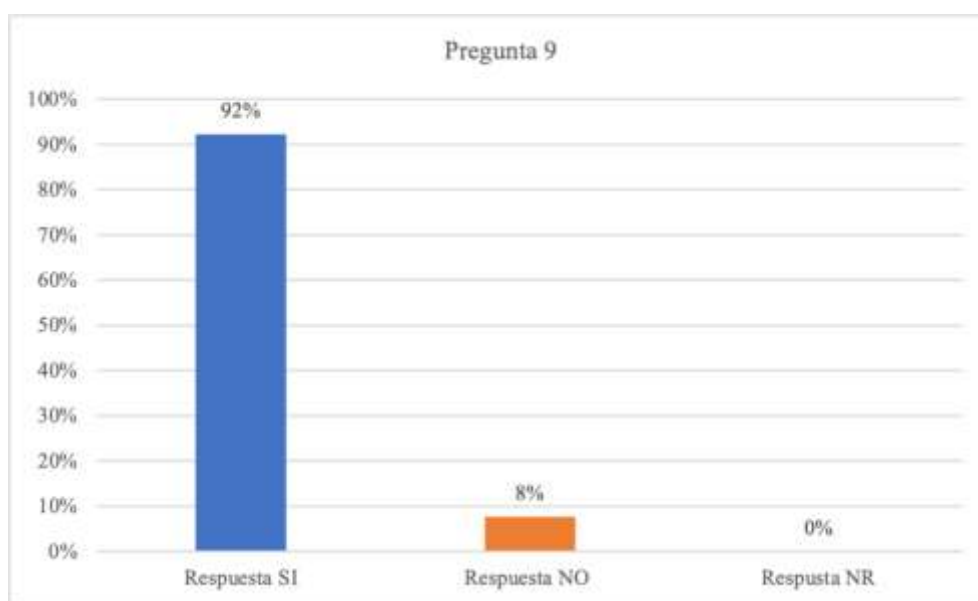
Conforme la literatura, los actos antisociales en un contexto laboral se pueden entender como: evitación del trabajo, alienación laboral, resistencia al cambio, el síndrome de burnout, ausentismo, acoso laboral, formas diversas de agresión, sobrecarga laboral, violencia, dañar, destruir o robar el equipo y las instalaciones, el consumo de sustancias adictivas, trabajar con más lentitud siempre que sea posible y el no comunicar ideas

favorables para la organización (Patlán, García y Navarrete, 2011, citado en Álvarez et al., 2021).

En esta pregunta es una de los pocos resultados en donde existe un consenso, dicho en otras palabras, la mayoría de la población está de acuerdo en que no existen situaciones donde se pueda tomar más tiempo de lo usual en el cumplimiento de labores.

Figura 11

Variable 1, Indicadores de conducta antisocial: Pregunta 9 ¿El chofer debe cumplir todas las reglas establecidas en la empresa para realizar bien su labor?



En relación al factor indicadores de conducta antisocial en el puesto de chofer, se evidencia en los resultados que el 92% de la población consultada, considera que el chofer sí debe cumplir todas las reglas establecidas en la empresa para realizar bien su labor. Por otro lado, el 8% percibe que sí. En esta pregunta no hubo abstenciones al responder.

La información señala que, “Sin embargo, algunos empleados actúan en contra de los intereses de la organización y su colectividad, lo cual debería de inquietar a los gerentes y a los encargados de Recursos Humanos de las empresas” (Guardado, 2020, p.18).

Esta pregunta es otra de las pocas que la población, en su mayoría coincidieron en la respuesta, en este caso fue, que sí están de acuerdo en que para poder realizar bien su labor, debe de cumplir con las reglas establecidas, siendo así el tan solo el 8% respondieron que no.

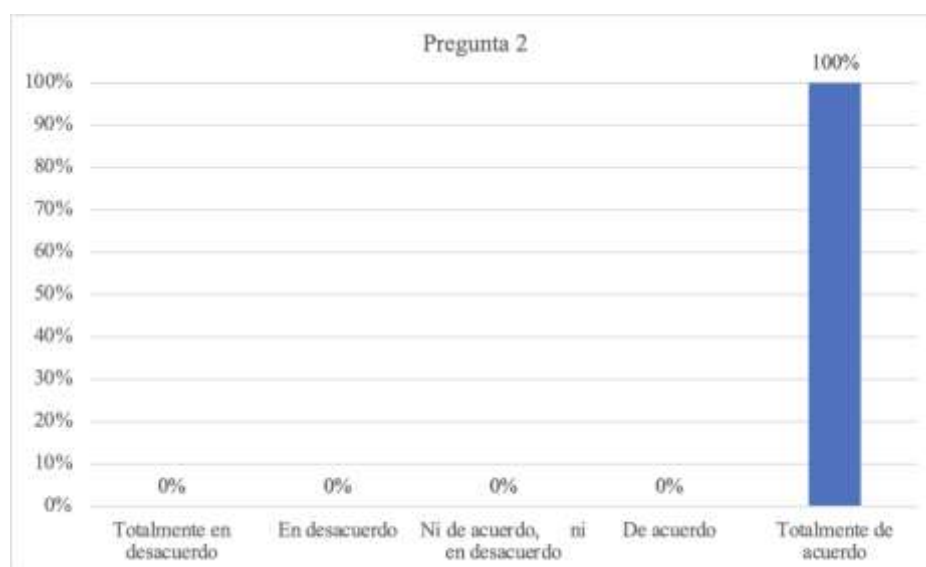
Tabla 6

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: entrevista conductual

Entrevista Conductual	Frecuencia					Porcentaje				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pregunta 2: Es confiable el uso de la entrevistas conductual en el selección del puesto de chofer	0	0	0	0	2	0%	0%	0%	0%	100%
Pregunta 5: Existe faltan de capacitación para aplicar la entrevista conductual en el procesos de selección	0	0	2	0	0	0%	0%	100%	0%	0%

Figura 12

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 2 ¿Es confiable el uso de la entrevistas conductual en el selección del puesto de chofer?



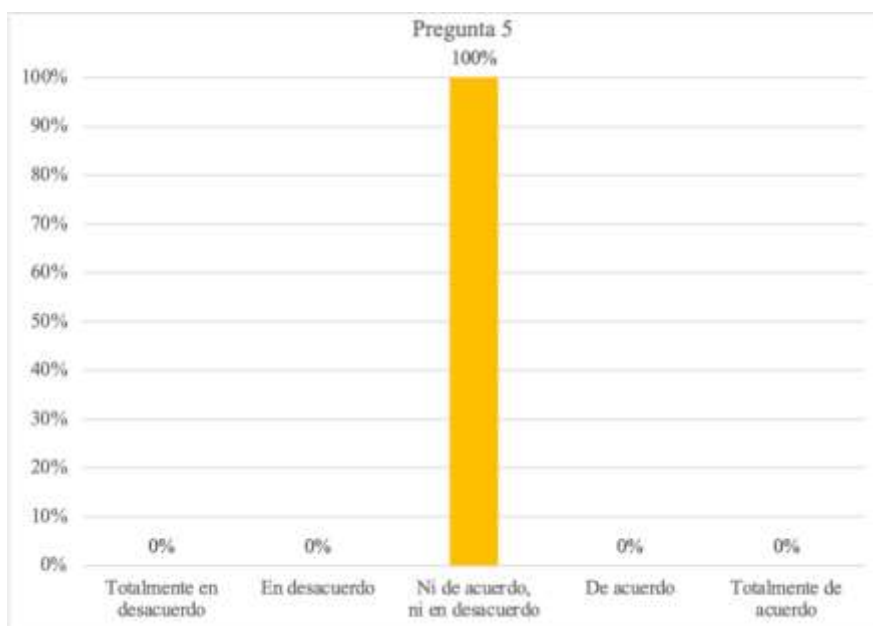
En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, se evidencia en los resultados que el 100% de la población consultada, está totalmente de acuerdo con el uso y la confiabilidad de la entrevista conductual en el proceso de selección en el puesto de chofer.

Los hallazgos señalan que, en las conversaciones cotidianas, la palabra "entrevista" evoca imágenes de una conversación cara a cara, pero es una herramienta de evaluación psicológica que normalmente implica algo más que hablar. Si la entrevista se realiza cara a cara, es probable que el entrevistador preste atención no sólo al contenido de lo que se dice, sino también a cómo se dice, es decir, el entrevistador presta atención tanto al comportamiento verbal como al no verbal (Cohen, Schneider y Tobin, 2023).

Se puede concluir que en este resultado la población afirma el uso de la herramienta entrevista conductual en el procesos de selección del puesto chofer, dado que el buen uso de esta herramienta ofrece mucho más información valiosa con respecto a candidato.

Figura 13

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 5 ¿Existe falta de capacitación para aplicar la entrevista conductual en el procesos de selección?



En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, se evidencia en los resultados que el 100% de la población consultada, está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la posible existencia con la falta de capacitación para aplicar la entrevista conductual en el procesos de selección.

Con base en la literatura científica los psicólogos pueden utilizar la entrevista conductual en alguna área específica para ayudar en la toma de decisiones de diagnóstico, tratamiento, selección u otro tipo (Vredeveltdt et al., 2015, citado en, Cohen, Schneider y Tobin, 2023). De igual forma un psicólogo en la área laboral puede utilizar la entrevista conductual para evaluar el comportamiento del candidato al puesto que está concursando.

La población coincide en la misma respuesta, por lo tanto, se evidencia que el departamento en este aspecto, no está, ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la posible existencia con la falta de capacitación para aplicar la entrevista conductual en el procesos de selección.

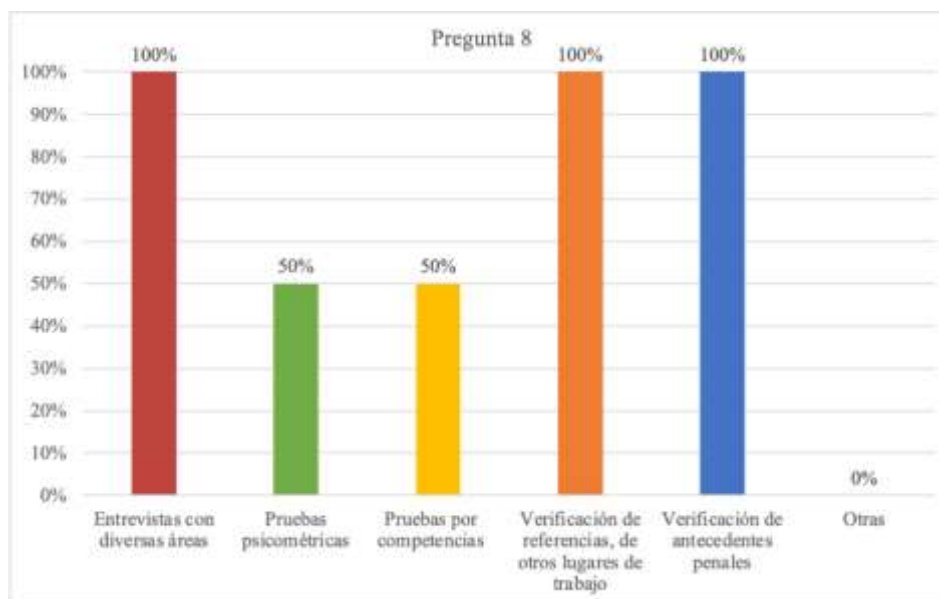
Tabla 7

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: entrevista conductual

Entrevista Conductual	Frecuencia						Porcentaje					
	Entrevistas con diversas áreas	Pruebas psicométricas	Pruebas por competencias	Verificación de referencias, de otros lugares de trabajo	Verificación de antecedentes penales	Otras	Entrevistas con diversas áreas	Pruebas psicométricas	Pruebas por competencias	Verificación de referencias, de otros lugares de trabajo	Verificación de antecedentes penales	Otras
Pregunta 8: Dentro del proceso de selección de conductores, cuales acciones se realizan en la actualidad:	2	1	1	2	2	0	100%	50%	50%	100%	100%	0%

Figura 14

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 8 Dentro del proceso de selección de conductores, cuáles acciones se realizan en la actualidad:



En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, se evidencia que, dentro del proceso de selección de conductores, los siguientes indicadores se realizan en la actualidad según la apreciación del departamento son los siguientes, con un 100% entrevista con diversas áreas, 50% pruebas psicométricas, 50% pruebas por competencias, 100% verificación de referencias, de otros lugares de trabajo, 100% verificación de antecedentes penales y de último otras, obtuvo un 0%.

De acuerdo con la información disponible, la utilización de métodos mixtos consiste en hacer uso de varias técnicas, es importante que se comprenda a la perfección todas las técnicas que se quiera implementar para sacarle provecho a cada método, es decir, “cada analista debe conocer las características de cada uno de ellos, así como sus ventajas y desventajas y con ello determina el que considere mejor para el alcance de sus objetivos” (Rodríguez, 2020, p.38).

Por consiguiente, el departamento cuenta con más de un método en su proceso de selección, sin embargo las pruebas psicométricas y por competencia no se implementan de manera absoluta en vista de que se diferencia de los resultados absolutos que tiene entrevista

con diversas áreas, verificación de referencia, de otros lugares de trabajo y verificación de antecedentes penales.

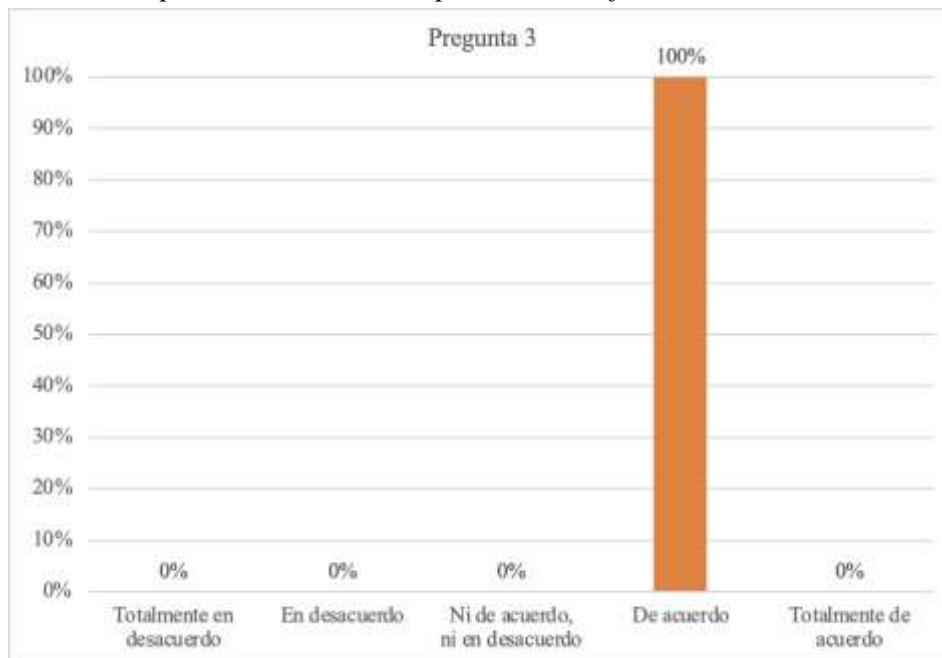
Tabla 8

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Método STAR

Método STAR	Frecuencia					Porcentaje				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pregunta 3: Es confiable el uso del Método STAR , para la selección del puesto de chofer	0	0	0	2	0	0%	0%	0%	100%	0%
Pregunta 7: La empresa cuenta con personal capacitado para la aplicación del Método STAR en el proceso de selección	0	0	0	2	0	0%	0%	0%	100%	0%

Figura 15

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 3: ¿Es confiable el uso del Método STAR , para la selección del puesto de chofer?



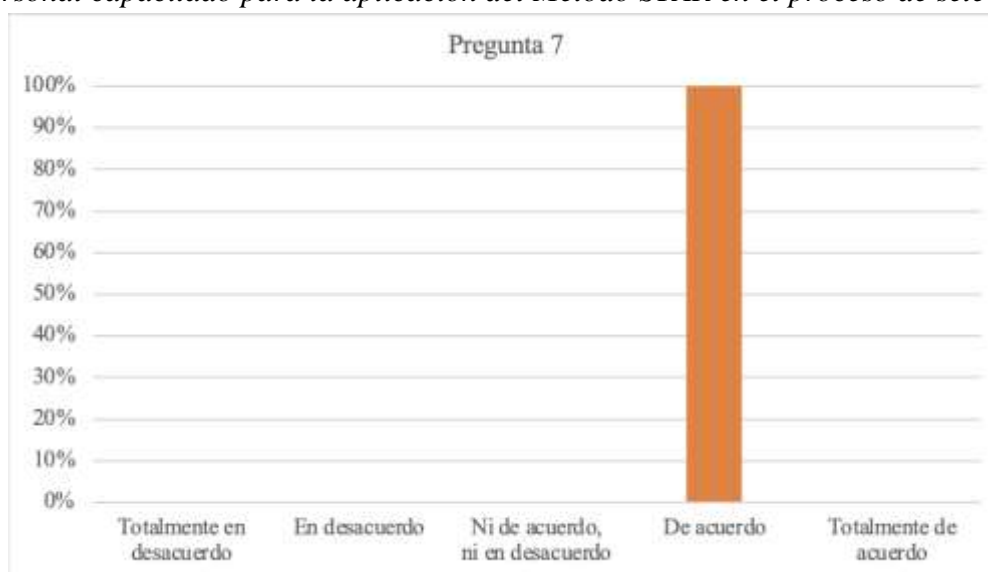
En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, en dicha pregunta acerca de la confiabilidad del uso del Método STAR en el proceso de selección del puesto de chofer cuenta con un consenso pleno del 100% que está de acuerdo.

Desde la literatura científica expone que al utilizar este método, los candidatos pueden proporcionar evidencia concreta de habilidades y logros previos, lo que les permite resaltar o demostrar sus habilidades en áreas específicas de manera oportuna, efectiva y estructurada. En general, el método STAR ayuda a realizar entrevistas de trabajo de manera más eficiente y justa, beneficiando tanto a la empresa como al candidato (Westerman, 2023).

Los resultados obtenidos demuestran que el personal del Departamento de Recursos Humanos está de acuerdo con la práctica de esta prueba psicológica con respecto al proceso de selección de dicho puesto. Por lo tanto, la empresa obtendrá información valiosa con respecto a futuros candidatos.

Figura 16

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 7; La empresa cuenta con personal capacitado para la aplicación del Método STAR en el proceso de selección?



En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, el 100% de los encuestados respondieron que están de acuerdo, indicando que el personal está capacitado para la aplicación del Método STAR en el proceso de selección.

Según expertos, la prueba psicológica es un instrumento o procedimiento diseñado para medir variables relacionadas con la psicología como: inteligencia, personalidad, aptitud, intereses, actitudes o valores (Cohen, Schneider y Tobin, 2023). Con respecto al método

STAR en general ayuda a realizar entrevistas de trabajo de manera más eficiente y justa, beneficiando tanto a la empresa como al candidato (Westerman, 2023).

El Departamento de Recursos Humanos expresa estar bien capacitado para aplicar la prueba, de ser así, definitivamente aportaría y ayudaría en que su personal esté más afinado con los valores que busca la organización.

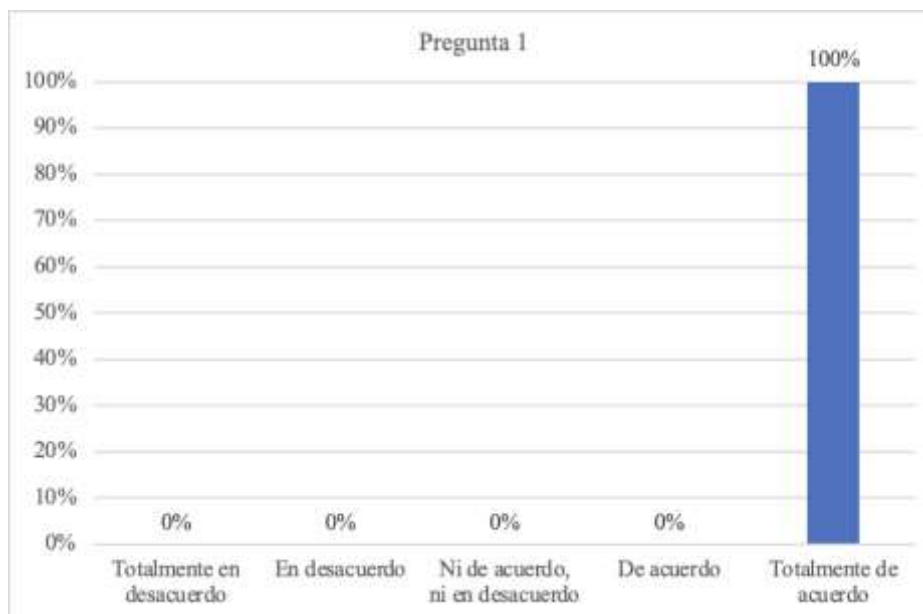
Tabla 9

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Prueba psicométrica

Pruebas psicométrica	Frecuencia					Porcentaje				
	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Pregunta 1: Es importante utilizar las pruebas psicométricas en el proceso de selección del puesto de chofer	0	0	0	0	2	0%	0%	0%	0%	100%
Pregunta 4: Es necesario un profesional en psicología para la aplicación e interpretación de pruebas psicométricas, entrevista conductual y/o el Método STAR	0	0	1	0	1	0%	0%	50%	0%	50%
Pregunta 6: La empresa puede hacer la inversión económica para la compra de pruebas psicométricas	0	0	1	0	1	0%	0%	50%	0%	50%

Figura 17

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 1 ¿Es importante utilizar las pruebas psicométricas en el proceso de selección del puesto de chofer?



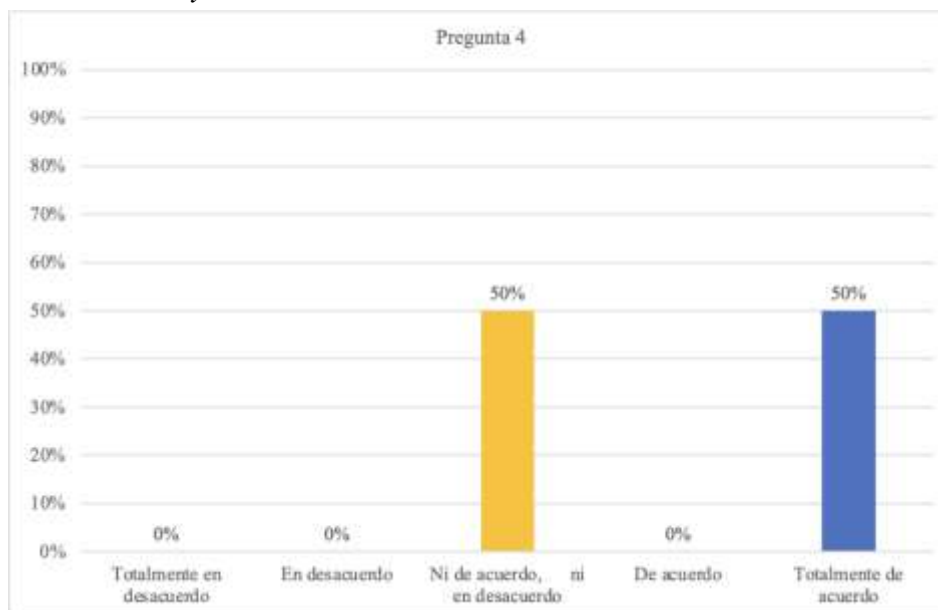
En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, el 100% de los encuestados respondieron que se está totalmente de acuerdo con la importancia de utilizar las pruebas psicométricas en el proceso de selección del puesto de chofer.

Según la evidencia, las pruebas psicométricas consisten en el uso de elementos como formato, confiabilidad, la forma de evaluar, pero estos varían dependiendo del objetivo y la prueba. Hablamos de la confiabilidad psicométrica de una prueba en términos de la consistencia y precisión con la que una prueba psicológica pesa lo que pretende medir. Los evaluadores también hablan de la utilidad psicométrica de una prueba o método de evaluación en particular. En este contexto, la utilidad se refiere a la funcionalidad o valor práctico de una prueba u otra herramienta de evaluación para un propósito específico (Cohen, Schneider, Tobin, 2023). Los test que deben aplicarse e interpretarse por psicólogos (as), ya que la interpretación de los resultados es independiente del juicio y la opinión de quienes examinan (Ruiz et al., 2021).

Por lo tanto, la prueba psicométrica es una valiosa herramienta para aquellas empresas que buscan que su departamento en el área de recursos humanos comprendan la importancia de su implementación.

Figura 18

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 4 ¿Es necesario un profesional en psicología para la aplicación e interpretación de pruebas psicométricas, entrevista conductual y/o el Método STAR?



En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, el 50% de los encuestados respondieron que ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 50% respondió que está totalmente de acuerdo con que es necesario un profesional en psicología para aplicar e interpretar psicométricas, entrevista conducta y/o el Método STAR.

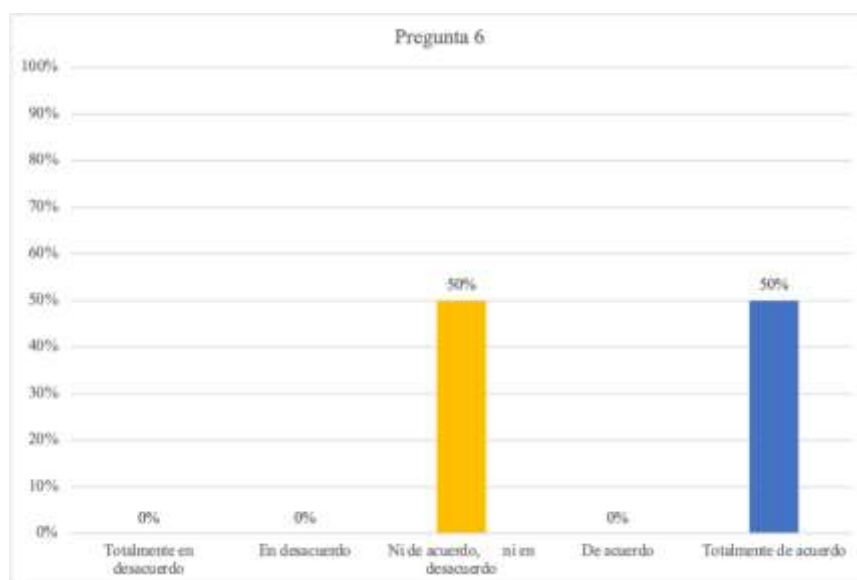
La investigación revela que, para la psicología, la psicometría se define como medición psicológica. Las variedades de esta palabra incluyen el adjetivo psicométrico que se refiere a mediciones de naturaleza psicológica y los sustantivos psicométrico y psicométrico que en ambos casos se refieren a profesionales que utilizan, analizan e interpretan datos de pruebas psicológicas (Cohen, Schneider, Tobin, 2023).

De manera que los resultados anteriores son ambiguos, dado que la opinión acerca de esta tema no es absoluta, de acuerdo con la teoría sí es necesario que la persona que aplique e

interprete los resultados tenga la preparación adecuada para que no llegue a conclusiones subjetivas que puedan sesgar la información obtenida.

Figura 19

Variable 2, Estrategias de evaluación psicológica: Pregunta 6 ¿La empresa puede hacer la inversión económica para la compra de pruebas psicométricas?



En relación al factor estrategias de evaluación psicológica, el 50% de los encuestados respondieron que ni de acuerdo, ni en desacuerdo y el otro 50% respondió que está totalmente de acuerdo con respecto a que la empresa puede hacer la inversión económica para la compra de pruebas psicométricas.

Según la información recopilada, “El contratar personal básicamente honesto en el momento de su asignación al puesto producirá finanzas sanas y evitará pérdidas de una institución, así como la comisión de posibles delitos” (Martínez, 2022, p.150). Martínez (2022, cita a Hernández Quintero, 2007), “son una constante amenaza para las empresas, estudios realizados revelan que el 75% de los delitos en empresas son cometidos por los empleados de “confianza”(p.150).

Igualmente, la diferencia en la respuesta de esta pregunta existe porque la mitad de la población está totalmente de acuerdo en que la organización puede hacer la inversión

económica, mientras que la otra mitad considera que ni está de acuerdo, ni en desacuerdo, lo que sí es seguro es que la prueba se puede visualizar como una inversión para mitigar el daño que pueden causar conductas que no son afines con los valores de la organización, estas pueden ser tanto económicas como intangibles.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

A partir de los resultados de los instrumentos, el análisis de datos estadísticos y literatura, en relación con los objetivos planteados y el problema de investigación se procede a realizar la etapa de conclusiones y recomendaciones del estudio.

5.1 Conclusiones

5.1.1 En relación al objetivo y variable 1: “Definir indicadores de comportamiento antisocial que pueden presentar los candidatos al puesto de chofer en la empresa Transportes Dinámicos S.A”, se concluye:

- La subcategoría mentir es uno de los indicadores de conducta antisocial más relevantes en la población, basado en los resultados obtenidos del instrumento en la pregunta 1, la población responde con un 62% que no se podía omitir información. En la pregunta 4 se formula directamente sobre mentir el resultado fue de un 77% a la posibilidad de decir alguna mentira para no asumir sus consecuencias, lo cual señala inconsistencia y evidenciando que se puede mentir y conocen cómo pueden hacerlo. Por otro lado, la población encuestada afirma que es necesario la aplicación de pruebas psicológicas en el proceso de selección de choferes para facilitar detectar personas con conductas como mentir, violentar reglas, o cometer fraude.
- Fraude, es otro de los indicadores de conducta antisocial presentes en la población, en la pregunta 2 y 8, con un 38% de respuestas afirmativas con respecto al no con un 54% y un 8% de prefiero no contestar, la población está dividida en su respuesta, esto revela que se dan situaciones prohibidas que no se denuncian por posibles represalias y que dentro de las funciones del chofer, se puede cometer fraude o engaño. La situación cambia abruptamente en la pregunta 5, planteada de una manera directa, se

obtuvo un 85% a la respuesta no, esto indica una inconsistencia. En síntesis en el puesto de chofer se puede dar este indicador.

5.1.2 Continuando con el objetivo y variable 2: Determinar las estrategias de evaluación psicológica que pueden evaluar la conducta antisocial en el puesto de chofer en la empresa Transportes Dinámicos S.A, la investigación concluyó que:

- Con respecto a la variable 2 se demuestra que en el Departamento de Recursos Humanos, cuenta con acciones en su proceso de reclutamiento (entrevista con diversas áreas, pruebas psicométricas, pruebas por competencias, verificación de referencias de otros lugares de trabajo y de antecedentes penales).
- El departamento no tiene una respuesta unánime en los siguientes apartados, sí se requiere un profesional en psicología que aplique e interprete pruebas psicométricas y sí la empresa puede realizar la inversión económica que se requiere.
- La población entiende la importancia en los siguientes apartados, en la utilización de las pruebas psicométricas en el procesos de selección al puesto de chofer, en la confiabilidad en el uso de Método STAR y por último, en contar con el personal capacitado para su aplicación.

5.1.3 Finalmente relacionado con el objetivo 3 y la pregunta de investigación, el cual menciona “Proponer una evaluación de los indicadores de comportamiento antisocial, en el puesto de chofer en la empresa Transporte Dinámicos S.A.. Ubicada en San Rafael de Alajuela. Durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024”, se establece la siguiente propuesta:

PROPUESTA DE EVALUACIÓN PSICOLOGICA	
NOMBRE DE LA EMPRESA:	Transportes Dinámicos, S.A
PUESTOS:	Chofer
REALIZADO POR:	Sofía Vargas Zamora, estudiante de psicología, Universidad Central.
OBJETIVO DE LA PROPUESTA:	Evaluar los indicadores de comportamiento antisocial, en el puesto de chofer en la empresa Transporte Dinámicos S.A. en, durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024
ELABORADO:	Febrero 2024
I ETAPA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. La jefatura realiza una solicitud de plaza la cual es entregada al Departamento de Talento Humano, debe ir firmada por la persona que solicita y la jefatura del área. 2. Una vez que Talento Humano recibe la solicitud de plaza, se procede a publicar la vacante en las diferentes bolsas de empleo. 3. Se inicia el filtro de los CV. 4. Se realiza una entrevista telefónica, si el candidato cumple con el perfil se cita a una reunión presencia. 5. Se realiza la entrevista con los candidatos que cumplen con el perfil(jefatura directa y recursos humanos). 6. Los candidatos seleccionados, le enviamos las pruebas psicométricas, se realiza referencias laborales y el pree laboral. 7. Si todo sale bien, se le envía la oferta laboral(salario, jefatura y fecha de ingreso) 8. Se realiza el ingreso. 9. Se crea la publicación de la vacante. 10. Se realiza la primera discriminación de CV, quienes cumplan el perfil solicitado, para a proceso de selección. 11. Inicia el proceso de selección. 12. Entrevista con los candidatos (jefatura directa y recursos humanos). 13. Se verifica las referencias del puesto y documentos legales (licencia de conducir al día, hoja de antecedentes penales, etc.). 	
II ETAPA: Evaluación Psicológica	
<p>La evaluación psicológica para la evaluación del comportamiento antisocial, en el puesto de chofer de la empresa Transportes Dinámicos S.A. debe ser un conjunto de procedimientos técnicos y el uso de pruebas psicométricas. Por lo que es de importancia que la organización cuente con un profesional en psicología, capacitado en entrevista y observación conductual y la aplicación de pruebas especializadas de la disciplina.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicación de una entrevista y observación conductual, orientados a elementos generales a nivel personal, experiencia laboral y social. <ul style="list-style-type: none"> – Análisis de resultados de la entrevista y observación conductual – Organizar y clasificar los datos obtenidos – Integrar toda la información obtenida 	

2. Aplicar la prueba psicométrica Triada oscura de la personalidad, de TEA ediciones. La cual está orientada en la evaluación “de un conjunto de dimensiones que afectan negativamente al desempeño del individuo e impactan directamente en la organización”. (TEA, párr.1)

Manual Descriptivo de la Prueba TOP

Duración

- Aproximadamente de 10 a 15 minutos

Materiales

- Cuadernillo de la prueba TOP
- Hojas de respuestas
- Manual de aplicación e interpretación de la prueba TOP

Antes de aplicar la prueba

- Se debe de garantizar que el entorno sea un lugar sin distracciones y tranquilo
- Se debe de explicar la prueba (leer la instrucciones de la prueba) para que el participante comprenda y aclarar cualquier duda.

Análisis de resultados de prueba psicométrica Triada oscura de la personalidad, de TEA ediciones.

- Se debe registrar las pruebas del candidato en la hoja de respuestas.
- Se debe calcular la puntuación de cada uno de las tres dimensiones (maquiavelismo, narcisismo y psicopatía) y la suma de todas.
- Se debe usar el manual de la prueba para comparar las puntuaciones, ya establecidas por la prueba.
- Se debe identificar el nivel (bajo, moderado, alto) de cada dimensión.
- Se debe analizar el perfil de la personalidad tomando en cuenta los pasos anteriores.
- Analizar cuáles pueden ser las posibles implicaciones (comportamientos) del candidato en el puesto.
- Debe realizar el informe e incluir las puntuaciones el perfil de personalidad y recomendaciones, debe ser objetivo, conciso , claro y comprensible para el interesado.

3. Para los niveles de competencia laboral, se implementa el Método STAR, esta técnica está diseñada para evaluar comportamientos que evidencien si la persona candidata posee o no la competencia que se pretende evaluar.

Manual Descriptivo Método STAR

Duración

- Aproximadamente de 30 minutos

Materiales

- Cuadernillo de la prueba STAR
- Hojas de respuestas
- Manual de aplicación del método STAR

Antes de aplicar la prueba

- Se debe de garantizar que el entorno sea un lugar sin distracciones y tranquilo
- Se debe de explicar la prueba (leer la instrucciones de la prueba) para que el participante comprenda y aclarar cualquier duda.

Análisis de resultados de método STAR

- Se debe de registrar las pruebas del candidato en la hoja de respuestas.

- Se debe de asignar la puntuación obtenida de cada ítem establecidos por la prueba.
- Se debe de analizar las respuesta de cada sección (Situación, Tarea, Acción y Resultados).
- Analizar cuáles pueden ser las posibles implicaciones (comportamientos) del candidato en el puesto.
- Realizar el informe, debe de incluir las puntuaciones y recomendaciones, debe ser objetivo, conciso, claro y comprensible para el interesado.

4. Se integran y analizan los 3 resultados para la redacción del informe psico laboral.

El Departamento de Recursos Humanos y, por ende, la empresa se beneficiará extraordinariamente, debido a que se podría contratar candidatos con principios y actitudes afines a la empresa, se desarrollará una mejor coordinación y alcances de los objetivos o estrategias planteadas. Esta etapa concluiría con un procesos de análisis más adecuado con las necesidades que tiene la empresa hoy en día.

III ETAPA

Si el resultado de las pruebas psicométricas, las referencias y el pree laboral salen bien, se procede a:

1. Enviar al candidato la oferta laboral donde se detalla el nombre de la compañía para la cual está siendo contratado, puesto que va a desempeñar, salario inicial, nombre del jefe inmediato y fecha de ingreso.
2. El día del ingreso se realiza la firma del contrato laboral
3. Se procede a realizar la inducción a la compañía correspondiente.
4. Seguidamente se realiza un recorrido por las instalaciones.
5. Se le acompaña a su instalación a su puesto de trabajo.

5.2 Recomendaciones

En relación con los resultados obtenidos en la investigación, se procede a realizar las recomendaciones a las poblaciones de interés de dicho estudio:

5.2.1 Chofer:

Se le recomienda a la población de choferes, basándose en el criterio 1 (*Indicadores de conducta antisocial*), de las variables mentir, fraude e infracción a las reglas laborales lo siguiente, se recomienda ser conscientes de las consecuencias que implica la práctica de estas variables, para ello se recomienda cumplir rigurosamente con las normas y reglas establecidas por la empresa, además de denunciar cualquier situación irregular o prohibida que se estén dando y la importancia de ser honestos en su puesto de trabajo.

5.2.2 Departamento de Recursos Humanos de la empresa:

Se le recomienda al departamento y a la gerencia general de la empresa, basado en el criterio 2 (*Estrategias de evaluación psicológica*), de las variables entrevista conductual, método STAR y pruebas psicométricas. Se debe de promover y contar con espacios de apertura para el diálogo con sus colaboradores, donde pueda externar sus preocupaciones laborales o bien sus ideas de mejoras de procesos, para una toma de decisiones consensuada y orientada a la realidad organizacional.

Se debe de fomentar la honestidad y transparencia, hacer conciencia sobre las consecuencias del fraude y el engaño, promover un ambiente de normas y reglas, fomentar la denuncia de situaciones prohibidas, crear capacitaciones, talleres y apoyo que refuercen lo anterior.

Capacitar y actualizar el personal de recursos humanos para que tengan herramientas para conllevar los aspectos, situaciones que están presentes en su área de trabajo.

Promover un proceso de selección de evaluación completa e integral, donde no solo se evalúa el proceso administrativos, como requisitos técnicos y legales, sino la búsqueda de la

evaluación psicológica de sus colaboradores. Se recomienda que las pruebas psicológicas las realice un profesional de psicología (campo de salud mental).

5.2.3 Universidad Central:

Considero que sería excelente que la universidad realice a nivel de plan de estudios más temas como los planteados en estas tesis, la cual busca abrir camino en el área de psicología en ámbitos que no son usuales la intervención de esta profesión.

Además, que el plan de estudio cuente con materias de práctica profesional en distintos campos de acción, en donde el estudiante tenga no solo el conocimientos teórico, si no la maravillosa experiencia de vivirlo. Definitivamente la universidad debería contar con una materia en donde solo estudie como usar APA y en donde todos los profesores se encuentran en la misma sintonía.

Considero que el taller o seminario para graduación debería empezar con el tutor que le corresponda a cada estudiante desde un inicio, debido a que mucho de lo que se realiza no es compatible con lo que la tutora o el tutor considera, por lo tanto, me parece que se pierde tiempo que se puede usar para realizar el propio trabajo de investigación.

Referencias

- Acosta, S. (2023). *Los paradigmas de investigación en las Ciencias Sociales: Capítulo 4*. Editorial Idicap Pacífico, 60–79. <https://doi.org/10.53595/eip.007.2023.ch.4>.
- Álvarez, J., Ruvalcaba, F., B. Romero y Palacios, J. (2021). Comportamiento antisocial en las organizaciones: Una revisión y análisis conceptual. *Revista Digital Internacional de Psicología y Ciencia Social*. (1). 23-41. <https://cuved.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/article/view/330/730>.
- Arroyo, A. (2020). *Metodología de la investigación en las ciencias empresariales*. <http://200.48.82.27/bitstream/handle/20.500.12918/5402/L-2020-001.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Baily, S. (2020). *Medir el impacto económico causado en el área de Operaciones Portuarias Terminal de la Corporación de Desarrollo Agrícola del Monte Sociedad Anónima con la apertura de la Terminal de Contenedores de Moín APM Terminal de febrero a agosto 2019*. [Tesis, Universidad Latina de Costa Rica]. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/180/1/TFG_Ulatina_Shandi_Baily_Smith.pdf.
- Barahona, M., Arce, C., Gómez, J., Marenco, H., Mora, J. y Sánchez, K. (2021). Para un diagnóstico interdisciplinario del auge del universo criminal y carcelario en Costa Rica: 1990-2022. *Revista Nuevo Humanismo Universidad Nacional Costa Rica*. <http://dx.doi.org/10.15359/rnh.9-1.5>. vol. (9). pp. 93-124.
- Beatriz BVG. (01 de septiembre del 2023). *Neuroticismo y personalidad*. <https://bvgpsicologia.com/neuroticismo-y-personalidad/>.

- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=19299>.
- Cáceres, J. y. Salas, K. (2020). *Factores de riesgo de la conducta delictiva de mujeres adolescentes*. [Maestría Universidad de Otavalo]. <https://repositorio.uotavalo.edu.ec/bitstream/52000/467/1/PP-PSI-JUR-2020-042.pdf>.
- Castillo, M. (2021). Técnicas e instrumentos para recoger datos del hecho social educativo. *Revista científica retos de la Ciencia*. Vol. (5), pp.50-61. <https://doi.org/10.53877/rc.5.10.20210101.05>.
- Chávez, S. y Pastor, F. (2019). *Conductas antisociales – delictivas y las expectativas de futuro en estudiantes de nivel secundaria del distrito de Chimbote, 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallesjo], Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37539/chavez_chs.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J. y Garcés, J. (2022). Técnicas e instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista científica dominio de las ciencias*. Vol. (8). pp. 1165-1185. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546/5714>.
- Cohen, R., Schneider, W. y Tobin, R. (2023). *Evaluación y pruebas psicológicas*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=31456>.
- Crespo, G., Daud, G., Furman, R., Gómez, M., Larumbe, R., Martínez, I., Mazza, R., Medina, C., Moreno, C., Schulman, A. y Zulli, E.; coordinación Ayala, J., Morlegan, L. (2021). *La gestión moderna de recursos humanos: (ed.)*. Eudeba. <https://elibro.net/es/lc/ulatinacr/titulos/195575>.

- Cruz, C. (2019). Teorías de la personalidad a lo largo de la historia. *Psiquiatría y Salud Mental*, vol (3), pp. 119-130. <https://schilesaludmental.cl/web/wp-content/uploads/2022/06/07.-Teoria-personalidad-a-lo-largo-historia-Cruz.pdf>.
- Dessler, G. (2022). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=25561>
- Espinoza, S. (2019). *Detección del perfil psicológico de un posible defraudador en el proceso de contratación utilizando la psicología forense en una empresa constructora*. [Tesis, Universidad Mayores de San Andrés] La paz, Bolivia. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/21234/DAF-V-II%20018-2019%20DETECCIÓN%20DEL%20PERFIL%20PSICOLÓGICO%20DE%20UN%20POSIBLE%20DEFRAUDADOR%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20CONTRATACIÓN%20UTILIZANDO%20LA%20PSICOLOGÍA%20FORENSE%20EN%20UNA%20EMPRESA%20CONSTRUCTORA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Estupiñán, R., Vaca, V., Piedra, J. y Mantilla, S. (2020). Importancia de la investigación jurídica para la formación de los profesionales del Derecho en Ecuador, *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Vol. (29), pp. 1-25.
- Fernández, E. (2023). “*La incidencia del clima laboral para trazar estrategias de motivación dentro del Hotel Wilson Liberia*” [Tesis, Universidad Latina de Costa Rica]. https://repositorio.ulatina.ac.cr/bitstream/20.500.12411/2390/1/TFG_Ulatina_Eugenio_Fernandez_Valdelomar_20175610002.pdf.
- Galván, O. (2023). Alienación laboral, violencia de género y satisfacción laboral de trabajadoras de despachos contables en Ensenada-México. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(1), 65-78. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8822427>.

Gómez, E. (2021). *Trastornos de la Personalidad*. Gómez, E., “Perspectiva conductista instrumental de la personalidad” (secc. Explicación Skinneriana de la personalidad). Universidad Central.

González, Y., Muñoz, A., y Sevilla, M. (2021). *Análisis de las causas de rotación de personal y su incidencia en los procesos de reclutamiento, selección y capacitación de personal en la empresa Smartcell, S.A. en el periodo 2019*, [Tesis, Universidad Técnica Nacional].

<http://179.0.219.172/bitstream/handle/20.500.13077/647/ANALISIS%20DE%20LAS%20CAUSAS%20DE%20LA%20ROTACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Guardado, S. (2020). La antisocialidad empresarial: Un reto para las organizaciones. *Revista Escuela de Postgrado Neumann*, vol (4), pp.17-40.
<https://journals.epnewman.edu.pe/index.php/IBJ/article/view/184/381>.

Guzman, A. (2023). *Perfiles de puestos y calidad de servicio de los trabajadores de CORPAC S.A., Pisco 2022*. [Tesis, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109307/Guzman_SA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

Haylock, M., Kampkötter, Patrick., Kosfeld, M. y Siemens, F. (2023). *Helping and Antisocial Behavior in the Workplace*. ZA Discussion Paper No. 16147.
<https://deliverypdf.ssrn.com/delivery.php?ID=569083126081093021082015021113066069033048040012083025025122021020068035049066011067109064010063085080115064115022125021003110000085104111105081075024124029084121006074115097004123&EXT=pdf&INDEX=TRUE>

Hernández, R., y Mendoza, C. (2023). *Metodología de la Investigación*. McGraw-Hill Interamericana.

Hillier, F., Lieberman, G. (2023). *Introducción a la investigación de operaciones*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=31454>

Huamani, R. (2023). *Sanciones al empleador y la conducta fraudulenta en el decreto legislativo n° 728 del sistema laboral privado*. [Tesis, Universidad Autónoma de Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/2801/Huamani%20Mu%20a%20c%20Rigoberto%20Atilio.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Hurtado, J. (2023). “*Modelo de perfiles de puestos para el sindicato de choferes profesionales. Del cantón paltas para el año 2023*”. [Tesis, Instituto Superior Tecnológico Sudamericano]. <http://dspace.tecnologicosudamericano.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/696/1/Jorge%20Hurtado%20-%20Proyecto%20de%20Titulaci%20n.pdf>.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2023). *Encuesta Continua de Empleo al primer trimestre de 2023 RESULTADOS GENERALES*, vol (1), pp. 1-34. https://admin.inec.cr/sites/default/files/2023-05/ECE_I%20T_2023.pdf.

Jaramillo, A. y Solórzano, S. (2021). *ASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS INFLUENCERS DE LA RED SOCIAL INSTAGRAM ENTRE 20-45 AÑOS DE LA CIUDAD DE CUENCA*. [Tesis, Universidad del Azuay]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/70eeb510-7275-44c4-a652-b327f57bd2c7/content>.

- López, C. (2023). *Qué es el compliance laboral y qué obligaciones supone para las empresas*.
<https://abogadosduran.com/que-es-el-compliance-laboral-y-que-obligaciones-supone-para-las-empresas/>.
- López, S. y Ruiz, E.(2021). *Operaciones administrativas de recursos humanos*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=16569>.
- Lozano, R. (2019). *Delincuencia Organizada: historia y estructuras delictiva*. Instituto San Juan de Estudios Superiores, Zacatecas, México.
http://revista.cleu.edu.mx/new/descargas/1904/Articulo06_delincuencia-organizada-historia-estructura.pdf.
- Martínez, E. (2022). Conducta antisocial en adolescentes de escuelas secundarias. *Formación Estratégica*, vol. 02, 75–105.
<https://www.formacionestrategica.com/index.php/foes/article/view/90>.
- Martínez, J. (2022). *El polígrafo como herramienta para prevención del delito empresarial* Universidad Autónoma de Nuevo León. *Archivos de Criminología, Seguridad Privada y Criminalística*, vol (18), pp. 144-167.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8333109>.
- Mendoza, W. (2022). *Selección de personal y gestión de recursos humanos en la sede central del gobierno regional de ucajali*, 2022.[Tesis, Universidad Nacional del Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6704/B9_2023_UNU_MAESTRI_A_2022_TM_WALTER-MENDOZA.pdf?sequence=3&isAllowed=y.
- Mora, L.(2020). *Justicia terapéutica: beneficios en el sistema penal*. [Licenciatura, Universidad ULACIT].

<http://44.209.83.190/bitstream/handle/123456789/7454/046131.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Morris, C. y Maisto, A. (2023). *Psicología*. Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=32864>.

Norza, E. y Egea, G. (2022). *Con-ciencia criminal: Criminología, psicología jurídica y perfilación criminal*. Editorial El Manual Moderno. https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nlyCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA472&dq=DEFINicion+de+personalidad+&ots=0qm2ZZ8dVi&sig=UJ_V3uVwIKI_zxpjEOEBokery2E#v=onepage&q&f=false.

Padilla, J. y Niño, M. (2022). PSICOANÁLISIS. *Revista de la Asociación Psicoanalítica Colombiana*, 34 (2), 201-388. https://www.asociacionpsicoanaliticacolombiana.org.co/pdfs/Revista_Vol_34_2%202022.pdf#page=34.

Palomare, A., Gracia A., Cebrián, A. y López, E. (2023). *Diseño y validación de un instrumento de evaluación de los procesos de enseñanza-aprendizaje en el desarrollo de la competencia aprender a aprender "Innovaprende"*. Contextos Educativos. Revista De Educación, (31), 201–222. <https://doi.org/10.18172/con.5534>.

Pérez, K. y Herrán, L. (2020). *"El contrato psicológico como factor mitigante de la rotación de personal: Un análisis desde el enfoque cognitivo-conductual"*. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>.

- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., Vargas, I., Calvache, O. y Abanto, W. (2020). Metodología de investigación Cuantitativa & Cualitativa. Institución Universitaria Antonio José Camacho. <https://repositorio.uniajc.edu.co/handle/uniajc/596>.
- Quirós, M. (2023). *Proceso de la investigación cuantitativa, elaboración del marco teórico*. [Diapositivas de PowerPoint]. Facultad de psicología, Universidad Central.
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.7 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [10 de diciembre 2023].
- Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.7 en línea]. < <https://dle.rae.es/fraude> > [24 de diciembre 2023].
- Reales, L., Robalino, G., Peñafiel, A., Cárdenas, J. y Cantuña, P. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. *Revista Universidad y Sociedad*, vol. 14, pp. 681-691.
- Requejo, G., Villa, M., Ruiz, L., y Rojas, E. (2023). Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú. *Revista De Ciencias Sociales*, XXIX (3), 470-48. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9102168>.
- Rodríguez, D. (2022). Impacto de las prácticas de gestión de recursos humanos en la productividad laboral: (1 ed.). Editorial UPTC. <https://elibro.net/es/lc/ulatinacr/titulos/231876>.
- Rodríguez, E. (2020). “Reingeniería de perfiles de puesto en una empresa privada de Yecapixtla, Morelos”. . [Tesis, Universidad Autónoma de estado de Morelos]. <http://www.riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/3208/ROSENL06.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Rodríguez, R. y Cantero, M. (2020). Albert Bandura: impacto en la educación de la teoría cognitiva social del aprendizaje. *Revista Padres y Maestros*, vol. (384), 72–76. <https://doi.org/10.14422/pym.i384.y2020.011>.
- Rojas, G. (2023). *Metodología de la investigación para anteproyectos. I*. Universidad Abierta para Adultos (UAPA). <https://elibro.net/es/lc/ulatinacr/titulos/229656>.
- Ruiz, E., Gago, L., García, C., López, S.(2021). *Recursos humanos y responsabilidad social corporativa*. McGraw-Hill Interamericana. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=16610>
- Sánchez, A., Revilla, D., Alayza, M., Sime., L., Trelles. L y Tafur, R. (2020). *Los métodos de investigación para la Elaboración de las tesis de maestría en educación*. <https://files.pucp.education/posgrado/wp-content/uploads/2021/01/15115158/libro-los-metodos-de-investigacion-maestria-2020-botones-2.pdf#page=51>.
- Sánchez, M., Fernández, M. y Diaz, J. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica RCUIRSAEL*, vol. (8). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2631-27862021000300107&script=sci_arttext.
- Sinuhé, C. (2018), Neuropsicología: su importancia en el comportamiento del trabajador. *Iberoamerican Business Journal*, vol (1), 43-59. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/66984440/pdf_19-libre.pdf?1620500231=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DNeuropsicologia_su_importancia_en_el_com.pdf&Expires=1695522097&Signature=FnBDnRL0~UnfE2j1v1MIPzAaw~l7L~Na6Quew6FZQ9uyLUtOsJK6F~mVkWBroFMfDGNyQXSDsNCqusQeA8BkPIO~DEF3

[Wvt03aVbO6ZWAP~DZOe8syPU~t6XbhGmylirH~EOwlHvbiR-
WuDCuSopAnV3p2MI-
dVJBHdVo6zn22fxc8osJhKpEbTS1n2SZkzl2LEpWUzcStIocNAepXs18Ma79cuEU
B~K4tDHuipcFpb854qLO6VqJE-z0PtUpPZ7e-
dzvVP4M9ZkOxfxIv4QFwphCDFsJNaJ8rdUqoUf3kCl20hJ7q0~81a2G0Vvz~J9ffmj
K1Q5T7dADaZs7ajJQ &Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA.](https://www.googleapis.com/auth/cloud-platform)

Solano, M. y Sancán T. (2022). *Diseño de un manual de reclutamiento y selección para el personal operativo en obra civil de la empresa CADMECORP S.A.* [Tesis, Universidad de GUAYAQUIL]. <https://repositorio.ug.edu.ec/server/api/core/bitstreams/4872d6c1-8014-4018-8dfe-6698c54f012a/content>.

Spiegel, M. y Stephens, L. (2020). Estadística. McGraw-Hill. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=10328>.

Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe>.

TEA Ediciones.(2023).*TOP. Tríada Oscura de la Personalidad en el Trabajo*. <https://web.teaediciones.com/TemasDelMes/TM-WEB/2023/noviembre2023.html>.

Torres, B. y Augusto, C. (2022). *Metodología de la investigación*. Pearson Educación.

Universidad Internacional de La Rioja UNIR. (2023). *Tipos de sanciones laborales y sus consecuencias*. <https://www.unir.net/derecho/revista/tipos-sanciones-laborales/>.

Vasconcelos, K. y Montero, B. (2021).Sistematización de la metodología disruptiva implementada en el cursode Reclutamiento y Selección de personal de la Carrera de Administración y Gestión de Recursos Humanos. *Revista Estudios Universidad*

Técnica Nacional Costa Rica, vol (43), pp.1-20.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/estudios/article/view/49346/49170>.

Villanueva, F. (2022). *Metodología de la investigación*.

Klik. <https://books.google.es/books?id=6e->

KEAAAQBAJ&lpg=PP1&ots=WGMR3PFGhq&dq=metodologia%20de%20investig

aci%C3%B3n%20&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false.

Westerman. (2023). *Método STAR en las Entrevistas de Trabajo, 7 Ventaja*. <https://westerman->

[associates.com/metodo-star/](https://westerman-associates.com/metodo-star/).

Yunda, J. (2021). *Caracterización de los métodos de reclutamiento y selección que utilizan las empresas de la ciudad de Santiago de Cali en el área de recursos humanos para el año*

2021. [Tesis, Universidad del Valle].

<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/70eeb510-7275->

[44c4-a652-b327f57bd2c7/content](https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/70eeb510-7275-44c4-a652-b327f57bd2c7/content).

Apéndice

Apéndice 1

Aprobación de la institución para realizar la investigación

 **Cindy Gonzalez** Entrada -...Grupo Empagro 11 de diciembre de 2023, 4:12 p. m.
 Aprobación Tesis Sofia Vargas 
 Para: Sofia Vargas, sofiavargaszamora@gmail.com, Cc: nroman@edu.uc.ac.cr [Detalles](#)

Buenas Tardes Sofia, espero se encuentre bien.

Sofia, tal como lo hablamos **Transportes Dinámicos TRADI S.A.**, número de cédula jurídica 3 101 650408, autoriza a la señora Sofía Vargas Zamora, número de cédula 1 1564 0567, a realizar el trabajo final de graduación en la compañía.

Cualquier consulta estamos para servirle.

Saludos





Cindy González González

Email: cgonzalezg@grupoempagro.com • Tel: (506) 2439-0008 • Fax: (506) 2439-0347

Encargada Recursos Humanos



Los Tierníticos Oficial • Arroz Halcón Oficial • www.grupoempagro.com

Apéndice 2

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CENTRAL
 ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 IIIQ2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA.

Nombre de la persona investigadora: ___Sofía Vargas Zamora_____

Nombre de la persona participante: _____

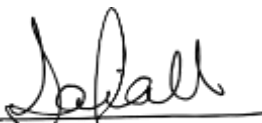
Medio para contactar: _____

- I. **Propósito de la entrevista:** El fin del cuestionario es conocer su criterio y experiencia en cuanto en el puesto de chofer. En el marco del Trabajo Final de Graduación denominado “Propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer de la empresa Transportes Dinámicos S.A. ubicada en San Rafael de Alajuela. Durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024”; del estudiante, de la carrera de psicología de la UC. El mismo dirigido por la MPsc. Nancy Román González. Aunado, cuenta con el aval de realización en la institución por medio de una carta enviada por medio de correo electrónico .
- I. **Metodología:** Se realizará una cuestionario, en la cual se indagará la percepción, experiencia y conocimiento sobre el puesto de chofer en la organización Transportes Dinámicos S.A..
- II. **Riesgos:** La participación en el cuestionario , no ocasionará riesgo para la salud e integridad física.
- III. **Beneficios:** No existe un beneficio directo para la persona participante de la entrevista. Pero su contribución en el TFG, permitirá la elaboración de un documento y conocimiento, sobre la temática de comportamiento antisocial, específica para la organización Transportes Dinámicos S.A..
- IV. **Voluntariedad:** La participación en la entrevista es voluntaria.
- V. **Confidencialidad:** Se garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, no haciendo referencia del nombre de las personas participantes, en el documento final. Se recuerda que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense, como cuando la ley obliga a informar sobre ciertas enfermedades o sobre cualquier indicio de maltrato o abandono infantil. Estas limitaciones y otras se prevén y señalan a los/las participantes.
- VI. **Información:** Antes de dar su autorización debe hablar con el/la estudiante responsable de la investigación sobre este estudio y el deben haber contestado

satisfactoriamente todas sus preguntas acerca del estudio y de sus derechos. Si requiere de más información, puede contactarlo al correo electrónico sofiavargaszamora@gmail.com o bien con la tutora al correo electrónico nroman@edu.uc.ac.cr

Consentimiento: He leído toda la información consignada en este documento antes de firmarlo, se dio el espacio para hacer preguntas y han sido contestadas de forma satisfactorias; por lo que comprendo de que trata el estudio, las condiciones de la participación y accedo a participar como sujeto de este trabajo final de graduación, el cual al ser un estudio académico se entiende que los resultados son de alcance público.

Nombre completo, firma y cédula del/la participante



Sofía Vargas Zamora
Investigador/a

Lugar y fecha

NANCY ROMAN
GONZALEZ
(FIRMA)

Firmado digitalmente por
NANCY ROMAN
GONZALEZ (FIRMA)
Fecha: 2023.12.15
10:32:31 -06'00'

V°B°. Nancy Román González
Tutora de TFG/ Docente

Carrera Psicología
Universidad Central de Costa Rica

Apéndice 3

Instrumento: Cuestionario



UNIVERSIDAD CENTRAL
ESCUELA DE PSICOLOGÍA
 Licenciatura en Psicología
 Trabajo Final de Graduación
 IQ2024
 Instrumento

INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:	Propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer de la empresa transportes dinámicos s.a. ubicada en San Rafael de Alajuela. Durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024
Objetivos específicos a cumplir:	Variable 1: Indicadores de comportamiento antisocial Variable 2: Estrategias de evaluación psicológica de la conducta antisocial
Persona entrevistada:	Clave de identificación: CH-1 Puesto de trabajo: Chofer
Fecha de aplicación:	
Estudiante UC:	Sofía Vargas Zamora

Instrucciones generales: Se agradece su participación en el presente estudio. A continuación se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) de lo que aplica para el puesto de chofer

- SÍ aplica.
- NO aplica.
- NR, prefiero no responder.

CONSULTA	SI	NO	NR
1. En su experiencia laboral, ¿es posible omitir alguna información a su jefatura y que esto traiga consecuencias graves a la empresa?			

2. ¿En su trabajo se puedan dar situaciones prohibidas, que no se denuncian por miedo a represalias?			
3. En el día a día de un chofer, ¿considera que hay normativas de la empresa que son excesivas y que podrían omitirse en circunstancias específicas?			
4. ¿Es posible como chofer, decir alguna mentira o una versión no exacta de lo sucedido, para tardar el asumir las consecuencias de mis actos laborales?			
5. Cuando suceden situaciones de estrechez económicas de índole personal, ¿es posible retrasar el reintegro de efectivo de la empresa, como una solución temporal?			
6. En su experiencia, ¿existen situaciones donde se pueda tomar más tiempo de lo usual en el cumplimiento de labores, con el fin de recibir algún beneficio?			
7. Es necesario dentro del proceso de selección de personal chofer, se apliquen pruebas psicológicas, para facilitar detectar personas con conductas como mentir o violentar reglas.			
8. Hay labores dentro de las funciones del chofer, donde se puede cometer fraude o engaños			
9. El chofer debe cumplir todas las reglas establecidas en la empresa para realizar bien su labor			

Los ítems de la subcategoría de mentira serían los siguientes: 1, 4 y 7.

Los ítems de la subcategoría de fraude serían los siguientes: 2,5 y 8.

Los ítems de la subcategoría de inflación a las reglas laborales serían los siguientes: 3, 6 y 9.

Apéndice 4

Instrumento: Cuestionario Tipo Escala Likert para el Departamento de Recursos Humanos

Instrucciones generales: Se agradece su participación en el presente estudio. A continuación se muestra una serie de consultas, donde debe de marcar con una equis (X) sobre su nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración, según la siguientes opciones:

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

1. Es importante utilizar las pruebas psicométricas en el proceso de selección del puesto de chofer

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo

2. Es confiable el uso de la entrevistas conductual en el selección del puesto de chofer

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- () De acuerdo
- () Totalmente de acuerdo

3. Es confiable el uso del Método STAR , para la selección del puesto de chofer

- () Totalmente en desacuerdo
- () En desacuerdo
- () Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- () De acuerdo

Totalmente de acuerdo

4. Es necesario un profesional en psicología para la aplicación e interpretación de pruebas psicométricas, entrevista conductual y/o el Método STAR

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

5. Existe falta de capacitación para aplicar la entrevista conductual en el procesos de selección

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

6. La empresa puede hacer la inversión económica para la compra de pruebas psicométricas

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

7. La empresa cuenta con personal capacitado para la aplicación del Método STAR en el proceso de selección

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

8. Dentro del proceso de selección de conductores, cuáles acciones se realizan en la actualidad:

Entrevistas con diversas áreas (jefatura, encargada de RRHH y/u otro profesional)

Pruebas psicométricas

Pruebas por competencias

Verificación de referencias, de otros lugares de trabajo.

Verificación de antecedentes penales

Otras

Los ítems de la subcategoría de pruebas psicométrica serían los siguientes: 1,4, 6

Los ítems de la subcategoría de entrevista conductual serían los siguientes: 2, 5 y 8

Los ítems de la subcategoría de Método STAR serían los siguientes: 3 y 7

Apéndice 5

Ficha de Validación Juicio de Experto(a)

FICHA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTO(A)

I. Datos generales:

Nombre completo de la persona experta:	Cargo o institución donde labora:	Nombre del instrumento de evaluación:	Estudiante y autor del instrumento:
xx	Encargada de Recursos humanos	Cuestionario	Sofía Vargas Zamora
Tema de investigación:	Propuesta de evaluación psicológica del comportamiento antisocial para el puesto de chofer de la empresa Transportes Dinámicos s.a. ubicada en San Rafael de Alajuela. Durante los meses de septiembre del 2023 y abril del 2024		

II. Aspectos de validación:

Indicador	Criterios	Regular 0-1	Buena 2-5	Muy buena 6-8	Excelente 9-10
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiada para el perfil de la población meta.				
Objetividad	Está expresado en conductas observables.				
Organización	Existe una organización lógica de las consultas.				
Coherencia	Entre los objetivos, variables y consultas.				
Metodología	La estrategia responde al propósito y enfoque del estudio.				

Intencionalidad	Adecuado para medir aspectos de la investigación.				
-----------------	---	--	--	--	--

III. Opinión sobre la aplicación:

San José, xx de xxx de 2024.

Firma: _____

Apéndice 6

Solicitud estudiante en Registro Universidad Central