



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL PRESENTISMO Y SU INFLUENCIA SIGNIFICATIVA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA POLICÍA
NACIONAL DEL PERÚ (PNP) – CHICLAYO EN EL AÑO 2018**

PRESENTADA POR

**CARLOS ENRIQUE CALONGOS SALAZAR
CLAUDIA CRISTINA JARAMILLO ACOSTA**

ASESORA

KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY

TESIS

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN**

CHICLAYO – PERÚ

2019



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

La autora sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS
HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**EL PRESENTISMO Y SU INFLUENCIA SIGNIFICATIVA EN
EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES
ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP) - CHICLAYO EN EL
AÑO 2018**

**TESIS PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

Bach. CARLOS ENRIQUE CALONGOS SALAZAR

Bach. CLAUDIA CRISTINA JARAMILLO ACOSTA

ASESOR:

Mg. KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY

CHICLAYO, PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi familia:

mi hermosa madre Consuelo, esto es para ti, ¡te amo!

mi padre, General PNP Roger, por tu gran apoyo.

mi hermano Robinson, por tus consejos.

mi novia Milleth, por tu cariño y amor.

Carlos Enrique Calongos Salazar

Agradecimientos

Nos gustaría dar las gracias al Director del Hospital, Coronel PNP Tomás Castañeda, por la información otorgada, por su tiempo y por darnos las facilidades para poder aplicar la investigación.

Finalmente, agradecer a nuestra asesora la Mg. Kelly Cristina Vásquez Huatay por sus conocimientos y contribuciones que fueron clave para este logro.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos	ii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	xiv
Situación problemática	xiv
Problemas de investigación.....	xvi
Objetivos de estudio.....	xvi
Hipótesis.....	xvii
Justificación.....	xvii
Limitaciones del estudio	xviii
Metodología.....	xviii
Estructura del estudio.....	xix
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	1
1.1 Antecedentes de la investigación	1
1.1.1 Tesis internacionales.....	1
1.1.2 Tesis nacionales.....	3
1.2 Bases teóricas	7
1.2.1 Presentismo	7
1.2.1.1 Según Koopman et al. (2002).....	7
1.2.1.1.1 Definición del presentismo	7
1.2.1.1.2 Medición del presentismo.....	8
1.2.1.1.3 Dimensiones e indicadores del presentismo.....	9
1.2.1.2 Según Johansson & Lundberg (2004)	11
1.2.1.2.1 Definición del presentismo	11
1.2.1.2.2 Modelo de flexibilidad de la enfermedad	11
1.2.1.3 Según Aronsson, Gustafsson, & Dallner (2000)	15
1.2.1.3.1 Definición del presentismo	15
1.2.1.3.2 Teoría del presentismo	15
1.2.2 Desempeño laboral	20
1.2.2.1 Según Chiavenato (2011).....	20

1.2.2.1.1	Definición del desempeño	20
1.2.2.1.2	Definición de evaluación del desempeño	20
1.2.2.1.3	Responsabilidad de la evaluación del desempeño	21
1.2.2.1.4	Factores que afectan el desempeño en el puesto	23
1.2.2.1.5	Evaluación de 360°	25
1.2.2.1.6	Objetivos de la evaluación de desempeño	27
1.2.2.1.7	Beneficios de la evaluación del desempeño	27
1.2.2.1.8	Métodos tradicionales de evaluación de desempeño	29
1.2.2.2	Según Robbins, DeCenzo, & Coulter (2013)	32
1.2.2.2.1	Definición de sistema de administración del desempeño	33
1.2.2.2.2	Métodos para evaluar el desempeño	33
1.2.2.2.3	Administración por objetivos (APO)	34
1.2.2.3	Según Murphy (1989)	35
1.2.2.3.1	Definición del desempeño	35
1.2.2.3.2	Dimensiones del desempeño	36
1.2.2.4	Según Campbell (1990)	37
1.2.2.4.1	Definición del desempeño	37
1.2.2.4.2	Factores del desempeño	38
1.2.2.5	Según Koopmans et al. (2014)	41
1.2.2.5.1	Definición del desempeño	41
1.2.2.5.2	Dimensiones del desempeño	42
1.2.3	Dinámica laboral de los administrativos del Hospital PNP - Chiclayo	48
1.2.3.1	Descripción del Hospital	48
1.2.3.2	Contexto laboral	49
1.3	Definición de términos básicos	51
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES		53
2.1	Formulación de hipótesis principal y derivadas	53
2.1.1	Hipótesis general	53
2.1.2	Hipótesis específicas	53
2.2	Variables y definición operacional	53
2.2.1	Definición conceptual	53
2.2.2	Definición operacional	54
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA		55
3.1	Diseño metodológico	55
3.2	Diseño muestral	56
3.2.1	Población	56
3.2.2	Muestra	57

3.3	Técnicas de recolección de datos.....	61
3.3.1	Confiabilidad del instrumento	62
3.3.2	Validez del instrumento	64
3.4	Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	68
3.5	Aspectos éticos.....	68
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		70
4.1	Resultados de la investigación	70
4.1.1	Descripción de la muestra.....	70
4.1.2	Análisis exploratorio	71
4.1.3	Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis ..	72
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		82
5.1	Discusión de resultados.....	82
CONCLUSIONES		88
RECOMENDACIONES.....		89
FUENTES DE INFORMACIÓN.....		91
ANEXOS.....		97
Anexo 1: Matriz de consistencia.....		98
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables.....		101
Anexo 3: Instrumentos de recopilación de datos: Guía de entrevista y cuestionario.....		106
Anexo 4: Pruebas piloto		114
Anexo 5: Validaciones de expertos		117
Anexo 6: Carta de aprobación para realizar el trabajo de campo.....		136
Anexo 7: Carta de presentación, consentimiento informado, cuadro de trabajadores, hoja de calificación al oficial PNP.		138
Anexo 8: Base de datos SPSS 25 - Hospital PNP Chiclayo y T tab.....		146
Anexo 9: Análisis de fiabilidad.....		148
Anexo 10: Pruebas de normalidad		150
Anexo 11: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 01		153
Anexo 12: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 02		154
Anexo 13: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 03		155
Anexo 14: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 04		156
Anexo 15: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 05		157
Anexo 16: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 06		158
Anexo 17: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 07		159

Anexo 18: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 08	160
Anexo 19: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 09	161
Anexo 20: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 10	162
Anexo 21: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 11	163
Anexo 22: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 12	164
Anexo 23: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 13	165
Anexo 24: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 14	166
Anexo 25: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 15	167
Anexo 26: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 16	168
Anexo 27: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 17	169
Anexo 28: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 18	170
Anexo 29: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 19	171
Anexo 30: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 20	172
Anexo 31: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 21	173
Anexo 32: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 22	174
Anexo 33: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 23	175
Anexo 34: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 24	176
Anexo 35: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 25	177
Anexo 36: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 26	178
Anexo 37: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 27	179
Anexo 38: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 28	180
Anexo 39: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la variable desempeño laboral	182
Anexo 40: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño de tareas	184
Anexo 41: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño contextual	186
Anexo 42: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la dimensión comportamiento laboral contraproducente	188
Anexo 43: Costos del presentismo – Base teórica	190
Anexo 44: Costos del presentismo – Procedimiento	193
Anexo 45: Días perdidos por presentismo.....	199
Anexo 46: Cuadro de remuneraciones	199

Anexo 47: Proforma de servicio para tratamiento de presentismo	200
Anexo 48: Fotos de aplicación de encuesta	202

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Síntesis de definiciones de presentismo.....	19
Tabla 2. Síntesis de definiciones de desempeño laboral.....	46
Tabla 3. Resumen de los componentes propuestos de desempeño laboral	47
Tabla 4. Sub-áreas de Administración del Hospital Regional de la PNP. Chiclayo	57
Tabla 5. Nivel de confianza de la investigación	58
Tabla 6. Cálculo de la muestra	59
Tabla 7. Estratificación del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo.....	60
Tabla 8. Fiabilidad de escalas - Análisis de consistencia interna	63
Tabla 9. Validez de constructo de los ítems de la escala de presentismo mediante el Análisis de Componentes Principales con rotación Varimax.....	65
Tabla 10. Validez de constructo de los ítems de la escala de desempeño laboral mediante el Análisis de Componentes Principales con rotación Varimax.....	67
Tabla 11. Edades de la muestra por categorías	71
Tabla 12. Relación entre presentismo y desempeño de tareas.....	72
Tabla 13. Relación entre presentismo y desempeño contextual	76
Tabla 14. Relación entre presentismo y comportamiento laboral contraproducente	78
Tabla 15. Relación entre presentismo y desempeño laboral	80
Tabla 16. Matriz de consistencia	98
Tabla 17. Operacionalización de la variable 1	101
Tabla 18. Operacionalización de la variable 2	103
Tabla 19. Estructura del cuestionario de Presentismo	108
Tabla 20: Estructura del cuestionario de Desempeño laboral	110
Tabla 21. Cuestionario	112
Tabla 22. Estadísticas de fiabilidad de prueba piloto N°1.....	114
Tabla 23. Estadísticas del total de elementos de prueba piloto N°1	114
Tabla 24. Estadísticas de fiabilidad de prueba piloto N°2.....	115
Tabla 25. Estadísticas del total de elementos de prueba piloto N°2.....	115
Tabla 26. Estadísticas de fiabilidad del instrumento	148
Tabla 27. Estadísticas del total de elementos del instrumento	149
Tabla 28. Pruebas de normalidad de presentismo y desempeño laboral ...	150
Tabla 29. Pruebas de normalidad de dimensiones del desempeño laboral	151
Tabla 30. Rapidez en el trabajo afectada	153
Tabla 31. Incapacidad de logros de objetivos	154
Tabla 32. Consecución de metas laborales afectada	155
Tabla 33. Sufrimiento en el desarrollo del trabajo	156
Tabla 34. Descontrol de emociones	157
Tabla 35. Frustración.....	158
Tabla 36. Resolución inadecuada de tareas	159
Tabla 37. Comunicación ineficaz.....	160
Tabla 38. Poca energía en el trabajo.....	161
Tabla 39. Desmotivación en el trabajo	162
Tabla 40. Distracción en el trabajo	163
Tabla 41. Establecimiento de objetivos	164
Tabla 42. Determinación del tiempo	165

Tabla 43. Organización de tareas.....	166
Tabla 44. Logro de metas.....	167
Tabla 45. Manejo del tiempo	168
Tabla 46. Distinción de tareas	169
Tabla 47. Enfoque	170
Tabla 48. Iniciativa.....	171
Tabla 49. Nuevas formas	172
Tabla 50. Conocimientos actualizados	173
Tabla 51. Experiencias	174
Tabla 52. Nuevas soluciones.....	175
Tabla 53. Resolución de problemas	176
Tabla 54. Enfoque en lo negativo	177
Tabla 55. Quejas de asuntos sin importancia.....	178
Tabla 56. Agrandamiento de problemas.....	179
Tabla 57. Comentarios de aspectos negativos.....	180
Tabla 58. Cruce de la variable presentismo y la variable desempeño laboral	182
Tabla 59. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño de tareas.....	184
Tabla 60. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño contextual	186
Tabla 61. Cruce de la variable presentismo y la dimensión comportamiento laboral contraproducente	188
Tabla 62. Resumen de métodos de costeo del presentismo	192
Tabla 63. Procedimiento de costeo del presentismo	194
Tabla 64. Fiabilidad de la escala costos del presentismo.....	195
Tabla 65. Costo anual de presentismo en salarios y con valor agregado perdido.....	196
Tabla 66. Días, horas y fuerza laboral perdida por presentismo al año.....	197
Tabla 67. Costo anual en salarios del presentismo y el total de planilla del Hospital al año en base al sueldo bruto	197
Tabla 68. Total de costos del presentismo al año (considerando costos indirectos en base a salarios)	198
Tabla 69. Total de costos del presentismo al año (considerando costos indirectos en base al valor agregado perdido)	198

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. El modelo de flexibilidad de la enfermedad.....	14
Figura 2. Factores que afectan el desempeño en el puesto	24
Figura 3. Evaluación de 360°	26
Figura 4. Organigrama de la Dirsapol	49
Figura 5. Hospital Regional PNP - Chiclayo.....	50
Figura 6. Gráfico de la muestra por Sexo	71
Figura 7. Base de datos SPSS: vista de datos.....	146
Figura 8. Base de datos SPSS: vista de variables	147
Figura 9. Valor T tab en SPSS 25	148
Figura 10. Gráfico de normalidad de presentismo	150
Figura 11. Gráfico de normalidad de desempeño laboral	151
Figura 12. Gráfico de normalidad de desempeño de tareas	152
Figura 13. Gráfico de normalidad de desempeño contextual	152
Figura 14. Gráfico de normalidad de comportamiento laboral contraproducente	153
Figura 15. Rapidez en el trabajo afectada	154
Figura 16. Incapacidad de logros de objetivos	155
Figura 17. Consecución de metas laborales afectada	156
Figura 18. Sufrimiento en el desarrollo del trabajo	157
Figura 19. Control de emociones	158
Figura 20. Frustración	159
Figura 21. Resolución inadecuada de tareas	160
Figura 22. Comunicación ineficaz	161
Figura 23. Energía en el trabajo.....	162
Figura 24. Desmotivación en el trabajo.....	163
Figura 25. Distracción en el trabajo.....	164
Figura 26. Establecimiento de objetivos.....	165
Figura 27. Determinación del tiempo	166
Figura 28. Organización de tareas	167
Figura 29. Logro de metas	168
Figura 30. Manejo del tiempo.....	169
Figura 31. Distinción de tareas.....	170
Figura 32. Enfoque.....	171
Figura 33. Iniciativa	172
Figura 34. Nuevas formas.....	173
Figura 35. Conocimientos actualizados	174
Figura 36. Experiencias	175
Figura 37. Nuevas soluciones	176
Figura 38. Resolución de problemas.....	177
Figura 39. Enfoque en lo positivo.....	178
Figura 40. Quejas de asuntos sin importancia	179
Figura 41. Agrandamiento de problemas	180
Figura 42. Comentarios de aspectos negativos	181
Figura 43. Cruce de la variable presentismo y la variable desempeño laboral	183
Figura 44. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño de tareas.....	185

Figura 45. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño contextual	187
Figura 46. Cruce de la variable presentismo y la dimensión comportamiento laboral contraproducente	189

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia del presentismo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018. Para este fin, se realizó una investigación básica con enfoque mixto, de alcance correlacional y de diseño no experimental. La unidad de investigación fue de 35 trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP Chiclayo. Los resultados del estudio demostraron que el presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos, es decir, mantienen una correlación inversa alta. Con respecto a las dimensiones del desempeño, la primera variable tiene una correlación inversa moderada con el desempeño de tareas y con el desempeño contextual, a diferencia del comportamiento laboral contraproducente, en el que la correlación es directa moderada. Finalmente, a partir de los resultados analizados, se pudo concluir que se manifiesta presentismo dentro de la organización, pero su nivel es bajo y el desempeño laboral es bueno y aceptable. De manera complementaria, se calculó los costos del presentismo. En este sentido, se proponen recomendaciones que permitirán al Hospital y a las empresas reducir sus niveles y los costos que estos generan para aumentar el desempeño laboral de los trabajadores.

Palabras clave:

Presentismo, desempeño laboral, desempeño de tareas, desempeño contextual, comportamiento laboral contraproducente.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the influence of presenteeism on the job performance of the administrative workers of the PNP Regional Hospital - Chiclayo in the year 2018. For this purpose, a basic research with a mixed approach, correlational scope and non-experimental design was carried out. The research unit was 35 administrative workers of the Chiclayo PNP Regional Hospital. The results of the study showed that presenteeism significantly influences the job performance of administrative workers, that is, they maintain a high inverse correlation. With respect to the dimensions of performance, the first variable has a moderate inverse correlation with the performance of tasks and with contextual performance, unlike counterproductive job behavior, in which the correlation is moderate direct. Finally, based on the results analyzed, it was concluded that presenteeism is manifested within the organization, but its level is low and job performance is good and acceptable. In addition, the costs of presenteeism were calculated. In this sense, recommendations are proposed that will allow the Hospital and the companies to reduce their levels and the costs they generate to increase the job performance of workers.

Keywords:

Presenteeism, job performance, performance of tasks, contextual performance, counterproductive job behavior.

INTRODUCCIÓN

Situación problemática

En Latinoamérica, el sector salud ha sido reconocido como un espacio de difícil acceso para los ciudadanos, además, existe centralismo debido a que los países orientan el desarrollo solo a las capitales (Gestión, 2017). Es decir, los gobiernos latinoamericanos destinan una baja inversión para el sector salud, haciendo que éste sea uno de los menos desarrollados en cada país.

En el Perú, Sausa (2018) afirma que existe una falta de inversión y una inadecuada gestión de los recursos disponibles que genera deficiencia en los servicios lo cual afecta la salud de millones de peruanos. Ante esta realidad, los trabajadores administrativos deben demostrar capacidad y eficiencia para gestionar los centros de salud pública a pesar de los obstáculos y la falta de apoyo del Gobierno como la escasa provisión de materiales y los procesos burocráticos para atender a sus solicitudes, lo que impide un desempeño eficiente.

A nivel regional, el panorama no parece ser muy alentador, puesto que, a pesar de las iniciativas del gobierno local para mejorar las condiciones del rubro a demanda de la población, aún persistieron problemas y protestas por parte de los trabajadores. Comenta el Gobierno Regional de Lambayeque (2016), que para ese año se habían declarado viables 11 proyectos para el sector salud, en los que necesitarían una inversión de 208,872,394 soles. Es un monto bastante ambicioso, pero con el que se podría mejorar la infraestructura y el acceso a un servicio de salud de calidad para la población de la Región.

Sin embargo, durante el año 2018, los empleados del sector salud de Lambayeque protestaron exigiendo a la Gerencia Regional de Salud el cumplimiento de sus derechos, como mayores recursos económicos para el sector, línea de carrera y mayores oportunidades para los trabajadores

de administración (Radio Programas del Perú (RPP), 2018). Esto afecta las necesidades de la población porque los establecimientos de salud se cierran por las protestas, y los pacientes no pueden ser atendidos.

A nivel empresarial se puede señalar que 77 centros de salud de la PNP, específicamente cinco hospitales carecen de suministros y cuentan con medicinas ya vencidas (El Comercio, 2016). Además, El Comercio (2016) menciona que gran parte de los equipos médicos no pueden ser utilizados y las ambulancias no funcionan. Todo esto, podría revertirse si se llevara a cabo la inversión de aproximadamente 350 millones de soles provenientes del Fondo de Aseguramiento en Salud de la PNP (Saludpol).

Podemos indicar que a nivel empresa la falta de apoyo por parte del Gobierno afecta las condiciones laborales, el clima organizacional y la satisfacción de los empleados, lo que aumenta las probabilidades de desarrollarse presentismo y por ende afectar el desempeño laboral.

Las condiciones laborales afectan el desempeño de los trabajadores a nivel físico, mental y social, esto también, repercute en el ambiente laboral de la empresa. Sumado a ello, se sabe que los conflictos internos laborales y personales afectan a cada colaborador de diferentes maneras, lo que ocasiona que el trabajador no desempeñe sus actividades de forma eficiente (Petit, Sánchez, & Vargas, 2012). Por lo tanto, se manifiesta el fenómeno llamado presentismo definido por Koopman et al. (2002) como la productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos.

Se puede afirmar que se cuenta con un sector salud abandonado y precario en recursos y de difícil acceso tanto para ciudadanos como para trabajadores administrativos, estos últimos ven perjudicado su ambiente de trabajo y junto al inadecuado manejo de sus conflictos personales y laborales, consecuentemente veremos reflejados todos estos factores en su desempeño laboral y cómo este influye en la empresa.

Problemas de investigación

Problema general

Según lo expuesto el problema principal fue formulado de la siguiente manera:

- ¿Cómo influye el presentismo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?

Problemas específicos

- ¿Cómo se relaciona el presentismo con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?
- ¿Cómo se relaciona el presentismo con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?
- ¿Cómo se relaciona el presentismo con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?

Objetivos de estudio

Objetivo general

- Determinar la influencia del presentismo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Objetivos específicos

- Identificar la relación del presentismo con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.
- Identificar la relación del presentismo con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.
- Identificar la relación del presentismo con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Hipótesis

La hipótesis general de la investigación es:

- El Presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Justificación

La investigación es importante porque estudiaremos el presentismo que es un fenómeno actual y relativamente nuevo que acontece en las empresas de nuestra localidad, pero que no todas conocen acerca de esta nueva “manifestación”. Como sustenta Petit et al. (2012), es perjudicial para la salud de los colaboradores, ya que en un afán por “mejorar su productividad”, trabajan más tiempo, lo que posteriormente ocasiona mayor estrés laboral reflejados en enfermedades físicas y psíquicas.

Cabe resaltar que se manifiesta en el trabajador de una manera indirecta, que ni él mismo puede reconocer, es decir, afecta su desempeño personal ya que no trabaja como debería perjudicando el desempeño de toda la empresa (Petit et al., 2012).

Por otro lado, Vara (2013) sostiene que el presentismo a causa de los problemas personales de pareja representa el 73% de los costos totales (\$ 4,713 millones), en comparación con el ausentismo (25%), rotación (1%) y tardanzas (1%).

La investigación servirá para demostrar la relación que existe entre las variables estudiadas y detectar los grados de presentismo en el Hospital Regional de la PNP de Chiclayo. Finalmente, esto beneficiará al Hospital y a las empresas porque se realizará recomendaciones para reducir esta manifestación y sus costos a fin de generar mayor desempeño laboral.

Limitaciones del estudio

Las limitaciones que se encontraron fue en primer lugar la búsqueda de la empresa para poder realizar el estudio ya que se tuvo complicaciones para conseguir el apoyo que nos permita realizar la investigación. Otra dificultad fue la base teórica debido a que no se encontró información en libros sobre el presentismo. Por tal motivo, la base teórica se tomó de artículos científicos en inglés. Finalmente, se tuvo algunos retrasos con las entrevistas al director del Hospital PNP por disponibilidad de tiempo.

Metodología

El enfoque de la investigación es mixto, debido a que se realizó una investigación cualitativa y cuantitativa. El alcance es correlacional, porque el propósito fue medir el grado de relación que existe entre las variables. Y el diseño es no experimental, porque no se manipuló las variables de estudio, solo se observó cómo suceden los fenómenos en la realidad. Además, el diseño es de tipo transversal porque se estudió el tema de investigación en el año 2018.

La unidad de investigación fueron los trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP Chiclayo, cuyo personal lo conforman 226 personas. La población del área de estudio estuvo compuesta por 38 trabajadores, y la representación de la muestra por 35 administrativos.

Estructura del trabajo

La tesis está estructurada en cinco capítulos. En el primer capítulo se desarrolla el marco teórico que incluye los antecedentes, bases teóricas y la definición de términos básicos; el segundo capítulo comprende las hipótesis y variables; el tercer capítulo trata acerca de la metodología de la investigación; el cuarto capítulo abarca la presentación de los resultados; en el quinto capítulo se discuten los resultados; y finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

1.1.1 Tesis internacionales.

Limongi (2017) en su investigación “La percepción del presentismo laboral y su relación con los síntomas físicos de la ansiedad en trabajadores de una industria de elaboración de productos lácteos y bebidas, Carabobo 2017”, presentada en la Universidad de Carabobo, concluye que:

- Dentro de las organizaciones, antiguamente, las enfermedades equivalían a decir problemas en el aspecto físico del trabajador; actualmente, eso cambió puesto que ahora se incluyen también los factores psicosociales que afectan de manera directa la conducta que pueda asumir el colaborador dentro de su centro de trabajo, lo que causa gran preocupación en las empresas y las obliga de una u otra manera a mejorar los climas organizacionales.

El aporte de este antecedente se relaciona directamente con el clima organizacional empresarial. Un buen clima laboral, ayudará al colaborador a sentirse cómodo y tranquilo en su ambiente de trabajo, evitando así el presentismo y un bajo rendimiento laboral.

Cocker (2013) en su Tesis de Doctorado “Presentismo relacionado con la depresión: identificación de correlaciones, estimados, consecuencias, y valoración asociada del tiempo productivo perdido”, presentada en la Universidad de Tasmania, concluye que:

- El costo del presentismo asociado con la depresión y la angustia psicológica es considerable, y se percibió con mayor intensidad en las pequeñas y medianas empresas (PYMES).
- Relacionado con la salud, le cuesta a la economía australiana un estimado de \$ 25.7 mil millones de dólares (AUD) anualmente. Esto es aproximadamente cuatro veces el costo del absentismo y equivale a un promedio de seis días hábiles de productividad por empleado perdido por año.
- Además, las estimaciones de los Estados Unidos han demostrado que representa hasta el 60% del costo total directo e indirecto de la mala salud de los empleados, y el resto está representado por los costos médicos, de farmacia, ausentismo y discapacidad.
- Esta tesis reveló también que las personas con presentismo pueden ser casos más leves de depresión, y pueden beneficiarse de los programas de promoción de salud mental en el lugar de trabajo, que ofrecen trabajos flexibles que otorgan tiempo libre para el tratamiento y la recuperación mientras se mantiene la asistencia al trabajo y los beneficios positivos del apoyo social.
- Tales medidas también permitirían a los empleadores utilizar la capacidad de trabajo restante del empleado y se ha demostrado que disminuyen la ausencia por enfermedad a largo plazo.

El aporte del antecedente es que permite ver como las empresas presentan pérdidas económicas provenientes del presentismo, especialmente por temas de salud. Asimismo, algunos casos se manifestaron en una leve depresión. De igual manera, presenta la

responsabilidad de las empresas de apoyar al bienestar de sus empleados a través de programas de salud.

Guzmán (2017) en su tesis “Influencia de las emociones negativas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta Local de Sanidad Vegetal en Uruapán, Michoacán”, presentada en la Universidad Nacional Autónoma de México, sostiene que:

- Las emociones negativas si afectan el desempeño de los trabajadores. Dichos resultados los obtuvo luego de aplicar una prueba de desempeño laboral y otra sobre inteligencia emocional.
- Además, un gran número de empleados expresaba que las pruebas deberían ser aplicadas a sus jefes, esto se debe a que en la mayoría de los casos no existe una buena comunicación, lo cual origina que los trabajadores tengan sentimientos negativos hacia sus superiores. En consecuencia, no se mantiene un ambiente laboral agradable lo cual afecta el trabajo de los empleados.

El antecedente contribuye al desarrollo de la investigación pues se emplea como indicador para medir el presentismo a las emociones. Igualmente, con el estudio previo, se sabe que la emociones negativas si tienen un impacto en el desempeño laboral.

1.1.2 Tesis nacionales.

Valera (2015), en su Tesis de Doctorado “Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufactureras de Lima: 2012”, presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, concluye que:

- Gran parte del total de los costos de las empresas estudiadas pertenecientes al sector fabricación según la investigación, provienen de presentismo (75.2%), que son mayores a los conformados por faltas (23.74%) y demoras al centro laboral (1.04%).
- De igual modo, el autor menciona que el problema surge por diversas causas y básicamente se manifiesta en la distracción laboral que parte de los conflictos entre familia y trabajo y por el agotamiento físico proveniente de los hábitos alimenticios y de sueño. En consecuencia, ocurren errores y accidentes laborales.
- Más de 3.7 mil millones de soles anuales que equivalen aproximadamente a 1.4 mil millones de dólares americanos por año representan los costos en pérdidas del presentismo, dentro de las industrias de fabricación. Esto involucra al producto bruto interno peruano en alrededor del 0.8%.
- El llegar tarde a la jornada laboral implica prácticamente más de 19 millones de días no trabajados en las empresas investigadas, lo que representa más de 68 mil colaboradores de turno completo al año. De los días no trabajados, el número más alto proviene del presentismo, le sigue las faltas al trabajo, y por último no llegar a tiempo al centro de labores.

La contribución del antecedente es que explica los grandes costos anuales en los que incurren las organizaciones a causa del presentismo, que se origina por los conflictos laborales y personales de los empleados. De igual forma, muestra que los costos por ausencias y tardanzas son menores.

Adicionalmente, el antecedente se utilizó en el presente estudio para la obtención de los costos del presentismo y para reflexionar sobre la importancia de reducir su manifestación dentro de una empresa, puesto que ocasionan grandes pérdidas económicas.

Barroso, Rodríguez & Sifuentes (2017) en su Tesis de Maestría “Presentismo en una organización de transporte y logística: el impacto del apoyo social”, presentada en la Universidad del Pacífico, afirma que:

- Un reducido número de los colaboradores evaluados que manifiestan presentismo desarrollan una disminuida eficiencia laboral; en otras palabras, los trabajadores no pueden lidiar con los síntomas de las dolencias que presentan, a causa del estrés diario dentro de la organización.
- Igualmente, los trabajadores que recibieron de manera individual un mayor apoyo de sus colegas o supervisores dentro de la organización presentan menor presentismo e influye en su desempeño de manera determinante, dado que el empleado reconoce que representa un elemento de valor para la empresa a nivel interno y externo.

El aporte del antecedente radica en que señala que el apoyo que una empresa brinda a sus colaboradores, es crucial; ya que depende de la perspectiva del empleado el valor e importancia que siente con su trabajo a la suma total del equipo, los que tienen una percepción positiva, manifiestan niveles más bajos de presentismo. De la misma manera, los colaboradores que lo padecen son menos eficientes laboralmente.

Fernández (2014) en su tesis “Relaciones entre el bienestar subjetivo y el desempeño laboral en gerentes”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, sostiene que:

- Una investigación largamente aprobada ha sido la relación causal que existe entre la satisfacción laboral y el desempeño. No obstante, los resultados evidencian que la correlación entre las dos variables es baja. Frente a esta situación, surge la satisfacción con la vida como una variable que presenta mejor correlación con el desempeño y como un probable mejor predictor de este.
- Por lo tanto, el estudio muestra la presencia de correlaciones que son significativas entre los componentes de la variable satisfacción con la vida con los componentes del desempeño, estos son: la necesidad de Estatus (Satisfacción de vida) con la gestión del gasto variable (desempeño laboral) que presentan correlación negativa, y el logro de sentirse bien (Satisfacción de vida) con la gestión del gasto controlable (desempeño laboral) que tienen una correlación positiva.
- Del mismo modo, declara que existe una relación entre los altos niveles de emociones negativas y los niveles bajos de desempeño. Asimismo, que los indicadores clave para fortalecer el desempeño laboral podrían ser alcanzar un nivel adecuado en el componente Logro de sentirse bien y conservar las emociones negativas con bajos niveles.

El antecedente refuerza la relación inversa de las variables analizadas, en vista de que menos emociones negativas reducen el presentismo y en consecuencia mejora el desempeño en el trabajo.

Santi (2016) en su Tesis de Maestría "Pérdidas económicas del Ausentismo y presentismo laboral en las empresas agroindustriales de la Región Lambayeque 2016", presentada en la Universidad Nacional Agraria La Molina, señala que:

- Las organizaciones dedicadas al rubro agroindustrial dentro del departamento de Lambayeque incurren en pérdidas de dinero al manifestar presentismo en mayor porcentaje y ausencias por parte de los trabajadores.
- De la misma forma, las empresas de la región estudiada presentan este tipo de problemas, como consecuencia del cansancio de los empleados. Finalmente, proponen una alternativa de solución referida a la incursión en otro tipo de negocios pertenecientes al rubro, como el sector agrícola.

Este antecedente es importante porque permite conocer la realidad del sector analizado en Lambayeque. Las actividades del sector primario son características de la región, y cabe resaltar que, a pesar de no requerir de recursos humanos con un alto nivel de conocimientos, se manifiesta el presentismo, lo que perjudica la productividad y las utilidades de la empresa.

1.2 Bases teóricas

1.2.1 Presentismo

1.2.1.1 Según Koopman et al. (2002)

El autor es uno de los pioneros que realiza investigaciones sobre el presentismo en la Universidad de Stanford relacionado con los problemas personales y de salud.

1.2.1.1.1 Definición del presentismo

Koopman et al. (2002), explica que el desempeño comercial general de una empresa está determinado por un factor crítico que es la productividad a través de la fortaleza y la sostenibilidad (p.1).

El ausentismo afecta a la productividad, pero el presentismo lo afecta en mayor magnitud. Koopman et al. (2002), define a este como la participación activa de los empleados en el trabajo (p.1).

El concepto integra un enfoque cognitivo, emocional y conductual durante el trabajo, que es particularmente apropiado para evaluar el presentismo entre los empleados en puestos de alta y media gerencia. De igual forma, evalúa el trabajo más allá de las horas laborales establecidas (Koopman et al., 2002).

Asimismo, Koopman et al. (2002) define al presentismo disminuido como productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos (p.1).

1.2.1.1.2 Medición del presentismo

Koopman et al. (2002) crea y prueba el instrumento “Escala de presentismo de la Universidad de Stanford (SPS-32)” que evalúa el impacto de los problemas de salud en el rendimiento individual y la productividad de 175 empleados de salud (p.1).

El autor utilizó el SPS-32 para evaluar la relación entre el presentismo, los problemas de salud y la productividad en las poblaciones trabajadoras. El instrumento mide la capacidad del trabajador para concentrarse y realizar el trabajo a pesar de los problemas de salud. Una variedad de escalas existentes estudian la relación entre varios problemas de salud y el producto del trabajo.

El SPS-32 incorpora el concepto de presentismo en sus medidas de aspectos cognitivos, emocionales y conductuales de la concentración.

Esto abarca los procesos y los resultados del trabajo y la percepción de los trabajadores de su capacidad para superar la distracción de un problema de salud mientras se logran los objetivos relacionados con el trabajo.

El autor identificó en el instrumento de medición SPS-32 seis ítems que describen el presentismo al que denominó SPS-6, esta escala tiene alta confiabilidad y validez.

1.2.1.1.3 Dimensiones e indicadores del presentismo

Para construir las escalas de medición, Koopman et al. (2002) propone dimensiones e indicadores. Estas son: dimensión laboral (indicador: resultado del proceso de trabajo) y dimensión psicológica (indicadores: emoción, cognición y comportamiento).

a. Dimensión laboral: su propósito es resumir y facilitar información relacionada al trabajo que permita calificar y ver el avance que tiene el mercado laboral, en torno a lo administrativo, al derecho de trabajo y a su aspecto cuantitativo (Gobierno de Honduras, 2016).

- **Resultado del proceso de trabajo:** Se asumió el indicador de resultado del proceso de trabajo como indicador de resultado.

Los indicadores de resultado son aquellos que permiten supervisar el grado de metas cumplidas. También son conocidos como indicadores de productividad. El propósito es definir si los bienes y servicios esperados se han producido a tiempo y con los estándares establecidos (Valle & Rivera, s.f.).

b. Dimensión psicológica: se centra en la mente, y en que el individuo está orientado a cumplir objetivos y provisto de procesos que le ayudan a tener un comportamiento creativo y acorde al entorno cambiante en el cual interviene (Quintana, 2016).

- **Emoción:** Quintana (2016) sostiene que la emoción es un mecanismo de respuesta frente a estímulos del ambiente. No es controlada por el individuo y su duración es efímera.
- **Cognición:** Según Quintana (2016), la cognición es “percibir, pensar, conocer, comprender, comunicar, resolver problemas, relacionarse, representarse a sí mismo y a los otros, actuar -ser agente-”.
- **Comportamiento:** Cobo (2003) define el comportamiento organizacional como un campo del conocimiento aplicado, que se enfoca en analizar la forma en como las personas y grupos se desenvuelven en las organizaciones, con el fin de desarrollar algunos principios que faciliten la comprensión del fenómeno humano en las empresas.

Se seleccionó la teoría de Koopman et al. (2002) como la base teórica principal para el desarrollo del trabajo de investigación porque se considera que el autor es quien más enfoca al presentismo desde la administración. Además, Koopman et al. (2002) incluye de manera más integral los indicadores del presentismo como: los resultados producto del esfuerzo del trabajo y los factores personales (emociones, conocimientos y comportamientos).

1.2.1.2 Según Johansson & Lundberg (2004)

Los autores estudian la aparición del presentismo en las empresas con un “modelo de flexibilidad de la enfermedad” relacionado directamente con la enfermedad de los trabajadores.

1.2.1.2.1 Definición del presentismo

Johansson & Lundberg (2004) definen al presentismo como la decisión de las personas de ausentarse o asistir al trabajo cuando están enfermas (p.1).

1.2.1.2.2 Modelo de flexibilidad de la enfermedad

Johansson & Lundberg (2004) sostienen que el modelo de flexibilidad de la enfermedad no se ha estudiado empíricamente. Su estudio tuvo como objetivo examinar si la adaptación de la latitud y los requisitos de asistencia están asociados con la ausencia por enfermedad y la asistencia por enfermedad.

Enfatiza la elección que las personas deben hacer entre enfermarse e ir a trabajar cuando se sienten mal. La mala salud es entonces el punto de partida para el modelo. El modelo asume que las situaciones de la vida implican diferentes posibilidades para aceptar la mala salud al brindar distintas oportunidades de permanecer en el trabajo o ausentarse.

a. Ausencia de la enfermedad

La ausencia de enfermedad puede referirse a otras causas que no solo estén relacionadas con la mala salud de un empleado, ya sean estas legítimas o ilegítimas. Cuando hablamos de legítimas, queremos decir la pena, el embarazo y la crisis de la

vida. Las razones ilegítimas son por ejemplo estar impaciente por ver un evento deportivo muy importante en la televisión. Sin embargo, la mayoría de las situaciones que inducen ausencia se deben a la mala salud (Johansson & Lundberg, 2004).

b. Latitud de ajuste

Johansson & Lundberg (2004) definen la latitud de ajuste como las oportunidades que las personas tienen para reducir o de otra manera alterar su esfuerzo de trabajo cuando se sienten enfermas. Dichas oportunidades pueden ser elegir entre tareas laborales o trabajar a un ritmo más lento.

c. Los requisitos de asistencia

Para Johansson & Lundberg (2004) los requisitos de asistencia son la decisión final de asistir o no al centro de labores. Describen las consecuencias negativas de estar lejos del trabajo o ausencia que pueden afectar al sujeto, compañeros de trabajo, clientes, destinatarios de la atención, alumnos, entre otros.

Estos requisitos pueden originarse tanto dentro como fuera del trabajo. Cuando uno está ausente, las tareas pueden acumularse, los compañeros de trabajo pueden hacer más cosas, o las actividades son canceladas. Otros aspectos que constituyen requisitos de asistencia son una situación financiera débil y una posición débil en el mercado laboral.

Conclusiones del modelo

Johansson & Lundberg (2004) sostienen que las hipótesis probadas en su estudio fueron:

- La latitud de ajuste baja (empleos exigentes y tensos) se asocia con una mayor ausencia de enfermedad y menor asistencia por enfermedad que la latitud de ajuste alta (empleos pausados y tranquilos).
- Los altos requisitos de asistencia (mayores consecuencias negativas por ausencia) se asocian con una menor ausencia por enfermedad y una mayor asistencia por enfermedad que los requisitos de baja asistencia.

Una baja latitud de ajuste también puede asociarse con pequeñas posibilidades para adaptar la vida familiar en función de la salud y la enfermedad. Las mujeres y las personas de bajo nivel socioeconómico pueden ser menos capaces de ajustar el trabajo y la vida familiar en tiempos de enfermedad. Además, el aspecto financiero podría afectar directamente su decisión de no asistir a trabajar cuando se está enfermo (Johansson & Lundberg, 2004).

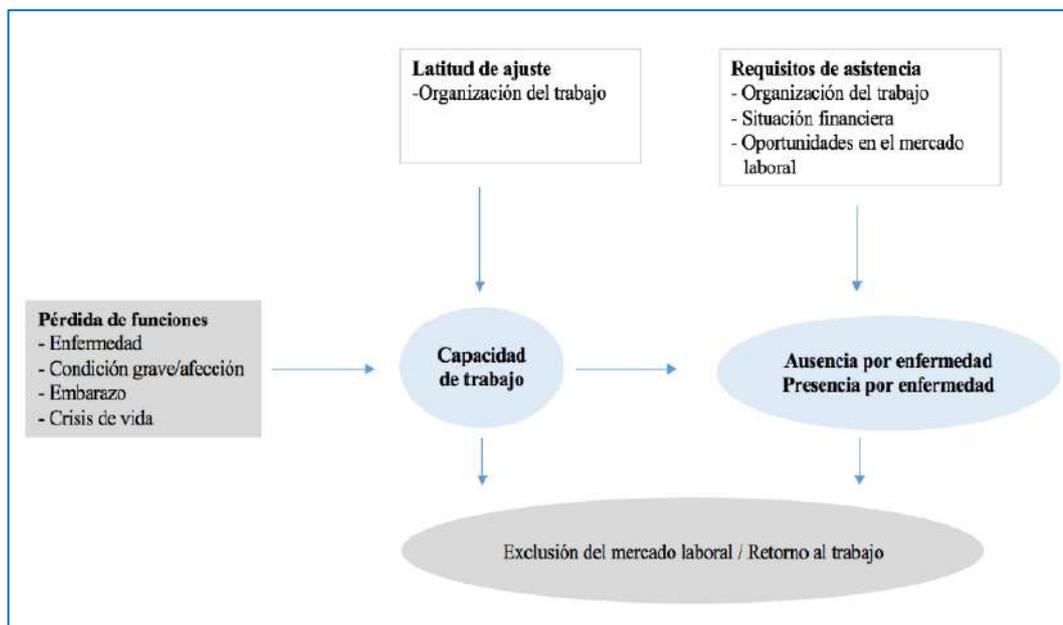


Figura 1. El modelo de flexibilidad de la enfermedad

Fuente: (Johansson & Lundberg, 2004)

Comentario: En la Figura 1 se puede distinguir los componentes principales que explican el modelo: la capacidad de trabajo y la ausencia o presencia por enfermedad. A la vez, se observa que ambos presentan sus elementos de influencia como la pérdida de funciones, latitud de ajuste y requisitos de asistencia. Por último, la capacidad de trabajo interviene en la ausencia por enfermedad que explica el nacimiento del presentismo y su repercusión en el mercado laboral.

Resaltamos la contribución de este estudio, puesto que explica de manera detallada el presentismo a través de un enfoque de salud y la ausencia del trabajador por razones de enfermedad. No optamos por la teoría de Johansson & Lundberg (2004), básicamente, porque la presente tesis está orientada a temas administrativos y no de salud. Sin embargo, la información de la teoría enriqueció el trabajo de investigación.

1.2.1.3 Según Aronsson, Gustafsson, & Dallner (2000)

Los autores proponen una teoría orientada a estudiar el presentismo por enfermedad y como este se relaciona con las características laborales y los factores demográficos. La investigación la desarrollaron en Suecia en el año 1997 y fue aplicada a una submuestra estratificada de 3801 personas entrevistadas por teléfono y por encuestas de trabajo de Statistics Sweden.

1.2.1.3.1 Definición del presentismo

Aronsson, Gustafsson & Dallner (2000) conceptualizan el presentismo como: fenómeno de las personas, en las que a pesar de las quejas y la mala salud que deberían provocar el descanso y la ausencia del trabajo, asisten a sus centros de labor (p.4).

1.2.1.3.2 Teoría del presentismo

a. Características de personas con presentismo

Según Aronsson et al. (2000), las características de las personas con presentismo son:

- Los miembros de grupos ocupacionales cuyas tareas cotidianas son proporcionar servicios de atención, asistencia social, enseñar o instruir, tienen un riesgo sustancialmente mayor de estar en el trabajo cuando están enfermos.
- Las categorías con alto presentismo por enfermedad experimentan síntomas más a menudo que aquellos que no lo presentan. La combinación más común es

el bajo ingreso mensual y el ausentismo por enfermedad.

- Un tercio de las personas en el material total informaron que habían ido a trabajar dos o más veces durante el año anterior a pesar del sentimiento de que, a la luz de su estado de salud percibido, deberían haber tomado licencia por enfermedad.
- El mayor presentismo se encuentra principalmente en los sectores de atención y bienestar, y educación (profesionales y auxiliares de enfermería, enfermeras tituladas y docentes de escuela).

b. Hipótesis del presentismo

Aronsson et al. (2000) tiene como objetivo estudiar el alcance del presentismo por enfermedad (medido por la evaluación de salud de la propia persona) y como este se relaciona con las características laborales y los factores demográficos, para lo cual plantea algunas hipótesis que comprueba en su investigación y que detalla a continuación:

- La primera hipótesis se relaciona con trabajar en las denominadas HSO (Human Services Organizations), traducido al español, Organizaciones de servicios humanos; que son aquellas en las que las tareas laborales de las personas incluyen el cuidado, la ayuda, la instrucción o la prestación de servicios a otras personas, generan una mayor disposición para trabajar. Esta característica básica de un HSO crea un vínculo entre el trabajador y el cuidado de sus destinatarios, clientes, alumnos, y demás. Se puede suponer que esto reduce la disposición a ausentarse

del trabajo y en consecuencia amplifica cualquier tendencia al presentismo por enfermedad.

- Una segunda hipótesis es que el grado de la capacidad de reemplazo tiene un papel que desempeñar, es decir, la medida en que el trabajo no realizado debido al ausentismo debe ser alcanzado por la persona a su regreso. Se puede esperar que la baja capacidad de reemplazo esté asociada con el alto presentismo por enfermedad.
- Una tercera hipótesis es que el nivel de ingresos es significativo y la pérdida financiera de estar ausente en el trabajo tiene un mayor impacto en los bajos salarios, y en consecuencia su disposición al presentismo se puede esperar que sea más alta.

En este estudio, la hipótesis solo puede probarse en un nivel agregado, no individual. El problema de la capacidad de reemplazo está en parte relacionado con organizaciones reducidas y con poco personal, y surge la pregunta de si la disposición para trabajar cuando están enfermos es mayor entre las organizaciones de este tipo.

c. Resultados de la teoría

Los resultados de la teoría de Aronsson et al. (2000) son:

- Se evidencia una tendencia donde las mujeres muestran un presentismo de enfermedad levemente más alto que hombres. Adicionalmente, las personas con hijos en el hogar revelan mayor presentismo que aquellas que no los tienen.

- En términos de edad, son principalmente las personas de edad laboral media las que están relativamente presentes cuando están enfermas.
- No existe un patrón claro en relación con la educación. Ni el presentismo de la enfermedad claramente relacionado con el trabajo a tiempo completo o medio tiempo.
- En relación con la forma de empleo, es el grupo que tiene un empleo permanente el que muestra notablemente un presentismo más alto. Los trabajadores de temporada lo presentan en menor grado.
- Personal en el gobierno local (municipalidades) son considerablemente más propensos a estar presentes cuando están enfermos que las personas empleadas en las administraciones estatales y en empresas privadas.
- Los grupos ocupacionales con alto presentismo por enfermedad también muestran un alto ausentismo y bajos ingresos mensuales.
- Una gran cantidad de personas que tienen dolor en la parte superior de la espalda, dolor de cuello y fatiga, y están levemente deprimidas presentan presentismo alto por enfermedad.

Consideramos valiosos los aportes de Aronsson et al. (2000) respecto al presentismo porque a comparación del contexto actual, muchos de los resultados siguen aplicándose en las

organizaciones como los trabajadores con hijos que presentan mayor presentismo que los que no los tienen. Además, estamos de acuerdo con la manera de mostrar a las empresas desde la década de los 90 como organizaciones más humanas, puesto que posteriormente se adaptó este modelo como el principal en la década del 2000 en adelante.

Se presenta un resumen de las definiciones de presentismo en base a los autores descritos en la base teórica (**ver Tabla 1**).

Tabla 1. *Síntesis de definiciones de presentismo*

Autor	Definición
Koopman et al. (2002)	Presentismo disminuido: es la productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos.
Johansson & Lundberg (2004)	Presentismo: decisión de las personas de ausentarse o asistir al trabajo cuando están enfermas.
Aronsson et al. (2000)	Presentismo: fenómeno de las personas, en las que a pesar de las quejas y la mala salud que deberían provocar el descanso y la ausencia del trabajo, asisten a sus centros de labor.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Las definiciones de Koopman et al. (2002), Johansson & Lundberg (2004) y Aronsson et al. (2000) se enfocan en salud. Sin embargo Koopman (2002), también relaciona el presentismo con problemas personales. Por lo tanto, el presente estudio adoptará la definición planteada por Koopman et al. (2002), es decir, “productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos”, debido a que la investigación considerará el presentismo desde los problemas personales o familiares y no por temas de enfermedad.

Respecto a las dimensiones e indicadores del presentismo, se tomarán aquellas propuestas por Koopman et al. (2002), las cuales son: dimensión laboral (indicador: resultado del proceso de trabajo) y dimensión psicológica (indicadores: emoción, cognición y comportamiento), ya que el instrumento

aplicado por el autor posee alta consistencia interna (Alfa de Cronbach) y excelentes características psicométricas (validez de constructo).

1.2.2 Desempeño laboral

1.2.2.1 Según Chiavenato (2011)

1.2.2.1.1 Definición del desempeño

Chiavenato (2011) define al desempeño en un puesto como la forma de comportarse que tiene una persona frente a una situación o circunstancia determinada. Es una relación entre situación-comportamiento y costo-beneficio.

Adicionalmente, el autor sostiene que el desempeño no es el mismo para todos los individuos de la organización, éstos dependen de la influencia de factores condicionantes en un momento determinado.

En cuanto al desempeño y su relación costo-beneficio, desde el punto de vista del trabajador, lo que nos quiere decir es que el empleado rinde en base a los beneficios o recompensas que pueda obtener.

1.2.2.1.2 Definición de evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2011) la evaluación del desempeño se denomina como la percepción global de desempeño de un colaborador dentro de su puesto de trabajo y de su capacidad de crecimiento futuro dentro de la organización. Asimismo, es una herramienta fundamental puesto que, detecta las deficiencias en la supervisión del personal y la manera que utiliza el empleado para incorporarse a la empresa.

Agrega el autor que para medir el desempeño de los colaboradores es necesario utilizar ciertas evaluaciones en distintos rubros como: virtudes, trabajadores, eficiencia en funciones, reportes de progreso, entre otros.

Dentro de la actividad administrativa, la evaluación del desempeño toma una prioridad alta porque representa una técnica bastante útil. Contribuye a la definición y desarrollo de políticas que se apliquen en el área de recursos humanos.

Evaluar el desempeño de un colaborador, implica no solo buscar mejoras en la productividad y en los resultados de la organización, sino en el bienestar del propio trabajador y su crecimiento personal dentro de ella.

1.2.2.1.3 Responsabilidad de la evaluación del desempeño

Para Chiavenato (2011) la responsabilidad de la evaluación del desempeño, depende de la política de recursos humanos. Dentro de ella se encuentran: gerente, colaborador, gerente y colaborador, equipo de trabajo, departamento de RR.HH. o alguna comitiva específica.

Comenta Chiavenato (2011) que cada uno de los actores cuentan con una filosofía de acción:

- a. Gerente:** Responsable de evaluar el rendimiento y desempeño de sus trabajadores, pero carece de conocimientos necesarios para elaborar un proyecto de evaluación para toda empresa. Para lograrlo, se apoya de un área legal, que es la encargada de desarrollar y establecer los criterios de evaluación.

Aun así, el gerente deberá supervisar y guiar todo este proceso porque cada gerente de línea es el administrador de

su personal, esto les permite estar más involucrados, pero también tienen mayor flexibilidad.

- b. El colaborador:** Tiene la obligación de calificar su desempeño y evaluar su propio rendimiento, esto ocurre dentro de las empresas más democráticas.

Se considera que este proceso puede ser muy subjetivo y no sería muy conveniente para la empresa, puesto que no todas las personas se califican de la misma manera, y cada uno tiene una percepción distinta de los criterios, lo que podría ocasionar diferencias en los resultados.

- c. Gerente y colaborador:** Aquí ambos evalúan su desempeño entre sí, siguiendo el esquema de la administración por objetivos (APO), donde los colaboradores incluyendo todos los niveles de la empresa están alineados con los objetivos para lograr alcanzarlos.

- d. El equipo de trabajo:** En este punto el equipo es quien debe evaluar el rendimiento de todos los integrantes, y que individualmente cada colaborador mejore sus deficiencias y aporte a la empresa.

- e. El área de RR.HH.:** Representa la manera más tradicional de evaluación, puesto que existe dentro de la empresa un departamento específico, que se encarga de evaluar el desempeño de todos los colaboradores de la organización a través de la información que recopilan de cada gerente sobre el rendimiento de sus empleados.

El área es burocrática y se encuentra centralizada dentro de la empresa, es por eso que cada vez se extinguen más para ser sustituidas por sistemas más libres y flexibles.

La desventaja principal es que proporcionan estadísticas y porcentajes generales de toda la empresa. Es decir, evalúan de manera global y no individual, lo que significa que los resultados no son objetivos, sino una percepción que tiene el departamento sobre la organización.

- f. **Comisión de evaluación:** Es responsable de seleccionar a personas de diferentes áreas que evaluarán el desempeño de todos los trabajadores de la empresa.

Dentro de la comitiva existen miembros permanentes como el presidente de la organización, el gerente y el encargado especializado de RR.HH. que buscarán que se realice el proceso de la manera más equitativa y transparente posible. Los miembros transitorios están conformados por el superior y gerente de cada evaluado.

Por ende, se considera también como una modo erróneo de evaluación, ya que es centralizado y poco justo. Actualmente, se está tratando de enfocar que la evaluación del desempeño sea realizada por el colaborador, en conjunto con la gerencia.

Evaluar el desempeño es tarea de todos, y no solo del área de recursos humanos, involucra a los trabajadores de la empresa, incluyendo al gerente. Cada estructura o mecanismo de evaluación, depende de cada organización y del contexto en el que se desenvuelva.

1.2.2.1.4 Factores que afectan el desempeño en el puesto

Explica Chiavenato (2011) la presencia de ciertos factores que afectan el desempeño de un trabajador dentro de su puesto. Estos son los reconocimientos tangibles e intangibles que recibirán, el

valor subjetivo que tienen las recompensas que recibieron en base a su esfuerzo, percepciones de la función, capacidades del individuo y el esfuerzo individual.

Adicionalmente, los beneficios tangibles e intangibles que recibieron y el valor subjetivo que le asignaron provienen de la voluntad personal y se relacionan directamente con el esfuerzo que los trabajadores emplean para lograrlo. Los factores se presentan en el siguiente gráfico:

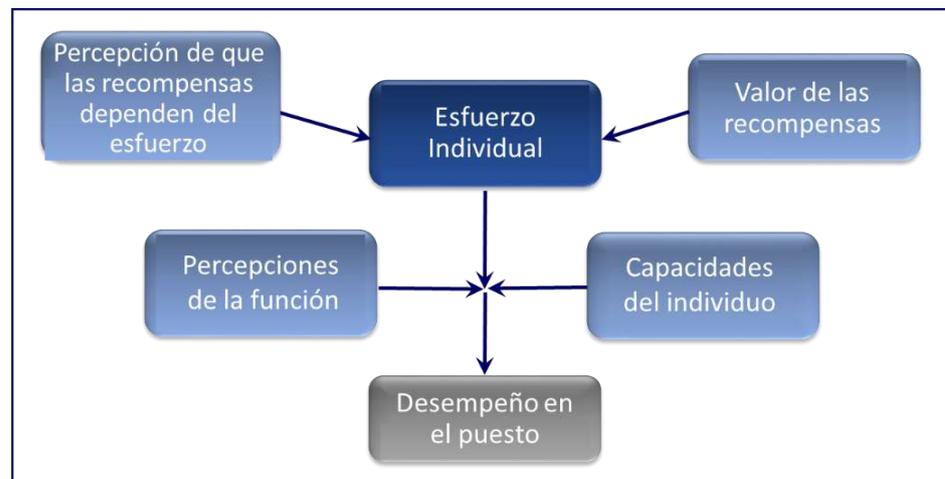


Figura 2. Factores que afectan el desempeño en el puesto

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2011). Elaboración propia, 2018.

El desempeño en el puesto parte del esfuerzo individual de cada trabajador. Dentro de ello, se incluye el valor de las recompensas que reciben sean intrínsecas o extrínsecas. Asimismo, esas recompensas generan una percepción, que es la propia valoración que el colaborador asume en base a su propio esfuerzo.

Finalmente, a este esfuerzo individual se le adiciona las capacidades propias de cada individuo y las percepciones que tiene sobre el desarrollo de su trabajo.

1.2.2.1.5 Evaluación de 360°

Para Chiavenato (2011) la evaluación del desempeño de 360° es un tipo de medición del rendimiento del empleado, y se enfoca en analizar todos los elementos que se relacionan con el individuo a evaluar.

Se toma en cuenta como el tipo de evaluación más completo y efectivo, puesto que se puede observar el desempeño del empleado desde distintos ángulos y perspectivas, sobre todo su respuesta a las diferentes demandas dentro de circunstancias laborales.

Como elementos externos se reconocen, al gerente, compañeros, clientes tanto internos como externos, acreedores, proveedores, trabajadores que tenga a su mando, entre otros; cualquier agente que tenga participación con la empresa y contacto con el colaborador.

El aspecto negativo principal, es que esta evaluación puede afectar a la vulnerabilidad del empleado puesto que recibirá muchas críticas y recomendaciones debido a que está expuesto a todos los agentes y debe adaptarse a los diferentes cambios y circunstancias.

Chiavenato (2011) presenta las ventajas y desventajas de la evaluación del desempeño de 360°:

a. Ventajas:

- Es un método con mayor alcance y la información se obtiene por distintas perspectivas.
- La calidad de información es más enriquecedora a comparación de la información solo recibida por el individuo.

- Brinda importancia a todos los agentes que se relacionan con la empresa.
- Permite recibir distintas perspectivas y diferentes puntos de vista.
- Retroalimenta el desempeño, contribuye a una mejor productividad y rendimiento laboral del empleado.

b. Desventajas:

- La estructura de la evaluación es compleja, incluye muchos tipos dentro de una sola evaluación.
- El feedback puede herir las susceptibilidades del colaborador.
- Al tener tantas perspectivas, se puede dificultar generando más de una evaluación.
- Capacitación necesaria, que implica costos.
- No dar la importancia adecuada a la evaluación.

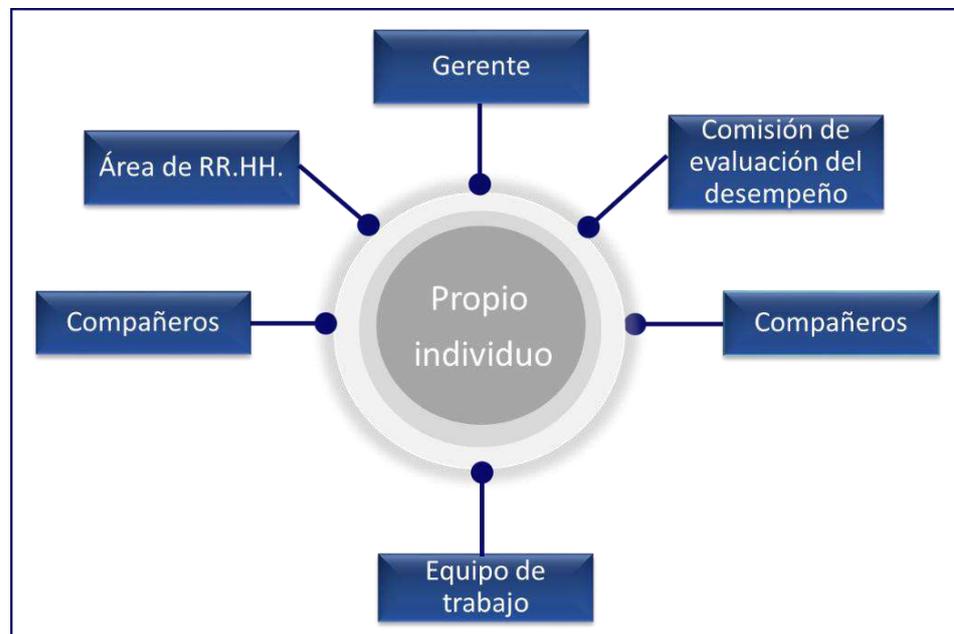


Figura 3. Evaluación de 360°

Fuente: Adaptado de Chiavenato (2011). Elaboración propia, 2018.

Comentario: Se valora a este tipo de evaluación como la más completa porque toma a varios “agentes” que se relacionan con la empresa. De igual manera, permite evaluar el desempeño desde

varios ángulos, haciendo el análisis más integral. Sin embargo, es importante resaltar que el proceso implica más tiempo y recursos.

1.2.2.1.6 Objetivos de la evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2011), la valoración que se debe dar a la evaluación del desempeño es como una herramienta útil para incrementar los resultados de los colaboradores a la empresa. Adicionalmente, sostiene que el objetivo principal de la evaluación es mejorar los resultados del área de recursos humanos.

Chiavenato (2011) menciona que, para cumplir con el objetivo primordial, hay que alcanzar una serie de objetivos intermedios, los cuales se presentan a continuación de manera sintética divididos en tres fases:

La primera, contribuir a la medición de las capacidades de los trabajadores. La segunda, obtener productividad a partir del desempeño de los empleados y reflejarlo en una ventaja competitiva. Por último, brindar oportunidades de desarrollo e inclusión que garantice la participación de los colaboradores aportando a los objetivos empresariales.

1.2.2.1.7 Beneficios de la evaluación del desempeño

Chiavenato (2011) sostiene que los principales beneficiarios de la evaluación del desempeño son el colaborador, el gerente, la empresa y la comunidad.

Además, si la empresa cuenta con un eficiente programa de desempeño, se producen beneficios para la organización en horizontes desde el corto a largo plazo.

Se estima necesario evaluar el desempeño de los colaboradores dentro de una empresa; esto permitirá marcar un hito entre cómo se ha estado trabajando hasta el momento y que se hará después para mejorarlo.

a. Beneficios para el gerente como administrador de personas

- Obtener un sistema de evaluación eficiente que brinde resultados objetivos.
- Provee de información y medidas que mejoran el desempeño de los trabajadores.
- Facilita la comunicación con los trabajadores, puesto que demuestra que el sistema empleado garantiza una evaluación objetiva de desempeño.

b. Beneficios para la persona

Para los empleados también aporta beneficios como:

- Permite entender cuál es el comportamiento que deben tener dentro de la empresa.
- Provee información para conocer las medidas que el líder tomará para optimizar su desempeño y las que el empleado debe hacer de forma individual.
- Da a conocer las expectativas que sus gerentes desean sobre su desempeño.
- Pueden autoevaluarse y criticarse individualmente en base a su crecimiento.

c. Beneficios para la organización

- Medir de manera objetiva la calidad de desempeño de su recurso humano de manera global e individual en todos los horizontes de tiempo.
- Reconocer las carencias y fortalezas de los colaboradores para poder rotarlos, ascenderlos, o mejorar su desempeño en áreas específicas.
- Fortalecer el área de RR.HH. a través de una mejor política que ofrezca mayores oportunidades y buenas relaciones laborales entre los trabajadores que garanticen la productividad y el buen desempeño.

Se deduce como beneficio más resaltante para el gerente la obtención de la información y medidas de mejora; para la persona, tener una idea de su rendimiento actual y qué debe de hacer para mejorarlo. Finalmente, para la organización, una medición real de la calidad del desempeño de todo el recurso humano.

1.2.2.1.8 Métodos tradicionales de evaluación de desempeño

Según Chiavenato (2011) las grandes empresas presentaron problemas para poder evaluar el desempeño de sus trabajadores a través de métodos desfasados, por lo que se ingeniaron nuevas técnicas de evaluación.

Los métodos deben adaptarse al contexto de cada organización, porque todas son completamente diferentes y cada una maneja sus propios sistemas. La evaluación debe ser calificada como un instrumento para la obtención de información y su posterior análisis, en beneficio de la empresa.

Chiavenato (2011) explica que los principales métodos de evaluación del desempeño son: “método de escalas gráficas, método de elección forzada, método de investigación de campo, método de incidentes críticos, y métodos mixtos” (p. 207).

Las empresas deben tener en cuenta, que cada organización es un mundo completamente diferente a otra, por lo tanto, no todo lo establecido en métodos de evaluación de desempeño, va a tener los mismos resultados. Se debe utilizar los métodos estandarizados como referencia para adaptarlos a su realidad.

Chiavenato (2011) define cada uno de los seis métodos de evaluación del desempeño:

a. Métodos de escalas gráficas

Este método representa uno de los más populares y comunes dentro del campo de la medición de desempeño. Es importante demostrar la objetividad del evaluador, para no alterar los resultados.

Para su aplicación, utiliza un cuestionario que cuenta con factores ya determinados y que han sido previamente escogidos. El cuestionario se conforma por un cuadro de doble entrada en el que en un apartado tiene los factores del desempeño y en el otro los grados de variación.

Al contar con una estructura más estandarizada, la ejecución de la técnica se facilita y sobre todo proporciona una lectura de resultados más sencilla. Su desventaja más importante, es que no permite flexibilizar situaciones ni resultados, todo se debe adaptar a los criterios ya establecidos.

b. Métodos de elección forzada

Esta técnica consiste en que los evaluadores elijan entre cuatro o más frases una o máximo dos alternativas que identifique de manera más exacta el comportamiento individual de un trabajador. De las frases planteadas, dos frases tienen sentido positivo y dos negativas. Este método se originó durante la Segunda Guerra Mundial.

Este método garantiza resultados objetivos y confiables, no requiere de preparación y su aplicación es sencilla. Las desventajas más importantes, son que brindan resultados a nivel macro y no proporcionan mucha información.

c. Método de investigación de campo

Como bien dice su nombre, lo que más aplica es trabajo de campo. Aquí un especialista realiza entrevista a los trabajadores junto con su supervisor y realiza preguntas de todo tipo para analizar el comportamiento de los individuos.

Es claro que este proceso implica más tiempo y mayor inversión. Sin embargo, hace una evaluación más profunda y completa a comparación de otros métodos de medición con la finalidad de determinar causas, orígenes y motivos que expliquen el desempeño de los trabajadores dentro de la organización.

d. Método de incidentes críticos

Esta técnica tiene como finalidad medir el desempeño de los empleados en base a experiencias que hayan vivido y a su comportamiento frente a estas situaciones. El

comportamiento se puede dividir en dos categorías, que pueden ser o bien éxito o bien fracaso.

Los resultados positivos, buscarán que el empleado continúe aplicándolos de forma más frecuente, y los negativos que sean erradicados y no se vuelvan a cometer, a fin de eliminarse.

e. Método de comparación por pares

Este método es discriminatorio pues evalúa a dos colaboradores simultáneamente y va comparándolos para determinar quién es mejor que el otro. Finalmente, el que es seleccionado como el mejor, es registrado en la columna derecha.

Se toma al método de comparación por pares un procedimiento de poco beneficio, porque al equiparar a dos personas no se ayuda a definir quién es mejor que otro. Cada colaborador tiene su propia personalidad, que es un aporte único a su trabajo y a la suma total del equipo.

f. Método de frases descriptivas

Es similar a la elección exigida, pero el que realiza el estudio ya no elegirá los enunciados. Aquí cada uno se calificará con signo “+” o “-” de acuerdo al desempeño demostrado.

1.2.2.2 Según Robbins, DeCenzo, & Coulter (2013)

Los autores no se centran en el desempeño, sino especialmente, en su evaluación a través de un sistema de administración.

1.2.2.2.1 Definición de sistema de administración del desempeño

Robbins, DeCenzo, & Coutler (2013) sostienen que un sistema de administración del desempeño es un conjunto de subprocesos que forman un todo para determinar criterios de evaluación de desempeño y aplicarlos con el fin de obtener resultados objetivos y en base a ello tomar decisiones y acciones correctivas en el área de recursos humanos. Las acciones de mejora pueden ser los aumentos de salario y las capacitaciones de personal.

Se analiza la definición del autor como tradicional; puesto que, expresa que la administración del desempeño consiste en aplicar criterios y luego tomar acciones de mejora, lo que es cierto. Sin embargo, dentro del contexto actual evaluar el rendimiento de los empleados incluye más etapas e involucra más la participación del colaborador, comprendiendo no solo reconocimientos extrínsecos sino también intrínsecos.

1.2.2.2.2 Métodos para evaluar el desempeño

Para Robbins et al. (2013) las técnicas específicas para evaluar el desempeño son las siguientes:

- a. **El ensayo escrito:** Para este tipo de evaluación no se necesita de mucha destreza ni capacitación. Se puede estimar como una evaluación subjetiva porque depende del nivel de escritura del evaluador para calificar de forma final el ensayo como “bueno” o “malo”.
- b. **Incidentes críticos:** El evaluador determina si el desempeño de un colaborador en base a su comportamiento es eficaz o no, este parte de las experiencias específicas que haya tenido y viendo si sus respuestas fueron eficaces. La evaluación no se enfoca en rasgos de personalidad.

- c. **Escalas gráficas de calificaciones:** Técnica que enumera una lista de factores de desempeño, previamente escogidos, de los que el evaluador califica al empleado según su criterio. A cada factor se le asigna una nota dentro de una escala ascendente.

- d. **BARS (Behaviorally Anchored Rating Scales):** Traducido al español, calificaciones ancladas a comportamientos.

Robbins et al. (2013) sostiene que este método representa una fusión entre dos evaluaciones; incidentes críticos y escalas gráficas de calificaciones. En base a conductas reales, en la que el empleado tiene una respuesta reflejada en un comportamiento específico, el evaluador asigna calificaciones en una escala numérica.

- e. **Evaluación de 360°:** Clasificado como un instrumento de utilidad y alto aporte a la organización porque evalúa al colaborador desde distintas perspectivas, que parten desde los agentes que se relacionan con la empresa como los jefes, colaboradores, clientes, entre otros; asimismo, se obtienen resultados y feedback para el colaborador.

Los cinco métodos propuestos por el autor figuran como evaluaciones limitadas a opciones y estándares ya establecidos asignados a calificaciones, lo que dificulta la evaluación del desempeño porque difiere de las particularidades y personalidad de cada empleado.

1.2.2.2.3 Administración por objetivos (APO)

Robbins et al. (2013) considera que el desempeño también puede ser evaluado por la APO.

Aquí la empresa de manera general, se enfoca en cumplir las metas finales, llegando al objetivo en diferentes aspectos como las ventas, utilidades y costos. Es uno de los sistemas más conocidos y aceptados por las organizaciones.

El desempeño de los colaboradores se mide a través del cumplimiento específico de los objetivos planteados por la empresa, a los que previamente se les ha calificado a través de puntos críticos.

Estimamos que el método es muy útil y beneficioso para las empresas, de ahí parte su aplicación en el mundo laboral actual, porque los trabajadores de todos los niveles están comprometidos con la misma meta y su cumplimiento depende del trabajo en equipo, lo que hace más sencillo la evaluación del desempeño.

1.2.2.3 Según Murphy (1989)

1.2.2.3.1 Definición del desempeño

Murphy (1989) afirma que el desempeño laboral debe definirse en términos de comportamientos en lugar de resultados. Explica que las medidas basadas en resultados no siempre son funcionales para la organización ya que los empleados pueden intentar maximizar los resultados a expensas de otros hechos.

Lo que nos expresa el autor es que el desempeño depende de la forma de actuar de los trabajadores y que los resultados son consecuencia de este tipo de comportamiento.

En el trabajo de un vendedor minorista, ejemplos de comportamientos incluyen saludar a los clientes, responder preguntas sobre los productos, demostrar conocimientos de las

políticas y procedimientos, y un ejemplo de medida de resultados sería las ventas totales por semana o por mes.

Murphy (1989) también define el desempeño como aquellos comportamientos que están relacionados con los objetivos de la organización.

La definición es muy centrada respecto al desempeño laboral, ya que las acciones de los trabajadores se orientan a cumplir los objetivos trazados por la empresa, lo cual es fundamental para su desarrollo.

1.2.2.3.2 Dimensiones del desempeño

Murphy (1989) señala que el desempeño está comprendido por cuatro dimensiones:

- a. Desempeño de tareas:** Es el cumplimiento de los deberes y responsabilidades del puesto laboral.
- b. Relaciones interpersonales:** Incluye la cooperación con los demás, la comunicación con el equipo y el intercambio de información relacionada con el trabajo.
- c. Conductas destructivas o peligrosas:** Son las que vulneran la seguridad y la protección, destruyen equipos y materiales de trabajo, y generan hurtos y accidentes.
- d. Comportamientos de inactividad:** Son aquellos que hacen perder el tiempo, tales como: abuso de sustancias y realización de actividades ilegales.

1.2.2.4 Según Campbell (1990)

1.2.2.4.1 Definición del desempeño

Campbell (1990) define el desempeño como aquellas acciones o conductas bajo el control del individuo que contribuyen a los objetivos de la organización. Pueden ser medidas de acuerdo con el nivel de competencia del individuo.

Tres nociones acompañan la definición:

- El desempeño laboral debería ser definido en términos de comportamientos en lugar de resultados.
- El desempeño incluye solo aquellos comportamientos que son relevantes para los objetivos de la organización.
- El desempeño de trabajo es multidimensional.

Como podemos inferir, Campbell (1990) al igual que Murphy (1989) coinciden en que el desempeño está formado por acciones o comportamientos que contribuyen con la organización.

El aporte de Campbell (1990) es que menciona que los trabajadores pueden controlar sus comportamientos. Ante esto, la empresa debe orientarlos para que sean óptimos ya que si no lo hacen serían negativos y obstruirían la consecución de objetivos.

Asimismo, otra contribución del autor es que las conductas del individuo se pueden medir por medio de las capacidades, estas pueden estar formadas por los conocimientos, trabajo en equipo, relaciones interpersonales, capacidad de aprendizaje, entre otros.

1.2.2.4.2 Factores del desempeño

A diferencia de las dimensiones de Murphy (1989), Campbell (1990) plantea factores y algunos de ellos se relacionan aunque tengan nombres distintos.

Campbell (1990) describe 8 factores del desempeño laboral:

- a. Competencia en tareas específicas del trabajo:** Es la realización de tareas técnicas principales.

Este factor refleja el grado en que el individuo puede realizar tareas básicas o técnicas centrales para su trabajo. Son los comportamientos de desempeño específicos que los distinguen del resto. Las diferencias individuales en la forma en que se ejecutan tales tareas es el enfoque de este componente del desempeño.

La cuestión de qué tan bien los individuos pueden hacer las tareas es independiente de su nivel de motivación o del grado en que contribuyen a la interacción efectiva del grupo. El dominio de la tarea técnica o principal, también se debe distinguir de las tareas de supervisión o gestión que implican la influencia interpersonal y la coordinación del trabajo de los demás.

- b. Competencia en tareas no específicas del trabajo:** Es la ejecución de tareas no específicas de un trabajo determinado.

Se refiere a que, en la mayoría de las organizaciones se requiere que los trabajadores realicen tareas o ejecuten comportamientos de desempeño que no sean específicos de su trabajo en particular.

Por ejemplo, en las universidades los profesores dictan clases de diversas materias; pero además, deben asesorar a los estudiantes, tomar decisiones de admisión y participar en comités. Otro aspecto que señala el autor es que todos deben ser responsables de este conjunto de tareas comunes.

- c. Tareas de comunicación oral y escrita:** Son actividades para preparar materiales escritos o dar presentaciones orales.

Muchos empleos requieren que el individuo haga presentaciones formales orales o escritas en reuniones que pueden tener numerosos asistentes. Para esos trabajos, la competencia con la que uno puede escribir o expresarse, independiente del tema, es un componente crítico del desempeño.

- d. Esfuerzo demostrado:** Es realizar un esfuerzo adicional y estar preparado para trabajar en situaciones desfavorables.

Este factor pretende ser un reflejo del esfuerzo extra que realiza el individuo y la voluntad de seguir trabajando en condiciones adversas. Es decir, demuestra el compromiso con todas las tareas, y el trabajo en niveles intensos como el frío, llovizna y horas extra.

- e. Conservación de la disciplina personal:** Permite evitar comportamientos negativos o adversos (por ejemplo, abuso de sustancias).

El componente se caracteriza por el grado en que se evitan las conductas negativas, como el abuso de alcohol y sustancias, las infracciones de la ley o las reglas y el ausentismo excesivo.

- f. Facilitación del desempeño laboral de compañeros y equipos:** Consiste en apoyar y ayudar a los compañeros, y reforzar la participación de los individuos del grupo.

Este factor se define como el grado en que el individuo apoya a sus compañeros, los ayuda con los problemas laborales y actúa como un entrenador de facto. También abarca que el sujeto esté comprometido con los objetivos del grupo de trabajo e intenta facilitar su funcionamiento siendo un buen modelo, manteniendo el objetivo y reforzando la participación de los otros miembros.

- g. Supervisión:** Consiste en influenciar, establecer metas, recompensar y sancionar adecuadamente.

El componente de supervisión incluye todos los comportamientos dirigidos a influir en el desempeño de los supervisados a través de la interacción e influencia personal. Los supervisores establecen metas para sus supervisados, les enseñan métodos más efectivos, modelan los comportamientos apropiados y recompensan o castigan de manera apropiada.

La distinción entre este factor y el anterior es una distinción entre liderazgo de pares y liderazgo de supervisión. Si bien el establecimiento de metas, el entrenamiento y la motivación son elementos en ambos factores, la creencia aquí es que el liderazgo entre iguales frente a los supervisores implica determinantes significativamente diferentes.

- h. Gestión o administración:** Es aquella que permite organizar personas y recursos, monitorear el progreso, y resolver problemas.

Este factor pretende incluir los principales elementos de la gestión que son independientes de la supervisión directa. Incluye los comportamientos de desempeño dirigidos a articular objetivos para el departamento o empresa, organizar personas y recursos para trabajar en ellos, monitorear el progreso, ayudar a resolver problemas o superar las crisis que se interponen en el camino del logro del objetivo, controlar los gastos, obtener recursos adicionales y representar al departamento en las relaciones con otros departamentos.

Existen tres factores que se relacionan con las dimensiones de Murphy (1989): las competencias en tareas específicas, la conservación de la disciplina personal y la facilitación del desempeño laboral.

Como aporte adicional para medir el desempeño, el autor considera las tareas no específicas, las competencias escritas y orales, el esfuerzo extra, la supervisión y la gestión. Finalmente, se observa que los dos últimos mencionados se orientan más a los trabajadores directivos.

1.2.2.5 Según Koopmans et al. (2014)

1.2.2.5.1 Definición del desempeño

El autor utiliza el término rendimiento laboral individual (IWP, por sus siglas en inglés), pero se basa en conceptos propuestos por Campbell (1990) sobre desempeño laboral. Por lo tanto, los autores utilizan indistintamente estos términos, es decir, Koopmans usa rendimiento como sinónimo de desempeño. Para el estudio se va a utilizar lo propuesto por Koopmans como desempeño laboral.

Koopmans et al. (2014) define al desempeño laboral como los comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo.

Esta definición es más concreta y reúne las ideas de los autores ya mencionados. Por tal motivo, la presente investigación la adoptará para la variable desempeño.

1.2.2.5.2 Dimensiones del desempeño

Koopmans et al. (2011) desarrolla inicialmente un cuestionario genérico y breve para medir el desempeño laboral a nivel individual: el Cuestionario de desempeño laboral individual (IWPQ, por sus siglas en inglés). El IWPQ 0.1 se basó en un marco conceptual de cuatro dimensiones, en el que el desempeño laboral individual consiste en el desempeño de la tarea, el desempeño contextual, el desempeño adaptativo y el comportamiento laboral contraproducente.

Koopmans et al. (2011) propone cuatro dimensiones del desempeño laboral con sus respectivos indicadores:

- a. Desempeño de tareas:** Se refiere a la competencia con la que se realizan las tareas centrales del trabajo.
 - **Indicadores:** Finalizar las tareas, cantidad de trabajo, calidad del trabajo, habilidades laborales, conocimiento laboral, actualización del conocimiento, trabajo preciso y ordenado, planeamiento y organización, administración, toma de decisiones, resolución de problemas, comunicación oral y escrita, y monitoreo y control de recursos.

b. Desempeño contextual: Se define como los comportamientos individuales que respaldan el entorno organizacional, social y psicológico en el cual las tareas principales del trabajo son desarrolladas.

- **Indicadores:** Tareas adicionales, esfuerzo, iniciativa, entusiasmo, atención a obligaciones, imaginación, dedicación, perseverancia, motivación, compromiso, proactividad, creatividad, cooperación y ayuda a terceras personas, cortesía, comunicación efectiva, relaciones interpersonales y compromiso organizacional.

c. Desempeño adaptativo: Se define como el grado en el que un individuo es capaz de adaptarse a los cambios relacionados en un sistema o roles de trabajo.

- **Indicadores:** Creación de ideas nuevas, innovación de ideas, adecuación de metas y planes a la situación, aprendizaje de nuevas tareas y tecnologías, ser flexible y de mentalidad abierta con los demás, comprender a otros grupos o culturas, adaptabilidad, serenidad, análisis rápido y actuación apropiada.

Koopmans et al. (2011) revela que existen tres razones que apoyan la inclusión del desempeño adaptativo como una dimensión separada.

Primero, debido a los cambios tecnológicos que ocurren en la sociedad actual, es cada vez más importante poder adaptarse a un entorno de trabajo cambiante. Segundo, conceptualmente, el desempeño adaptativo no encaja

perfectamente en el desempeño de la tarea, el desempeño contextual o el comportamiento de trabajo contraproducente.

Mientras que el desempeño contextual comprende comportamientos que influyen positivamente en el ambiente de trabajo, el desempeño adaptativo comprende comportamientos en reacción al ambiente de trabajo cambiante. Tercero, el desempeño adaptativo tiene predictores diferenciales que el desempeño contextual o de tareas.

d. Comportamiento laboral contraproducente: Es aquel comportamiento que perjudica el bienestar de una organización.

- **Indicadores:** Comportamiento fuera de lugar, excesivos o extensos descansos, presentismo, ausentismo, quejas, tardanzas, ejecución incorrecta de tareas, accidentes, ofensas y murmuraciones sobre compañeros de trabajo, peleas y discusiones, descuido en la seguridad, uso indebido de privilegios, agresión, hurto y uso de sustancias.

Se concuerda con lo expuesto por el autor, de considerar al desempeño adaptativo fuera de las dimensiones de desempeño porque contempla comportamientos de reacción al entorno mas no influyen en mejorar tal situación.

A diferencia de Murphy (1989) y Campbell (1990), Koopmans et al. (2011) plantea indicadores para medir cada dimensión, lo cual es de gran utilidad porque permite seleccionar aquellos que se adaptan más al presente estudio al momento de diseñar el instrumento.

Posteriormente Koopmans et al. (2013) identificó un marco conceptual compuesto solo por tres dimensiones, en el que el desempeño del trabajo individual comprende el desempeño de la tarea, el desempeño contextual y el comportamiento laboral contraproducente. El autor también menciona que este nuevo cuestionario breve y genérico para medir el desempeño laboral se puede aplicar en todos los sectores ocupacionales.

El instrumento se aplicó a una muestra conformada por trabajadores de cuello blanco (empleados de oficina, por ejemplo: administradores, científicos, arquitectos), de cuello azul (trabajadores manuales, por ejemplo: mecánicos, carpinteros, conductores), y de cuello rosa (trabajadores de servicio, por ejemplo: estilistas, docentes, enfermeras).

En su investigación indica que algunos ítems son relevantes y generalizables en todos los sectores ocupacionales, mientras que otros elementos funcionan mejor para sectores ocupacionales específicos.

El nuevo cuestionario que propone Koopmans et al. (2013) para medir el desempeño laboral es el IWPQ 0.2 y se compone solo por tres dimensiones y cada una con sus respectivos indicadores.

- a. **Desempeño de tareas**, incluye indicadores para todos los sectores ocupacionales como: la planificación y la organización del trabajo, orientación a resultados, la priorización del trabajo y la eficiencia laboral. Para el sector laboral de cuello blanco incluye: responsabilidad, cooperación con los demás y comunicación efectiva.
- b. **Desempeño contextual**, adjunta los indicadores: toma de iniciativa, asumir tareas laborales desafiantes, mantener el conocimiento actualizado, mantener las habilidades

actualizadas y proponer soluciones creativas frente a nuevos problemas. Para el sector laboral de cuello blanco adiciona estos indicadores: toma de iniciativa, aceptar y aprender de la retroalimentación y la adaptabilidad.

- c. Comportamiento laboral contraproducente**, inserta los siguientes indicadores: negatividad excesiva y acciones que dañan la organización.

Para el estudio se empleará las tres dimensiones mencionadas. Por otro lado, la unidad de estudio está conformada por trabajadores administrativos, sin embargo, no se utilizará los indicadores de cuello blanco, solo aquellos aplicados a todos los sectores ocupacionales ya que se adaptan más la realidad y unidad de investigación.

A partir de la revisión de los autores presentados, se establece una recopilación de las definiciones de desempeño laboral (**ver Tabla 2**).

Tabla 2. Síntesis de definiciones de desempeño laboral

Autor	Definición
Chiavenato (2011)	Desempeño en un puesto: la forma de comportarse que tiene una persona frente a una situación o circunstancia determinada. Es una relación entre situación-comportamiento y costo-beneficio.
Robbins et al. (2013)	Sistema de administración del desempeño: es un conjunto de subprocesos que forman un todo para determinar criterios de evaluación de desempeño y aplicarlos con el fin de obtener resultados objetivos y en base a ello tomar decisiones y acciones correctivas en el área de RR.HH.
Murphy (1989)	Desempeño laboral: debe definirse en términos de comportamientos en lugar de resultados. Explica que las medidas basadas en resultados no siempre son funcionales para la organización ya que los empleados pueden intentar maximizar los resultados a expensas de otros hechos.
Campbell (1990)	Desempeño: son aquellas acciones o conductas bajo el control del individuo que contribuyen a los objetivos de la organización. Pueden ser medidas de acuerdo con el nivel de competencia del individuo.

Koopmans et al. (2014) Desempeño laboral: son los comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Las definiciones de Chiavenato (2011) y Robbins et al. (2013) se enfocan en la evaluación y administración del desempeño. Por contraste, las definiciones de Murphy (1989), Campbell (1990) y Koopmans et al. (2014) se orientan a comportamientos pero como se mencionó anteriormente, la presente investigación adoptará la definición de desempeño laboral propuesto por Koopmans et al. (2014), es decir, “comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo”, ya que consolida definiciones anteriores y es base de instrumentos con alta validez.

A continuación se presenta un consolidado de los componentes de desempeño laboral planteados por cada autor (**ver Tabla 3**).

Tabla 3. *Resumen de los componentes propuestos de desempeño laboral*

Autor	Componentes	Descripción
Murphy (1989)	Dimensiones: Desempeño de tareas. Relaciones interpersonales. Conductas destructivas. Comportamientos de inactividad.	Cumplir deberes y responsabilidades. Cooperación; comunicación; información. Vulnerar seguridad; destruir equipos. Abuso de sustancias, actividades ilegales.
Campbell (1990)	Factores: Competencia en tareas específicas. Competencia en tareas no específicas. Comunicación oral y escrita. Esfuerzo demostrado. Disciplina personal conservada. Facilitación de desempeño en pares y equipos. Supervisión. Gestión o administración.	Ejecutar tareas técnicas principales. Ejecutar tareas no específicas de un trabajo determinado. Preparar presentaciones orales o escritas. Esfuerzo adicional; listo para adversidades. Evitar comportamientos negativos. Apoyar y ayudar a compañeros; reforzar la participación. Influenciar; establecer metas; recompensar y sancionar. Organizar personas y recursos; monitorear; resolver problemas.

Koopmans et al. (2011)	Dimensiones:	
	Desempeño de tareas.	Competencia para tareas centrales de trabajo.
	Desempeño contextual.	Comportamientos que respaldan la empresa.
	Desempeño adaptativo.	Adaptación a cambios en roles laborales.
	Comportamiento laboral contraproducente.	Conductas que perjudican el bienestar organizacional.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Los tres autores plantean componentes, y de estos, solo Murphy (1989) y Koopmans et al. (2014) proponen dimensiones, las cuales guardan algunas semejanzas como el desempeño de tareas, y el comportamientos de inactividad y contraproducente. El presente estudio también se basará en Koopmans para definir las dimensiones. Sin embargo, solo se emplearán las tres dimensiones propuestas por Koopmans et al. (2013) en su cuestionario IWPQ 0.2, las cuales son: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento contraproducente. La razón es el sustento matemático de gran confiabilidad y validez que tienen sus instrumentos de medición.

1.2.3 Dinámica laboral de los administrativos del Hospital PNP - Chiclayo

1.2.3.1 Descripción del Hospital

La Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Dirsapol) fue fundada en 1929 y tiene como función principal dar cumplimiento a la ley del régimen de salud de la PNP cuyo objetivo es regularizar el sistema de salud de los efectivos policiales y de sus familiares directos. La actual directora es la General Med.PNP María Jacqueline Hinostroza Pereyra (Dirsapol, 2018).

Misión: “La Dirección de Sanidad Policial, tiene como misión promover estilos de vida saludables, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial, ofrecer atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la Institución, utilizando tecnología moderna y especializada, que garanticen servicios de salud integrales con calidad, equidad y calidez que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial, familiares con derecho, dentro del marco del Aseguramiento Universal en Salud y con participación

activa en el Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud” (Dirsapol, 2018).

Visión: “La Dirección de Sanidad Policial tiene como visión primordial constituirse en la Institución líder de atención integral de salud, con autonomía administrativa y financiera, basada en una gestión estratégica y participativa, en un marco de valores éticos, respetando la vida, dignidad y derechos de la persona, contribuyendo de esta manera al desarrollo de la Nación” (Dirsapol, 2018).

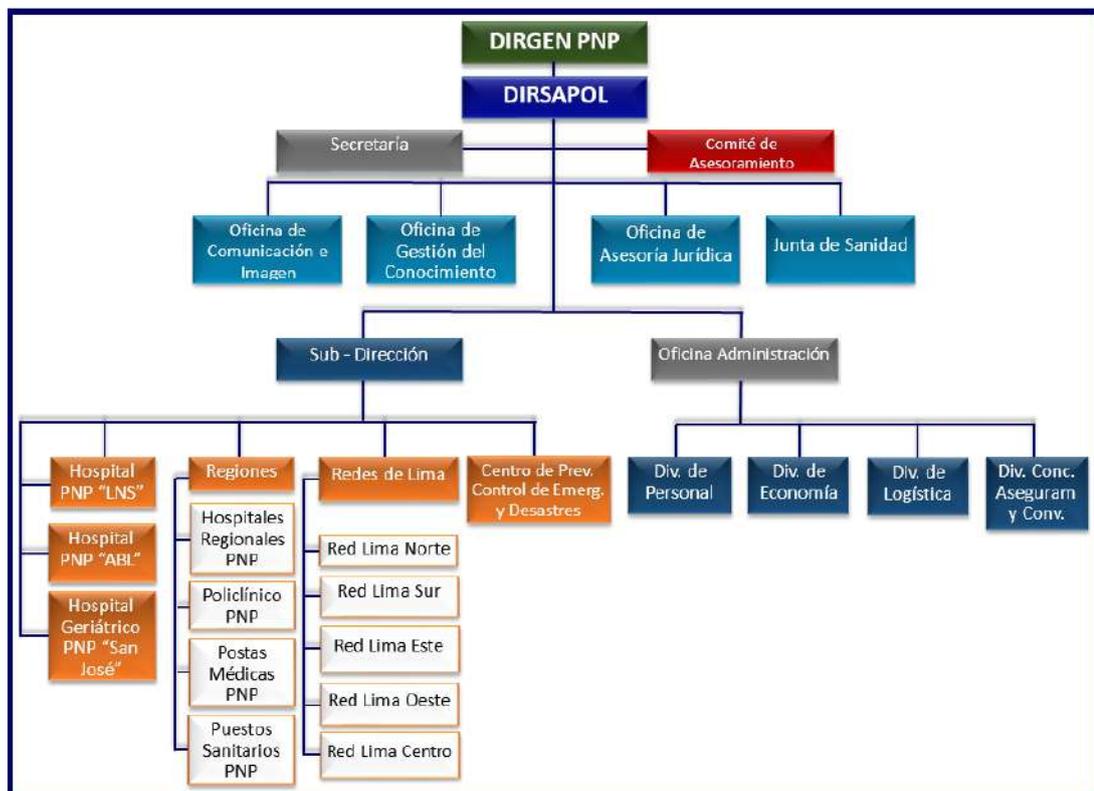


Figura 4. Organigrama de la Dirsapol

Fuente: Adaptado de Dirsapol (2018). Elaboración propia, 2018.

1.2.3.2 Contexto laboral

El Hospital Regional de la PNP Chiclayo es un órgano que apoya en la prevención, promoción, tratamiento y recuperación de la salud de los efectivos de la Policía Nacional (Castañeda, 2018a). Está ubicado en la avenida

Federico Villarreal N° 245 urbanización los Parques-Chiclayo y el Coronel Tomás Castañeda Alarcón es el director.

El hospital tiene un total de 226 trabajadores entre doctores, enfermeros, técnicos y personal administrativo. Aquí se dedican a atender a los oficiales de la policía y también a sus familiares. Las especialidades más demandadas son medicina general, traumatología y pediatría. No obstante, existe una falta de profesionales de salud en estas especialidades. La unidad de estudio de la investigación van a ser los trabajadores administrativos que son un total de 51 (Castañeda, 2018a).



Figura 5. Hospital Regional PNP - Chiclayo

Fuente: Fotografía propia, 2018.

En cuanto a sus características, el hospital cuenta con 30 camas de hospitalización, seis camas de emergencia, dos ambulancias tipo II y un quirófano (Centro de Prevención y Control de Emergencias y Desastres (Cepeced), 2019)

El ambiente laboral en el hospital es regular, pero con tendencia a mejorar. Es regular porque existen conflictos interpersonales entre trabajadores, y porque existe falta de adaptación a la normatividad relacionada al horario de trabajo (Castañeda, 2018a).

Respecto a los equipos, son insuficientes y obsoletos pero se están solucionando mediante un proceso de reposición en el presente año. Acerca de la infraestructura, se observa que existe un deterioro y falta de mantenimiento. Además, hay un déficit de personal (profesionales asistenciales, administrativos y técnicos) y de recursos económicos y materiales, lo cual impide trabajar con eficiencia (Castañeda, 2018a).

1.3 Definición de términos básicos

- **Presentismo:** Productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos (Koopman et al., 2002, p.1).
- **Desempeño laboral:** Comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo (Koopmans et al., 2014).
- **Dimensión laboral:** Tiene el propósito de resumir y facilitar información relacionada al trabajo que permita calificar y ver el avance que tiene el mercado laboral, en torno a lo administrativo, al derecho de trabajo y a su aspecto cuantitativo (Gobierno de Honduras, 2016).
- **Dimensión psicológica:** Se centra en la mente, y en que el individuo está orientado a cumplir objetivos y provisto de procesos que le ayudan a tener un comportamiento creativo y acorde al entorno cambiante en el cual interviene (Quintana, 2016).
- **Indicadores de Resultado:** Son aquellos que permiten supervisar el grado de metas cumplidas. También son conocidos como indicadores de productividad. El propósito es definir si los bienes y servicios esperados se han producido a tiempo y con los estándares establecidos (Rivera & Valle, s.f).

- **Emoción:** Es un mecanismo de respuesta frente a estímulos del ambiente. No es controlada por el individuo y su duración es efímera (Quintana, 2016).
- **Cognición:** Es “percibir, pensar, conocer, comprender, comunicar, resolver problemas, relacionarse, representarse a sí mismo y a los otros, actuar -ser agente-” (Quintana, 2016).
- **Comportamiento:** Es un campo del conocimiento aplicado, que se enfoca en analizar la forma en como las personas y grupos se desenvuelven en las organizaciones, con el fin de desarrollar algunos principios que faciliten la comprensión del fenómeno humano en las empresas (Cobo, 2003).
- **Desempeño de tareas:** Se refiere a la competencia con la que se realizan las tareas centrales del trabajo (Koopmans et al., 2011).
- **Desempeño contextual:** Se define como los comportamientos individuales que respaldan el entorno organizacional, social y psicológico en el cual las tareas principales del trabajo son desarrolladas (Koopmans et al., 2011).
- **Comportamiento laboral contraproducente:** Es aquel comportamiento que perjudica el bienestar de una organización (Koopmans et al., 2011).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1 Formulación de hipótesis principal y derivadas

2.1.1 Hipótesis general

- **H_g**: El Presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

2.1.2 Hipótesis específicas

- **H₁**: El Presentismo se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.
- **H₂**: El presentismo se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.
- **H₃**: El presentismo se relaciona moderadamente con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

2.2 Variables y definición operacional

2.2.1 Definición conceptual

a. Variable independiente (VI): Presentismo

Koopman et al. (2002) define al presentismo disminuido como la productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos (p.1).

b. Variable dependiente (VD): Desempeño laboral

Koopmans et al. (2014) conceptualiza al desempeño laboral como los comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo.

2.2.2 Definición operacional

a. Variable independiente (VI): Presentismo

El presentismo hace referencia a la productividad y calidad de trabajo disminuida formado por la dimensión laboral (resultado del proceso de trabajo) y la dimensión psicológica (emoción, cognición y comportamiento) (Koopman et al., 2002).

b. Variable dependiente (VD): Desempeño laboral

El desempeño laboral está compuesto por comportamientos que están bajo el control del trabajador como el desempeño de tareas, el desempeño contextual y el comportamiento contraproducente (Koopmans et al., 2014).

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

La metodología que se desarrolló en la investigación es la siguiente:

- **Enfoque de investigación:** Mixto, debido a que se empleó técnicas de investigación de tipo cualitativa y cuantitativa. Es cualitativa porque se aplicó la entrevista, que es un soporte para describir la realidad problemática, para seleccionar dimensiones e indicadores y para elaborar el instrumento de medición. Además, la investigación es cuantitativa ya que el objetivo de la presente tesis fue determinar la influencia del presentismo en el desempeño laboral, por lo que se midieron las variables a través de indicadores, y se aplicó las encuestas para recolectar los datos que luego fueron procesados e interpretados haciendo uso de la estadística.
- **Tipo de investigación:** Investigación Básica, porque partió del desarrollo del marco teórico y se procedió a investigar qué relación existe entre las variables: presentismo y desempeño laboral. De esta forma, se adaptaron los instrumentos a la realidad problemática en cuestión para medir las variables.
- **Alcance de investigación:** Correlacional, ya que el propósito fue determinar el grado de relación que existe entre la variable independiente (presentismo) y dependiente (desempeño laboral). En ese sentido, la investigación respondió la pregunta: ¿Cómo están relacionados el presentismo y el desempeño laboral?
- **Diseño de investigación:** No experimental, debido a que las variables de estudio no fueron manipuladas sino se observó cómo suceden los fenómenos en la realidad. Asimismo, el diseño es de tipo transversal porque el tema de investigación se enfocó solo en el año 2018.

- **Unidad de investigación:** Los trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP - Chiclayo, lo cuales fueron un total de 38 trabajadores distribuidos en 11 sub-áreas administrativas.

3.2 Diseño muestral

3.2.1 Población

La obtención de los datos para la determinación de la población y muestra de la investigación fueron recolectados a través de la entrevista proporcionada por el Director del Hospital Regional de la PNP Chiclayo.

Como población universal se consideraron a todos los trabajadores del Hospital de la PNP, el cual se encuentra ubicado en el centro de Chiclayo. Dentro de dicha institución existe un total de 226 personas.

Como población objetiva, se tuvo en cuenta solo a los trabajadores del área administrativa ya que en ellos se pudo evidenciar una mayor probabilidad de presentismo. El área administrativa tiene 51 trabajadores distribuidos en 17 sub-áreas (**ver Anexo 7**), sin embargo para el estudio solo se estimaron 11 sub-áreas debido a que en las demás se realizan trabajos más operativos como seguridad, transporte y nutrición. Por lo tanto, la población muestreada estuvo conformada por 38 trabajadores.

En el Hospital de la PNP laboran médicos, enfermeras, personal administrativo y personal perteneciente a la Policía Nacional del Perú. Se concibió como criterio de inclusión a los trabajadores que manifiesten características presentistas, que son trabajadores de oficina y de puesto fijo, según las bases teóricas estudiadas. Así, se concluyó que los trabajadores del área administrativa son los candidatos más acertados para la investigación.

La población muestreada se caracteriza por tener trabajos fijos, monótonos y de poca carga laboral física. Trabajan al día, un turno de ocho horas diarias, pero como parte de su trabajo deben lidiar con mucha carga laboral para el cumplimiento y logro de sus deberes institucionales. A partir del dato de la población muestreada se obtuvo la muestra.

En la siguiente Tabla se muestran las 11 sub-áreas y el total de trabajadores en quienes se aplicó la investigación.

Tabla 4. *Sub-áreas de Administración del Hospital Regional de la PNP Chiclayo*

Sub-áreas	Población
Secretaría de la Región de Salud Policial (Regsapol)	1
Secretaría de dirección	7
Oficina de administración del Hospital Regional PNP. (OFAD HR.PNP.)	1
Unidad de RR.HH. (Unirehum)	8
Unidad de logística (Unilog)	5
Estadística	3
Unidad de economía (Unieco)	6
Secretaría médica	2
Admisión y archivo	2
Dosaje etílico	1
Almacén farmacia y farmacia	2
Total	38

Fuente: Elaboración propia, 2018.

3.2.2 Muestra

Para la determinación de la muestra se partió de la población general (trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP de Chiclayo). Asimismo, se sabe que cuando la población es muy pequeña, entonces se tendrá como muestra un número similar.

Determinación de la muestra

Para calcular el tamaño de la muestra se empleó la fórmula correspondiente, en la que se conoce el tamaño de la población (N) (García, 2001).

Tabla 5. Nivel de confianza de la investigación

Valores Z		
Nivel de confianza (1- α)	Nivel de significancia (α)	Z(1- $\alpha/2$)
90%	10%	Z(0.95) = 1.64485
95%	5%	Z(0.975)= 1.95996
99%	1%	Z(0.995)= 2.57583

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Fórmula para el cálculo de la muestra

García (2010) cita la siguiente fórmula para calcular la muestra de una investigación con una población conocida.

$$n_0 = \frac{Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{E^2 \cdot x(N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 \cdot P \cdot Q}$$

Cuando la población es finita
(Si $N \leq 100,000$ unidades)

Donde:

Z = Valor de la tabla normal para un nivel de confianza dado (95%)

N = Tamaño de la población (38)

P = Probabilidad de éxito o de ocurrencia (60%)

Q = Probabilidad de fracaso o complemento de P (1- P). (40%)

E = Nivel de significancia o margen de error (5%)

n_0 = Tamaño de la muestra (X)

Tabla 6. Cálculo de la muestra

Datos	
Z(0.975) =	1.95996
Z² =	3.841459
N =	38
N-1 =	37
P =	0.6
Q =	0.4
E =	0.05
E² =	0.0025

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Reemplazando valores en la fórmula:

$$n_0 = \frac{35.0341}{1.01445} = 35$$

El valor de la muestra es de 35 trabajadores. Se asumió un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

Tipo de muestreo

Para la selección de la muestra se ha utilizado el muestreo probabilístico, puesto que el alcance de la investigación es correlacional. Además, este tipo de muestreo facilita el control del error y seleccionar unidades de observación que tengan la misma probabilidad de ser elegidas, lo que permite que la muestra sea estadísticamente representativa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

a. Muestreo estratificado

Se empleó este subtipo de muestreo para asegurar una mayor representatividad de la muestra probabilística. La población ha sido dividida en sub-poblaciones a las que se denominan

estratos y en la que se seleccionó una muestra para cada estrato (Hernández et al., 2010). Por ello, dentro de la investigación y de acuerdo a la realidad del hospital, los estratos representan las sub-áreas del área administrativa.

Fórmula para el cálculo de la muestra del estrato

Hernández et al. (2010) propone la siguiente fórmula para calcular la muestra de cada estrato:

$$n_h = n \left(\frac{N_h}{N} \right)$$

Donde:

N_h = Población del estrato

N = Tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

n_h = Tamaño de la muestra del estrato

Debido a que el número de muestra es reducido y el área elegida cuenta con 11 sub-áreas, se aplicó la estratificación de la siguiente manera:

Tabla 7. *Estratificación del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo*

Estratos	Población	Muestra
Secretaría Regsapol	1	1
Secretaría de dirección	7	6
OFAD HR.PNP.	1	1
Unirehum	8	7
Unilog	5	5
Estadística	3	3
Unieco	6	5
Secretaría médica	2	2
Admisión y archivo	2	2
Dosaje étílico	1	1
Almacén farmacia y farmacia	2	2
Total	38	35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

La selección de los elementos muestrales de cada estrato fue aleatorio para asegurar que cada elemento tenga igual probabilidad de ser incluido y elegido en la muestra (Hernández et al., 2010).

3.3 Técnicas de recolección de datos

Las técnicas que fueron empleadas para el recojo de datos en la investigación son la entrevista estructurada y la encuesta.

La entrevista fue elaborada en base a los cinco pasos propuestos por Kendall & Kendall (2005), los cuales son: informarse con antecedentes, delimitar los objetivos, seleccionar al entrevistado, preparar al entrevistado y definir la estructura y tipo de preguntas. De la misma forma, esta tiene una estructura de embudo, la cual inicia con ítems abiertos y generales para luego finalizar con ítems cerrados y específicos (Kendall & Kendall, 2005).

Se realizó la entrevista al director del Hospital Regional PNP - Chiclayo para recabar información sobre el ambiente laboral y la realidad problemática del hospital. A la vez, se elaboraron preguntas relacionadas con las dos variables evaluadas, con el fin de obtener información detallada sobre los indicadores que ayudaron a construir el instrumento de medición.

La otra técnica que se empleó es la encuesta diseñada con la escala tipo Likert. Esta fue aplicada a una muestra conformada por 35 trabajadores administrativos del hospital.

Instrumentos de recolección de datos

Los instrumentos de recolección de datos utilizados son la guía de entrevista y el cuestionario.

La guía de entrevista es un documento que sirve como instrumento de recolección de datos y que permite conocer la realidad por la que atraviesa la empresa, como también, información que pueda ser expresada de manera gestual. Ésta fue aplicada al Director del Hospital, el Coronel Tomás Castañeda. La guía de entrevista está estructurada en tres secciones: ambiente laboral, presentismo y desempeño laboral. Cuenta con 21 preguntas que tuvieron como fin obtener información sobre los componentes ya mencionados, y se aplicó en dos días diferentes (**ver Anexo 3**).

Por otro lado, el cuestionario es un instrumento de recolección de datos que obtiene resultados sobre las variables que se emplean en la investigación. Éste se realizó a partir de las preguntas extraídas de los indicadores de la matriz de operacionalización. La estructura del cuestionario tiene ítems sobre las variables estudiadas, presentismo y el desempeño laboral. Conjuntamente, el instrumento cuenta con 28 preguntas y fue aplicado a 35 trabajadores según el muestreo estratificado (**ver Anexo 3**).

3.3.1 Confiabilidad del instrumento

Hernández et al. (2010) sostiene que la confiabilidad es el grado en que un instrumento genera resultados similares y consistentes cuando se aplica de manera repetida a un mismo individuo.

Para la realización de la presente investigación se elaboró un cuestionario con 28 preguntas organizadas en dos variables (presentismo y desempeño laboral), dos dimensiones para la variable independiente y tres dimensiones para la variable dependiente. Cada dimensión para ser medida cuenta con sus respectivos indicadores existiendo un total de 12 indicadores entre las dos variables.

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, cuyos valores deben ser iguales o mayores a 0.70 (Martínez, Hernández, & Hernández, 2006). El indicador mide la consistencia interna de los ítems del cuestionario y de cada escala. Se aplicó dos pruebas piloto, la primera en el Hospital Almazor Aguinaga de EsSalud en el que se tuvo una muestra de 20 trabajadores administrativos. El resultado del Alfa de Cronbach del instrumento fue 0.488, el cual demuestra que no hay correlación entre los ítems (**ver Anexo 4**).

La segunda prueba piloto fue aplicada a los trabajadores administrativos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres - Filial Norte (USMP-FN). La muestra fue de 10 trabajadores y el coeficiente del Alfa de Cronbach de 0.835, lo que demuestra una fuerte correlación entre los ítems del cuestionario (**ver Anexo 4**).

Finalmente, el instrumento aplicado al Hospital de la PNP tuvo un Alfa de Cronbach de 0.899 que demuestra una alta confiabilidad del cuestionario propuesto (**ver Anexo 9**). Así mismo, las escalas de presentismo y desempeño laboral presentan un Alfa superior al mínimo esperado (**ver Tabla 8**).

Tabla 8. *Fiabilidad de escalas - Análisis de consistencia interna*

Escala	Número de ítems	Fiabilidad Alfa de Cronbach ($\alpha \geq 0.70$)
Presentismo	11	0.874
Desempeño laboral	17	0.864
Presentismo y desempeño laboral	28	0.899

Nota: n=35

Fuente: Encuesta. Elaboración propia, 2018.

3.3.2 Validez del instrumento

Según Hernández et al. (2010), la validez es el grado en que un instrumento verdaderamente va a medir aquella variable que se intenta medir. Esta es la suma de la validez de contenido, de la validez de criterio y de la validez de constructo, tal como se muestra a continuación.

a. Validez de contenido

Para la elaboración del cuestionario se buscó el asesoramiento de tres especialistas en presentismo y en desempeño laboral, para que a través de sus conocimientos y experiencias nos direccionen para elaborar los indicadores y preguntas que midan las dimensiones de las variables, de acuerdo con la realidad de la unidad de estudio (**ver Anexo 5**).

b. Validez de criterio

La validez de criterio del instrumento se fundamenta en que fue elaborado teniendo en consideración las dimensiones y los instrumentos estandarizados propuestos por los autores Koopman (2002) y Koopmans (2014), los cuales fueron adaptados a la realidad del Hospital de la PNP Chiclayo, sector que se escogió para el estudio.

c. Validez de constructo

Se analizó la validez del constructo de los ítems de cada escala a través del análisis factorial con el método de componentes principales con rotación Varimax. Los resultados obtenidos presentan correlaciones estadísticamente significativas entre los ítems que las conforman, lo cual se expresa al obtener coeficientes de Kaiser Meyer Olkin (KMO) superiores a 0.70. Así

como, las pruebas de esfericidad de Bartlett que tienen un grado de significancia menor a 0.05, estos resultados implican que si es factible analizar el instrumento por el método factorial (Santisteban, 2009).

Finalmente, los valores de la varianza total explicada en el constructo de cada escala son mayores a 60%, lo que quiere decir que el número de componentes para el estudio es el apropiado (Bernal, Martínez, & Sánchez, 2014). Se analizaron dos grupos:

En el primer grupo se analiza la escala del presentismo, la cual está explicada por dos componentes o factores que reflejan a la dimensión psicológica y a la dimensión laboral (**ver Tabla 9**). Se encontró que el 64.20% de la varianza total de los datos está explicada por estos dos componentes. Se confirma la validez interna de la escala aunque un ítem de la dimensión psicológica se encuentra distribuido en el segundo componente (dimensión laboral).

El primer componente está formado por los ítems de la dimensión psicológica con pesos factoriales entre 0.548 y 0.881. El segundo componente está constituido por los ítems de la dimensión laboral con pesos factoriales altos entre 0.811 y 0.894. Adicionalmente, contiene un ítem de la dimensión psicológica, resolución inadecuada de tareas, con un peso factorial de 0.610.

Tabla 9. Validez de constructo de los ítems de la escala de presentismo mediante el Análisis de Componentes Principales con rotación Varimax

	Componente	
	1	2
p1 ¿La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?	0,046	0,859

p2 ¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?	0,038	0,894
p3 ¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales han sido afectadas por mis problemas familiares o personales?	0,244	0,811
p4 ¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?	0,558	0,548
p5 ¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?	0,735	0,109
p6 ¿Me frustró por no terminar mis tareas a tiempo?	0,751	0,156
p7 ¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?	0,600	0,610
p8 ¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de mis conflictos personales o familiares?	0,776	0,130
p9 ¿Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?	0,881	0,245
p10 ¿Me sentí desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?	0,548	0,394
p11 ¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?	0,642	-0,007
Autovalores iniciales	5,245	1,817
Varianza explicada (%)	47,685	16,517
Varianza acumulada (%)	47,685	64,202

Notas: KMO= 0,782; Prueba de esfericidad de Bartlett (X^2 aproximado= 214,535; g.l.=55; sig.=0,000). Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Varimax.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia, 2018.

En el segundo grupo se confirma la validez interna de los ítems de la escala del desempeño laboral. Se encontró que la escala está explicada por tres componentes que representan a las dimensiones del desempeño de tareas, comportamiento laboral contraproducente y desempeño contextual. Los tres componentes explican el 65.55% de la varianza total contenida en los datos (**ver Tabla 10**).

El primer componente contiene los ítems de la dimensión desempeño de tareas con pesos factoriales entre 0.583 y 0.871.

El segundo componente otorga mayor peso factorial a los ítems del comportamiento laboral contraproducente con pesos factoriales entre 0.722 y 0.838.

Finalmente, el tercer componente está formado por ítems del desempeño contextual que presentan pesos factoriales entre 0,564 y 0,758.

Tabla 10. Validez de constructo de los ítems de la escala de desempeño laboral mediante el Análisis de Componentes Principales con rotación Varimax

	Componente		
	1	2	3
p12 ¿En mi trabajo establezco objetivos diariamente?	0,843	-0,026	-0,032
p13 ¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?	0,871	-0,018	0,240
p14 ¿Con qué frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?	0,583	0,137	0,562
p15 ¿Con qué frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?	0,803	-0,242	0,006
p16 ¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?	0,856	-0,250	0,066
p17 ¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?	0,596	-0,213	0,341
p18 ¿En el trabajo me enfoco en desarrollar primero lo más importante?	0,708	-0,068	0,170
p19 ¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?	0,188	-0,248	0,564
p20 ¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?	0,118	-0,048	0,758
p21 ¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?	0,321	0,462	0,606
p22 ¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?	0,345	0,417	0,588
p23 ¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?	-0,291	-0,222	0,606
p24 ¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?	0,088	-0,462	0,664
p25 ¿Me concentro en lo negativo del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?	0,030	0,777	-0,193
p26 ¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?	-0,484	0,722	-0,062

p27 ¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?	-0,466	0,734	0,020
p28 ¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al Hospital?	-0,149	0,838	-0,113
Autovalores iniciales	6,083	2,849	2,212
Varianza explicada (%)	35,784	16,760	13,010
Varianza acumulada (%)	35,784	52,543	65,553

Notas: KMO= 0,724; Prueba de esfericidad de Bartlett (X^2 aproximado= 433,673; g.l.=136; sig.=0,000). Método de extracción: Análisis de componentes principales con rotación Varimax.

Fuente: Encuesta. Elaboración propia, 2018.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Se utilizó la estadística descriptiva (univariado y bivariado) e inferencial (paramétrico y no paramétrico) a través del software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 25. El SPSS ha permitido determinar el grado de correlación que existe entre las variables presentismo y desempeño laboral, y de esta manera también permitió corroborar la hipótesis general (**ver Anexo 8**).

3.5 Aspectos éticos

Para la elaboración de la investigación se han tomado en cuenta los principios jurídicos y éticos referidos a la originalidad como producto del trabajo, propiedad intelectual referente a las bases teóricas de los autores, confidencialidad de la información recabada en las entrevistas, consentimiento informado para realizar la investigación en el Hospital Regional de la PNP de Chiclayo y respeto a los sujetos involucrados en el estudio, que en este caso son los trabajadores del área administrativa de dicha institución.

Respecto a los aspectos éticos de la Universidad de San Martín de Porres (USMP), serán todos respetados y se tendrá mayor énfasis en el cumplimiento del principio de honestidad intelectual y en especial en el artículo 7.3.1 del Código de Ética de la USMP (2008), que manifiesta:

Los profesores y alumnos actúan con honestidad intelectual al respetar la autoría, diseños, e ideas de las fuentes de información consultadas o utilizadas para la elaboración de trabajos de investigación, monografías, ayudas audiovisuales u otros. Es inaceptable el plagio, en todas sus manifestaciones y en todos los ámbitos de la Institución (p.3).

Por esta razón, se cumplió minuciosamente los lineamientos del código de ética de la Casa de Estudios.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados de la investigación

4.1.1 Descripción de la muestra

La investigación fue desarrollada en el sector público de salud, en el Hospital de la PNP Chiclayo. La muestra estaba integrada por 38 trabajadores administrativos de las siguientes sub-áreas: secretaría de la Regsapol, secretaría de dirección, oficina de administración, recursos humanos, logística, estadística, economía, secretaría médica, admisión y archivo, dosaje étílico, y almacén farmacia y farmacia.

A la muestra final, se le agregó una tasa de no respuesta de 7%, es decir, se aplicaron tres encuestas más para evitar resultados viciados. Por ello, se emplearon 38 encuestas pero solo se procesaron y analizaron 35, considerando que éstas cumplían con el 100% de respuestas.

Respecto a las características sociodemográficas de los encuestados, como se puede apreciar en la Figura 6, el 57,1% de la muestra son mujeres y el 42,9%, varones. En cuanto a las edades (**ver Tabla 11**), la categoría con la mayor cantidad de encuestados fue la conformada por los que tenían 34 años o menos, que representó el 28.6%, seguidos por los de 47 a 52 años, el 25.7%; los de entre 41 y 46 años, el 20.0%; los de 53 años a más, el 17.1%; y, por último, la categoría de 35 a 40 años, con el 8.6%.

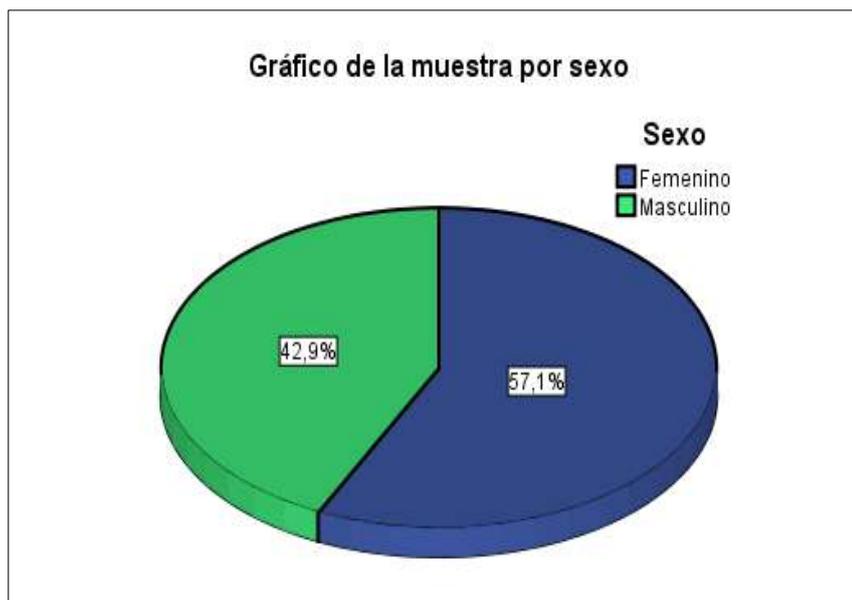


Figura 6. Gráfico de la muestra por Sexo

Nota: n = 35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 11. Edades de la muestra por categorías

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categorías	De 34 años o menos	10	28,6	28,6
	De 35 a 40 años	3	8,6	37,1
	De 41 a 46 años	7	20,0	57,1
	De 47 a 52 años	9	25,7	82,9
	De 53 años o más	6	17,1	100,0
	Total	35	100,0	

Nota: n = 35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

4.1.2 Análisis exploratorio

Se realizó un análisis exploratorio cuantitativo de datos, para lo cual se aplicó un cuestionario con 28 preguntas a la muestra del área administrativa del Hospital PNP Chiclayo. En el instrumento se propuso preguntas de presentismo y desempeño laboral que permitieron medir las variables a través de los indicadores planteados. Se analizó la consistencia de la información para contrastar las hipótesis a través de

pruebas de normalidad (**ver Anexo 10**) con Shapiro-Wilk (para datos menores a 50).

Posteriormente, se llevó a cabo un análisis de correlación de Pearson y Spearman, y finalmente una prueba de significancia para la hipótesis general mediante la prueba t de student.

4.1.3 Verificación de los objetivos o contrastación de las hipótesis

4.1.3.1 Hipótesis específica 1: El presentismo se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Los datos obtenidos de la encuesta aplicada a los administrativos del Hospital de la PNP fueron procesados mediante el SPSS 25, y se obtuvieron los siguientes resultados.

El grado de significancia de la prueba de normalidad del desempeño de tareas fue mayor a 0,05 (**ver Tabla 29**). Dicho de otro modo, la distribución de datos es normal (simétrica), por lo que se utilizó la correlación de Pearson.

Tabla 12. *Relación entre presentismo y desempeño de tareas*

		Presentismo	Desempeño de tareas
Presentismo	Correlación de Pearson	1	-,678**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño de tareas	Correlación de Pearson	-,678**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

(**): *Correlación significativa*

Interpretación:

Existe una correlación inversa media (-0.678**) entre presentismo y desempeño de tareas.

Presentismo:

5.7% de la muestra respondió que siempre la rapidez con la que termina su trabajo es afectada por sus conflictos familiares o personales, un 2.9% casi siempre, 2.9% se mostró indiferente, 42.9% casi nunca y 45.7% que nunca la rapidez con la que termina su trabajo es afectada (**ver Anexo 11**).

8.6% indicó que casi siempre fue incapaz de lograr sus objetivos laborales debido a sus conflictos familiares o personales, 54.3% casi nunca y 37.1% que nunca fue incapaz (**ver Anexo 12**).

2.9% contestó que siempre la consecución de sus metas laborales ha sido afectada por sus problemas familiares o personales, 2.9% se mostró indiferente, 54.3% casi nunca y 40.0% que nunca fue afectada (**ver Anexo 13**).

5.7% afirmó que siempre sufre en el desarrollo de su trabajo debido a sus conflictos familiares o personales, 11.4% fue indiferente, 34.3% casi nunca lo hace y 48.6% nunca sufre en el desarrollo de su trabajo (**ver Anexo 14**).

14.3% señaló que siempre controla incorrectamente sus emociones ante situaciones estresantes, 40.0% casi nunca y 45.7% nunca lo hace (**ver Anexo 15**).

17.1% declaró que siempre se frustra por no terminar sus tareas a tiempo, 14.3% casi siempre lo hace, 8.6% lució indiferente, 34.3% casi nunca y 25.7% nunca se frustra (**ver Anexo 16**).

48.6% de encuestados informó que nunca resuelve de manera inadecuada sus tareas debido a sus problemas familiares o personales, 45.7% casi nunca lo hace y 5.7% se mostró indiferente **(ver Anexo 17)**.

65.7% aclaró que nunca se comunica ineficazmente con sus compañeros debido a sus conflictos personales o familiares, 28.6% casi nunca se comunica ineficazmente y 5.7% respondió de manera indiferente **(ver Anexo 18)**.

2.9% explicó que casi siempre se siente con poca energía para completar todo su trabajo debido a sus problemas familiares o personales, 14.3% respondió de manera indiferente, 51.4% casi nunca y 31.4% nunca se siente con poca energía **(ver Anexo 19)**.

2.9% de la muestra detalló que casi siempre se sintió desmotivado debido a sus problemas familiares o personales, 14.3% respondió de manera indiferente, 37.1% casi nunca y 45.7% nunca se sintió desmotivado **(ver Anexo 20)**.

2.9% aseveró que siempre se distrae de sus labores debido a sus problemas familiares o personales, 2.9% casi siempre, 14.3% respondió de manera indiferente, 37.1% casi nunca lo hace y 42.9% nunca se distrae **(ver Anexo 21)**.

Desempeño de tareas:

54.3% de participantes precisó que siempre establece objetivos diariamente, el 31.4% casi siempre lo hace y el 14.3% respondió de forma indiferente **(ver Anexo 22)**.

48.6% puntualizó que siempre determina el tiempo que necesita para alcanzar sus objetivos, el 40.0% casi siempre lo realiza, un

8.6% respondió indiferente y el 2.9% nunca ha determinado el tiempo que necesita para alcanzar sus objetivos (**ver Anexo 23**).

40.0% expresó que siempre organiza sus tareas para mejorar su desempeño laboral, un 54.3% casi siempre lo hace y un 5.7% se muestra indiferente en la organización de sus tareas (**ver Anexo 24**).

25.7% anunció que siempre logra alcanzar las metas en su trabajo, el 71.4% casi siempre lo hace y el 2.9% se mostró indiferente (**ver Anexo 25**).

54.3% aseguró que siempre maneja adecuadamente su tiempo para mejorar los resultados en su trabajo, un 40.0% casi siempre lo hace, 2.9% marcó indiferente y un 2.9% casi nunca lo realiza (**ver Anexo 26**).

60.0% reveló que siempre puede distinguir cuáles son sus tareas principales y secundarias en el trabajo, el 31.4% casi siempre sabe hacerlo y el 8.6% respondió indiferente (**ver Anexo 27**).

68.6% de encuestados mencionó que siempre se enfoca en desarrollar primero lo más importante y 31.4% casi siempre lo realiza (**ver Anexo 28**).

4.1.3.2 Hipótesis específica 2: El presentismo se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

El nivel de significancia de la prueba de normalidad del desempeño contextual fue menor a 0,05 (**ver Tabla 29**). Dicho de otro modo, los datos se distribuyen de manera no normal (asimétrica), por ello se aplicó el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 13. *Relación entre presentismo y desempeño contextual*

			Presentismo	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Presentismo	Coeficiente de correlación	1,000	-,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
Desempeño contextual	Desempeño contextual	Coeficiente de correlación	-,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

(**): *Correlación significativa*

Interpretación:

Existe una correlación inversa media (-0.654**) entre presentismo y desempeño contextual.

Presentismo:

Para la interpretación de la variable presentismo, se consideró la descripción detallada de los resultados de las once primeras preguntas en la hipótesis específica uno.

Desempeño contextual:

48.6% indicó que siempre cuando termina con sus tareas asignadas empieza con nuevas tareas sin necesidad de que se lo pidan, 42.9% casi siempre lo realiza y un 8.6% se mostró indiferente (**ver Anexo 29**).

51.4% contestó que siempre tiene nuevas formas de hacer las tareas que le permiten mejorar su desempeño, 37.1% casi siempre, 8.6% se mostró indiferente y un 2.9% nunca tiene nuevas formas de hacer las tareas que le permiten mejorar su desempeño (**ver Anexo 30**).

62.9% aclaró que siempre se esfuerza por mantener sus conocimientos laborales actualizados, 28.6% casi siempre lo hace y 8.6% respondió de manera indiferente (**ver Anexo 31**).

51.4% detalló que siempre las experiencias en su trabajo le permiten aprender constantemente, 45.7% casi siempre y un 2.9% respondió que las experiencias nunca le permiten aprender constantemente (**ver Anexo 32**).

42.9% expresó que siempre propone nuevas soluciones frente a los problemas, 48.6% siempre lo hace, 5.7% respondió de modo indiferente y 2.9% casi nunca propone nuevas soluciones (**ver Anexo 33**).

60.0% señaló que siempre resuelve los problemas que se presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos, 37.1% casi siempre resuelve los problemas y un 2.9% se mostró indiferente (**ver Anexo 34**).

4.1.3.3 Hipótesis específica 3: El presentismo se relaciona moderadamente con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

El grado de significancia de la prueba de normalidad del comportamiento laboral contraproducente fue inferior a 0,05 (**ver Tabla 29**). Es decir, los datos se distribuyen de manera no normal (asimétrica), por esta razón se empleó el estadístico Rho de Spearman.

Tabla 14. Relación entre presentismo y comportamiento laboral contraproducente

			Presentismo	Comportamiento laboral contraproducente
Rho de Spearman	Presentismo	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	35
Comportamiento laboral contraproducente	Comportamiento	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

(**): Correlación significativa

Interpretación:

Existe una correlación directa media (0.508**) entre presentismo y comportamiento laboral contraproducente.

Presentismo:

Para la interpretación de la variable presentismo, se tuvo en cuenta la interpretación de la información recopilada de las once primeras preguntas en la hipótesis específica uno, porque en esa hipótesis se explicó a detalle los resultados.

Comportamiento laboral contraproducente:

45.7% precisó que nunca se concentra en lo negativo del trabajo en lugar de enfocarse en lo positivo, un 42.9% que casi nunca lo hace, un 8.6% se mostró indiferente y un 2.9% respondió que siempre se concentra (**ver Anexo 35**).

42.9% respondió que nunca se queja de asuntos sin importancia en el trabajo, mientras que un 34.3% respondió que casi nunca lo evita, el 11.4% indica que es indiferente y finalmente un 11.4% casi siempre lo hace (**ver Anexo 36**).

51.4% de participantes nunca hace más grandes los problemas que se presentan en su trabajo, el 28.6% casi nunca, 8.6% casi siempre, 8.6% se manifestó indiferente y finalmente un 2.9% siempre hace más grande los problemas en su trabajo (**ver Anexo 37**).

62.9% aseguró que nunca comenta los aspectos negativos de su trabajo con personas que no pertenecen al Hospital, un 14.3% marcó casi nunca, 8.6% respondió indiferente, 5.7% casi siempre y 8.6% siempre lo hace (**ver Anexo 38**).

4.1.3.4 Hipótesis general: El presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

De acuerdo con el trabajo realizado en el Hospital Regional PNP de Chiclayo, aplicada las encuestas a la muestra poblacional compuesta por el personal administrativo del Hospital, que se encuentra dividido en diferentes áreas, se obtuvo la siguiente información sobre el presentismo y su influencia en el desempeño laboral que tiene como dimensiones: desempeño de tareas, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente.

El nivel de significancia de la prueba de normalidad del presentismo y desempeño laboral fue mayor a 0,05 (**ver Tabla 28**). Dicho de otra manera, existe una distribución normal (simétrica), de modo que se utilizó la correlación de Pearson.

Tabla 15. *Relación entre presentismo y desempeño laboral*

		Presentismo	Desempeño laboral
Presentismo	Correlación de Pearson	1	-,719**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	35	35
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	-,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	35	35

Fuente: Elaboración propia, 2018.

():** *Correlación significativa*

Interpretación:

Existe una correlación inversa alta (-0.719**) entre presentismo y desempeño laboral.

Significancia del coeficiente de correlación

Luego de obtener el coeficiente de Pearson, se comprobó si la correlación es estadísticamente significativa entre las variables a través de la prueba estadística t de student (Lind, Marchal, & Wathen, 2012).

Prueba de Hipótesis para el coeficiente de correlación de Pearson:

1. Planteamiento de la hipótesis:

H₀: $\rho = 0$: No existe correlación entre las dos variables en la población (presentismo y desempeño laboral).

H₁: $\rho \neq 0$: Existe correlación entre las dos variables en la población.

2. Fijar el nivel de significancia: $\alpha = 5\%$

3. Estadística de prueba: Lind et al. (2012) cita la siguiente fórmula para la prueba t del coeficiente de correlación.

$$t_{cal} = \frac{|r|}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} = \frac{|-0.72|}{\sqrt{\frac{1-(-0.72)^2}{35-2}}} = 5.96$$

Donde:

r = Coeficiente de Pearson

n = Tamaño de la muestra

t_{cal} = Valor calculado de la prueba t de student

Datos:

$r = -0.72$

$n = 35$

4. Comparar: Si $t_{cal} > t_{tab(1-\alpha/2, n-2)}$. Si $t_{cal} = 5.96 > t_{tab(0.975, 33)} = 2.03$ (**ver Anexo 8**), entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Donde:

t_{tab} = Valor t tabular

Datos:

$1 - \alpha/2 = 0.975$

$n - 2 = 33$

5. Conclusión: La relación entre presentismo y desempeño laboral es estadísticamente significativa.

En un total de 35 trabajadores administrativos del Hospital, se evidencia un 77,1% de presentismo bajo, un 17,1% de presentismo regular y un 5,7% de presentismo alto; de la misma muestra se tiene que existe un 28,6% de desempeño laboral bueno, un 45,7% de desempeño laboral aceptable y un 25,7% de desempeño laboral deficiente (**ver Anexo 39**). Por lo tanto, se puede afirmar que el 77,1% de trabajadores con presentismo bajo tienen un buen y aceptable desempeño, dicho de otra forma, a menor presentismo, existe un mayor desempeño laboral. Asimismo, el 22,8% de trabajadores con presentismo alto y regular tienen un desempeño deficiente.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

5.1 Discusión de resultados

En este capítulo se presenta la discusión de resultados del análisis realizado para estudiar « INFLUENCIA DEL PRESENTISMO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE LA PNP - CHICLAYO EN EL AÑO 2018 », para una muestra de 35 trabajadores. Para tal fin, la discusión de los resultados serán explicados en títulos que comprenden las hipótesis específicas (objetivos específicos) y la hipótesis general (objetivo general) formuladas en la investigación.

5.1.1 Hipótesis específica 1: El presentismo se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Se comprueba la correlación entre presentismo y desempeño de tareas, dicho resultado se puede visualizar en la Tabla 12, según la cual la correlación es inversa y medianamente significativa. Esto quiere decir, que en el caso de un menor presentismo existe un mayor desempeño de tareas. Como sustentan los resultados obtenidos luego de la aplicación de los instrumentos, se puede afirmar que en el Hospital de la PNP de Chiclayo, hay un nivel relativamente bajo de presentismo y un aceptable desempeño de tareas (**ver Anexo 40**).

Koopman et al. (2002) corrobora la hipótesis al manifestar que, “el presentismo representa la productividad disminuida y una calidad por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos”. Para el desarrollo de la investigación, la productividad se reemplazó por desempeño, ya que el estudio se enfocó en trabajadores administrativos que tienen puestos y funciones que demandan un desgaste intelectual y no físico. Debido a ello,

existe mayor probabilidad de casos de presentismo el cual genera un menor desempeño en el cumplimiento de sus tareas laborales. La afirmación de Koopman et al. (2002) se valida con los resultados obtenidos en el trabajo de campo, dado que el 22.8% de encuestados con presentismo alto y regular tienen un deficiente desempeño de tareas (**ver Anexo 40**).

De igual manera, luego de procesar la información recopilada en la entrevista, Castañeda (2018b) declaró como dato relevante que los trabajadores planifican y organizan su trabajo, se enfocan en los resultados y priorizan sus tareas, lo que origina un buen desempeño. Esto se corrobora con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, en los que existe un 51.4% de desempeño de tareas aceptable y un 20.0% de desempeño de tareas bueno (**ver Anexo 40**). Sin embargo, los trabajadores que muestran características presentistas altas y regulares demuestran una planificación, priorización y enfoque en resultados deficiente.

5.1.2 Hipótesis específica 2: El presentismo se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

La correlación entre presentismo y desempeño contextual que se refleja en la Tabla 13, es inversa y medianamente significativa. Explica que a un menor presentismo hay un mayor desempeño contextual.

Según la base teórica, Koopmans et al. (2013) sostiene que el desempeño contextual se mide por tres indicadores: toma de iniciativa, conocimiento actualizado y soluciones creativas frente a nuevos problemas. Estos indicadores fueron ratificados en la entrevista a Castañeda (2018b), quien sostuvo que solo un porcentaje de trabajadores demuestran siempre iniciativa para desarrollar nuevas tareas. Lo cual se contrasta con los resultados obtenidos en

el trabajo de campo, específicamente en la pregunta 19 (**ver Anexo 29**), se demuestra que de los encuestados solo un 48,6% siempre tienen iniciativa para empezar con nuevas tareas.

Asimismo, a través de la entrevista se obtuvo información en la que Castañeda (2018b) sostuvo que los trabajadores si se esfuerzan por estar constantemente recibiendo cursos de actualización, en vista de que para poder ascender es necesario que el trabajador haya realizado cursos, diplomados y maestrías. Este dato se corrobora con los resultados del trabajo de campo, en la pregunta 21 (**ver Anexo 31**), donde 62.9% de la muestra siempre se esfuerzan por mantener actualizados sus conocimientos.

Además, Castañeda (2018b) afirmó que los trabajadores si demuestran creatividad, ya que cumplen con sus tareas a pesar de los recursos limitados (equipos, infraestructura, y personal médico y administrativo). Específicamente en la pregunta 23 (**ver Anexo 33**) se demuestra que de los encuestados, solo un 42,9% siempre proponen nuevas soluciones. Todas las afirmaciones de Castañeda (2018b) y los resultados mencionados se reflejan en la tabla cruzada (**ver Anexo 41**), en la que existe un 22,9% de desempeño contextual bueno y un 45,7% de desempeño contextual aceptable. Por el contrario, se evidencia deficiencia en la toma de iniciativa, conocimientos actualizados y soluciones creativas en los trabajadores con niveles de presentismo alto y regular.

5.1.3 Hipótesis específica 3: El presentismo se relaciona moderadamente con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Para la tercera hipótesis específica se tiene que la correlación entre presentismo y comportamiento laboral contraproducente, que se puede ver en la Tabla 14, es directa y medianamente significativa.

Esto explica que a menor presentismo, entonces menor será el comportamiento laboral contraproducente.

A partir de la entrevista a Castañeda (2018b), se obtuvo que los trabajadores si presentan conductas negativas en el Hospital, en razón de que se quejan de la falta de personal, de la infraestructura y escasez de equipos puesto que no pueden realizar sus funciones con normalidad. De la misma manera, Castañeda (2018b) manifestó que los trabajadores si demuestran acciones que dañan la imagen del hospital porque comentan aspectos negativos del trabajo fuera de la institución.

Las dos afirmaciones de la entrevista a Castañeda (2018b) se contrastan con la fundamentación de la base teoría, en la que Koopmans et al. (2013) sostiene que los dos indicadores del comportamiento contraproducente son: la negatividad excesiva y acciones que dañan la organización.

Lo obtenido en las encuestas confirmó lo informado por el Director del Hospital, pero en un pequeño porcentaje. Ya que un 11,4% de encuestados casi siempre se queja (**ver Anexo 36**), un 2% siempre hace más grande los problemas (**ver Anexo 37**) y un 8% siempre comenta los aspectos negativos de su trabajo con personas ajenas al Hospital (**ver Anexo 38**). Los resultados se reflejan en un comportamiento laboral contraproducente alto del 5.7% que es demostrado por trabajadores con presentismo alto.

5.1.4 Hipótesis general: El presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.

Para la corroboración de la hipótesis general se ha analizado la correlación entre presentismo y desempeño laboral, que se puede visualizar en la Tabla 15, la cual es inversa y altamente significativa.

Esta relación expresa que a un menor presentismo existe un mayor desempeño laboral.

La información es contrastada con Guzmán (2017), que en su tesis “Influencia de las emociones negativas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta Local de Sanidad Vegetal en Uruapán, Michoacán”, sostiene que las emociones negativas si afectan el desempeño de los trabajadores, sobre todo cuando no existe una comunicación correcta, lo cual genera un ambiente laboral desagradable y posteriormente, afecta en el trabajo de los empleados. Esto se corrobora con los resultados de la encuesta, específicamente con las preguntas cuatro, cinco y seis (**ver Tabla 19**) que miden el indicador “emoción” de la variable presentismo.

A partir de los resultados obtenidos de las preguntas anteriormente mencionadas, se afirma que 45.7% de la muestra indicó que nunca controla incorrectamente sus emociones ante situaciones estresantes y que 40.0% casi nunca lo hace (**ver Anexo 15**), lo que quiere decir que menos del 15% de la muestra no controla sus emociones y que esto no tiene un impacto relevante en el desempeño laboral.

Así también, se obtuvo que, de los encuestados, 5.7% siempre sufre al desarrollar su trabajo (**ver Anexo 14**), y el 17.1% siempre se frustra por no terminar sus tareas a tiempo (**ver Anexo 16**). Estos resultados demuestran que el indicador emoción que mide el presentismo es mínimo y logra afectar al desempeño de manera no relevante, visto que este solo es deficiente en un 25,7% (**ver Anexo 39**).

Asimismo, los resultados se corroboran con lo señalado por Castañeda (2018b), quien sostuvo que los problemas a nivel personal y familiar logran afectar el desempeño y el trabajo desarrollado por los administrativos.

Finalmente, después del análisis obtenido de los resultados, se puede afirmar que el 22.8% de trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP Chiclayo tienen presentismo alto y regular y, por lo tanto, demuestran un desempeño laboral deficiente. Por otro lado, el 77.1% de trabajadores con presentismo bajo poseen un desempeño bueno y aceptable (**ver Anexo 39**).

CONCLUSIONES

1. El presentismo tiene una relación inversa significativa con el desempeño de tareas de los colaboradores administrativos del hospital, debido a que los participantes con presentismo alto y regular afectan la planificación y organización, la orientación a resultados y priorización del trabajo en un 28,6% de manera deficiente.
2. La variable independiente posee una relación inversa significativa con el desempeño contextual de los administrativos, puesto que el presentismo alto y regular detectado origina que la toma de iniciativa, el conocimiento actualizado y las soluciones creativas sean deficientes en un 31,4%. Es decir, el presentismo afecta en mayor grado al desempeño contextual.
3. Existe una relación directa y significativa entre la primera variable y el comportamiento laboral contraproducente del personal, dado que el pequeño porcentaje de presentismo alto detectado (5,7%) origina el mismo porcentaje de negatividad y acciones que dañan la organización. Por lo tanto, ambas variables están relacionadas debido a que a medida que el presentismo disminuye, también lo hace el comportamiento contraproducente.
4. Los resultados de la investigación han permitido demostrar que el presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital de la PNP - Chiclayo en el año 2018. De acuerdo con la investigación, se evidenció que el presentismo que existe en el Centro de Salud es bajo, y el desempeño laboral es bueno y aceptable.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Hospital de la PNP debe tratar a los trabajadores por medio del entrenamiento especializado (“coaching”), aplicado por un especialista para el manejo de problemas familiares y personales con el fin de conseguir un equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. Con estas medidas se demuestra en primer lugar el compromiso con el bienestar de los colaboradores, y en segundo lugar se busca que el porcentaje deficiente del desempeño de tareas se convierta en bueno y así contribuir a optimizar el desempeño laboral.
2. Se sugiere al Hospital PNP implementar programas de trabajo los cuales deben ser promovidos por la dirección y desarrollar talleres para estimular la creatividad y toma de iniciativa. Asimismo, sugerimos dictar programas de capacitación en temas administrativos para ampliar y actualizar los conocimientos profesionales.
3. El hospital debe gestionar eficientemente los recursos económicos, materiales y de personal para que sean distribuidos equitativamente en todas las sub-áreas administrativas. De esta manera se busca evitar las quejas y comentarios negativos de los colaboradores que afectan su desempeño laboral.
4. Se aconseja al Hospital de la PNP complementar el instrumento que utiliza para medir el desempeño, “Hoja anual de calificación del oficial PNP.” (**ver Anexo 7**), con el instrumento desarrollado “Cuestionario de desempeño laboral” (**ver Anexo 3**), para triangular la información y obtener resultados más confiables. Se recomienda también que el Hospital PNP y las empresas deben considerar la encuesta de la presente investigación en la evaluación de las variables. Esto ayudará a identificar los niveles de presentismo, y que en consecuencia afectan el desempeño; así se tomará acciones correctivas para su mejora.

5. De manera complementaria se calculó los costos que genera el presentismo a nivel de salario en el área administrativa del Hospital PNP Chiclayo (**ver Anexo 44**), el cual es de S/ 288,176.64 al año. Este costo representa el 17.81% del total de la planilla de los trabajadores administrativos (S/ 1,618,308.00 al año) (**ver Tabla 67**). Por lo tanto, para reducir los costos se recomienda al hospital tratar el presentismo de los administrativos con los psicólogos de la institución mediante sesiones grupales, y a las empresas utilizar el servicio de una consultora especializada en psicología organizacional teniendo como referencia la proforma propuesta (**ver Anexo 47**).

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. (2000). Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *Journal of Epidemiology & Community Health*, 502-509.
- Banco Central de Reserva del Perú (BCRP). (2018). *Tipo de Cambio Bancario - Promedio*. Recuperado el 10 de Diciembre de 2018, de BCRP Data: <https://estadisticas.bcrp.gob.pe/estadisticas/series/mensuales/resultados/PN01210PM/html/2018-1/2018-11/>
- Barroso, L., Rodríguez, H., & Sifuentes, Y. (2017). *Presentismo en una organización de transporte y logística: El impacto del apoyo social*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Bernal, J. J., Martínez, S. M., & Sánchez, J. F. (16 de Septiembre de 2014). *Metodología y didáctica de las matemáticas aplicadas a la economía y la empresa: Modelización de los factores más importantes que caracterizan un sitio en la red*. Recuperado el 11 de Noviembre de 2018, de Universidad de Murcia.es: https://www.um.es/asepuma04/comunica/bernal_martinez_sanchez.pdf
- Borman, W., Penner, L. A., Allen, T. D., & Motowidlo, S. J. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 9(1-2), 52-69. doi:10.1111/1468-2389.00163
- Campbell, J. P. (1990). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. En M. D. Dunnette, & L. M. Hough, *Handbook of industrial psychology* (Vol. 1, págs. 687-732). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Castañeda, T. (1 de Junio de 2018a). Entrevista sobre el ambiente laboral del Hospital PNP. Chiclayo. (C. Calongos, Entrevistador)
- Castañeda, T. (11 de Junio de 2018b). Entrevista sobre presentismo y desempeño laboral del Hospital PNP. Chiclayo. (C. Calongos, Entrevistador)
- Centro de Prevención y Control de Emergencias y Desastres (Cepeced). (Enero de 2019). *Intervención de la Sanidad PNP ante desastre de gran*

- magnitud*. Recuperado el 5 de Febrero de 2019, de Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI): <https://www.indeci.gob.pe/wp-content/uploads/2019/01/fil20150814153800.pdf>
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a La Teoría General de la Administración* (7.ma ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital de las organizaciones* (9.na ed.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Cobos, C. (2003). El Comportamiento Humano. En C. Cobo, *El Comportamiento Humano* (págs. 114-130). Cali: Cuadernos de Administración (Universidad del Valle). Recuperado el 19 de Mayo de 2018, de <http://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/10893/2090/2/comportamiento%20humano.pdf>
- Cocker, F. (2013). *Depression-related presenteeism: Identifying the correlates, estimating the consequences, and valuing associated lost productive time*. Tasmania: University of Tasmania.
- Dirección de Sanidad de la Policía Nacional del Perú (Dirsapol). (2018). *Misión, visión, funciones y organigrama de la Dirsapol*. Recuperado el 7 de Noviembre de 2018, de Dirección de la Sanidad de la PNP: https://web.policia.gob.pe/direcciones_policiales/dirsapol/nosotros.html
- El Comercio. (26 de Septiembre de 2016). *En estas condiciones atienden hospitales de Sanidad Policial*. Recuperado el 17 de Agosto de 2018, de El Comercio: <https://elcomercio.pe/lima/condiciones-atienden-hospitales-sanidad-policial-263682-noticia/>
- Fernández, R. (2014). *Relaciones entre el Bienestar Subjetivo y el Desempeño Laboral en Gerentes*. (Tesis de pregrado), Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú.
- García, E. (2010). *Investigación de Mercados para Pymes y empresas que recién empiezan* (1.ra ed.). Lima: Universidad del Pacífico.
- Gestión. (2 de Marzo de 2017). *¿Cuál es el estado del acceso a la salud en América Latina?* Recuperado el 11 de Mayo de 2018, de Gestión: <https://gestion.pe/economia/acceso-salud-america-latina-129841>

- Gobierno de Honduras. (2016). *Dimensión Laboral*. Recuperado el 8 de Julio de 2018, de Honduras: Vamos por más cambios: <http://www.trabajo.gob.hn/dimension-laboral/>
- Gobierno Regional de Lambayeque. (14 de Diciembre de 2016). *Guía de Negocios de Inversión de Lambayeque*. Recuperado el 17 de Mayo de 2018, de ISSUE: https://issuu.com/codexperutrade/docs/guia_para_issuu
- Guzmán, M. (2017). *Influencia de las emociones negativas en el desempeño laboral de los trabajadores de la Junta Local de Sanidad Vegetal en Uruapán, Michoacán*. (Tesis de pregrado), Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Hernández, E. (6 de Agosto de 2007). *Orientación a Resultados*. Recuperado el 5 de Mayo de 2018, de Repositorio digital de la Universidad Nacional Autónoma de México: http://132.248.52.100:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/16045/decd_5000.pdf?sequence=1
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.ta ed.). México: McGraw-Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2010). *Perú: principales características de los establecimientos de las industrias manufactureras. IV Censo Nacional Económico 2008*. Lima: INEI.
- Johansson, G., & Lundberg, I. (2004). Adjustment latitude and attendance requirements as determinants of sickness absence or attendance. Empirical tests of the illness flexibility model. *Social Science & Medicine*, 1857-1868.
- Kendall, K., & Kendall, J. (2005). *Análisis y diseño de sistemas* (6.ta ed.). (A. Núñez Ramos, Trad.) México: Pearson Educación.
- Koopman, C., Pelletier, K., Murray, J, Sharda, C., Berger, M., . . . Bendel, T. (2002). Stanford Presenteeism Scale: Health Status and Employee Productivity. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 14-20.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C., & van der Beek, A. J. (2014). Measuring Individual Work Performance: Identifying

- and Selecting Indicators. *Work*, 48(2), 229-238. doi:10.3233/WOR-131659
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C., Schaufeli, W. B., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *JOEM*, 53(8), 856-866. doi:10.1097/JOM.0b013e318226a763
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6-28. doi:10.1108/17410401311285273
- Laing, L., & Bobic, N. (2002). *Economic costs of domestic violence*. Sydney: Australian Domestic and Family Violence.
- Laurence, L., & Spalther-Roth, R. (1996). *Measuring the cost of domestic violence against women and the cost-effectiveness of interventions: an initial assessment and proposal for further research*. Washington DC: Institute for Women's Policy Research.
- Lerner, D., Amick, B. 3., Rogers, W., Malspeis, S., Bungay, K., & Cynn, D. (2001). The work limitations questionnaire. *Medical care*, 39(1), 72-85.
- Limongi, M. (Noviembre de 2017). *La percepción del presentismo laboral y su relación con los síntomas físicos de la ansiedad en trabajadores de una industria de elaboración de productos lácteos y bebidas, Carabobo 2017*. Recuperado el Mayo de 15 de 2018, de mriuc.bc.uc.edu.ve: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/5202/mlimongi.pdf?sequence=1>
- Lind, D., Marchal, W., & Wathen, S. (2012). *Estadística aplicada a los negocios y la economía* (15.va ed.). México, D.F.: McGraw-Hill.
- Mala acción. (2017b). *En Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Recuperado el 13 de junio de 2018, de <https://dle.rae.es/?id=0KZwLbE>
- Martínez, M. R., Hernández, M. J., & Hernández, M. V. (2006). *Psicometría* (1.ra ed.). Madrid: Alianza.
- Murphy, K. R. (1989). Dimensions of job performance. En R. Dillon, & J. Pellingrino, *Testing: Applied and theoretical perspectives* (págs. 218-247). New York: Praeger.

- Negativo. (2017a). *En Diccionario de la lengua española* (23.a ed.). Recuperado el 13 de Junio de 2018, de <https://dle.rae.es/?id=QM8mhzM>
- Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory of Organizational Knowledge Creation. *Organization Science*, 5(1), 14-37.
- Petit, C., Sánchez, C., & Vargas, N. (2012). *El Presentismo: Estudio Descriptivo de la Alteración de la Calidad de Vida de Trabajadores de Pequeñas y Medianas Empresas*. Santiago: Universidad Academia de Humanismo Cristiano.
- Pulakos, E. D., Arad, S., Donovan, M. A., & Plamondon, K. E. (2000). Adaptability in the Workplace: Development of a Taxonomy of Adaptive Performance. *Journal of Applied Psychology*, 85(4), 612-624. doi:10.1037/0021-9010.85.4.612
- Quintana, I. (28 de Julio de 2016). *Dimensión psicológica*. Recuperado el 16 de Mayo de 2018, de [Infermeravirtual.com: https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_psicologica#emocion](https://www.infermeravirtual.com/esp/actividades_de_la_vida_diaria/la_persona/dimension_psicologica#emocion)
- Radio Programas del Perú (RPP). (13 de Noviembre de 2018). *Trabajadores del sector salud realizan olla común en séptimo día de huelga*. Recuperado el 17 de Noviembre de 2018, de RPP Noticias: <https://rpp.pe/peru/lambayeque/trabajadores-del-sector-salud-realizan-olla-comun-en-septimo-dia-de-huelga-noticia-1162999>
- Robbins, S., DeCenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de la administración: conceptos esenciales y aplicaciones* (8.va ed.). México: Pearson Education.
- Santi, I. (2016). *Pérdidas económicas del ausentismo y presentismo laboral en las empresas agroindustriales de la región Lambayeque 2016*. (Tesis de Maestría). Recuperado el 20 de Marzo de 2019, de Repositorio La Molina: <http://repositorio.lamolina.edu.pe/bitstream/handle/UNALM/3795/santi-huaranca-ines-fanny.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santisteban, C. (2009). *Principios de Psicometría*. Madrid: Síntesis.
- Sausa, M. (17 de Febrero de 2018). <https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>.

Recuperado el 6 de Mayo de 2018, de Perú21:
<https://peru21.pe/peru/situacion-salud-peru-ineficiencias-sector-afectando-millones-peruanos-396225>

Silvestri, L. (2010). *Saunders Comprehensive Review for the NCLEX-RN Examination*. St. Louis, The United States of America: Elsevier Health Sciences.

Stewart, W., Ricci, J., Chee, E., Hahn, S., & Morganstein, D. (2003). Cost of lost productive work time among US workers with depression. *JAMA: Journal of the American Medical Association*, 289(23), 3135–3144.

Universidad de San Martín de Porres. (Abril de 2008). *Código de ética de la Universidad de San Martín de Porres*. Recuperado el 19 de Septiembre de 2018, de [usmp.edu.pe: https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf](https://www.usmp.edu.pe/nuesuniv/pdf/CODIGO%20DE%20ETICA.pdf)

Valera, D. (2015). *Los costos ocultos del presentismo laboral en las empresas manufactureras de Lima: 2012*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Valle, O., & Rivera, O. (s.f.). *Monitoreo e indicadores: texto de apoyo al proceso de un Sistema Regional de Indicadores sobre Atención y Educación Inicial*. Guatemala: Organización de Estados Iberoamericanos.

Vara, A. (Marzo de 2013). *Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en el Perú: una estimación del impacto de la violencia contra la mujer en relaciones de pareja en la productividad laboral de las empresas peruanas*. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Obtenido de USMP.

World Health Organization (WHO). (2007). *Manual for estimating the economic cost of injuries due to interpersonal and self directed violence*. Geneva: WHO.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 16. Matriz de consistencia

TÍTULO DE LA TESIS:	“El presentismo y su influencia significativa en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018”.
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Violencia, género y empresa
AUTORES:	Calongos Salazar, Carlos Enrique Jaramillo Acosta, Claudia Cristina

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
<p>VD: Desempeño laboral. VI: Presentismo.</p> <p>¿Cómo influye el presentismo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?</p>	<p>Determinar la influencia del presentismo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.</p>	<p>H_g: El Presentismo influye significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.</p>	<p>VD: Desempeño laboral</p>	<ol style="list-style-type: none"> Desempeño de tareas. Desempeño contextual. Comportamiento laboral contraproducente 	<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Mixto Tipo: Investigación Básica Alcance: Correlacional Diseño: No experimental Unidad de investigación: Trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP Chiclayo
			<p>VI: Presentismo</p>	<ol style="list-style-type: none"> Laboral Psicológica 	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		Indicadores	Fuente de Información
VD: Desempeño de tareas. VI: Presentismo ¿Cómo se relaciona el presentismo con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP Chiclayo en el año 2018?	Identificar la relación del presentismo con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP. Chiclayo en el año 2018.	H₁: El Presentismo se relaciona significativamente con el desempeño de tareas de los trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP. Chiclayo en el año 2018.	VD: Desempeño de tareas.	1. Planificación y organización del trabajo. 2. Orientación a resultados. 3. Priorización del trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> • Base teórica: Koopman et al. (2002) y Koopmans et al. (2011) • Validación de indicadores del desempeño laboral por la entrevista • Validación de indicadores del desempeño laboral por el juicio de expertos
			VI: Presentismo	1. Resultado del proceso de trabajo.	
VD: Desempeño contextual. VI: Presentismo ¿Cómo se relaciona el presentismo con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?	Identificar la relación del presentismo con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.	H₂: El presentismo se relaciona significativamente con el desempeño contextual de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.	VD: Desempeño contextual.	1. Toma de iniciativa. 2. Conocimiento actualizado. 3. Soluciones creativas frente a nuevos problemas.	
			VI: Presentismo	1. Emoción. 2. Cognición. 3. Comportamiento	

<p>VD: Comportamiento laboral contraproducente VI: Presentismo</p> <p>¿Cómo se relaciona el presentismo con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018?</p>	<p>Identificar la relación del presentismo con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.</p>	<p>H₃: El presentismo se relaciona moderadamente con el comportamiento laboral contraproducente de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP - Chiclayo en el año 2018.</p>	<p>VD: Comportamiento laboral contraproducente.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Negatividad excesiva. 2. Acciones que dañan la organización. 	
			<p>VI: Presentismo</p>		

Fuente: Elaboración propia, 2018

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Tabla 17. Operacionalización de la variable 1

Variable: Presentismo		
Definición conceptual: Productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos (Koopman et al., 2002).		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
<p>Dimensión 1: Laboral</p> <p>Tiene el propósito de resumir y facilitar información relacionada al trabajo que permita calificar y ver el avance que tiene el mercado laboral, en torno a lo administrativo, al derecho de trabajo y a su aspecto cuantitativo (Gobierno de Honduras, 2016).</p>	<p>Indicador 1: Resultado del proceso de trabajo</p> <p>Se asumió el indicador resultado del proceso de trabajo como indicador de resultado.</p> <p>Valle & Rivera (s.f.) definen a los indicadores de resultado como aquellos que permiten supervisar el grado de metas cumplidas. También son conocidos como indicadores de productividad. El propósito es definir si los bienes y servicios esperados se han producido a tiempo y con los estándares establecidos.</p>	<p>Compuesto por 3 preguntas:</p> <p>¿La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?</p> <p>¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?</p> <p>¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales han sido afectadas por mis problemas familiares o personales?</p>
<p>Dimensión 2: Psicológica</p> <p>La dimensión psicológica se centra en la mente, y que el individuo está orientado a cumplir objetivos y provisto de procesos que le ayudan a tener un comportamiento creativo y acorde al entorno cambiante en el cual interviene (Quintana, 2016).</p>	<p>Indicador 1: Emoción</p> <p>Quintana (2016) sostiene que la emoción es un mecanismo de respuesta frente a estímulos del ambiente. No es controlada por el individuo y su duración es efímera.</p>	<p>Compuesto por 3 preguntas:</p> <p>¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?</p> <p>¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?</p> <p>¿Me frustro por no terminar mis tareas a tiempo?</p>

	<p>Indicador 2: Cognición</p> <p>Según Quintana (2016), la cognición es “percibir, pensar, conocer, comprender, comunicar, resolver problemas, relacionarse, representarse a sí mismo y a los otros, actuar –ser agente-”.</p> <p>.</p>	<p>Compuesto por 2 preguntas:</p> <p>¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?</p> <p>¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de mis conflictos personales o familiares?</p>
	<p>Indicador 3: Comportamiento</p> <p>Cobo (2003) define el comportamiento organizacional como un campo del conocimiento aplicado, que se enfoca en analizar la forma en como las personas y grupos se desenvuelven en las organizaciones, con el fin de desarrollar algunos principios que faciliten la comprensión del fenómeno humano en las empresas.</p>	<p>Compuesto por 3 preguntas:</p> <p>¿Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?</p> <p>¿Me sentí desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?</p> <p>¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?</p>

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 18. Operacionalización de la variable 2

Variable: Desempeño laboral		
Definición conceptual: El desempeño laboral son los comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo (Koopmans et al., 2014).		
Instrumento: Cuestionario		Técnica: Encuesta
Dimensiones (depende de la naturaleza de la variable)	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
<p>Dimensión 1:</p> <p>Desempeño de tareas.</p> <p>Son las competencias con la que se realizan las tareas centrales del trabajo (Koopmans et al., 2011).</p>	<p>Indicador 1: Planificación y organización del trabajo.</p> <p>Planificación: es la actividad que consiste en trazar lo que se debe hacer y fijar los métodos para llevarlo a cabo, con el fin de alcanzar los objetivos empresariales (Chiavenato, 2006).</p> <p>Organización: es el establecimiento de una estructura a través de la cual se ordena, define y coordina la subdivisión del trabajo en busca del objetivo formulado (Chiavenato, 2006).</p>	<p>Compuesto por 3 preguntas:</p> <p>¿En mi trabajo establezco objetivos diariamente?</p> <p>¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?</p> <p>¿Con qué frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?</p>
	<p>Indicador 2: Orientación a resultados</p> <p>Capacidad de un individuo, que posee las herramientas para crear una actitud enfocada a los resultados, teniendo en cuenta la eficiencia y la eficacia (Hernández, 2007).</p>	<p>Compuesto por 2 preguntas:</p> <p>¿Con qué frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?</p> <p>¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?</p>
	<p>Indicador 3: Priorización del trabajo.</p> <p>La Priorización es decidir qué asuntos requieren una acción inmediata y determinar cuáles podrían ser pospuestos ya que no son urgentes (Silvestri, 2010).</p>	<p>Compuesto por 2 preguntas:</p> <p>¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?</p> <p>¿En el trabajo me enfoco en desarrollar primero lo más importante?</p>

<p>Dimensión 2: Desempeño contextual.</p> <p>Se define como los comportamientos individuales que respaldan el entorno organizacional, social y psicológico del trabajo (Koopmans et al., 2011).</p>	<p>Indicador 1: Toma de iniciativa</p> <p>Tomar la decisión para hacer todo lo que sea necesario para alcanzar los objetivos, incluso si no es una parte típica de nuestros deberes, y encontrar un trabajo productivo adicional para llevarlo a cabo cuando los deberes de uno ya están terminados (Borman, Penner, Allen, & Motowidlo, 2001).</p>	<p>Compuesto por 2 preguntas:</p> <p>¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?</p> <p>¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?</p>
	<p>Indicador 2: Conocimiento actualizado.</p> <p>Es un proceso que permite generar y regenerar el conocimiento de manera continua (Nonaka, 1994).</p>	<p>Compuesto por 2 preguntas:</p> <p>¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?</p> <p>¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?</p>
	<p>Indicador 3: Soluciones creativas frente a nuevos problemas.</p> <p>Para Pulakos et al. (2000) resolver problemas creativamente es: Utilizar tipos únicos de análisis y generación de ideas nuevas e innovadoras en áreas complejas; considera una amplia gama de posibilidades; desarrolla métodos innovadores o utiliza recursos insuficientes para realizar el trabajo.</p>	<p>Compuesto por 2 preguntas:</p> <p>¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?</p> <p>¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?</p>
<p>Dimensión 3: Comportamiento laboral contraproducente.</p> <p>Es aquel comportamiento que perjudica el bienestar de una organización (Koopmans et al., 2011).</p>	<p>Indicador 1: Negatividad excesiva.</p> <p>Negativo es definido como: “Dicho de una persona: Pesimista, inclinada a ver el aspecto desfavorable de las cosas” (Diccionario de la lengua española, 2017a).</p> <p>Por ejemplo cuando un individuo se queja con frecuencia, o hace más grandes los problemas (Koopmans et al., 2014).</p>	<p>Compuesto por 3 preguntas:</p> <p>¿Me concentro en lo negativo del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?</p> <p>¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?</p> <p>¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?</p>

	<p>Indicador 2: Acciones que dañan la organización</p> <p>Mala acción es definida como: “Obra que se hace en perjuicio del prójimo” (Diccionario de la lengua española, 2017b).</p> <p>Por ejemplo cuando un individuo no sigue las reglas, o comparte información confidencial (Koopmans et al., 2014).</p>	<p>Compuesto por 1 pregunta:</p> <p>¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al Hospital?</p>
--	--	---

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 3: Instrumentos de recopilación de datos: Guía de entrevista y cuestionario

Guía de Entrevista (Dirección)

Fecha: _____ **Hora:** _____

Entrevista al Director del Hospital PNP Chiclayo sobre el ambiente laboral, presentismo y desempeño laboral

Presentación:

Como estudiantes del noveno ciclo del curso de Investigación Empresarial Aplicada I de la escuela de Administración de la Universidad de San Martín de Porres - FN, es grata la oportunidad que nos brinda para poder realizar esta entrevista que tiene por finalidad obtener información que será de mucho valor para nuestro proyecto de tesis, cuyo tema es el presentismo y su influencia en el desempeño laboral.

Objetivos:

- Conocer el ambiente laboral del Hospital PNP. y recabar información sobre los indicadores que miden el presentismo y el desempeño laboral.

Ítems:

Ambiente laboral

- 1) ¿Cómo es el ambiente laboral (bueno, regular, malo) en el Hospital Regional PNP Chiclayo?, ¿cómo es en el área administrativa?
- 2) ¿El número de pacientes que atienden en el hospital es elevado? ¿Existen recursos limitados (recursos humanos, materiales y equipos) para atenderlos?
- 3) ¿Qué problemas existen dentro del Hospital Regional PNP Chiclayo? (Falta de presupuesto, bajo desempeño del personal)
- 4) ¿Cuáles son los meses de mayor trabajo en el Hospital Regional PNP Chiclayo?
- 5) ¿Qué problemas existen en el área administrativa? (Conflictos personales, estrés laboral, desconcentración del personal, desempeño deficiente)
- 6) ¿Cuáles son las divisiones del área administrativa? (economía, contabilidad, administración) ¿Cómo se distribuyen los trabajadores administrativos en cada sub-área?

Presentismo

- 7) ¿Considera que el trabajo realizado por los administrativos es afectado por sus problemas familiares o personales?
- 8) ¿Detecta o percibe niveles de estrés, ansiedad o frustración en los trabajadores del área administrativa del Hospital Regional PNP Chiclayo?
- 9) ¿Considera que los administrativos tienen una mala comunicación y resuelven sus tareas incorrectamente?
- 10) ¿Percibe falta de motivación y desconcentración en el personal administrativo?
- 11) ¿Cuáles cree usted que son los factores principales de desconcentración en el área administrativa del Hospital Regional PNP Chiclayo?

Desempeño laboral

- 12) ¿Miden el desempeño de sus trabajadores? ¿Qué instrumentos utilizan? (encuestas, entrevistas, evaluador externo)
- 13) ¿Cree usted que los trabajadores planifican y organizan su trabajo para que lo terminen a tiempo?
- 14) ¿Considera que los trabajadores tienen en cuenta los resultados que deben lograr en sus tareas?
- 15) ¿Los trabajadores priorizan las tareas importantes de las secundarias?
- 16) ¿El personal administrativo realiza su trabajo eficientemente?
- 17) ¿Considera que los trabajadores administrativos empiezan a desarrollar nuevas tareas sin la necesidad de que se los pidan?
- 18) ¿Cree usted que los trabajadores se esfuerzan por estar constantemente recibiendo cursos de actualización para mejorar en su desempeño laboral?
- 19) ¿Los trabajadores plantean soluciones creativas cuando surgen nuevos problemas?
- 20) ¿Cree que sus trabajadores presentan conductas negativas en el trabajo?
- 21) ¿Los trabajadores demuestran acciones que dañan la imagen del hospital (como comentar aspectos negativos del trabajo dentro y fuera del hospital)?

Cierre:

Agradecidos por habernos dado la oportunidad de realizarle esta entrevista que nos servirá para poder diseñar los instrumentos de medición que son importantes para el proceso de nuestra investigación.

Tabla 19. Estructura del cuestionario de Presentismo

Nombre del Instrumento:		Cuestionario sobre Presentismo						
Autores del Instrumento:		Calongos Salazar, Carlos Enrique Jaramillo Acosta, Claudia Cristina						
Definición Conceptual:		El presentismo es la productividad disminuida y una calidad de trabajo por debajo de lo normal cuando los empleados están físicamente presentes en sus trabajos (Koopman et al, 2002).						
Población:		38 trabajadores administrativos						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
PRESENTISMO	D1 Laboral	I1 Resultado del proceso de trabajo	1. ¿La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?					
			2. ¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?					
			3. ¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales han sido afectadas por mis problemas familiares o personales?					
	D2 Psicológica	I1 Emoción	4. ¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?					
			5. ¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?					
		I2 Cognición	6. ¿Me frustro por no terminar mis tareas a tiempo?					
			7. ¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?					
			8. ¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de					

			mis conflictos personales o familiares?					
		I3 Comportamiento	9. ¿Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?					
			10. ¿Me sentí desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?					
			11. ¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?					

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 20: Estructura del cuestionario de Desempeño laboral

Nombre del Instrumento:		Cuestionario sobre Desempeño laboral						
Autores del Instrumento:		Calongos Salazar, Carlos Enrique Jaramillo Acosta, Claudia Cristina						
Definición Conceptual:		El desempeño laboral son los comportamientos o acciones que son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización y están controlados por el individuo (Koopmans et al., 2014).						
Población:		38 trabajadores administrativos						
Variable	Dimensión	Indicador	Preguntas	Escala				
				Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
				1	2	3	4	5
DESEMPEÑO LABORAL	D1 Desempeño de tareas	I1 Planificación y organización del trabajo	12. ¿En mi trabajo establezco objetivos diariamente?					
			13. ¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?					
			14. ¿Con qué frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?					
		I2 Orientación a resultados	15. ¿Con qué frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?					
			16. ¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?					
		I3 Priorización del trabajo	17. ¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?					
			18. ¿En el trabajo me enfoco en desarrollar primero lo más importante?					
		I1 Toma de iniciativa	19. ¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo					

	D2 Desempeño Contextual		con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?					
			20. ¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?					
		I2 Conocimiento actualizado	21. ¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?					
			22. ¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?					
		I3 Soluciones creativas frente a nuevos problemas	23. ¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?					
			24. ¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?					
	D3 Comportamiento laboral contraproducente	I1 Negatividad excesiva	25. ¿Me concentro en lo negativo del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?					
			26. ¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?					
			27. ¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?					
		I2 Acciones que dañan la organización	28. ¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al Hospital?					

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Cuestionario

Estimado (a) trabajador/a somos alumnos de la escuela de Administración de la Universidad de San Martín de Porres-FN, es grata la oportunidad que nos brinda para poder realizarle el siguiente cuestionario que tiene como objetivo recopilar información para realizar una investigación sobre el presentismo y su influencia en el desempeño laboral.

Información general

Sexo: _____ **Edad:** _____ **Fecha:** ____/____/____

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) solo una alternativa en la casilla que corresponda. Conteste todas las preguntas teniendo en cuenta las cuatro últimas semanas (último mes).

Tabla 21. Cuestionario

Preguntas	Escalas				
	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
1. ¿La rapidez con la que terminé mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?					
2. ¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?					
3. ¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales han sido afectadas por mis problemas familiares o personales?					
4. ¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?					
5. ¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?					
6. ¿Me frustro por no terminar mis tareas a tiempo?					
7. ¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?					
8. ¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de mis conflictos personales o familiares?					
9. ¿Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?					
10. ¿Me sentí desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?					
11. ¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?					

Preguntas	Escala				
	Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre
	1	2	3	4	5
12. ¿En mi trabajo establezco objetivos diariamente?					
13. ¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?					
14. ¿Con qué frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?					
15. ¿Con qué frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?					
16. ¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?					
17. ¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?					
18. ¿En el trabajo me enfoco en desarrollar primero lo más importante?					
19. ¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?					
20. ¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?					
21. ¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?					
22. ¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?					
23. ¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?					
24. ¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?					
25. ¿Me concentro en lo negativo del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?					
26. ¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?					
27. ¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?					
28. ¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al hospital?					

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Estamos muy agradecidos por habernos brindado su tiempo para llenar el cuestionario que nos permitirá realizar la investigación.

Anexo 4: Pruebas piloto

Prueba piloto N°1

Tabla 22. Estadísticas de fiabilidad de prueba piloto N°1

Alfa de Cronbach	N de elementos
,488	29

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 23. Estadísticas del total de elementos de prueba piloto N°1

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	97,05	33,313	-,096	,498
p2	97,45	33,839	-,178	,510
p3	97,60	31,411	,110	,482
p4	99,70	34,958	-,238	,558
p5	97,65	34,029	-,201	,514
p6	100,00	35,158	-,266	,550
p7	97,65	28,450	,534	,419
p8	97,45	31,629	,098	,483
p9	99,20	24,379	,496	,375
p10	97,50	31,947	,148	,478
p11	100,05	30,682	,391	,455
p12	100,40	30,568	,225	,464
p13	97,50	30,579	,398	,453
p14	97,50	31,211	,281	,465
p15	97,65	31,713	,101	,483
p16	97,70	30,958	,249	,465
p17	97,65	32,450	,046	,489
p18	97,25	32,197	,075	,486
p19	97,40	31,726	,139	,478
p20	97,70	32,958	-,050	,503
p21	97,50	31,105	,300	,463
p22	97,95	33,629	-,132	,520
p23	97,60	32,358	,087	,484
p24	97,60	34,674	-,267	,528
p25	100,10	29,358	,245	,456

p26	99,80	25,747	,408	,405
p27	100,35	32,555	-,010	,499
p28	99,90	26,516	,557	,391
p29	100,35	29,503	,234	,458

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Prueba piloto N°2

Tabla 24. Estadísticas de fiabilidad de prueba piloto N°2

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	29

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 25. Estadísticas del total de elementos de prueba piloto N°2

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
p1	109,80	112,400	,375	,830
p2	109,70	119,789	,162	,836
p3	109,50	116,056	,506	,827
p4	110,00	102,444	,706	,814
p5	110,10	114,989	,730	,824
p6	110,60	133,378	-,415	,863
p7	111,00	145,556	-,652	,885
p8	109,60	110,489	,794	,818
p9	109,50	107,611	,923	,813
p10	110,20	110,622	,671	,820
p11	109,90	115,211	,444	,828
p12	109,70	106,678	,714	,816
p13	110,00	118,222	,248	,834
p14	109,70	116,678	,633	,827
p15	109,50	114,944	,590	,825
p16	109,70	120,900	,214	,834
p17	109,80	111,733	,586	,823
p18	109,70	112,678	,577	,824
p19	109,00	118,444	,444	,830
p20	109,80	113,733	,576	,824
p21	109,60	111,822	,581	,823

p22	109,20	112,622	,681	,822
p23	109,40	113,378	,315	,833
p24	109,50	118,500	,323	,832
p25	109,30	114,233	,577	,825
p26	110,10	123,211	-,043	,846
p27	109,80	118,178	,193	,836
p28	110,00	108,222	,571	,821
p29	109,90	111,433	,570	,823

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 5: Validaciones de expertos



USMP
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Pimentel, 15 de agosto de 2018

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 1
Variable 1 (Presentismo)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Claudia Cristina Jaramillo Acosta / Carlos Enrique Calongos Salazar					
Variable 1:	Variable Independiente					
Población:	35 trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Laboral						
Resultado del proceso de trabajo	¿La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales han sido afectadas por mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	
D2 Psicológica						
Emoción	¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?	4	4	4	4	
	¿Me frustro por no terminar mis tareas a tiempo?	4	4	4	4	
Cognición	¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	

	¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de mis conflictos personales o familiares?	4	4	4	4	
Comportamiento	¿Me senti con poca energia para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?	4	4	4	4	
	¿Me senti desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	

Firma de validador experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Claudia Cristina Jaramillo Acosta / Carlos Enrique Calongos Salazar					
Variable 2:	Variable Dependiente					
Población:	35 trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Desempeño de tareas						
Planificación y Organización del trabajo	¿En mi trabajo, establezco objetivos diariamente?	4	4	4	4	
	¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?	4	4	4	4	
	¿Con que frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4	
Orientación a resultados	¿Con que frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?	4	4	4	4	
Priorización del trabajo	¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿En el trabajo, me enfoco en desarrollar primero lo más importante?	4	4	4	4	
D2 Desempeño Contextual						
Toma de iniciativa	¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?	4	4	4	4	

	¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?	4	4	4	4
Conocimiento actualizado	¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?	4	4	4	4
	¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?	4	4	4	4
Soluciones creativas frente a nuevos problemas	¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?	4	4	4	4
	¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?	4	4	4	4
D3 Comportamiento laboral contraproducente					
Negatividad excesiva	¿Me concentro en las cosas negativas del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?	4	4	4	4
	¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?	4	4	4	4
	¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?	4	4	4	4
Acciones que dañan la organización	¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al Hospital?	4	4	4	4

Firma de validador experto



INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Vásquez Huatay, Kelly Cristina
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	Administradora
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()


 Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basad en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

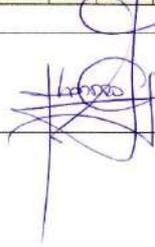
Pimentel, 15 de agosto de 2018

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (Presentismo)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Claudia Cristina Jaramillo Acosta / Carlos Enrique Calongos Salazar					
Variable 1:	Variable Independiente					
Población:	35 trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018					
Dimensión / indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Laboral						
Resultado del proceso de trabajo	¿La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales han sido afectadas por mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	
D2 Psicológica						
Emoción	¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?	4	4	4	4	
	¿Me frustro por no terminar mis tareas a tiempo?	4	4	4	4	
Cognición	¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	

	¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de mis conflictos personales o familiares?	4	4	4	4
Comportamiento	¿Me senti con poca energia para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?	4	4	4	4
	¿Me senti desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4
	¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4

Firma de validador experto	 CREGUISO
-----------------------------------	---

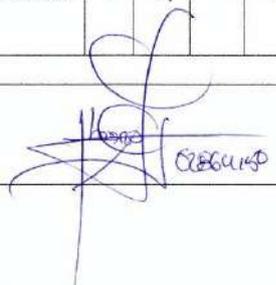
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Claudia Cristina Jaramillo Acosta / Carlos Enrique Calongos Salazar					
Variable 2:	Variable Dependiente					
Población:	35 trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Desempeño de tareas						
Planificación y Organización del trabajo	¿En mi trabajo, establezco objetivos diariamente?	4	4	4	4	
	¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?	4	4	4	4	
	¿Con que frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4	
Orientación a resultados	¿Con que frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?	4	4	4	4	
Priorización del trabajo	¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿En el trabajo, me enfoco en desarrollar primero lo más importante?	4	4	4	4	
D2 Desempeño Contextual						
Toma de iniciativa	¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?	4	4	4	4	

	¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?	4	4	4	4
Conocimiento actualizado	¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?	4	4	4	4
	¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?	4	4	4	4
Soluciones creativas frente a nuevos problemas	¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?	4	4	4	4
	¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?	4	4	4	4
D3 Comportamiento laboral contraproducente					
Negatividad excesiva	¿Me concentro en las cosas negativas del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?	4	4	4	4
	¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?	4	4	4	4
	¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?	4	4	4	4
Acciones que dañan la organización	¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al Hospital?	4	4	4	4

Firma de validador experto



REGURP

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Calle Mendoza, Alejandro Enrique
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Abogado
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 (X) De 16 a 20 () De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()

Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS
Instrucciones:

Para validar el Instrumento debe colocar en el casillero de los criterios: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia, el número que corresponda, según su evaluación basada en la presente rúbrica.

RÚBRICA PARA LA VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Criterios	Escala de valoración			
	1	2	3	4
1. SUFICIENCIA: Los ítems que pertenecen a una misma dimensión o indicador son suficientes para obtener la medición de ésta.	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión o indicador.	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión o indicador, pero no corresponden a la dimensión total.	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión o indicador completamente.	Los ítems son suficientes.
2. CLARIDAD: El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	El ítem no es claro.	El ítem requiere varias modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
3. COHERENCIA: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión o indicador.	El ítem tiene una relación regular con la dimensión o indicador que está midiendo.	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión o indicador que está midiendo.
4. RELEVANCIA: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión o indicador.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que éste mide.	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Adaptado de: www.humana.unal.co/psicometria/files/7113/8574/5708/articulo3_juicio_de_experto_27-36.pdf

Pimentel, 15 de agosto de 2018

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
Variable 1 (Presentismo)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Claudia Cristina Jaramillo Acosta / Carlos Enrique Calongos Salazar					
Variable 1:	Variable Independiente					
Población:	35 trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Laboral						
Resultado del proceso de trabajo	¿La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Con qué frecuencia la consecución de mis metas laborales ha sido afectada por mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	
D2 Psicológico						
Emoción	¿Sufro al desarrollar mi trabajo debido a mis conflictos familiares o personales?	4	4	4	4	
	¿Controlo incorrectamente mis emociones ante situaciones estresantes?	4	4	4	4	
	¿Me frustro por no terminar mis tareas a tiempo?	4	4	4	4	
Cognición	¿Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4	

	¿Me comunico ineficazmente con mis compañeros a causa de mis conflictos personales o familiares?	4	4	4	4
Comportamiento	¿Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares?	4	4	4	4
	¿Me sentí desmotivado debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4
	¿Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales?	4	4	4	4

Firma de validador experto	
----------------------------	--

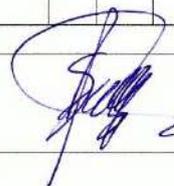
FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Desempeño Laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario					
Autor del Instrumento	Claudia Cristina Jaramillo Acosta / Carlos Enrique Calongos Salazar					
Variable 2:	Variable Dependiente					
Población:	35 trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1 Desempeño de tareas						
Planificación y Organización del trabajo	¿En mi trabajo, establezco objetivos diariamente?	4	4	4	4	
	¿Determino el tiempo que necesito para alcanzar mis objetivos?	4	4	4	4	
	¿Con que frecuencia organizo mis tareas para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4	
Orientación a resultados	¿Con que frecuencia logro alcanzar las metas en mi trabajo?	4	4	4	4	
	¿Manejo adecuadamente mi tiempo para mejorar los resultados en mi trabajo?	4	4	4	4	
Priorización del trabajo	¿Puedo distinguir cuales son mis tareas principales y secundarias en el trabajo?	4	4	4	4	
	¿En el trabajo, me enfoco en desarrollar primero lo más importante?	4	4	4	4	
D2 Desempeño Contextual						
Toma de iniciativa	¿Cuando termino con mis tareas asignadas, empiezo con nuevas tareas sin necesidad de que me lo pidan?	4	4	4	4	

	¿Tengo nuevas formas de hacer las tareas que me permiten mejorar mi desempeño?	4	4	4	4
Conocimiento actualizado	¿Me esfuerzo por mantener mis conocimientos laborales actualizados?	4	4	4	4
	¿Las experiencias en mi trabajo me permiten aprender constantemente?	4	4	4	4
Soluciones creativas frente a problemas difíciles	¿Propongo nuevas soluciones frente a los problemas?	4	4	4	4
	¿Resuelvo los problemas que se me presentan en el trabajo a pesar de los obstáculos?	4	4	4	4
D3 Comportamiento de trabajo contraproducente					
Negatividad excesiva	¿Me concentro en las cosas negativas del trabajo, en lugar de enfocarme en lo positivo?	4	4	4	4
	¿Me quejo de asuntos sin importancia en el trabajo?	4	4	4	4
	¿Hago más grandes los problemas que se presentan en mi trabajo?	4	4	4	4
Acciones que dañan la organización	¿Comento los aspectos negativos de mi trabajo con personas que no pertenecen al Hospital?	4	4	4	4
Nota: Inserte más filas de acuerdo a su instrumento					

Firma de validador experto



INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno (X) Externo () [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Suárez Santa Cruz, Fernando
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	Psicólogo / Administrador
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () <input checked="" type="checkbox"/> De 21 a más ()
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	
Cargo actual:	
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	
Correo electrónico de contacto	Correo institucional:
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico ()



Firma Validador Experto

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Anexo 6: Carta de aprobación para realizar el trabajo de campo



USMP
UNIVERSIDAD
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y RECURSOS HUMANOS

CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR EL TRABAJO DE CAMPO

El profesor/asesor Kelly Cristina Vásquez Huatay; de la asignatura de Investigación Empresarial Aplicada II, ha procedido a la lectura / revisión del Proyecto de Investigación titulado:

“El Presentismo y su influencia significativa en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP. Chiclayo en el año 2018”.

Presentado por: Claudia Cristina Jaramillo Acosta, con código 2014154598

Carlos Enrique Calongos Salazar, con código 2010504554

Aprueba que el proyecto de investigación antes referido se encuentra **APTO** para realizar el trabajo de campo, debido a que cumple los requisitos exigidos por la norma interna vigente la cual señala entre ellos que, el instrumento fue validado por criterio de jueces o expertos o el instrumento fue validado por criterios normativos o de certificación.

Pimentel, 22 de agosto de 2018



Mg. Kelly Vásquez Huatay
Docente de la Asignatura IEA II

Anexo 7: Carta de presentación, consentimiento informado, cuadro de trabajadores, hoja de calificación al oficial PNP.

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Chiclayo, 24 de mayo de 2018

CARTA N° 067 - 2018 – FCCAA y RRHH/USMP

Coronel
PNP Tomás Napoleón Castañeda Alarcón
Director del Hospital Regional PNP Chiclayo
HOSPITAL REGIONAL PNP CHICLAYO
 Ciudad.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacerle llegar mis cordiales saludos y a la vez, solicitar el ingreso de los estudiantes de la **Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos**, para visitar sus instalaciones con el propósito de realizarle una entrevista para el desarrollo de un Proyecto de Tesis, la misma que será coordinada con los alumnos de acuerdo a su disponibilidad al teléfono 972889244.

Alumnos:

Nº	ALUMNOS	DNI
1	JARAMILLO ACOSTA, CLAUDIA CRISTINA	76773861
2	CALONGOS SALAZAR, CARLOS ENRIQUE	46763275

Esperando contar con su autorización, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 **USMP** FILIAL NORTE
 UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES

Yelki Nadir Romero Calderón
 ING. CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
 COORDINADORA ACADÉMICA

20.05.18
RAM

 OS - 256384 - O+
TOMÁS CASTAÑEDA ALARCÓN
 CORONEL MÉDICO PNP
 C.M.D. 1647

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO DE ACCESO PÚBLICO

Por medio de la presente, informamos que El Hospital Regional de PNP. Chiclayo , autoriza al alumno Carlos Enrique Calongos Salazar con código de matrícula No. 2010504554, y a la alumna Claudia Cristina Jaramillo Acosta con código de matrícula No. 2014154598 de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad de San Martín de Porres-FN, hacer uso de la información que a continuación se detalla, con el consentimiento de la institución, para el desarrollo de su proyecto de investigación, la cual lleva por título: "Influencia del Presentismo en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos del Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el año 2018".

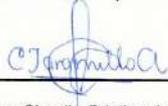
1. Información Institucional del Hospital Regional PNP. Chiclayo (Misión, Visión, objetivos, funciones, principios, Estructura Organizacional)
2. Cuadro del total de trabajadores que cumplen funciones administrativas en el Hospital PNP. Chiclayo.
3. Hoja Anual de Apreciación y Calificación del Oficial PNP.
4. Acceso a entrevistas con el Director del Hospital Regional PNP. Chiclayo.
5. Acceso para realizar encuestas a los trabajadores administrativos del Hospital.

Dicha información, se recopilará en el Trabajo de Campo para posteriormente ser registrada en su Investigación con fines netamente académicos.

Se expide la presente **CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO**, a solicitud del interesado (a), para los fines que estime conveniente.



Alumno: Carlos Enrique Calongos Salazar



Alumna: Claudia Cristina Jaramillo Acosta



Chiclayo, 16 de Agosto de 2018.


HOSPITAL REGIONAL PNP. CHICLAYO
Tomás N. CASTAÑEDA ALARCÓN
CRNL S PNP
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL PNP
CHICLAYO

**CUADRO DE SUB OFICIALES DE ARMAS, SERVICIOS Y EC.PNP. QUE CUMPLEN
FUNCIONES ADMINISTRATIVAS EN EL HR.PNP.CHICLAYO**

1

AREAS	ESPECIALIDAD										
	T.E	T.FARM	T.LAB.	VIG	A.ADM	A.CONT.	CHOFER	ART.	FURR.	EC.ENF	TOTAL
SECRETARIA REGSAPOL	1										1
SECRETARIA DIRECCION	3	1	1		1				1		7
OFAD HR.PNP.	1										1
UNIREHUM	6	2									8
UNILOG	1	2	1					1			5
ESTADISTICA	2									1	3
UNIECO	3	1		1		1					6
SECRETARIA MEDICA	1	1									2
ADMISON Y ARCHIVO	2										2
RECO. MEDICO		1									1
DOSAJE ETILICO			1								1
ALM. FARMACIA Y FARM.	2										2
SEGURIDAD Y VIGILANCIA	3	1									4
AREA TRANSPORTES			1				2		1		4
FONDO FIJO			1								1
ALM. NUTRICION		1									1
REF. Y CONTRA REF.	1	1									2
TOTAL	26	11	5	1	1	1	2	1	2	1	51



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

AÑO: 2017 DIR/REG. :
UNIDAD:

HOJA ANUAL DE Apreciación Y CALIFICACIÓN DEL OFICIAL PNP
INFORMACIÓN GENERAL

- 1. Apellidos y Nombres:
- 2. Grado:3. Fecha de último Ascenso
- 4. Apreciado desde el 11.DIC.:Hasta el 10.DIC. :

INFORMACIÓN ESPECIAL

5. Actos o Hechos importantes apreciados durante el periodo.
.....
.....
.....

6. Comisiones o trabajos especiales que ha realizado durante el periodo, así como los estudios que no sean a tiempo completo, tanto institucionales como extrainstitucionales.
.....
.....
.....

7. Cargos desempeñados en la Dependencia, Unidad o Centro , durante el periodo de calificación con indicación de tiempo en meses, en orden cronológico.
.....
.....
.....

8. Días de inasistencia durante el periodo:
Motivos Permisos:.....Vacaciones:..... Enfermedad:
Licencia :.....Tránsito :.....Falto:
Otros (Especificar) :

Observaciones:

- a. Sólo tendrán valor los originales de la presente Hoja a imprimirse.
- b. En la Apreciación no constituye demérito las sanciones; la Calidad Personal y/o Profesional negativa, significa merma de dicho puntaje.

OFICIAL CALIFICADO :
FIRMA Y POST-FIRMA

OFICIAL CALIFICADOR :
FIRMA Y POST-FIRMA

INFORME DE LA CALIFICACION

I.	FACTOR CUALIDADES PERSONALES	1ra. Calif.	2da. Calif.	
PARA TODOS LOS OFICIALES DE CMDTE A ALFERES	COMPRESION			
	CULTURA GENERAL			
	INICIATIVA E INGENIO			
	EXPRESION			
	ESPIRITU DE SUPERACION			
	CARÁCTER			
	MORALIDAD Y HONRADEZ			
	ENTEREZA			
	SOCIABILIDAD			
	PRESENCIA			
SUB - TOTAL : I				
II.	FACTOR CUALIDADES PROFESIONALES	1ra. Calif.	2da. Calif.	
EXCEPTO LOS QUE ESTUDIAN A TIEMPO COMPLETO	APTITUD PARA EL MANDO			
	ADMINISTRACION			
	ASESORAMIENTO			
	CONTROL Y SUPERVISION			
	EJECUCION Y/O CUMPLIMIENTO DE TAREAS			
	PERSEVERANCIA			
	RESPONSABILIDAD			
	COOPERACION			
	ASISTENCIA			
	PUNTUALIDAD			
	DISCIPLINA			
	NOTA CONSIDERAR SOLO UN RUBRO PARA EL OFICIAL PNP	A. SOLO PARA OFICIALES QUE DESEMPEÑAN CARGOS OPERATIVOS		
		CAPACIDAD POLICIAL PROFESIONAL		
TIPO Y TACTO EN SUS INTERVENCIONES				
EQUIDAD Y JUSTICIA				
B. SOLO PARA OO QUE DESEMPEÑAN CARGOS ADMINISTRATIVOS				
CAPACIDAD ADMINISTRATIVA				
DELEGACION DE FUNCIONES				
CALIDAD DE TRABAJO				
C. SOLO PARA OFICIALES QUE SE DESEMPEÑAN COMO INSTRUCTORES				
CAPACIDAD EDUCATIVA				
COMUNICACIÓN				
ACTITUD CON LOS ALUMNOS				
D. SOLO PARA OO DE SERV. (Abog., Sanid., otros) Y STATUS DE OF. (Prof. de EF.yEsg)				
CAPACIDAD EN LA ESPECIALIDAD				
RENDIMIENTO				
CONOCIMIENTOS POLICIALES				
E. SOLO PARA OFICIALES QUE ESTUDIAN A TIEMPO COMPLETO				
APRENDIZAJE				
RENDIMIENTO ACADEMICO				
ENTUSIASMO				
COOPERACION				
COMPORTAMIENTO				
RESPONSABILIDAD				
ASISTENCIA				
PUNTUALIDAD				
DISCIPLINA				
SUB - TOTAL : II				

OFICIAL CALIFICADO :
FIRMA Y POST-FIRMA

OFICIAL CALIFICADOR :
FIRMA Y POST-FIRMA

III.	FACTOR INHERENTES AL CARGO	1ra. Calif.	2da. Calif.
	AMBIENTE Y/O CONDICION DE TRABAJO		
	RIESGOS		
	SACRIFICIO		
	SUB - TOTAL : III		

IV.	DEMERITOS	1ra. Calif.	2da. Calif.
	SANCIONES JUDICIALES		
	PARCIALIDAD COMO CALIFICADOR		
	ACTITUD CONTRA LA UNIFICACION POLICIAL		
	SUB - TOTAL : IV		

RESUMEN DE CALIFICACION			
I. FACTOR	CUALIDADES PERSONALES		
II. FACTOR	CUALIDADES PROFESIONALES		
III. FACTOR	INHERENTE AL CARGO		
TOTAL			
IV.	DEMERITOS		
1er. CALIFICADOR	FECHA	2do. CALIFICADOR	FECHA
.....		
(FIRMA -FIRMA)		(FIRMA POST-FIRMA)	

OFICIAL DE CONTROL	
NOTA PROMEDIO	
.....	
(EN LETRAS)	(EN CIFRAS)
OBSERVACIONES	FIRMA: FECHA:

OFICIAL CALIFICADO	
FIRMO EL ENTERADO DE NOTA EN LA FECHA SIGUIENTE :	
CONFORME	NO CONFORME
.....	
(FIRMA POST-FIRMA)	(FIRMA POST-FIRMA)

JUNTA REVISORA

OFICIAL CALIFICADO :

.....
GRADO PNP

APELLIDOS

Y

NOMBRES

DIR/REG :

UNIDAD :

MERITOS :

.....
DEMERITOS :

.....
PUNTAJES IMPUESTOS :

PRIMER CALIFICADOR :

SEGUNDO CALIFICADOR :

OFICIAL DE CONTROL :

OBSERVACIONES O RESOLUCIÓN DE RECLAMO :

RESOLUCION DE LA JUNTA REVISORA

NOTA :

(en letras)

(en cifras)

VISTO BUENO DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA REVISORA

PRESIDENTE

.....

VOCAL

VOCAL

.....

.....

SECRETARIO

.....

Anexo 8: Base de datos SPSS 25 - Hospital PNP Chiclayo y T tab

Visible: 58 de 58 variables

	Sexo	Edad	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	
1	F	52	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
2	M	57	1	2	2	1	2	4	2	1	2	3	2	5	1	4	4	5	5	4	5	1	3	5	2	4	
3	M	58	2	4	2	1	1	4	2	1	2	2	2	5	3	4	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	
4	F	46	2	2	1	2	1	5	2	2	2	1	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
5	F	45	2	2	2	2	1	5	2	2	2	1	1	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	
6	M	53	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	
7	M	47	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	
8	F	45	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
9	F	49	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	
10	M	48	5	4	5	5	2	2	2	1	2	2	2	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	
11	M	53	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
12	F	30	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	
13	F	33	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	
14	F	49	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	
15	F	26	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	
16	M	28	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	
17	M	29	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	
18	M	37	1	1	1	1	2	5	1	1	1	1	1	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	
19	F	28	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	
20	F	41	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	F	47	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	
22	F	42	2	2	2	1	2	4	1	1	2	1	2	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	M	35	5	4	2	3	2	4	3	2	2	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Figura 7. Base de datos SPSS: vista de datos

Fuente: Elaboración propia, 2018.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Sexo	Cadena	1	0		Ninguno	Ninguno	5	Izquierda	Nominal	Entrada
2	Edad	Numérico	11	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
3	p1	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
4	p2	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
5	p3	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
6	p4	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
7	p5	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
8	p6	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
9	p7	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
10	p8	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
11	p9	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
12	p10	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
13	p11	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
14	p12	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
15	p13	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
16	p14	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
17	p15	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
18	p16	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
19	p17	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
20	p18	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
21	p19	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
22	p20	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
23	p21	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada
24	p22	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
25	p23	Numérico	11	0		{1, Nunca}...	Ninguno	4	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Figura 8. Base de datos SPSS: vista de variables

Fuente: Elaboración propia, 2018.

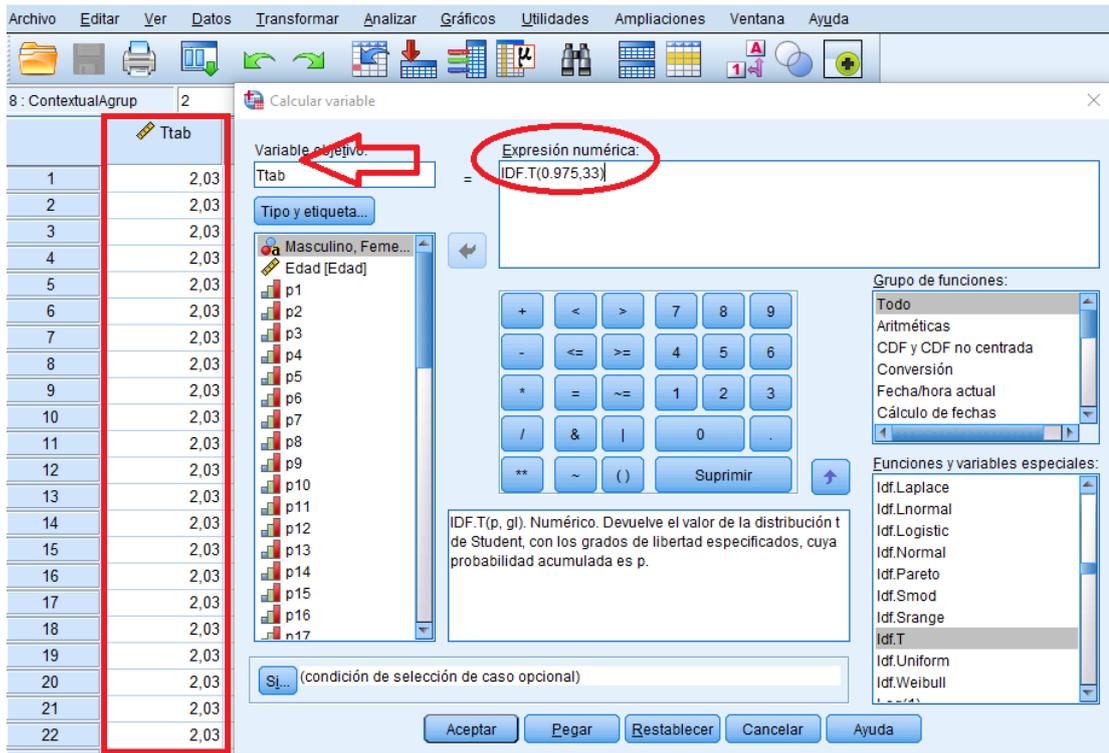


Figura 9. Valor T tab en SPSS 25

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 9: Análisis de fiabilidad

Alfa de Cronbach

Tabla 26. Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Alfa de Cronbach	N de elementos
,899	28

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 27. Estadísticas del total de elementos del instrumento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1i	116,17	137,205	,436	,896
p2i	116,17	139,323	,460	,896
p3i	116,09	139,728	,467	,895
p4i	116,17	132,911	,621	,892
p5i	116,06	140,350	,482	,895
p6i	117,00	138,000	,261	,905
p7i	115,94	137,467	,787	,891
p8i	115,77	139,005	,681	,893
p9i	116,26	134,255	,810	,889
p10i	116,11	136,869	,603	,893
p11i	116,23	139,299	,383	,897
p12	115,97	142,087	,367	,897
p13	116,06	135,997	,609	,892
p14	116,03	140,911	,556	,895
p15	116,14	144,479	,369	,897
p16	115,91	137,787	,656	,892
p17	115,86	139,832	,565	,894
p18	115,69	144,987	,340	,898
p19	115,97	139,617	,587	,894
p20	116,03	140,323	,386	,897
p21	115,83	143,087	,353	,897
p22	115,94	144,526	,210	,900
p23	116,06	142,703	,341	,898
p24	115,80	140,753	,605	,894
p25i	116,09	136,022	,613	,892
p26i	116,29	137,210	,457	,896
p27i	116,20	134,694	,517	,895
p28i	116,20	136,106	,365	,900

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 10: Pruebas de normalidad

Tabla 28. Pruebas de normalidad de presentismo y desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Presentismo	,083	35	,200*	,947	35	,089
Desempeño Laboral	,164	35	,018	,940	35	,056

Fuente: Elaboración propia, 2018.

a: Corrección de la significación de Lilliefors

*: Este es un límite inferior de la significación verdadera.

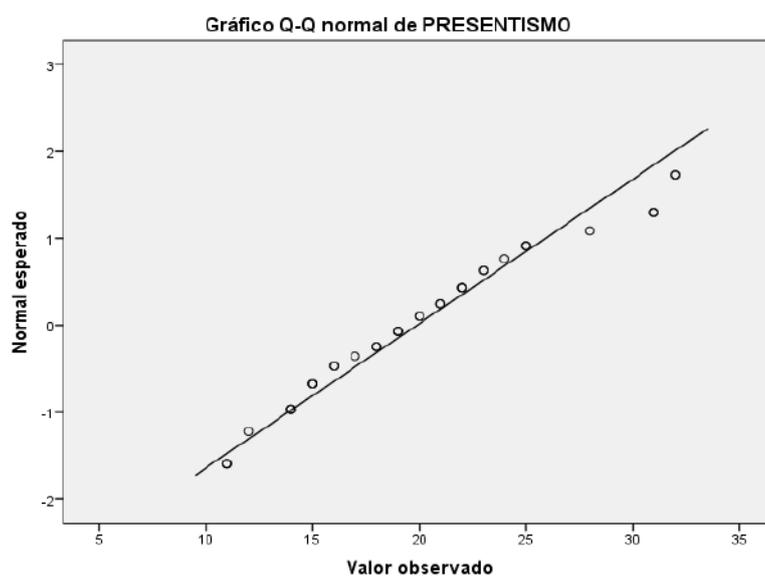


Figura 10. Gráfico de normalidad de presentismo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

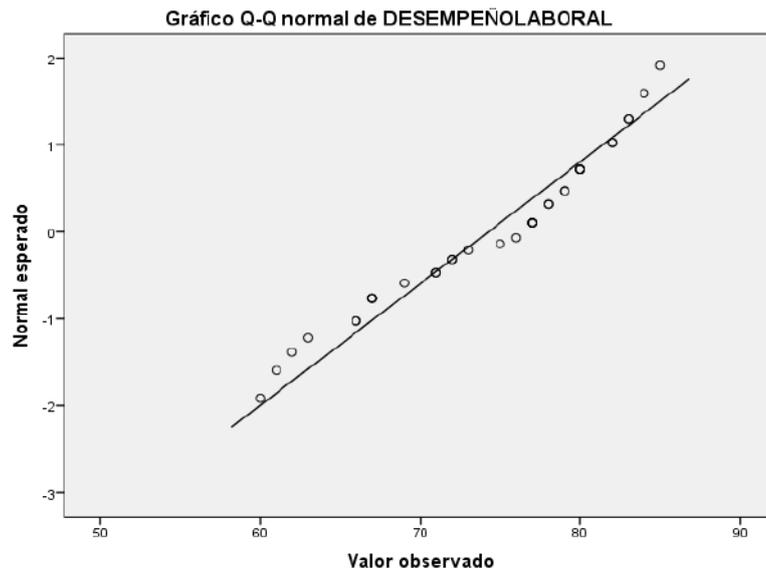


Figura 11. Gráfico de normalidad de desempeño laboral
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Tabla 29. Pruebas de normalidad de dimensiones del desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño tareas	,165	35	,017	,945	35	,078
Desempeño contextual	,175	35	,008	,915	35	,010
Comport. laboral contraproducente	,223	35	,000	,863	35	,000

Fuente: Elaboración propia, 2018.

a: Corrección de la significación de Lilliefors

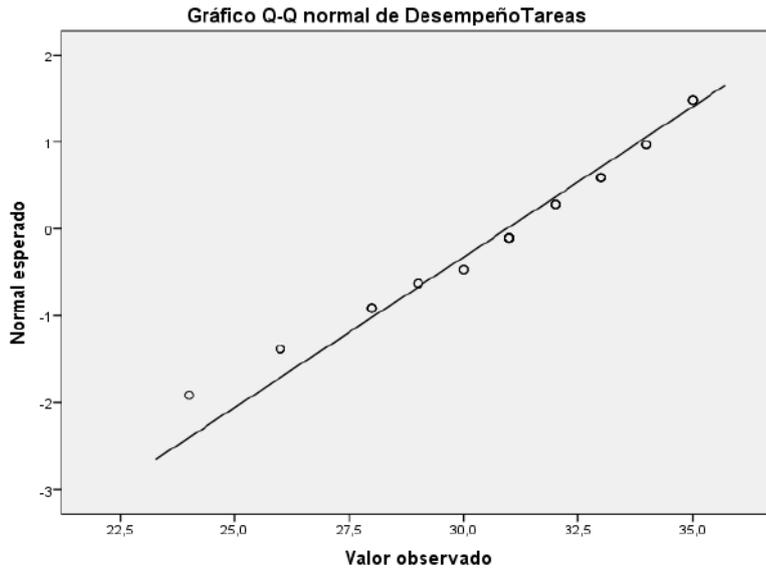


Figura 12. Gráfico de normalidad de desempeño de tareas
Fuente: Elaboración propia, 2018.

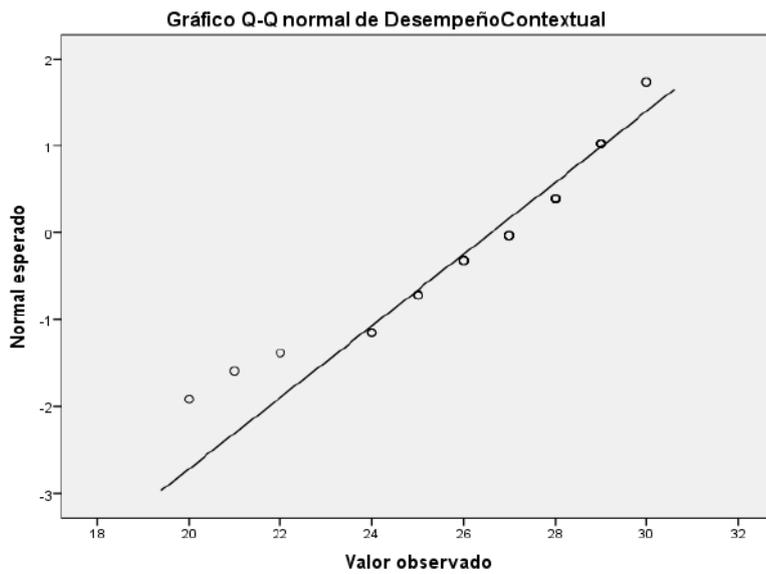


Figura 13. Gráfico de normalidad de desempeño contextual
Fuente: Elaboración propia, 2018.

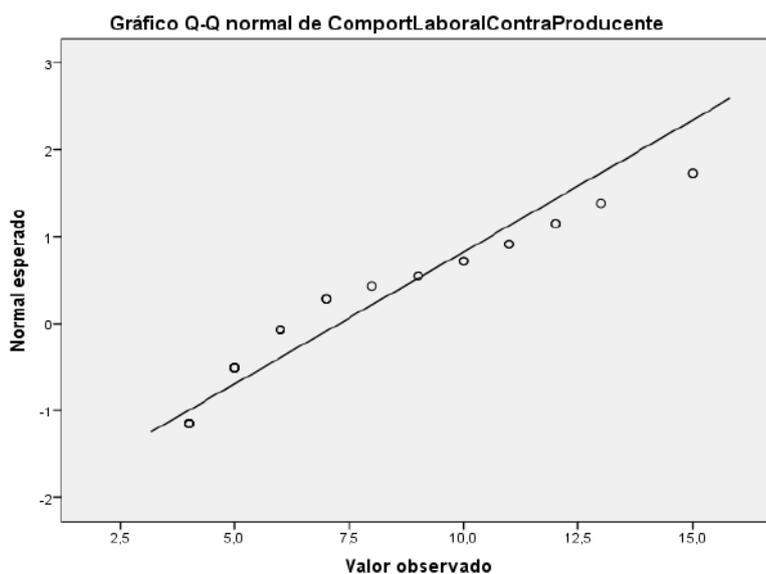


Figura 14. Gráfico de normalidad de comportamiento laboral contraproducente

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 11: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 01

Tabla 30. Rapidez en el trabajo afectada

		p1			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	44,4	45,7	45,7
	Casi Nunca	15	41,7	42,9	88,6
	Indiferente	1	2,8	2,9	91,4
	Casi Siempre	1	2,8	2,9	94,3
	Siempre	2	5,6	5,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

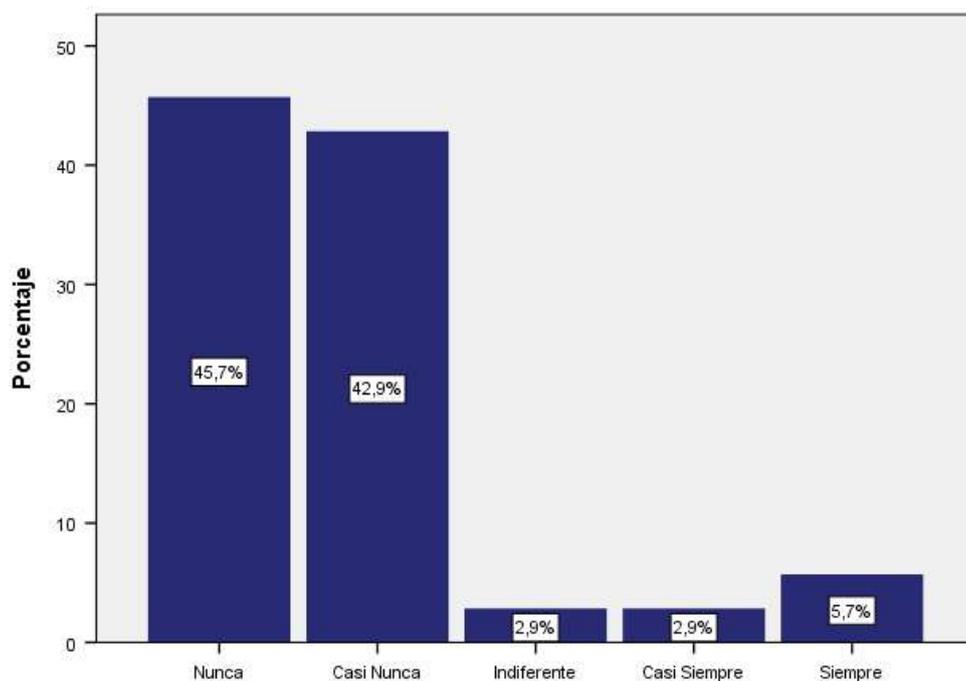


Figura 15. Rapidez en el trabajo afectada

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 12: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 02

Tabla 31. Incapacidad de logros de objetivos

p2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	36,1	37,1	37,1
	Casi Nunca	19	52,8	54,3	91,4
	Casi Siempre	3	8,3	8,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

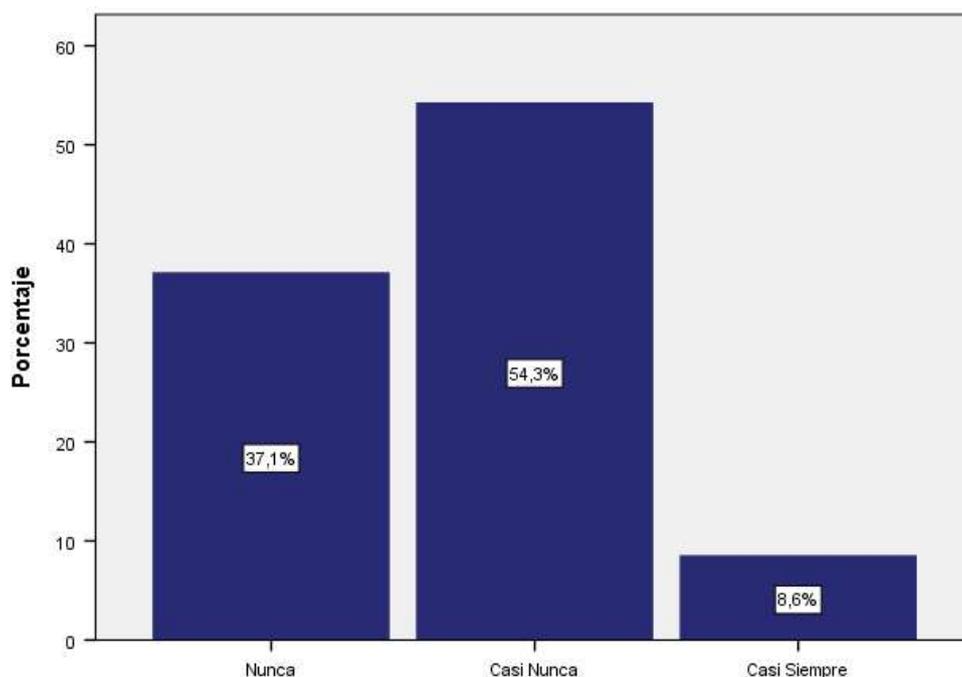


Figura 16. Incapacidad de logros de objetivos

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 13: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 03

Tabla 32. Consecución de metas laborales afectada

p3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	38,9	40,0	40,0
	Casi Nunca	19	52,8	54,3	94,3
	Indiferente	1	2,8	2,9	97,1
	Siempre	1	2,8	2,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

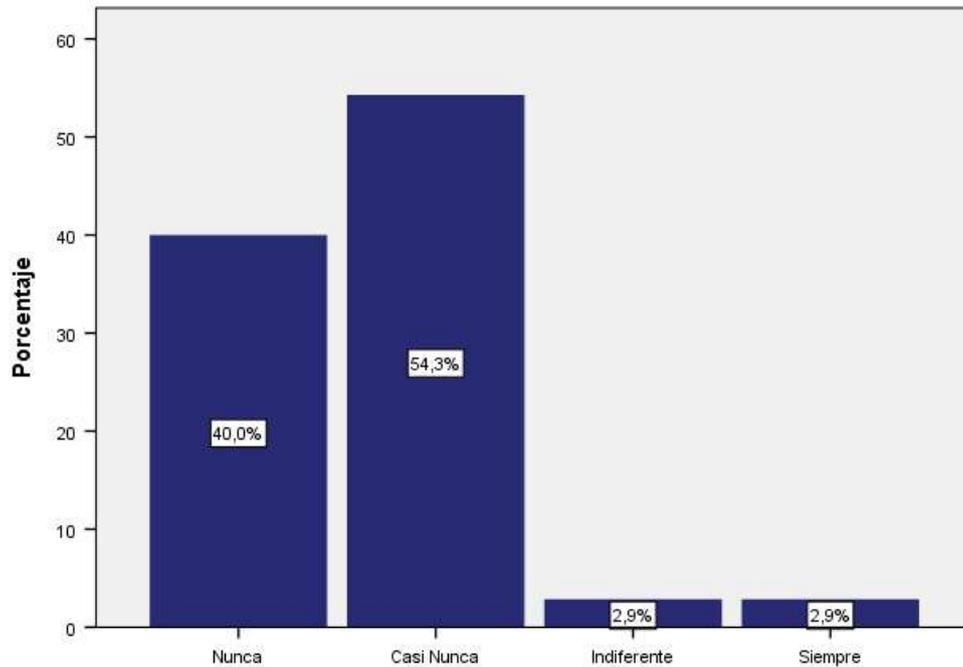


Figura 17. Consecución de metas laborales afectada

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 14: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 04

Tabla 33. Sufrimiento en el desarrollo del trabajo

p4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	47,2	48,6	48,6
	Casi Nunca	12	33,3	34,3	82,9
	Indiferente	4	11,1	11,4	94,3
	Siempre	2	5,6	5,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

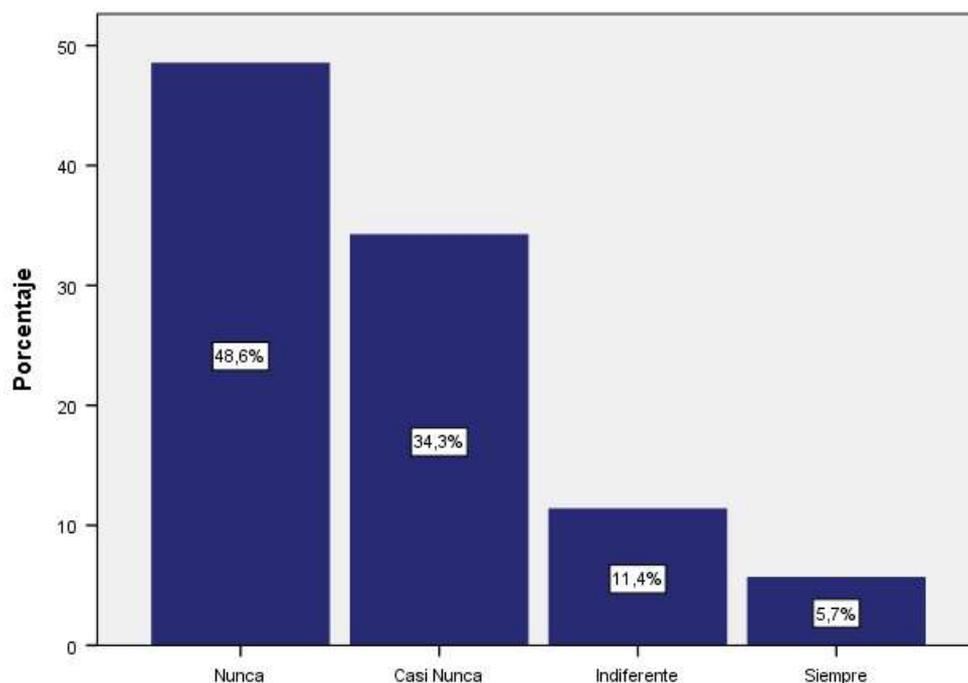


Figura 18. Sufrimiento en el desarrollo del trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 15: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 05

Tabla 34. Descontrol de emociones

p5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	44,4	45,7	45,7
	Casi Nunca	14	38,9	40,0	85,7
	Siempre	5	13,9	14,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

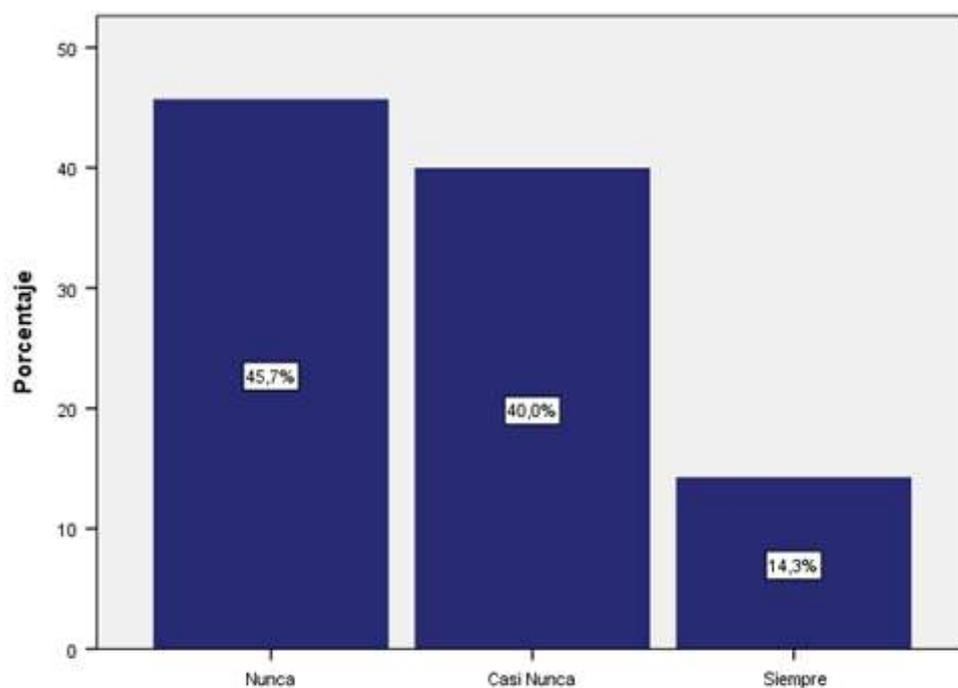


Figura 19. Control de emociones

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 16: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 06

Tabla 35. Frustración

p6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	25,0	25,7	25,7
	Casi Nunca	12	33,3	34,3	60,0
	Indiferente	3	8,3	8,6	68,6
	Casi Siempre	5	13,9	14,3	82,9
	Siempre	6	16,7	17,1	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

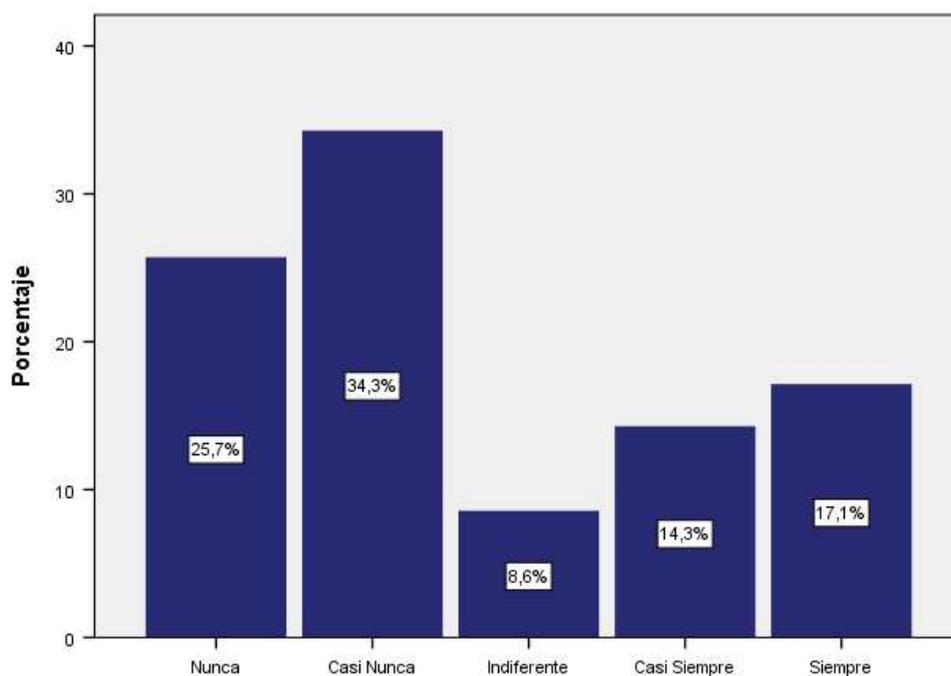


Figura 20. Frustración
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 17: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 07

Tabla 36. Resolución inadecuada de tareas

p7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	17	47,2	48,6	48,6
	Casi Nunca	16	44,4	45,7	94,3
	Indiferente	2	5,6	5,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

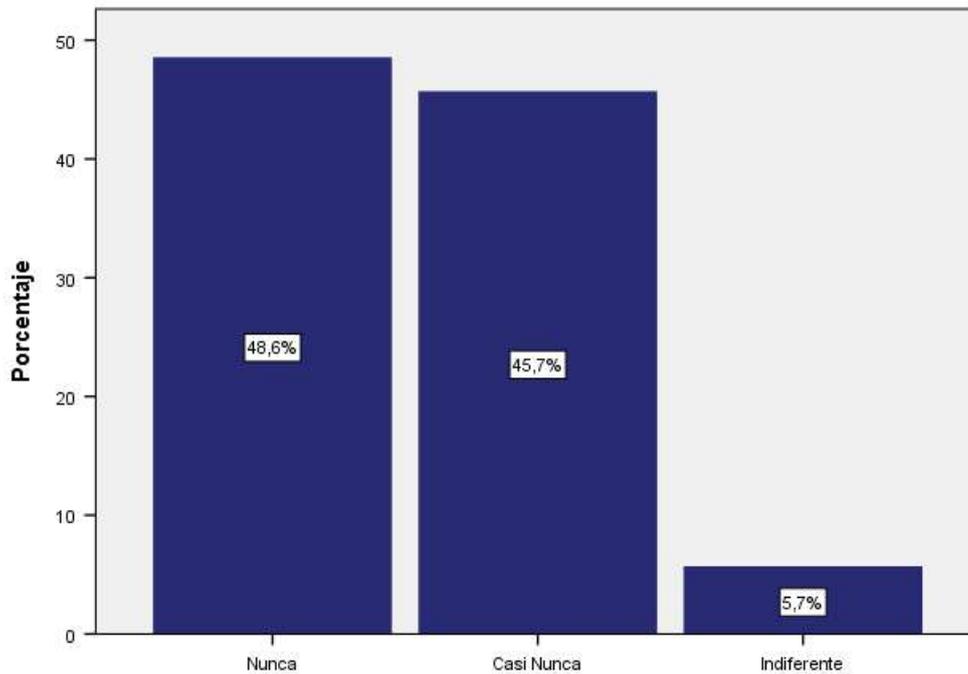


Figura 21. Resolución inadecuada de tareas
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 18: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 08

Tabla 37. Comunicación ineficaz

p8

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	23	63,9	65,7	65,7
	Casi Nunca	10	27,8	28,6	94,3
	Indiferente	2	5,6	5,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

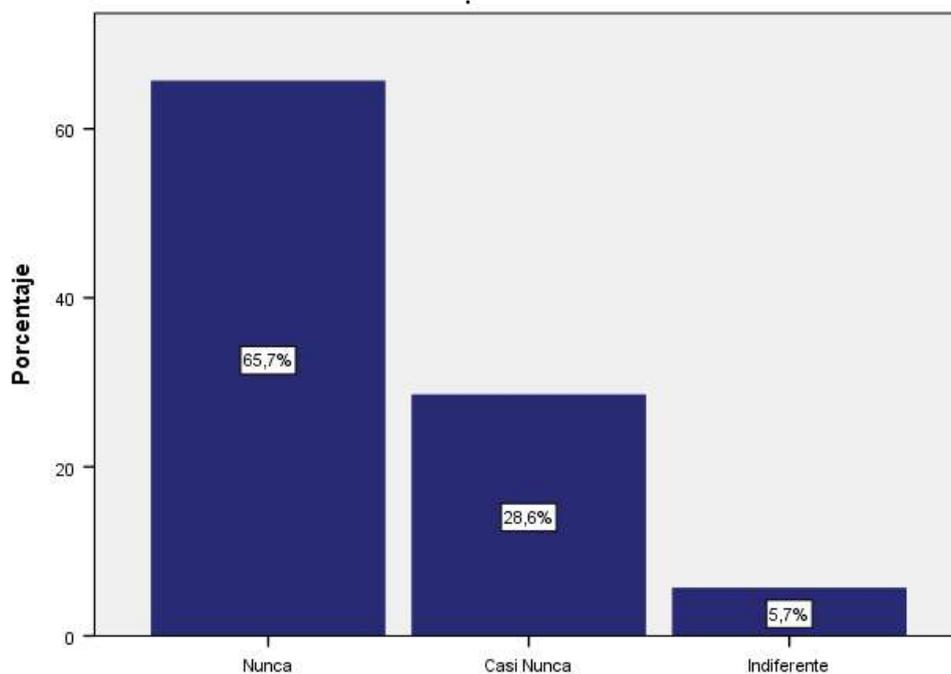


Figura 22. Comunicación ineficaz

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 19: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 09

Tabla 38. Poca energía en el trabajo

p9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	11	30,6	31,4	31,4
	Casi Nunca	18	50,0	51,4	82,9
	Indiferente	5	13,9	14,3	97,1
	Casi Siempre	1	2,8	2,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

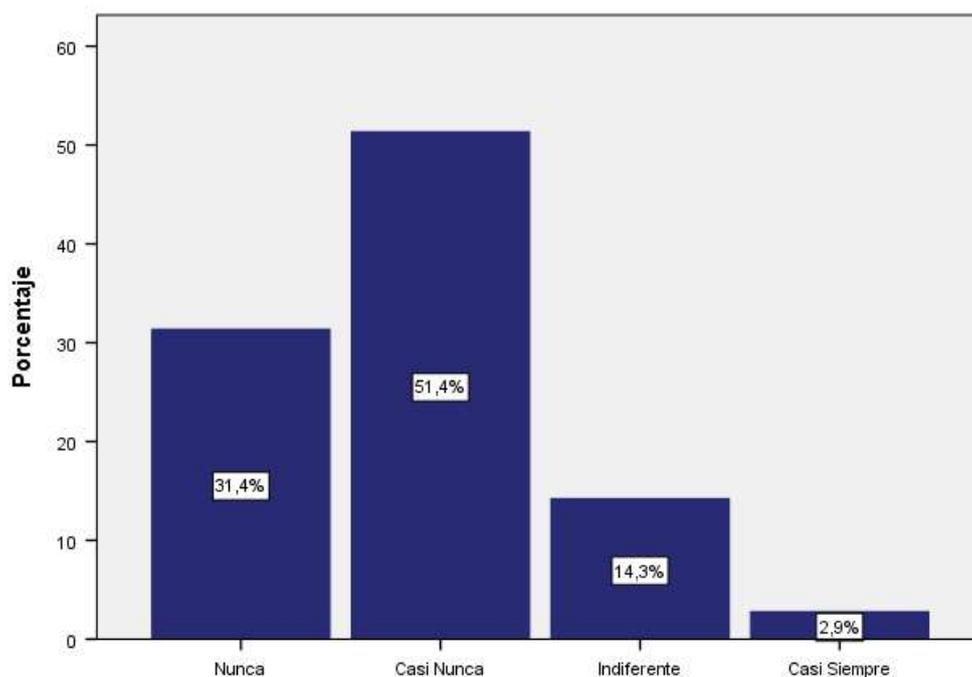


Figura 23. Energía en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 20: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 10

Tabla 39. Desmotivación en el trabajo

p10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	44,4	45,7	45,7
	Casi Nunca	13	36,1	37,1	82,9
	Indiferente	5	13,9	14,3	97,1
	Casi Siempre	1	2,8	2,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

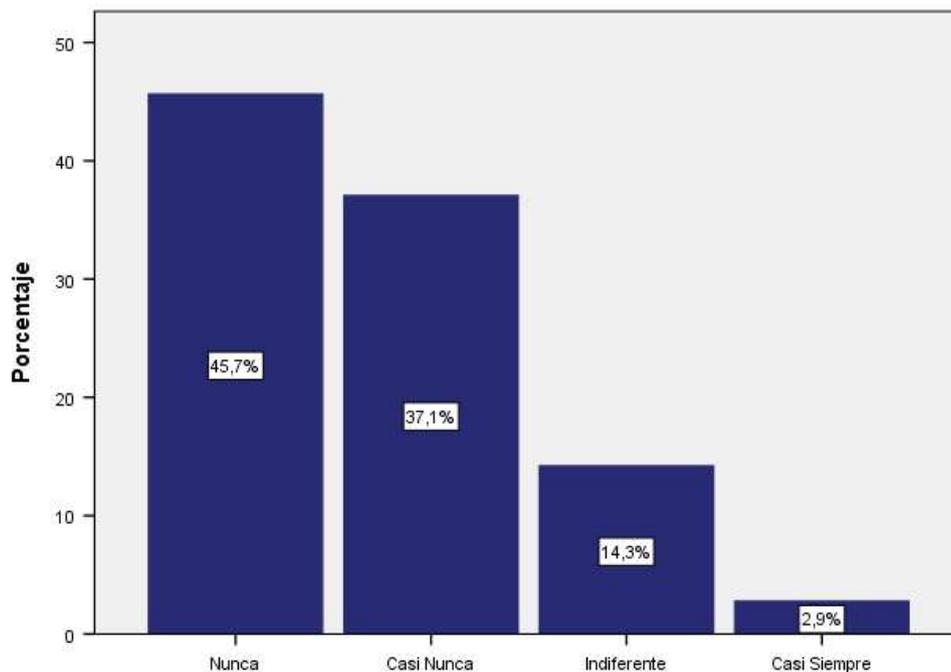


Figura 24. Desmotivación en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 21: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 11

Tabla 40. Distracción en el trabajo

p11

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	41,7	42,9	42,9
	Casi Nunca	13	36,1	37,1	80,0
	Indiferente	5	13,9	14,3	94,3
	Casi Siempre	1	2,8	2,9	97,1
	Siempre	1	2,8	2,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

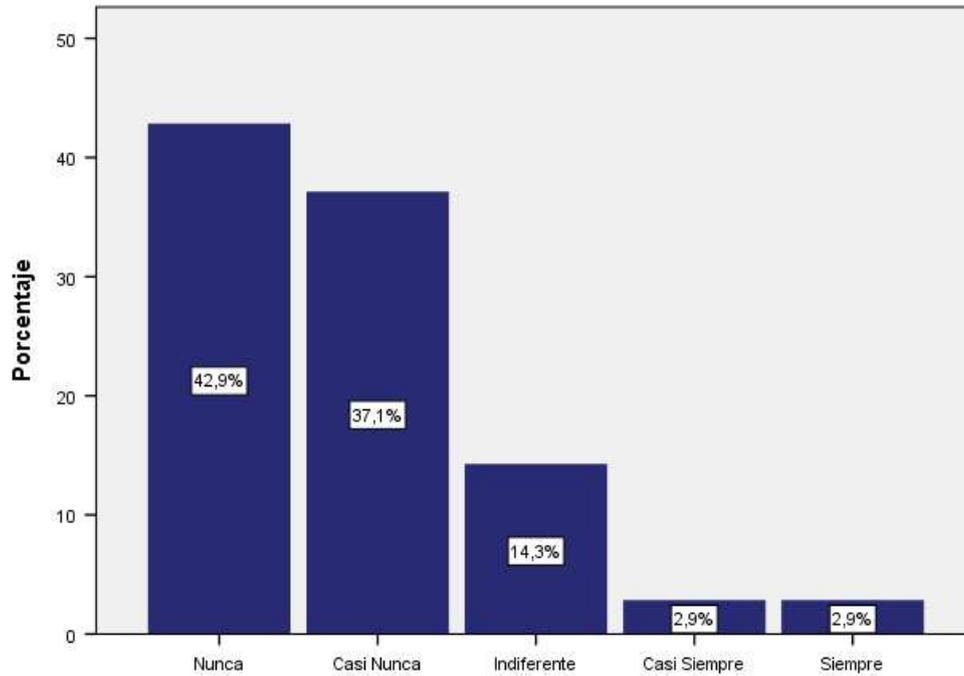


Figura 25. Distracción en el trabajo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 22: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 12

Tabla 41. Establecimiento de objetivos

p12

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	13,9	14,3	14,3
	Casi Siempre	11	30,6	31,4	45,7
	Siempre	19	52,8	54,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

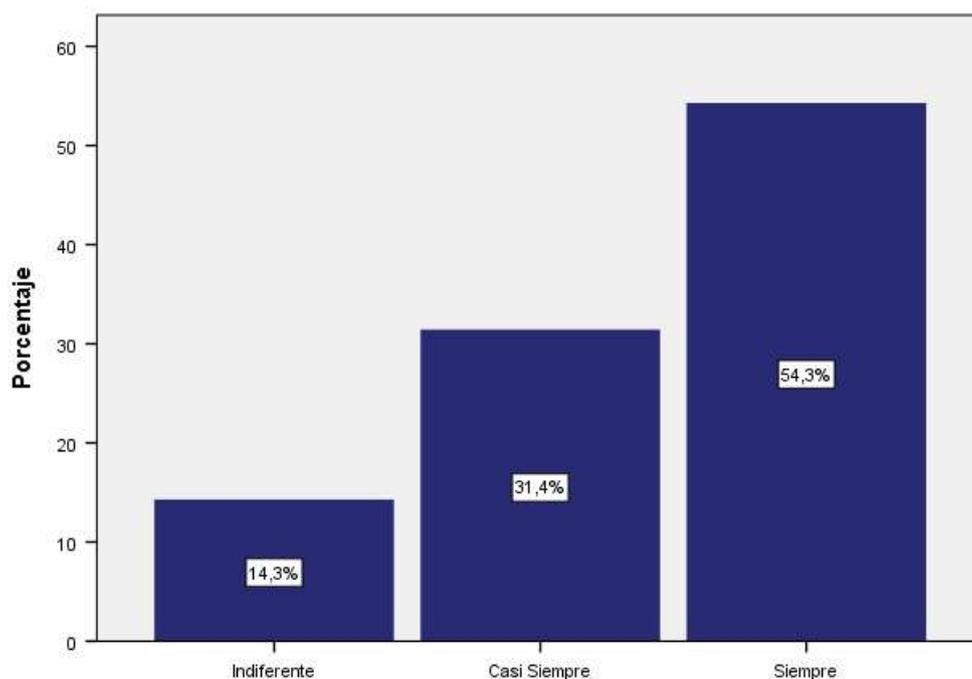


Figura 26. Establecimiento de objetivos

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 23: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 13

Tabla 42. Determinación del tiempo

p13

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,9	2,9
	Indiferente	3	8,3	8,6	11,4
	Casi Siempre	14	38,9	40,0	51,4
	Siempre	17	47,2	48,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

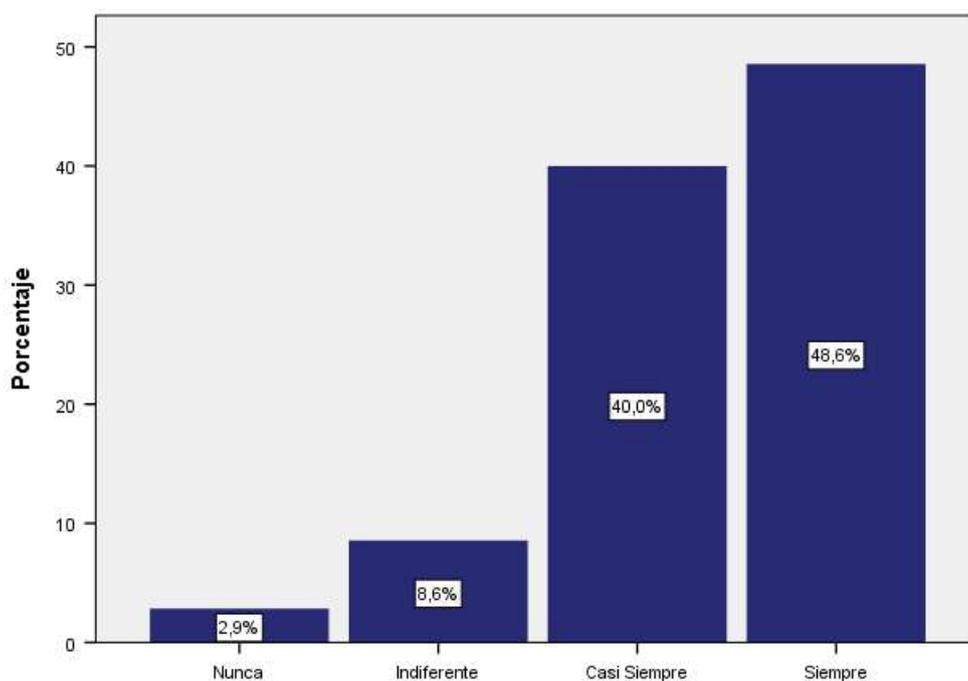


Figura 27. Determinación del tiempo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 24: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 14

Tabla 43. Organización de tareas

p14

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	5,6	5,7	5,7
	Casi Siempre	19	52,8	54,3	60,0
	Siempre	14	38,9	40,0	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

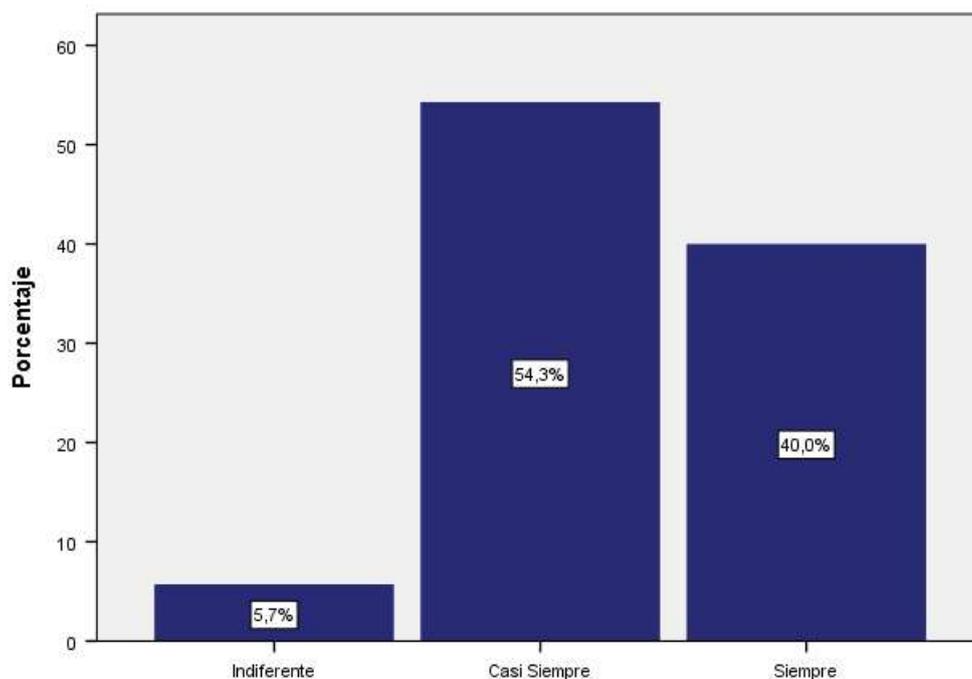


Figura 28. Organización de tareas

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 25: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 15

Tabla 44. Logro de metas

p15

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	2,8	2,9	2,9
	Casi Siempre	25	69,4	71,4	74,3
	Siempre	9	25,0	25,7	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

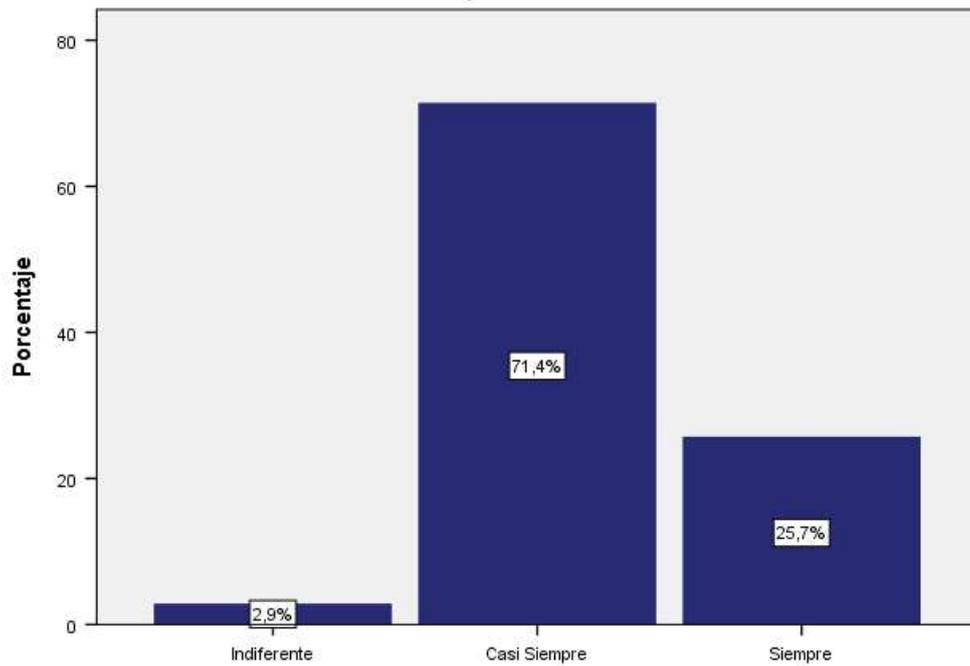


Figura 29. Logro de metas
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 26: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 16

Tabla 45. Manejo del tiempo

p16

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,8	2,9	2,9
	Indiferente	1	2,8	2,9	5,7
	Casi Siempre	14	38,9	40,0	45,7
	Siempre	19	52,8	54,3	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

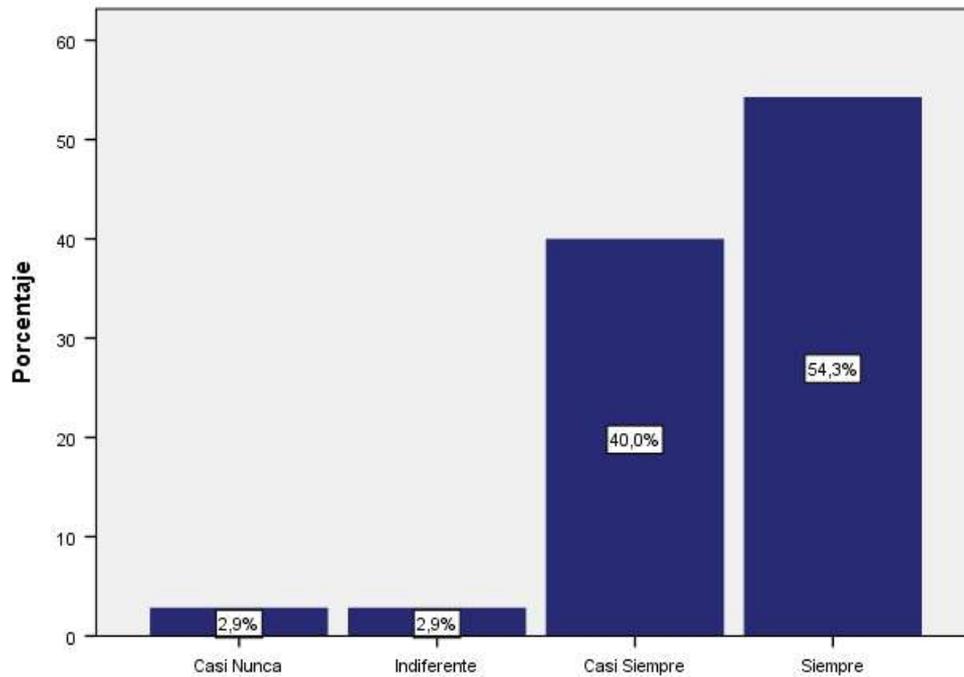


Figura 30. Manejo del tiempo
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 27: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 17

Tabla 46. Distinción de tareas

p17

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	8,3	8,6	8,6
	Casi Siempre	11	30,6	31,4	40,0
	Siempre	21	58,3	60,0	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

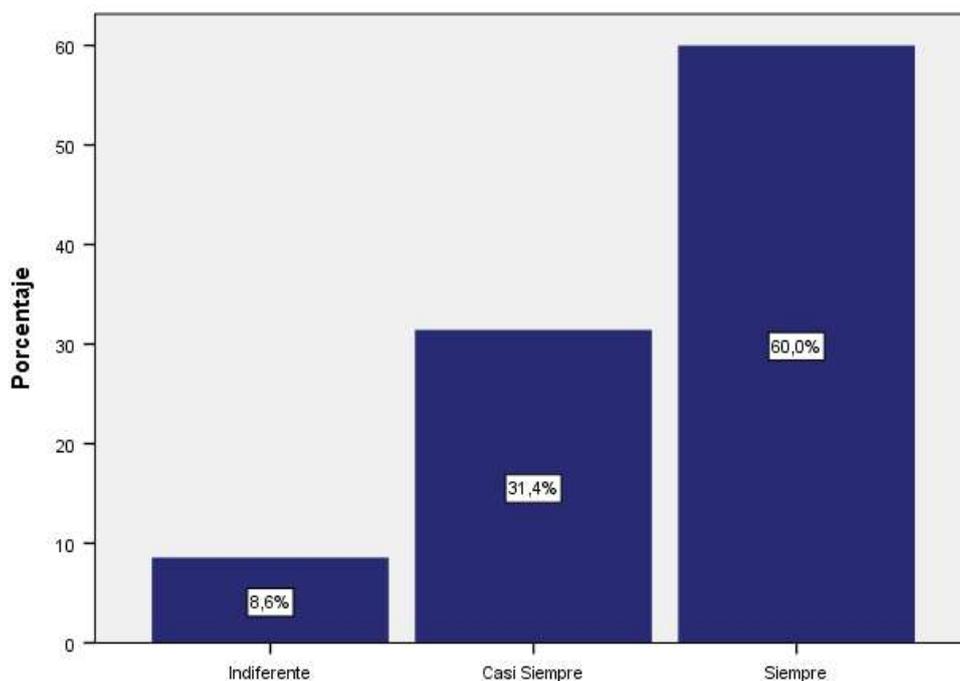


Figura 31. Distinción de tareas

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 28: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 18

Tabla 47. Enfoque

p18

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Siempre	11	30,6	31,4	31,4
	Siempre	24	66,7	68,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

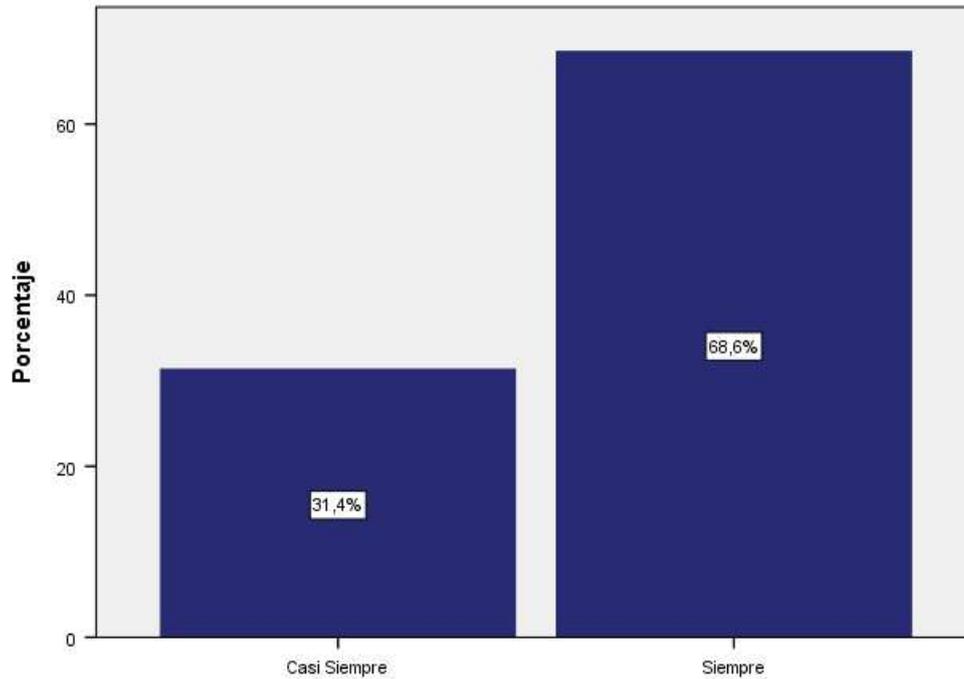


Figura 32. Enfoque
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 29: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 19

Tabla 48. Iniciativa

p19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	8,3	8,6	8,6
	Casi Siempre	15	41,7	42,9	51,4
	Siempre	17	47,2	48,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

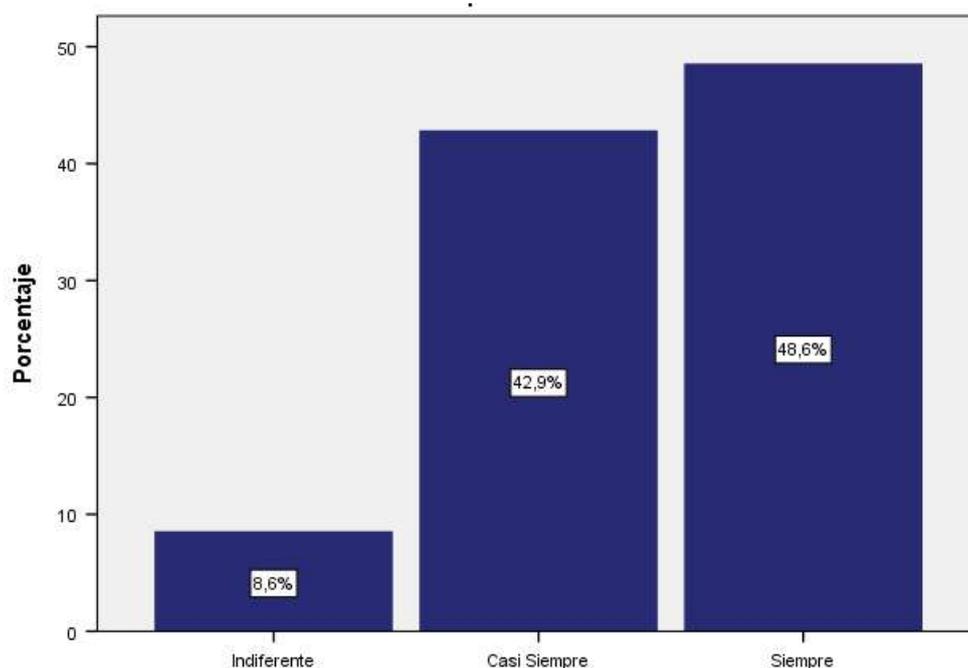


Figura 33. Iniciativa

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 30: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 20

Tabla 49. Nuevas formas

p20

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,9	2,9
	Indiferente	3	8,3	8,6	11,4
	Casi Siempre	13	36,1	37,1	48,6
	Siempre	18	50,0	51,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

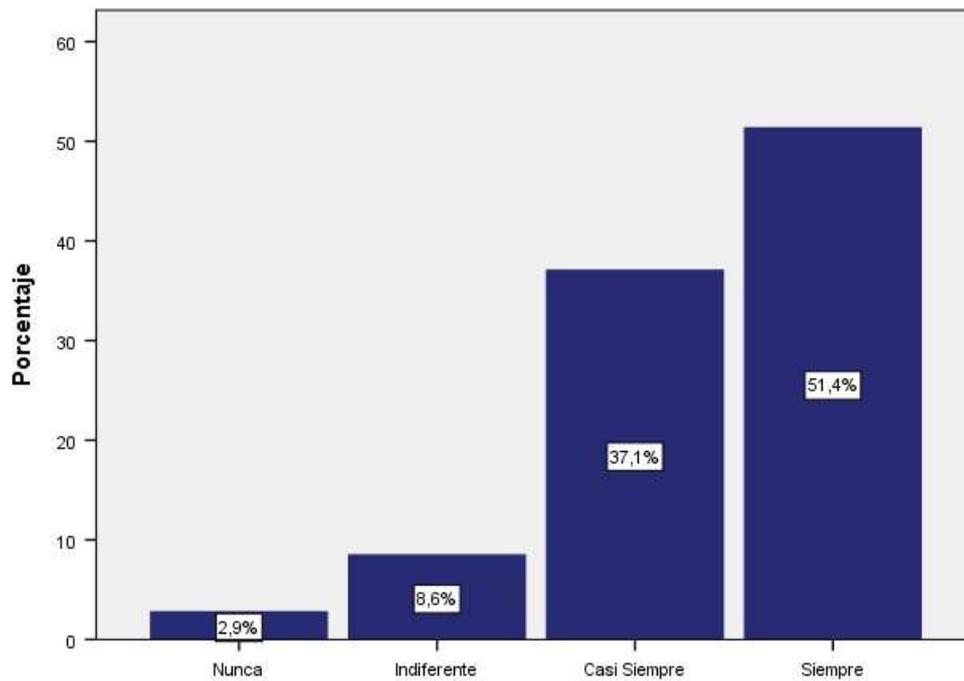


Figura 34. Nuevas formas
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 31: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 21

Tabla 50. Conocimientos actualizados

p21

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	8,3	8,6	8,6
	Casi Siempre	10	27,8	28,6	37,1
	Siempre	22	61,1	62,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

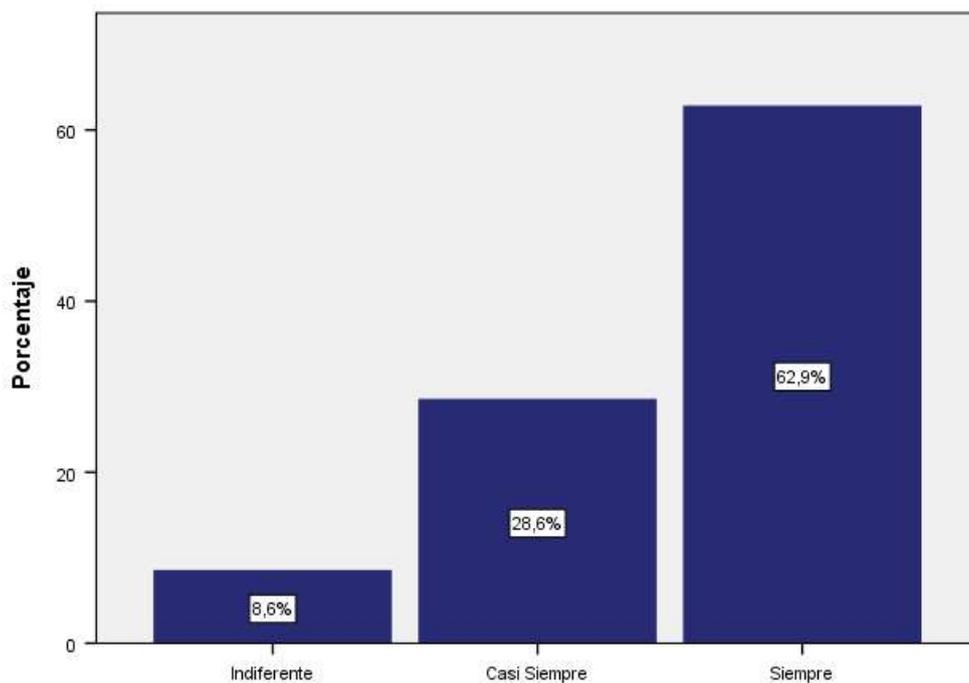


Figura 35. Conocimientos actualizados

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 32: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 22

Tabla 51. Experiencias

p22

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	2,8	2,9	2,9
	Casi Siempre	16	44,4	45,7	48,6
	Siempre	18	50,0	51,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

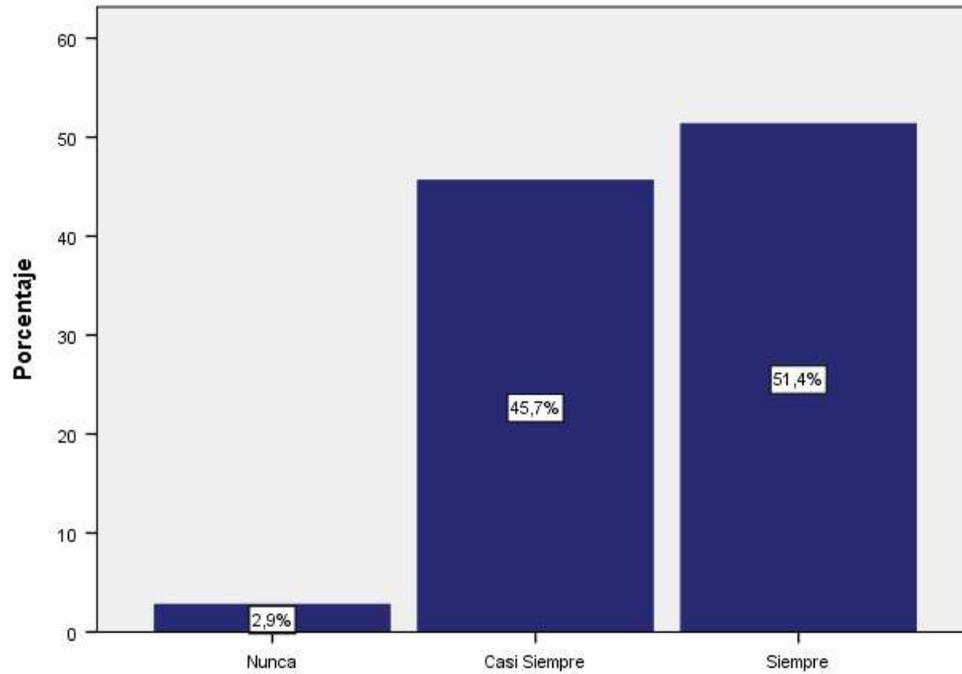


Figura 36. Experiencias
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 33: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 23

Tabla 52. Nuevas soluciones

p23

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi Nunca	1	2,8	2,9	2,9
	Indiferente	2	5,6	5,7	8,6
	Casi Siempre	17	47,2	48,6	57,1
	Siempre	15	41,7	42,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

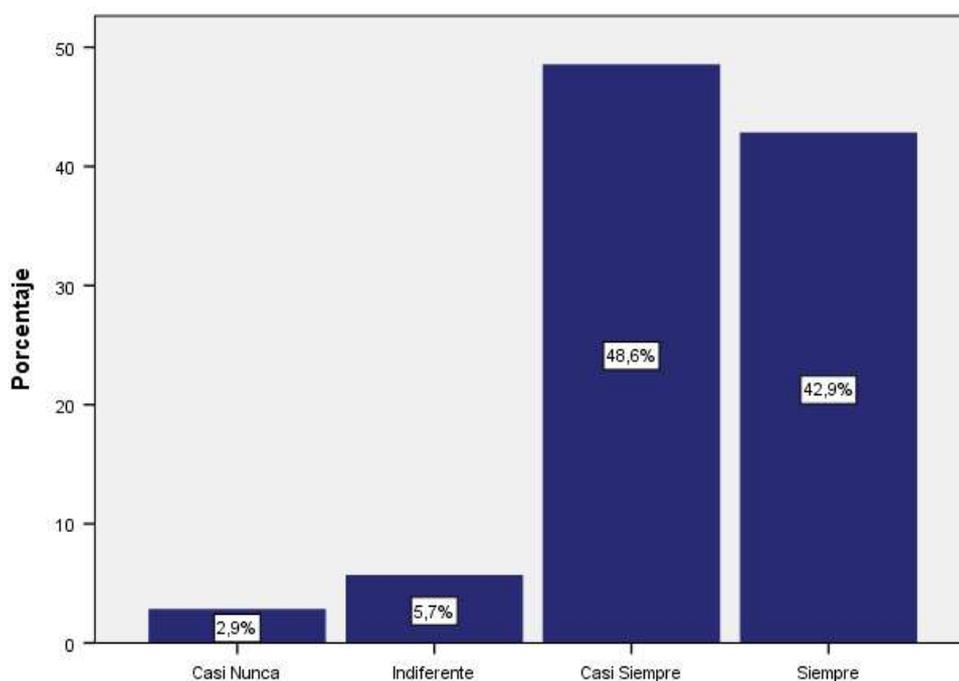


Figura 37. Nuevas soluciones

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 34: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 24

Tabla 53. Resolución de problemas

p24

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	2,8	2,9	2,9
	Casi Siempre	13	36,1	37,1	40,0
	Siempre	21	58,3	60,0	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

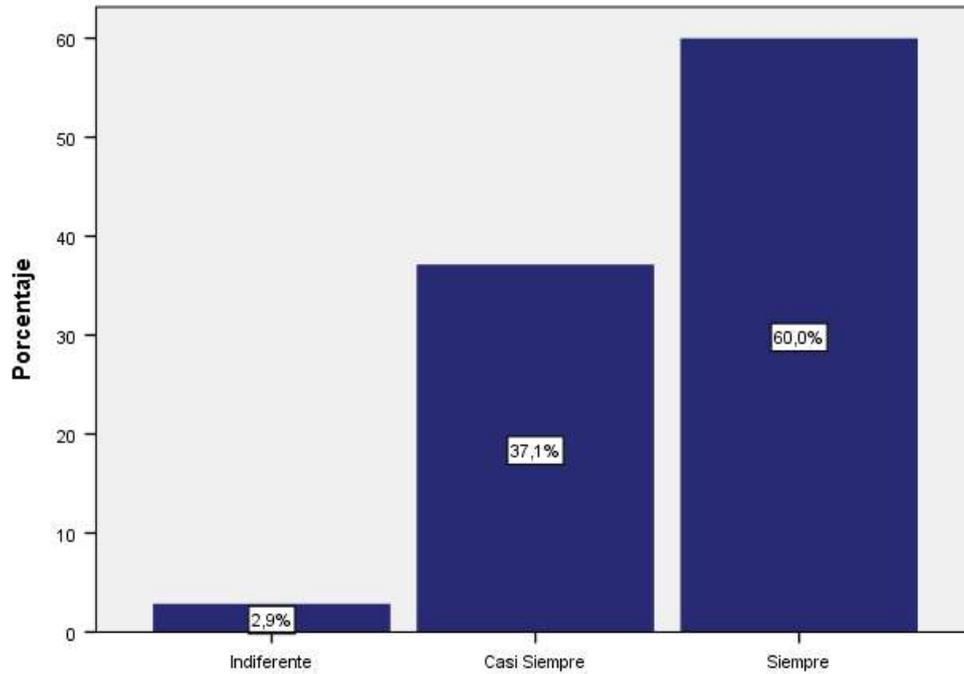


Figura 38. Resolución de problemas

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 35: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 25

Tabla 54. Enfoque en lo negativo

p25

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	44,4	45,7	45,7
	Casi Nunca	15	41,7	42,9	88,6
	Indiferente	3	8,3	8,6	97,1
	Siempre	1	2,8	2,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

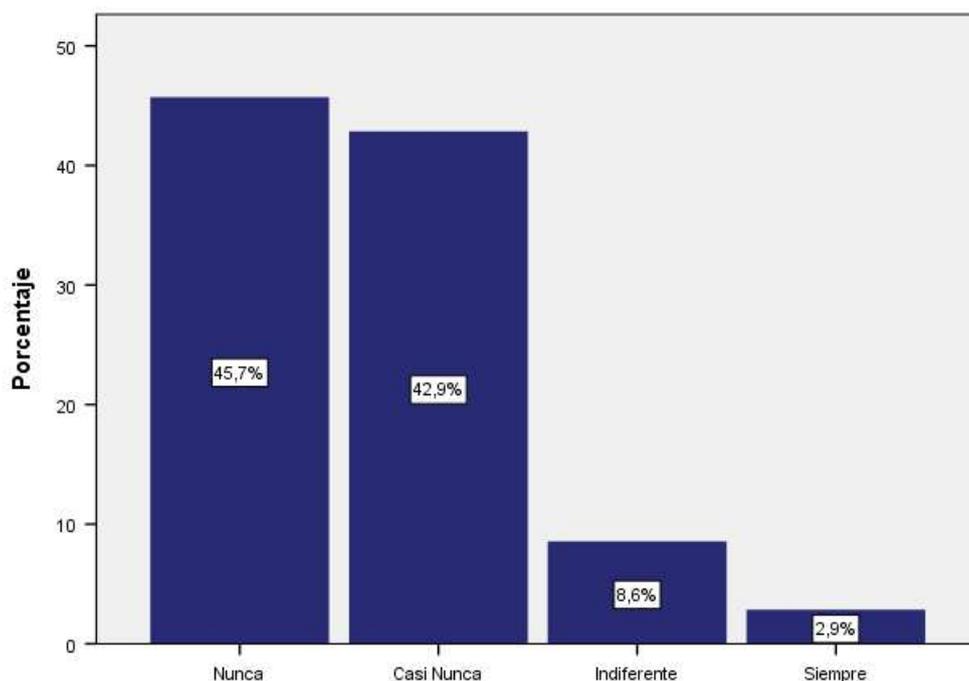


Figura 39. Enfoque en lo positivo

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 36: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 26

Tabla 55. Quejas de asuntos sin importancia

p26

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	15	41,7	42,9	42,9
	Casi Nunca	12	33,3	34,3	77,1
	Indiferente	4	11,1	11,4	88,6
	Casi Siempre	4	11,1	11,4	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

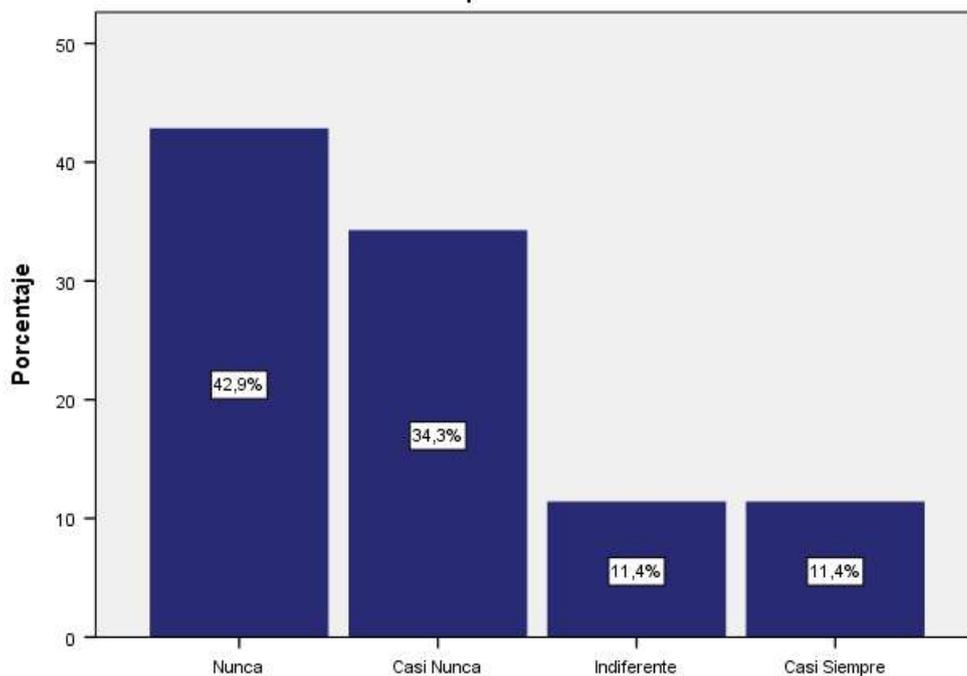


Figura 40. Quejas de asuntos sin importancia
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 37: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 27

Tabla 56. Agrandamiento de problemas

p27

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	50,0	51,4	51,4
	Casi Nunca	10	27,8	28,6	80,0
	Indiferente	3	8,3	8,6	88,6
	Casi Siempre	3	8,3	8,6	97,1
	Siempre	1	2,8	2,9	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

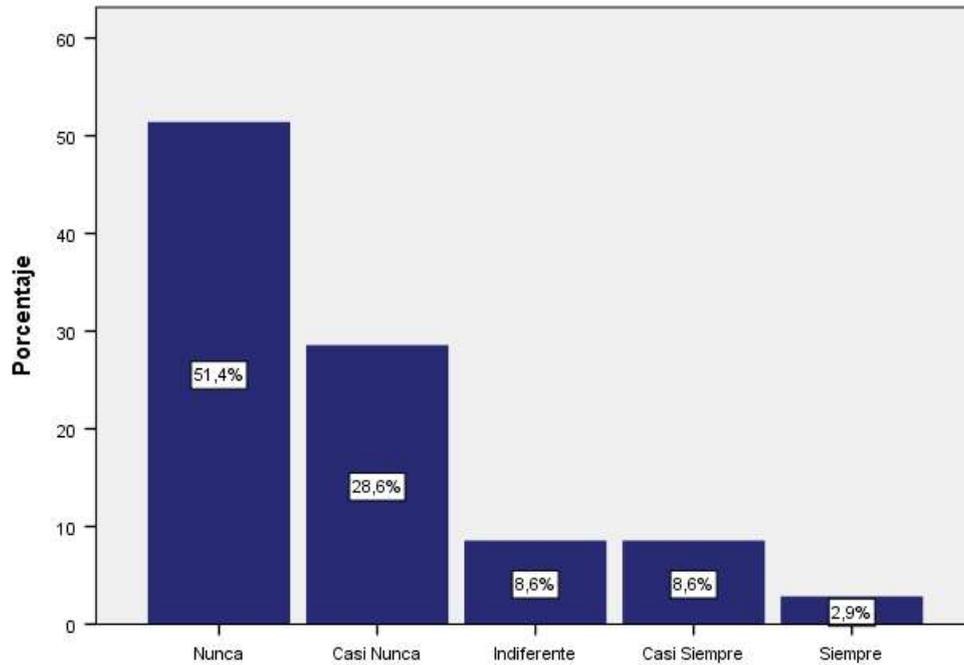


Figura 41. Agrandamiento de problemas
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 38: Tabla de frecuencia y gráfico de barras de la pregunta 28

Tabla 57. Comentarios de aspectos negativos

p28

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	61,1	62,9	62,9
	Casi Nunca	5	13,9	14,3	77,1
	Indiferente	3	8,3	8,6	85,7
	Casi Siempre	2	5,6	5,7	91,4
	Siempre	3	8,3	8,6	100,0
	Total	35	97,2	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,8		
Total		36	100,0		

Fuente: Elaboración propia, 2018.

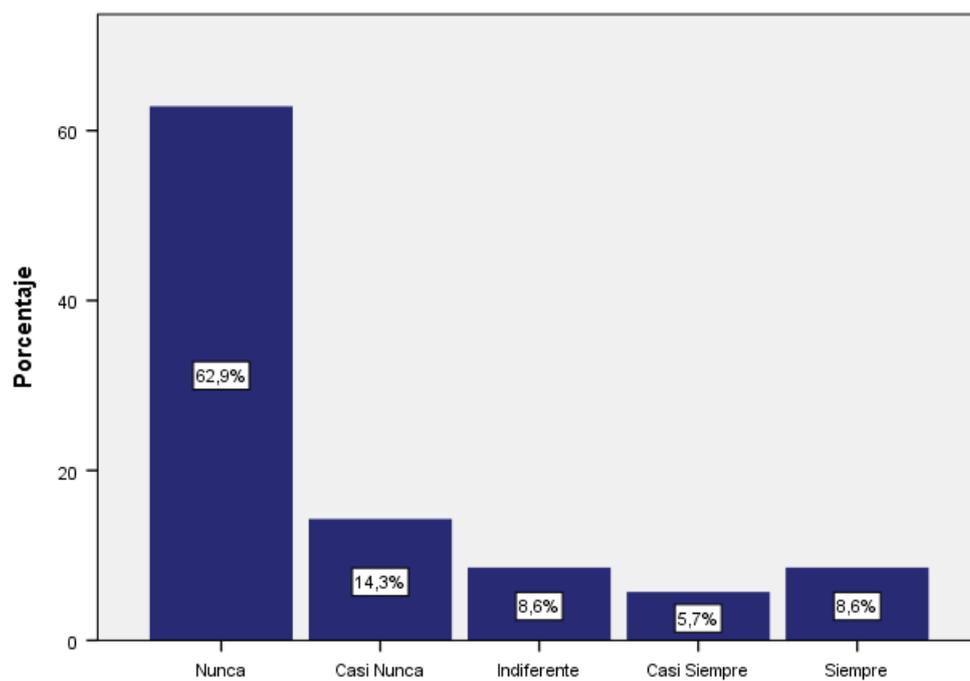


Figura 42. Comentarios de aspectos negativos
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 39: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la variable desempeño laboral

Tabla 58. Cruce de la variable presentismo y la variable desempeño laboral

			PRESENTISMO			
			Bajo	Regular	Alto	Total
DESEMPEÑO LABORAL	Deficiente	Recuento	3	5	1	9
		% dentro de DESEMPEÑO LABORAL	33,3%	55,6%	11,1%	100,0%
		% del total	8,6%	14,3%	2,9%	25,7%
	Aceptable	Recuento	14	1	1	16
		% dentro de DESEMPEÑO LABORAL	87,5%	6,3%	6,3%	100,0%
		% del total	40,0%	2,9%	2,9%	45,7%
	Bueno	Recuento	10	0	0	10
		% dentro de DESEMPEÑO LABORAL	100,0 %	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	28,6%	0,0%	0,0%	28,6%
Total	Recuento	27	6	2	35	
	% dentro de DESEMPEÑO LABORAL	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	
	% del total	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Gráfico de barras

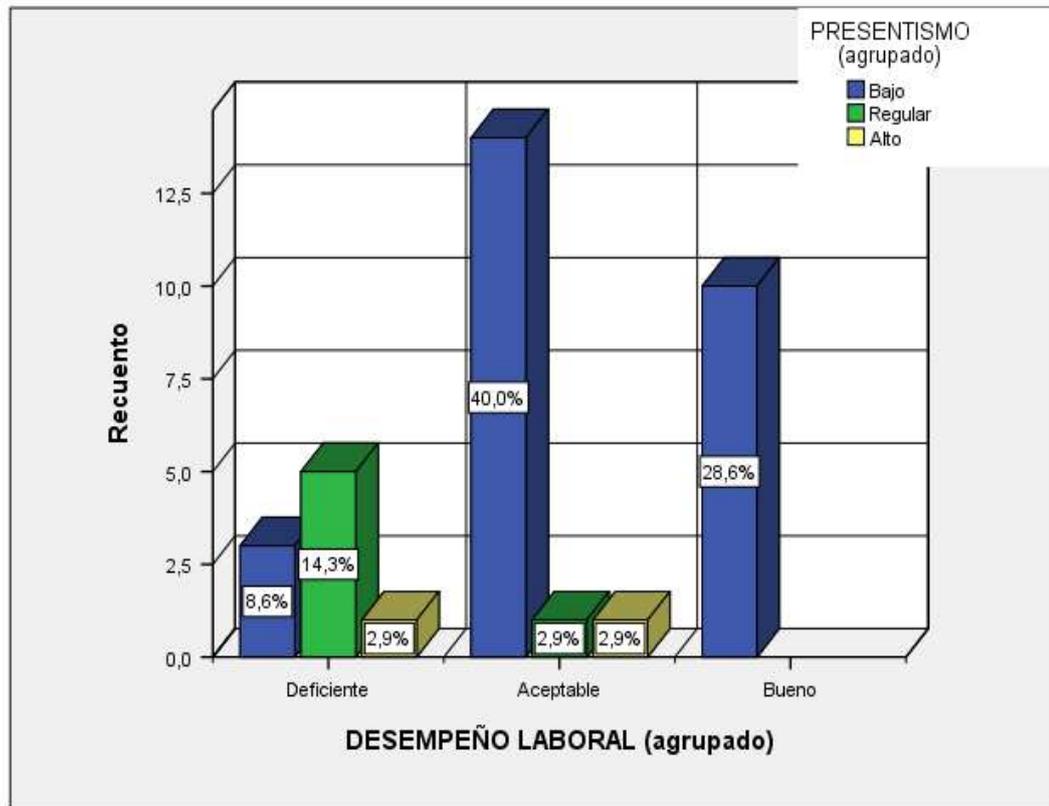


Figura 43. Cruce de la variable presentismo y la variable desempeño laboral
Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 40: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño de tareas

Tabla 59. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño de tareas

		PRESENTISMO				
		Bajo	Regular	Alto	Total	
Desempeño tareas	Deficiente	Recuento	3	6	1	10
		% dentro de Desempeño tareas	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
		% del total	8,6%	17,1%	2,9%	28,6%
	Aceptable	Recuento	17	0	1	18
		% dentro de Desempeño tareas	94,4%	0,0%	5,6%	100,0%
		% del total	48,6%	0,0%	2,9%	51,4%
	Bueno	Recuento	7	0	0	7
		% dentro de Desempeño tareas	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	20,0%	0,0%	0,0%	20,0%
Total	Recuento	27	6	2	35	
	% dentro de Desempeño tareas	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	
	% del total	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

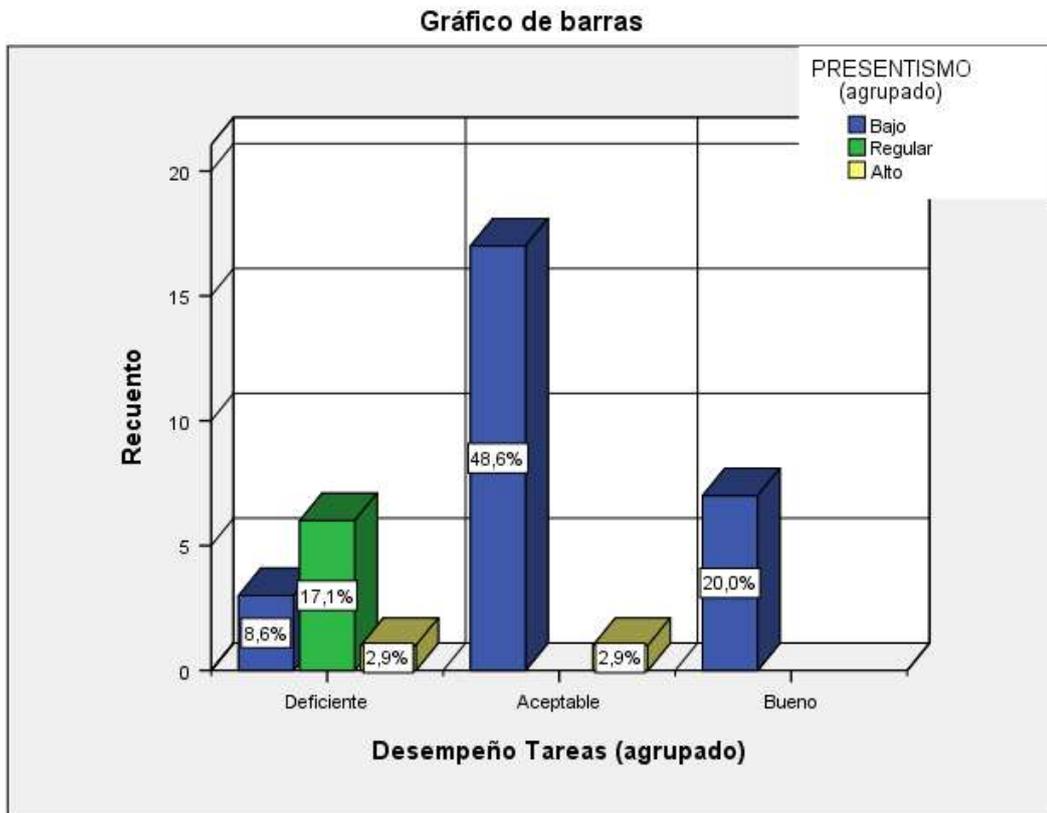


Figura 44. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño de tareas

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 41: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño contextual

Tabla 60. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño contextual

			PRESENTISMO			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Desempeño contextual	Deficiente	Recuento	5	5	1	11
		% dentro de Desempeño contextual	45,5%	45,5%	9,1%	100,0%
		% del total	14,3%	14,3%	2,9%	31,4%
	Aceptable	Recuento	14	1	1	16
		% dentro de Desempeño contextual	87,5%	6,3%	6,3%	100,0%
		% del total	40,0%	2,9%	2,9%	45,7%
	Bueno	Recuento	8	0	0	8
		% dentro de Desempeño contextual	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	22,9%	0,0%	0,0%	22,9%
Total	Recuento	27	6	2	35	
	% dentro de Desempeño contextual	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	
	% del total	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

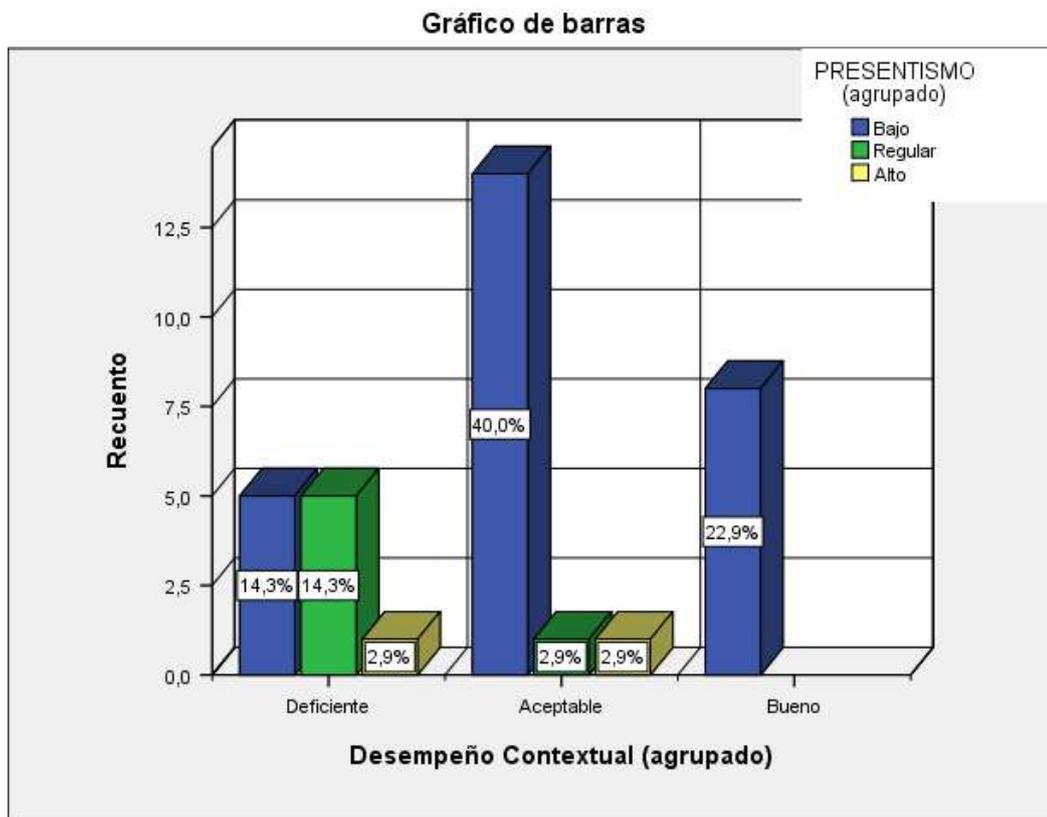


Figura 45. Cruce de la variable presentismo y la dimensión desempeño contextual

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 42: Tabla de contingencia y gráfico comparativo del cruce de la variable presentismo y la dimensión comportamiento laboral contraproducente

Tabla 61. Cruce de la variable presentismo y la dimensión comportamiento laboral contraproducente

			PRESENTISMO			
			Bajo	Regular	Alto	Total
Comport. laboral contraproducente	Bajo	Recuento	23	3	0	26
		% dentro de Comport. laboral contraproducente	88,5%	11,5%	0,0%	100,0%
		% del total	65,7%	8,6%	0,0%	74,3%
	Regular	Recuento	2	3	2	7
		% dentro de Comport. laboral contraproducente	28,6%	42,9%	28,6%	100,0%
		% del total	5,7%	8,6%	5,7%	20,0%
	Alto	Recuento	2	0	0	2
		% dentro de Comport. laboral contraproducente	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% del total	5,7%	0,0%	0,0%	5,7%
Total	Recuento	27	6	2	35	
	% dentro de Comport. laboral contraproducente	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	
	% del total	77,1%	17,1%	5,7%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Gráfico de barras

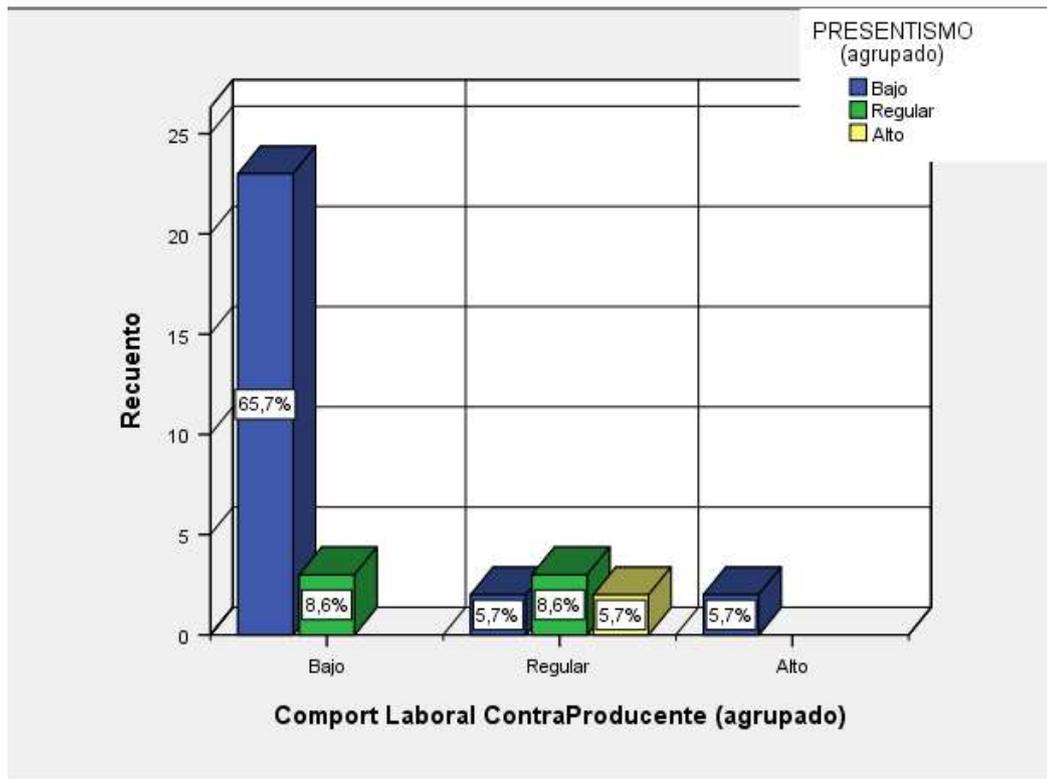


Figura 46. Cruce de la variable presentismo y la dimensión comportamiento laboral contraproducente

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Anexo 43: Costos del presentismo – Base teórica

Se elaboró un apartado donde se calculan los costos que genera el presentismo en el Hospital Regional PNP de Chiclayo en el año 2018. Para ello, se presentan las siguientes bases teóricas:

a. Método contable

Como explica Laing & Bobic (2002), el método describe los costos totales a través de la suma de costos directos e indirectos.

Costos directos

Son los costos reales o tangibles en los que se incurren para lidiar con el problema y tratar de evitarlo (Laing & Bobic, 2002). Se puede estimar con la siguiente fórmula:

$$\text{Costos directos} = \text{N}^\circ \text{ episodios violentos} \times \text{precio del episodio}$$

Asimismo, Laurence & Spalther-Roth (1996) determinan los costos directos por medio del “número de personas afectadas y los costos del tratamiento”. En base al contexto de la presente investigación y a la realidad del hospital, se tomó esta fórmula para el cálculo de los costos directos del presentismo.

Costos indirectos

Son aquellos valores intangibles causados por la pérdida de los ingresos o por la inhabilitación en el trabajo ocasionado por la enfermedad. Es otras palabras, son costos que hacen referencia a las consecuencias del problema que tienen las personas (Laing & Bobic, 2002). Explica World Health Organization (WHO, 2007) que existen tres procedimientos para determinar los costos indirectos. Estos son: de capital humano, de fricción y del pago por el bienestar.

Clasificación

Fricción: reemplazo del empleado (rotación).
Capital humano: tiempo perdido por ausencia y baja productividad.
Pago por el bienestar: dinero que las personas están dispuestas a cancelar para mejorar sus condiciones.

Por lo tanto, se afirma que el método contable incluye la sumatoria de los costos totales que se pueden medir de manera tangible e intangible.

b. Método de capital humano

La WHO (2007) plantea un enfoque de capital humano para cuantificar los costos indirectos, estos se basan en algún daño que haya sufrido el trabajador, como lesiones y su nivel de gravedad.

Si la lesión es leve, el cálculo del valor del tiempo perdido será establecido en días. De lo contrario, si la lesión es fatal, el valor del tiempo será estimado en años.

Costos indirectos (CI)

$$\text{CI producidos por lesiones} = \text{Tiempo perdido por lesión} \times \text{salario por trabajador}$$

Si bien es cierto, la aplicación de este método es sencilla, sin complejidad y de fácil acceso a la información, no se eligió como método de costeo porque no se aplica a la realidad de la investigación. Los trabajadores del Hospital Regional PNP Chiclayo asistieron a trabajar y no presentaron lesiones durante el estudio.

c. Método propuesto por Vara

Vara (2013) en su investigación “Los costos empresariales de la violencia contra las mujeres en el Perú”, propone un método de cálculo de costos del presentismo mediante el diseño de un cuestionario estructurado de cinco preguntas, el cual es adaptado de la distracción laboral de Stewart, Ricci, Chee, Hann & Morganstein (2003) y del Work Limitations Questionnaire–WQL de Lerner et al. (2001).

Los costos del presentismo laboral son definidos como el total del tiempo que los empleados asistieron a su centro de labores pero no fueron productivos, teniendo en cuenta un lapso de cuatro semanas en el último mes de trabajo (Vara, 2013).

Los tres primeros ítems muestran indicadores de productividad disminuida (bajo desempeño), se promedia los tres ítems y se toma un 25% como pérdida de productividad implicada (Vara, 2013).

Los dos últimos ítems reflejan cero productividad y se contabilizan como horas perdidas. El total de horas de presentismo se determina sumando el promedio de desempeño laboral disminuido al promedio de cero-productividad. Estas horas son multiplicadas por el sueldo hora para hallar el importe mensual y luego se multiplica por 12 para encontrar el importe anual (conversión de salarios). Finalmente, el valor es multiplicado por el factor de productividad laboral (conversión de valor agregado) (Vara, 2013).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2010) define la productividad laboral o de trabajo como la contribución de cada empleado en los ingresos de la empresa, o el valor agregado promedio que cada colaborador produce en un determinado año. Por ello, según Vara (2013) la productividad laboral crea valor agregado.

En la siguiente Tabla se presenta una síntesis de los métodos de costeo sobre el presentismo en base a lo expuesto por cada autor.

Tabla 62. Resumen de métodos de costeo del presentismo

Autores	Método de costeo	Descripción
Laing & Bobic (2002)	Método contable	Los costos totales provienen de la suma de costos directos e indirectos.
WHO (2007)	Método de capital humano	Los costos totales resultan de los costos indirectos ocasionados por lesiones.
Vara (2013)	Método propuesto por Vara	Los costos en base al tiempo en el que los empleados asisten a trabajar pero no son productivos.

Fuente: Elaboración propia, 2018.

Para calcular los costos que desencadena el presentismo, la investigación adoptará el método contable (costos directos e indirectos) formulado por Laing & Bobic (2002), debido a que toma en cuenta los costos tangibles (tratamiento del problema) e intangibles (pérdidas en la empresa en función al capital humano). Pero para los costos indirectos se tomará el modelo de Vara (2013), dado que estima los costos del presentismo a nivel del salario y con valor agregado perdido.

Cabe resaltar, que el cuestionario desarrollado en el presente estudio fue diseñado para medir los niveles de presentismo y también para calcular los costos que este ocasiona en el lugar de investigación. El diseño del cuestionario está fundamentado en la base teórica de Koopman (2002), pero para el cálculo de los costos se tomó el modelo de Vara (2013). Esto es, de las 11 preguntas planteadas para la variable presentismo, cinco de ellas también determinan los costos.

No se evaluó hacer otro cuestionario para costos ya que los ítems desarrollados por Vara (2013) son similares a los planteados por Koopman (2002), la única diferencia está en la escala porcentual que emplea Vara (2013) para registrar los días perdidos. Por tal motivo, para procesar la información de costos haremos una equivalencia de escalas: de valores ordinales (nunca=1, casi nunca=2, indiferente=3, casi siempre=4 y siempre=5) a valores porcentuales (nunca=0%, algo de tiempo=25%, la mitad del tiempo=50%, mayor parte del tiempo=75% y todo el tiempo=100%).

Los ítems que miden los costos del presentismo son: **p.11:** Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales; **p.1:** La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales; **p.9:** Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares; **p.7:** Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales; **p.2:** Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales.

Anexo 44: Costos del presentismo – Procedimiento

Para calcular los costos totales se adoptó el método contable. Para los costos directos se utilizó la fórmula propuesta por Laurence & Spalther-Roth (1996), y para los costos indirectos, el método de Vara (2013).

$$\boxed{\text{Costos totales del presentismo (CTp)} = \text{Costos Directos} + \text{Costos Indirectos}}$$

a. Cálculo de Costos Directos:

Se empleó lo descrito por Laurence & Spalther-Roth (1996) para determinar los costos directos pero aplicado al presentismo.

$$\boxed{CDp = N^{\circ} \text{ trabajadores con presentismo} \times \text{precio del tratamiento}}$$

Donde:

CDp = Costos directos del presentismo

Datos:

Nº trabajadores con presentismo = 38

Precio del tratamiento= S/ 263.16 mensuales / trabajador

x 2 meses = S/ 526.32 /trabajador **(ver Anexo 47)**

Reemplazando valores en la fórmula:

$$\boxed{CDp = 38 \text{ trabajadores} \times S/ 526.32 = S/ 20,000 \text{ por dos meses.}}$$

El total de costos directos es de S/ 20,000 **(ver Anexo 47)** por dos meses de tratamiento y 3 meses de seguimiento (puede extenderse de acuerdo a la disposición de la institución) equivalente a 5,925.93 dólares americanos (Tc: 3.375). El costo debería ser asumido por el hospital, sin embargo a causa de los escasos recursos de la institución se consideró lo expuesto en la recomendación número cinco del trabajo. El fin es reducir el costo indirecto del presentismo a nivel de salario, el cual será calculado a continuación.

Tipo de cambio (Tc): 3.375 (Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), 2018).

b. Cálculo de Costos Indirectos:

Se empleó el método de Vara (2013).

Tabla 63. Procedimiento de costeo del presentismo

Autor	Indicadores - Último mes	Escala	Fórmula de costos
Vara (2013)	<p>p.11: Me distraigo de mis labores debido a mis problemas familiares o personales.</p> <p>p.1: La rapidez con la que termino mi trabajo es afectada por mis conflictos familiares o personales.</p> <p>p.9: Me sentí con poca energía para completar todo mi trabajo debido a mis problemas personales o familiares.</p> <p>p.7: Resuelvo de manera inadecuada mis tareas debido a mis problemas familiares o personales.</p> <p>p.2: Fui incapaz de lograr mis objetivos laborales debido a mis conflictos familiares o personales.</p>	<p>Me</p> <p>Calculado de 24 días laborales al mes.</p> <p>Todo el tiempo (100%)</p> <p>Mayor parte del tiempo (75%)</p> <p>La mitad del tiempo (50%)</p> <p>Algo de tiempo (25%)</p> <p>Nunca (0%)</p>	<p>Sin considerar valor agregado:</p> $CP_{sv} = [((Pxp) + i]xj)xf]$ <p>Donde: P: Promedio en horas-mes de los ítems 11,1 y 9 (baja productividad) p: 25% pérdida de productividad (Vara, 2013) i: Promedio en horas-mes de cero productividad (ítems 7 y 2) j: Salario sin descuentos/hora trabajador f: 12 meses CP_{sv}: Costo del presentismo sin valor agregado (salario) al año</p> <p>Considerando valor agregado perdido:</p> $CP_{cv} = [((P_dxp) + i_d]/d) xh]$ <p>Donde: P_d: Promedio en días-mes de los ítems 11,1 y 9 (baja productividad) p: 25% pérdida de productividad (Vara, 2013) i_d: Promedio en días-mes de cero productividad (ítems 7 y 2) d: Días de trabajo al año h: Factor de productividad laboral CP_{cv}: Costo del presentismo con valor agregado al año</p>

Fuente: Basado en Valera (2015), con agregados y modificaciones personales. Elaboración propia, 2018.

En la siguiente tabla se muestra la fiabilidad de la escala de costos de presentismo (Alfa = 0.724, n = 35), cuyo valor se aproxima a los obtenidos en la escala de Vara (2013) y Valera (2015) (Alfa = 0.761 y 0.772 respectivamente).

Tabla 64. Fiabilidad de la escala costos del presentismo

Escala	Número de ítems	Fiabilidad Alfa de Cronbach ($\alpha \geq 0.70$)
Costos del presentismo	5	0.724

Nota: n=35

Fuente: Encuesta. Elaboración propia, 2018.

- **Sin considerar valor agregado (calculado a nivel de salario)**

Valera (2015) sintetiza lo planteado por Vara en la siguiente fórmula:

$$CP_{sv} = [((Pxp) + i)xj]xf = [((1,184x25\%) + 960)x19.12]x12 = S/$$

Datos:

P: 148 días (**ver Anexo 45**) x 8 h = 1,184 h

p: 25%

i: 120 días (**ver Anexo 45**) x 8 h = 960 h

j: S/ 3,442.33 promedio al mes (**ver Anexo 46**) /180 h al mes = S/ 19.12 por hora

f: 12 meses

288,176.64

Participaron 35 trabajadores, siendo 57,1% mujeres y 42,9% varones. La edad promedio es de 42 años. El promedio de horas de trabajo es 45 horas semanales y 8 horas diarias, con un sueldo mensual sin descuentos promedio de S/ 3,442.33 (**ver Anexo 46**) con pagos que varían entre S/ 3,176 y S/ 4,125.

Se observa que el costo de presentismo anual a nivel del sueldo bruto (sin descuentos) en el área administrativa del Hospital PNP es de S/ 288,176.64 equivalente a 85,385.67 dólares americanos, a la vez representa 1,884 días de trabajo perdidos y 15,072 horas improductivas por año (**ver Tabla 66**). Mientras que el costo promedio anual por trabajador es de S/ 7,583.60 (estimado con 38 administrativos).

Valera (2015) en su investigación aplicada a empresas manufactureras de Lima obtiene un costo promedio anual de presentismo por trabajador de S/ 3,897. Al comparar ambos resultados, existe un 96.6% de incremento en el costo anual por trabajador respecto a una empresa privada pero hay que tener presente que Valera (2015) se basa en un sueldo promedio mensual de S/ 1,206.25. Por esta razón,

podemos concluir que independientemente del sector público o privado, el presentismo provoca más costos en los administrativos y uno de los factores determinantes es el sueldo promedio, el cual es más alto.

- **Considerando valor agregado perdido (productividad laboral)**

Se sintetizó lo descrito por Vara (2013) en la siguiente fórmula:

$$CP_{cv} = [((P_d \times p) + i_d)/d] \times h = [((148 \times 25\%) + 120)/288] \times 76,963 = S/ 538,741.00$$

Datos:

P_d : 148 días-mes (**ver Anexo 45**)

p: 25%

i_d : 120 días-mes (**ver Anexo 45**)

d: 288 días-año (Vara, 2013)

h: S/ 76,963 al año

Se toma en cuenta el factor de productividad laboral promedio por trabajador al año para empresas comerciales y de servicios. El monto es de S/ 76,963 (Vara, 2013).

Se observa que el costo de presentismo anual con valor agregado perdido (con factor de productividad) en el área administrativa del Hospital PNP es de S/ 538,741.00 equivalente a 159,626.96 dólares americanos. Mientras que el costo promedio anual con valor agregado perdido por trabajador es de S/ 14,177.39 (con 38 administrativos).

En la siguiente Tabla se presentan los costos del presentismo basados en el salario y con valor agregado perdido. Igualmente, se observa que la fuerza laboral que se pierde al año es de siete trabajadores administrativos, y se calcula dividiendo el total de días perdidos entre 288 días laborables al año.

Tabla 65. Costo anual de presentismo en salarios y con valor agregado perdido

	Costo anual en salarios (S/)	Costo anual en salarios (USD \$)	Fuerza laboral perdida-año (trabajadores)	Valor agregado perdido (S/)	Valor agregado perdido (USD \$)
Presentismo	288,176.64	85,385.67	7	538,741.00	159,626.96

Fuente: Trabajadores administrativos del hospital (n=35). Sueldo promedio sin descuentos = S/ 3,442.33 (calculado del cuadro de remuneraciones). Productividad laboral promedio por trabajador por año = S/ 76,963 en empresas comerciales y de servicios (Vara, 2013). Tipo de cambio USD = 3.375 (BCRP, 2018). Días perdidos promedio-año por trabajador desempleado = 288 días (Vara, 2013). Elaboración propia, 2018.

En la Tabla 66 se observan los días y horas laborales que se pierden al año por el presentismo, asimismo se presenta la cantidad de personal administrativo ocupado afectado. Se multiplica esta fuerza laboral perdida por el factor de productividad laboral para empresas comerciales y de servicios (S/ 76,963) y se obtiene el costo con valor agregado que pierde el Hospital PNP al año.

Tabla 66. Días, horas y fuerza laboral perdida por presentismo al año

	Días laborales perdidos al año	Horas laborales perdidas al año	Fuerza laboral perdida-año (trabajadores)	Valor agregado perdido (S/)	Valor agregado perdido (USD \$)
Presentismo	1,884.00	15,072.00	7	538,741.00	159,626.96

Fuente: Trabajadores administrativos del hospital (n=35). Días perdidos promedio-año por trabajador desempleado = 288 días (Vara, 2013). Productividad laboral promedio por trabajador por año = S/ 76,963 en empresas comerciales y de servicios (Vara, 2013). Tipo de cambio USD = 3.375 (BCRP, 2018). Elaboración propia, 2018.

En la Tabla 67 se observa que el costo anual en salarios es de S/ 288,176.64 y la planilla total del Hospital PNP en función al sueldo sin descuentos asciende a S/ 1,618,308.00. Por consiguiente, el costo anual en salarios representa el 17.81% del total de la planilla.

Tabla 67. Costo anual en salarios del presentismo y el total de planilla del Hospital al año en base al sueldo bruto

	Costo anual en salarios (S/)	Costo anual en salarios (USD \$)	Total de planilla al año (S/)	Total de planilla al año (USD \$)
Presentismo	288,176.64	85,385.67	1,618,308.00	479,498.67

Fuente: Trabajadores administrativos del hospital (n=35). Sueldo promedio sin descuentos = S/ 3,442.33 (calculado del cuadro de remuneraciones). Tipo de cambio USD = 3.375 (BCRP, 2018). Total planilla al año del Hospital PNP en base al sueldo bruto = S/ 1,618,308.00 (calculado del cuadro de remuneraciones). Elaboración propia, 2018.

En la siguiente Tabla se presenta el total de costos del presentismo, estos costos se obtienen de la suma de los costos directos e indirectos, los costos indirectos son calculados en base al sueldo sin descuentos de los administrativos del Hospital. El total de Costos es de S/ 308,176.64 por año equivalente a 91,311.60 dólares americanos.

Tabla 68. Total de costos del presentismo al año (estimando costos indirectos en base a salarios)

	Costos directos (S/)	Costos indirectos a nivel de salarios (S/)	Costo total del presentismo (S/)	Costo total del presentismo (USD \$)
Presentismo	20,000.00	288,176.64	308,176.64	91,311.60

Fuente: Trabajadores administrativos del hospital (n=35). Sueldo promedio sin descuentos = S/ 3,442.33 (calculado del cuadro de remuneraciones). Tipo de cambio USD = 3.375 (BCRP, 2018). Elaboración propia, 2018.

En la Tabla 69 se observa el costo total del presentismo con costos indirectos con valor agregado perdido. El total de estos costos en el Hospital Regional PNP Chiclayo es de S/ 558,741.00 por año equivalente a 165,552.89 dólares americanos.

Tabla 69. Total de costos del presentismo al año (estimando costos indirectos en base al valor agregado perdido)

	Costos directos (S/)	Costos indirectos con valor agregado perdido (S/)	Costo total del presentismo (S/)	Costo total del presentismo (USD \$)
Presentismo	20,000.00	538,741.00	558,741.00	165,552.89

Fuente: Trabajadores administrativos del hospital (n=35). Productividad laboral promedio por trabajador por año = S/ 76,963 en empresas comerciales y de servicios (Vara, 2013). Tipo de cambio USD = 3.375 (BCRP, 2018). Elaboración propia, 2018.

Anexo 45: Días perdidos por presentismo

N°	Sexo	Edad	Días laborales:					24	Días laborales:				24						
			p11	p1	p9	p7	p2		Baja productividad:			Cero productividad:							
1	F	52	0%	25%	25%	25%	0%	0	6	6	6	6	6	0					
2	M	57	25%	0%	25%	25%	25%	6	0	6	6	6	6	6					
3	M	58	25%	25%	25%	25%	75%	6	6	6	6	6	18	6					
4	F	46	0%	25%	25%	25%	25%	0	6	6	6	6	6	6					
5	F	45	0%	25%	25%	25%	25%	0	6	6	6	6	6	6					
6	M	53	25%	25%	25%	25%	25%	6	6	6	6	6	6	6					
7	M	47	25%	25%	25%	25%	25%	6	6	6	6	6	6	6					
8	F	45	25%	25%	25%	25%	25%	6	6	6	6	6	6	6					
9	F	49	25%	0%	25%	0%	25%	6	0	6	6	6	6	6					
10	M	48	25%	100%	25%	25%	75%	6	24	6	6	6	18	6					
11	M	53	0%	75%	0%	0%	0%	0	18	0	0	0	0	0					
12	F	30	0%	25%	0%	0%	25%	0	6	0	0	0	6	6					
13	F	33	25%	0%	0%	0%	25%	6	0	0	0	0	6	6					
14	F	49	100%	0%	25%	0%	0%	24	0	6	6	6	6	6					
15	F	26	25%	0%	25%	0%	0%	6	0	6	6	6	6	6					
16	M	28	25%	0%	25%	25%	25%	6	0	6	6	6	6	6					
17	M	29	0%	0%	25%	0%	0%	0	0	6	6	6	6	6					
18	M	37	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0					
19	F	28	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0					
20	F	41	50%	25%	50%	25%	25%	12	6	12	12	12	12	12					
21	F	47	75%	25%	25%	25%	25%	18	6	6	6	6	6	6					
22	F	42	25%	25%	25%	0%	25%	6	6	6	6	6	6	6					
23	M	35	0%	100%	25%	50%	75%	0	24	6	6	6	12	18					
24	F	47	0%	0%	25%	0%	25%	0	0	6	6	6	6	6					
25	M	56	25%	0%	25%	0%	0%	6	0	6	6	6	6	6					
26	M	29	25%	25%	25%	0%	0%	6	6	6	6	6	6	6					
27	F	43	25%	25%	0%	0%	0%	6	6	0	0	0	0	0					
28	F	48	0%	25%	0%	25%	0%	0	6	0	0	0	6	6					
29	M	32	25%	0%	0%	0%	0%	6	0	0	0	0	0	0					
30	F	46	0%	25%	25%	0%	25%	0	6	6	6	6	6	6					
31	M	54	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0					
32	F	26	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0					
33	F	38	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0					
34	F	30	0%	0%	0%	0%	0%	0	0	0	0	0	0	0					
35	M	49	0%	25%	0%	0%	25%	0	6	0	0	0	6	6					
Promedio edad		42						Suma	144	162	138	148	Suma	90	150	120			

Anexo 46: Cuadro de remuneraciones

CUADRO DE REMUNERACIONES DEL HR. PNP. CHICLAYO
CON 38 TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS

ESPECIALIDAD	TEC.ENFER	TEC.FARM	TEC.LAB	VIGILANCIA	A.ADM.	A.CONT.	ART.	FURRIEL	E. CIVIL ENFER	TOTAL	Promedio Sueldos
GRADOS	SOT1.Serv.	SOT1.Serv.	SOT1.Serv.	SO3 policía	SO1 Serv.	SO1 Serv.	SO2 Serv.	SO1.Serv.	Profes		
TRABAJADORES	22	7	3	1	1	1	1	1	1	38	
HORAS	180	180	180	180	180	180	180	180	180	1,620	
SUELDO POR GRADO	S/ 2,382.00	S/ 2,382.00	S/ 2,382.00	S/ 1,976.00	S/ 2,043.00	S/ 2,043.00	S/ 2,005.00	S/ 2,043.00	S/ 2,750.00	S/ 20,006.00	S/ 2,222.89
BONIFICACIÓN POR RV	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,200.00	S/ 1,375.00	S/ 10,975.00	
TOTAL INGRESO BRUTO	S/ 3,582.00	S/ 3,582.00	S/ 3,582.00	S/ 3,176.00	S/ 3,243.00	S/ 3,243.00	S/ 3,205.00	S/ 3,243.00	S/ 4,125.00	S/ 30,981.00	S/ 3,442.33
TOTAL PLANILLA MENSUAL	S/ 78,804.00	S/ 25,074.00	S/ 10,746.00	S/ 3,176.00	S/ 3,243.00	S/ 3,243.00	S/ 3,205.00	S/ 3,243.00	S/ 4,125.00	S/ 134,859.00	

Anexo 47: Proforma de servicio para tratamiento de presentismo



2019

PROFORMA SERVICIO DE DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO

1. Datos Informativos

Institución : Hospital de la Sanidad de la PNP- Chiclayo.
Director del Hospital : Coronel Tomas Castañeda Alarcón.
Denominación : Servicio de diagnóstico y tratamiento.
Temporalización : Del 1 de Agosto al 31 de diciembre del 2019.
Responsable : Lic. Ps. Edwin A. Tarrillo Vásquez.
- Asesor de Investigación Especialista en Psicología-RIPERD.
- Facilitador Organizacional.

2. Objetivo

Tratar el presentismo fortaleciendo el desarrollo personal y familiar de 38 trabajadores administrativos del Hospital Regional PNP- Chiclayo.

3. Implementación del servicio

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TIEMPO ESTIMADO
Diagnóstico	Realizar una evaluación psicológica individual de los administrativos para identificar las necesidades y/o áreas de mejora personal.	5 - 10 días
Intervención grupal	Diseñar y ejecutar sesiones grupales orientadas a fomentar la inteligencia emocional, la comunicación, manejo de conflictos y trabajo en equipo en los administrativos.	5 días (1 vez por semana)
Intervención individual	Intervenir a través de la metodología del "Coaching" o de la metodología "Points of you" a los administrativos cuyos resultados en el diagnóstico requieran de un trabajo personalizado de intervención.	4 días (1 vez por semana) + Seguimiento mensual (3 meses)

ILUMINA TU INTERIOR
CONQUISTA TU MUNDO ACTÚA
DIFERENTE

3. Cronograma

ACTIVIDADES POR SEMANA	2019										
	Agosto				Septiembre				Octubre	Noviembre	Diciembre
	Semana				Semana						
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Diagnóstico	X	X	X								
Intervención Grupal				X	X	X	X	X			
Intervención Individual				X	X	X	X	X	X	X	X

4. Costo del servicio

S/ 20,000.00 (Veinte mil soles)

***Importante:** El cronograma es sólo un estimado que puede variar de acuerdo a lo que disponga la institución. Además, el costo es referencial, dependiendo de los resultados de los administrativos que realmente necesiten de una intervención individual, puede variar.

Anexo 48: Fotos de aplicación de encuesta



Prueba piloto N°1 en el Hospital EsSalud

Fuente: Fotografía propia, 2018.



Trabajadora resolviendo el cuestionario de la prueba piloto N°1 en EsSalud

Fuente: Fotografía propia, 2018.



Prueba piloto N°2 en la Universidad de San Martín de Porres - FN.
Fuente: Fotografía propia, 2018.



Aplicando la prueba piloto N°2 en la USMP - FN
Fuente: Fotografía propia, 2018.



Tesistas en el frontis del Hospital Regional PNP - Chiclayo
Fuente: Fotografía propia, 2018.



Técnicas resolviendo el cuestionario en el Hospital PNP - Chiclayo
Fuente: Fotografía propia, 2018.



Técnica leyendo el cuestionario en el Hospital PNP - Chiclayo
Fuente: Fotografía propia, 2018.



Técnica resolviendo el cuestionario en el Hospital PNP Chiclayo
Fuente: Fotografía propia, 2018.



Tesista con el Director del Hospital Regional PNP - Chiclayo
Fuente: Fotografía propia, 2018.