

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

Programa de Psicología



Para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Psicología

Influencia de los factores críticos en la reducción de ausentismo en
agentes de seguridad de los juegos Panamericanos, 2019

Autores:

Bach. Jorge Eduardo Moncada Ameghino

Bach. Irma Kathia Murillo Siancas

Asesor: Dr. Ramón León Donayre

Lima-Perú

2021

Agradecimiento

Eduardo:

Agradezco en primer lugar a mis padres Pablo y Gloria, por su apoyo y formación que me brindaron. A mis hermanos Jaime y Javier por ser ejemplo de constancia y superación.

Al Dr. Ramón León quien siempre nos inspiró a ser mejores y por ser un referente importante en la formación de profesionales en la URP

Kathia:

Agradezco a la Universidad Ricardo Palma por haberme dado las bases de mi profesión, al Dr. Ramón León Donayre por sus enseñanzas y asesoría.

A mis padres Máximo, Sara, mis hermanos Susana, Max, a mi querido hijo Bruno y a mi tía Rosa por brindarme siempre su apoyo incondicional en todo lo que me he propuesto y he necesitado.

Dedicatoria

Eduardo:

Dedico esta investigación a mi esposa, gracias por todo Kaori y a mis hijos Mateo, Sofía y Aimi, que son la motivación de mi vida, son mi constante retroalimentación y fortaleza.

Kathia:

Dedico esta investigación a mis padres por ser mi apoyo desde siempre, a mis hermanos por alentarme en todos mis proyectos y a mi hijo Bruno por ser mi inspiración desde el día que nació.

Índice de Contenido

RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.	17
1.2.1. <i>Problema Principal</i>	17
1.2.2. <i>Problemas específicos</i>	17
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	17
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	18
1.4. IMPORTANCIA Y JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.	18
1.5. LIMITACIÓN DEL ESTUDIO	20
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. INVESTIGACIONES RELACIONADAS CON EL TEMA.....	22
2.3 ESTRUCTURA TEÓRICA Y CIENTÍFICAS RELACIONADA CON EL ESTUDIO	24
2.4. DEFINICIÓN TÉRMINOS BÁSICOS.....	30
2.5. HIPÓTESIS	32
2.5.1. <i>General</i>	32
2.5.2. <i>Específica</i>	33
2.6. SUPUESTOS DE INVESTIGACIÓN.....	33
EL SUPUESTO DE INVESTIGACIÓN:.....	33
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO	35
3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	35
3.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO.....	36
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	38
3.4. TÉCNICAS DE PROCEDIMIENTOS Y ANÁLISIS DE DATOS.....	38
3.5. PROCEDIMIENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	40
4.1. ESTUDIO DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.	40

4.2. SUPUESTOS DE NORMALIDAD	44
CAPÍTULO. V. DISCUSIÓN	55
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	61
REFERENCIAS	65
ANEXOS	67
1: DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	67
2: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN	68
3. MATRIZ DE CONSISTENCIA	69
4. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN	71
5. PROTOCOLO UTILIZADO (ENCUESTA).....	76
6: SOLICITUD AL JUICIO DEL EXPERTO.....	80
7. SOLICITUD DE INFORMACIÓN	83
8. PROCESO DE SELECCIÓN USANDO ERI / ITPC.....	84

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1. Empresas de Seguridad privada en España.....	12
Tabla 2. Validez de contenido	42
Tabla 3. Comunalidades.....	42
Tabla 4. Validez de constructo (Correlación entre dimensiones).....	43
Tabla 5. Confiabilidad y fiabilidad del instrumento	44
Tabla 6. Prueba de normalidad para el ausentismo.....	44
Tabla 7. Prueba de normalidad de cortesía	45
Tabla 8. Prueba de normalidad de productividad	45
Tabla 9. Prueba de normalidad de estabilidad de empleo.....	46
Tabla 10. Prueba de normalidad de uso de alcohol y drogas.....	46
Tabla 11. Prueba de normalidad de madurez emocional	47
Tabla 12. Prueba de normalidad de honestidad	47
Tabla 13. Prueba de normalidad de comportamiento seguro.....	48
Tabla 14. Coeficiente de determinación	49
Tabla 15. Análisis de varianza	49
Tabla 16. Coeficiente de regresión	50
Tabla 17. Coeficiente de regresión. Cortesía	51
Tabla 18. Coeficiente de regresión. Productividad.....	51
Tabla 19. Coeficiente de regresión. Uso de alcohol y drogas.....	52
Tabla 20. Coeficientes de regresión. Honestidad.....	53
Tabla 21. Coeficientes de regresión. Comportamiento seguro	53
Tabla 22. Coeficientes de regresión. Estabilidad en el empleo	54
Tabla 23. Matriz de consistencia	69
Tabla 24. Operacionalización de la variable.....	71

LISTADO DE FIGURAS

Figura 1. Perfil de los encuestados	37
Figura 2. Rangos etarios según el genero	38
Figura 3. Proceso de selección ERI/ITPC.....	84

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar los factores críticos para la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019, considerándose aspectos negativos y positivos de las medidas de seguridad.

La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo no experimental, transversal, con una población de 5,575 personas, donde se determinó una muestra de 95 agentes de seguridad. Se usó el cuestionario llamado ERI, el cual muestra a través de seis factores críticos, la evaluación de los agentes.

Los resultados mostraron que el modelo de regresión es viable para los factores críticos y el ausentismo que existe en los agentes de seguridad, por ello la variable madurez emocional influye el ausentismo, por este motivo se cuantifica en 0,263 por cada unidad de cambio en la madurez emocional, teniendo en consideración que el desarrollo de actividades relacionadas con algunas técnicas de comunicación asertiva han logrado medir atributos que pueden ser propios de trabajadores en sectores donde se requiere del cuidado del otro. Por ello, se recomienda tener como atributos: autosuperación, autoconfianza, iniciativa, toma de decisiones, planificación, innovación, creatividad, motivación, capacidad y responsabilidad, como la capacidad de adaptarse rápidamente permite obtener logros concretos, además de desarrollar un sistema de selección de personal, sea por un aplicativo APP móvil o *web*, de forma que exista un pre filtro para luego sea desarrollado ante un prospecto de agente de seguridad.

Palabras clave. Factores críticos, ausentismo, agentes de seguridad, Juegos panamericanos.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the critical factors for the reduction of absenteeism in security agents of the Pan American Games 2019, considering negative and positive aspects in the security measures.

The research methodology was quantitative, non-experimental, cross-sectional, with a population of 5,575 people, where a sample of 95 security agents was determined. The questionnaire called ERI was used, which shows through six critical factors, the evaluation of the agents.

The results showed that the regression model is viable for the critical factors and the absenteeism that exists in the security agents, therefore the variable emotional maturity influences absenteeism, for this reason it is quantified at 0.263 for each unit of change in maturity emotional, taking into consideration that the development of activities related to some assertive communication techniques has managed to measure attributes that may be typical of workers in sectors where the care of others is required. For this reason, it is recommended to have as attributes: self-improvement, self-confidence, initiative, decision-making, planning, innovation, creativity, motivation, capacity and responsibility, as the ability to adapt quickly allows to obtain concrete achievements, in addition to developing a selection system of personal, either through a mobile or web APP application, so that there is a pre-filter to later be developed in front of a prospective security agent.

Keywords. Critical factors, absenteeism, security agents, Pan American Games.

INTRODUCCIÓN

Después de los Juegos Olímpicos y los Campeonatos Mundiales de Fútbol son probablemente los Juegos Panamericanos los mega eventos más importantes en el mundo deportivo. Con una periodicidad de cuatro años, los Juegos Panamericanos reúnen durante un periodo de quince días a deportistas de los más variados rubros provenientes de todo el continente americano y con idiomas como el portugués, inglés, español, francés y castellano. Además, los Juegos Panamericanos son motivo de un despliegue de propaganda y de publicidad y del desplazamiento de cientos o hasta miles de turistas de toda América y del mundo entero a la ciudad en la cual ellos se realizan, dejando importantes dividendos para la economía del país huésped.

Obviamente, este mega evento plantea desafíos de los más variados: desde la disposición de instalaciones deportivas a la altura de ellos, hasta problemas logísticos. Desde los años 70 además se ha agregado el problema de la seguridad: el aumento de la delincuencia y la presencia cada vez mayor del terrorismo, han determinado que se invierta mucho tiempo y dinero en garantizar el mayor nivel de seguridad para los deportistas, los dirigentes y el público asistente.

Los Juegos Panamericanos se llevaron a cabo en Lima y todos los problemas y desafíos antes anotados debieron ser tratados por los organizadores. En el marco del presente trabajo nos concentraremos en el problema del ausentismo y en especial, de la selección y rendimiento de los agentes de seguridad con los que se contó.

La investigación es un estudio de la relación de los factores críticos y la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019, donde se tuvo como exigencia de los organizadores, una asistencia total de los trabajadores contratados.

La investigación fue de tipo cuantitativo, no experimental y transaccional a nivel explicativo, con una selección probabilística en los agentes de seguridad, teniendo el siguiente orden:

Capítulo I. Planteamiento del problema. Se sitúa el problema con las variables de investigación, además se analiza investigaciones tanto internacionales, nacionales y locales que tienen problemas en común.

Capítulo II. Marco teórico. Se estudia la teoría, la cual se encuentra basada en una serie de cuestionamientos al proceder de las relaciones entre variables. Los autores revelarán las expectativas, tanto de los intereses de investigación, como también del diseño de sus metodologías.

Capítulo III. Metodología de investigación. Se analiza la metodología, así como la técnica estadística y recolección de información. Así mismo, se evaluó la población, determinando el tamaño y los datos de inclusión como de exclusión.

Capítulo IV. Conclusiones y recomendaciones. En este capítulo se analiza los hallazgos encontrados alineados a las hipótesis de investigación, además se fortalece la investigación con recomendaciones sujetas a una aplicación comercial y operativa.

CAPÍTULO I. PLANEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Desde hace muchos años las empresas buscan mejorar la eficiencia y eficacia en la productividad de sus empleados a través de diseños estratégicos, es decir por medio de capacitaciones, selección de personal, evaluación constante, desarrollo de potencial, retención de colaboradores con alto potencial e implementación de nuevos perfiles. Los protocolos y procedimientos de trabajo llevan a los colaboradores a crear una serie de parámetros en el comportamiento organizacional, siguiendo en algunos casos patrones estándar, para evitar conflictos en el desarrollo de sus funciones, como es el caso de algunos centros de comidas rápidas donde siguen un protocolo establecido por la empresa.

Las diferentes formas de trabajo se han basado en críticas y autocríticas debido a que la persona contratada pueda tener características propias del perfil y rasgos de personalidad relacionadas a su experiencia laboral, académica y personal. En ese sentido se ha visto, según Molinari (2017), que las habilidades blandas no se desarrollan necesariamente con los estudios universitarios, sino que tienen que ver más con las características de personalidad y experiencia que la persona acumula a través de los años. Por ello, el desarrollo de actividades relacionadas con algunas técnicas de comunicación asertiva han logrado medir atributos que pueden ser propios de trabajadores en sectores donde se requiere del cuidado del otro.

Algunos atributos, tales como la autosuperación, autoconfianza, iniciativa, toma de decisiones, planificación, innovación, creatividad, motivación, capacidad y responsabilidad, son aptitudes, conocimientos y valores que se pueden adquirir con el tiempo; situaciones donde la capacidad de adaptarse rápidamente permite obtener logros concretos. En estos casos, el desarrollo de habilidades blandas, según Navarro (2004), ha permitido que la comunicación sea más rápida, como es el caso en las organizaciones tanto de la policía como militares, donde un elemento esencial de la disciplina es la comunicación vertical, es decir que el trabajo tanto en objetivos como en misiones se realice respetando a la autoridad superior.

De la misma manera, se realiza en entidades tales como las agencias de seguridad en España, las cuales han ido creciendo principalmente en vigilancia y protección, siendo los principales niveles de protección entre bancos (Ver Tabla 1). Estas actividades son las de segunda mayor importancia en la realización de eventos masivos, como por ejemplo los Juegos Olímpicos, los Mundiales de Fútbol, los Juegos Panamericanos.

Tabla 1. *Empresas de Seguridad privada en España*

Actividades	2011	2012	2013	2014	Est.	Aut.
Vigilancia y protección	443	436	426	418	149	269
Instalación y mantenimiento	1.192	1.161	1.171	1.227	282	945
Central de alarmas	172	164	158	156	142	14
Transportes de explosivos	51	49	49	46	30	16
Transporte de fondos	10	9	6	6	6	0
Protección personal	79	73	68	73	73	0
Depósito de explosivos	17	15	14	13	9	4
Depósito de fondos	8	7	5	5	5	0

Fuente. Tomado del Ministerio del Interior de España (2016)

Deloitte (2013) menciona que existen pérdidas por incidentes en seguridad patrimonial, señalando que el 56% ha sufrido algún tipo de accidente en el 2012, 42% pérdida por 100,000 euros y un 31% no ha podido estimar las pérdidas.

Esta información tuvo un impacto principalmente económico como de costo de oportunidad, debido a que la reputación puede ser dañada por los acontecimientos señalados. Si bien este informe busca encontrar alguna tendencia en este sector de la seguridad, un 57% menciona que la reducción de presupuesto es uno de los mayores impactos que pueden esperar los clientes.

En el Perú existen numerosas empresas de seguridad, igualmente constituidas las cuales mantienen una serie de parámetros de trabajos, donde existen una necesidad en el resguardo de agencias bancarias, oficinas, casas, entre otros. Sin embargo, en el caso de eventos, existe un nivel de responsabilidad, donde la demanda de personal en seguridad es alta debido a la importancia del mismo.

Según Muchaypiña (2019) especialista en el reclutamiento de personal de seguridad en el Perú, en una entrevista personal realizada con motivo de los Juegos Panamericanos, dentro de la problemática de selección a los agentes de seguridad se encuentran: la baja remuneración, trabajos en condiciones extremas sin los elementos de protección adecuados (EPP), el poco entrenamiento en el uso de armas de fuego u otro elemento que les permita defenderse en caso sean atacados por la delincuencia.

En el caso del perfil de los agentes de seguridad, menciona que, en los procesos ordinarios de selección, no es fácil encontrar un perfil adecuado, ya que no sólo se requiere de la experiencia laboral, sino que los postulantes no deben tener antecedentes

penales ni judiciales. Esto último crea un problema, ya que muchas de las personas que trabajan en este negocio, pueden tenerlos.

Los reclutadores deben estar atentos en todo momento evaluando las habilidades principales durante el proceso, prestando asimismo mucha atención para evaluar la capacidad de respuestas inmediatas ante eventos inesperados y observar situaciones relacionadas con responsabilidad, ética, honestidad, cordialidad, control de emociones, con buen estado físico. Además de las pruebas psicológicas o psicotécnicas, que ayudan en el proceso de selección, como el caso de la prueba ERI / ITPC (Universia, D., 2019), se debería contar con más opciones para la evaluación de este perfil.

Lamentablemente, los procesos de selección para agentes de seguridad en el Perú no siempre poseen el rigor técnico profesional que debería aplicarse y, de otro lado, el nivel de los postulantes suele ser muy básico en cuanto a personal operativo se refiere, a pesar de ello, Lima fue sede de los XVIII Juegos Panamericanos y VI Para panamericanos, desarrollándose de manera planificada y organizada sin ningún contratiempo a nivel de seguridad (Lima, 2019).

Un evento de esta naturaleza demandó un gran esfuerzo en todos los planos y, como se sabe, también enfrentó numerosos problemas. Recuérdese que en los meses previos a la realización de los mismos se produjo el Fenómeno del Niño que sembró destrucción material, penuria entre los afectados y trajo consigo una importante demanda de recursos humanos y económicos para enfrentarlo. En medio de esa situación tan complicada a nivel social, fueron muchas las voces que demandaron que el Perú renunciara a llevar a cabo esos juegos a fin de dedicar todos sus recursos a enfrentar al fenómeno climático.

Una vez resuelto el dilema antes señalado y tomada la decisión definitiva de cumplir con la realización de ese gran evento deportivo, entre los muchos desafíos para enfrentar estuvo el de la seguridad, un tema que siempre se plantea en este tipo de circunstancias.

La seguridad siempre ha sido un asunto de primera importancia en eventos de esta naturaleza. Desde las Olimpiadas de Munich en 1972, en las que se perpetró un sangriento atentado terrorista que tuvo como objetivo a la delegación israelí, todo lo referido a la seguridad ha adquirido un significado de primer orden en todos los términos posibles: selección y disposición del personal debidamente entrenado y en el número adecuado, sistemas de vigilancia electrónica cada vez más sofisticados, controles a los asistentes cada vez más rigurosos. Todo esto no solo ha significado importantes asignaciones presupuestales sino también el desarrollo de procedimientos de selección, seguimiento y control cada vez de mayor precisión.

Si bien Lima no parece estar en el centro de la atención del terrorismo internacional, los niveles de delincuencia cada vez más violentos han ido en aumento, y la posibilidad de imprevistos durante los Juegos, fueron consideraciones muy importantes a tomar en cuenta a la hora de pensar en la seguridad de los deportistas, dirigentes, periodistas y público asistente.

Esto hizo que una buena parte de las energías de los organizadores se dedicara a seleccionar, a través de diferentes empresas, al personal de seguridad para los Panamericanos. La cantidad de personal seleccionado fue 5,575 (64.75%), de 8,610 personas que postularon para el trabajo. Todo este personal cumplió con los requisitos mínimos de selección: estudios secundarios, ausencia de antecedentes penales y

judiciales, formación militar, y trabajos o referencias laborales en otras empresas de seguridad.

Este tipo de filtros ayudan a los candidatos desde el punto de vista referencial, al igual que aspectos que permitan predecir conductas en futuras labores, siendo evaluadas también mediante indicadores de tipo cualitativo, incursionando en la búsqueda de competencias personales y acciones que fueran importantes al momento de tomar decisiones en el trabajo, por ejemplo.

Lo anteriormente expuesto constituyó, de otro lado, una excelente oportunidad para contar con valiosa información en torno a los procesos de selección de personal en materia de seguridad y de evaluación del seguimiento, la predictibilidad derivada de esos procesos y el resultado final (exitoso o carencial) del esfuerzo de selección. En el caso de la presente investigación se observó el asunto referido al ausentismo.

El ausentismo laboral es uno de los fenómenos más frecuentes en el mundo empresarial e industrial. Sus causas son muy variadas (van desde enfermedades hasta abandono imprevisto, pasando por problemas personales, problemas de transporte, insatisfacción con las tareas asignadas, logro de un nuevo empleo, etc.) y sus consecuencias pueden generar problemas graves en el cumplimiento de las tareas de una empresa y, muy en especial, en el rubro de la seguridad.

La presente investigación constituye una exploración del fenómeno del ausentismo.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema Principal.

¿Qué influencia tienen los factores críticos en la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

1. ¿Qué influencia tiene el nivel de cortesía en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?
2. ¿Qué influencia tiene la productividad en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?
3. ¿Qué influencia tiene la estabilidad en el empleo en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?
4. ¿Qué influencia tiene el uso de alcohol y drogas ilícitas en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?
5. ¿Qué influencia tiene la madurez emocional en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?
6. ¿Qué influencia tiene la honestidad en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?
7. ¿Qué influencia tiene el comportamiento seguro en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia de los factores críticos en la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la influencia del factor cortesía en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.
2. Determinar la influencia del factor productividad en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.
3. Determinar la influencia del factor estabilidad en el empleo en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.
4. Determinar la influencia del factor uso de alcohol y drogas ilícitas en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.
5. Determinar la influencia del factor madurez emocional en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.
6. Determinar la influencia del factor honestidad en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.
7. Determinar la influencia del factor comportamiento seguro en el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

1.4. Importancia y justificación del estudio.

Justificación teórica

La falta de personal con ciertas habilidades y competencias permite que la diferencia entre personas con mejor formación académica y personal sea uno de los puntos más preciados para las empresas de seguridad. El raciocinio que pueda tener al momento de interpretar una orden se basa en la comprensión y experiencias previas.

En muchos trabajos se requiere que las personas cubran ciertas necesidades laborales implícitas en las habilidades duras, tales como los estudios (conocimientos), experiencias laborales, antecedentes de comportamientos (crediticios, pagos por pensión

alimenticia). Los actuales reclutadores y empleadores buscan encontrar personas que posean habilidades blandas como fortaleza personal, toma de decisiones adecuada, trabajo en equipo, entre otras. Esta nueva forma de comprender mejor los perfiles y seleccionar al personal principalmente en seguridad, es la de entender mejor como aplicaría un comportamiento en un escenario específico.

Sin embargo, resolver el tema no va de la misma manera que una simple entrevista, esta debe ser resuelta a través de preguntas clave, donde se debe descartar que el trabajador cuente con alguna de las siguientes conductas anti productivas:

- Rotación Laboral
- Hurto Interno
- Accidentes Laborales
- Ausentismo
- Sabotaje

Para lograr el descarte de estas conductas anti productivas se han determinado 7 factores críticos que permiten la detección oportuna, a saber:

- Cortesía – Compromiso de servicio con clientes internos y externos
- Productividad – Dedicación al trabajo
- Estabilidad en el Empleo – Compromiso de Largo Plazo
- Uso de Alcohol y Drogas Ilícitas – Responsabilidad
- Madurez Emocional – Responsabilidad, Buen Juicio, Trabajo en Equipo
- Honestidad – Robo, Hurto, Sabotaje
- Comportamiento Seguro – Prevención de Accidentes

En esta investigación nos hemos centrado solo en el Ausentismo, porque el evento de los Panamericanos y Para panamericanos fue de corta permanencia, habiendo contrataciones entre 7 y 14 días de permanencia.

Justificación práctica

En la práctica, el presente trabajo se justifica debido a que existen 5,575 (64.75%), de 8,610 que fueron elegidas, gracias a una prueba de selección tanto cuantitativa como cualitativa, desarrollándose una serie de información, la cual permite encontrar variables y valores en función a las acciones de cuestionarios, como es el caso de la investigación llamada *Bay State Psychological Associate*, la cual posee los derechos de autor de la misma.

Justificación social

La justificación social se encuentra en las 5575 (64.75%), de 8610 personas que han podido encontrarse dentro del marco de las respuestas que han sido respondidas adecuadamente. Estas personas y otras personas que brindan seguridad, así como los empleadores, serán los grupos de interés quienes se beneficiarán de la investigación, ayudando de manera empírica a resolver un problema en las agencias de reclutamiento, teniendo en cuenta las postulantes a agentes de seguridad.

1.5. Limitación del estudio

El estudio tiene las siguientes limitaciones:

- Está dirigido a personas mayores de edad, cubriendo un rango de edad de 18 a 65 años.
- Se circunscribe solo personas que radicaban en Lima y Callao.

- No se tomaron en consideración postulantes que no pudieron acreditar su identidad y/o mayoría de edad, a través de los documentos oficiales vigentes (DNI / CE).

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Investigaciones relacionadas con el tema.

Según Borofsky (2016) las organizaciones han buscado mejorar los programas de selección en los empleos para trabajadores, teniendo como objetivo, obtener un mejor desempeño laboral, a través de diferentes tipos de factores. Estos se pueden encontrar en función a actividades e improductividad, es decir el efecto negativo puede traer consigo una probabilidad de encontrar que las personas que solicitan el empleo no tengan las condiciones adecuadas.

En la selección de personal, el procedimiento es el siguiente:

Solicitud del empleo, Revisión de CVs, entrevistas al postulante, y evaluación psicológica. De esta manera, el comportamiento improductivo, puede afectar de manera directa el rendimiento en que se caracteriza la confiabilidad de manera que existan categorías en las cuales pueden tener consecuencias tales como: seguimiento de procedimientos no estándar, uso indebido de sustancias ilegales, número de lesiones y accidentes, entre otros.

En los diferentes procesos de selección de personal, han sido utilizados indicadores de productividad, enfocándose en un buen desempeño basándose en la confiabilidad del método. El grado de confiabilidad puede determinarse sobre la base de la escala del comportamiento de la teoría (Borofsky, 2016): Madurez Emocional, Cortesía, Compromiso, Productividad, Estabilidad en el empleo, Uso de Alcohol y Drogas Ilícitas, Honestidad y Comportamiento Seguro.

Investigaciones Internacionales

Baptista & Méndez (2016) en la investigación titulada “Ausentismo laboral”, de la Universidad de la República de Uruguay, mencionan que los ausentismos laborales tienen varias causas, las cuales se deberían de analizar desde diferentes enfoques como: el empresarial, económico, psicológico, sociológico y pedagógico. Según ellos el ausentismo puede tener consecuencias negativas en el propio ausente, siendo involuntaria (por un tema de salud) o voluntaria (abuso de certificados médicos no necesarios por ejemplo), así mismo, impacta negativamente en su familia, organización y hasta en el desarrollo del país por los subsidios. Aunque exista un impacto positivo que es mínimo, es importante centrarse en su medición, control y evaluación así como en los modelos de cálculos, que se refieren a costos / beneficio.

Mendoza (2015), en un trabajo sobre la insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público respecto a la falta de un trabajador ajenas al desempeño laboral, menciona lo siguiente: las faltas en hospitales de este tipo generan mayor gasto público, el personal especializado no puede ser reemplazado de la noche a la mañana por la complejidad y licencias médicas. Si bien existen modelos predictivos donde ayudan a clasificar los factores, tales como culturales, situacionales, e individuales, la satisfacción laboral se encuentra basada en aspectos individuales, las cuales permiten que los aspectos intrínsecos sean importantes para determinar el nivel de ausentismo en Chile. La metodología de investigación fue cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. Los resultados revelaron que el modelo ajustado tiene una explicación del 94%.

Lozano (2015), en una investigación acerca del proceso de selección para la empresa de vigilancia, concluye que la selección de personal se busca obviamente el mejor recurso humano. Sin embargo, para obtener el perfil idóneo, es importante crear políticas en la organización para que reduzca los riesgos en la contratación, garantizando el éxito o fracaso de esta manera.

Si bien, el proceso de selección se basa en entrevistas que exploran la inteligencia emocional, pruebas psicotécnicas, polígrafo, análisis grafológico y estudios relacionados al tema del puesto, éstos deben ser previamente verificados, como la identidad del futuro trabajador, visitas domiciliarias, referencias académicas, laborales y personales, en ese sentido la investigación concluye que la parte más débil es en la prevención, donde se identifican las responsabilidades personales como el autocontrol, toma de decisiones, entre otros, por lo que es el tiempo de considerarlas en las actividades del proceso de selección tanto en el reclutamiento y una entrevista de contratación.

2.3 Estructura teórica y científicas relacionada con el estudio

Según el Diccionario de la Real Academia (2018), ausentismo viene del verbo *absens*, suprimiéndose la b por la u, la cual en el español se tradujo por ausentismo, denominándose como “el abandono de sus funciones durante el tiempo requerido”. La palabra absentismo o ausentismo se utiliza como sustantivo pero como verbo a la acción de ausentarse. Según la Organización Mundial del trabajo (OIT, 2014) menciona que es la no asistencia de un empleado que pensaba asistir. Éstos son algunos conceptos que definen el ausentismo.

En el siglo XIII, se registra por primera vez la palabra ausentismo, en los años 1443, así también en el siglo XIX, debido a las largas jornadas de trabajo, a excepción de

los días de fiestas, los accidentes de trabajo voluntario eran frecuentes, estos se encontraban en función al puesto de trabajo, donde las características personales y actitudes de los trabajadores, pueden basarse en la conducta de alusión a la ruptura de obligatoriedad, que se tengan en función a retrasos, accidentes o huelgas de esa época (Baptista & Méndez, 2016).

En 1952, el ausentismo fue analizado como parte de los objetos de ciencias del trabajo, como un problema en el gobierno, respecto a la población asalariada, en ese sentido, se tomó como medidas la normalización a través de mecanismos regulatorios (políticas de trabajo, descuentos por ausentismo no justificado).

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/bolsa-trabajo/>

Gibson (1966) concluye que las ausencias laborales pueden tener relación al individuo, se demuestra que el compromiso de ambas partes, garantiza en cierta medida la baja ausencia, sin embargo, las ausencias laborales pueden variar tanto en el género, edad, *status* de trabajo, tipo de organización y ambiente organizacional.

Chadwick-Jones et al. (1982) mencionan que las creencias y prácticas influyen en las frecuencias y duración del grupo de empleados en la organización, señalando que la organización con mayor productividad tiene menor nivel de ausentismo. Si bien, estas creencias y practicas tenían una serie de presiones entre los niveles de la organización, los factores que afectan las conductas de los trabajadores, pueden afectar un buen desempeño, por ello, los autores promueven el desarrollo en una organización, como la creación de círculos de confianza, de mejora continua en ambientes seguros.

Para alcanzar estas metas se debe tener muy claro las conductas anti productivas (conductas que no permiten el buen desempeño organizacional), por lo que es responsabilidad de la Gestión de Personas el evaluarlas desde un inicio y realizando un seguimiento constante, mapeando las situaciones complejas o de riesgo.

Borofky (1989) durante mucho tiempo ha estudiado las conductas anti productivas, donde los factores negativos han revelado que afecta directamente al entorno, empleadores, empleados, proveedores y clientes; a continuación, detallamos las 5 principales conductas anti productivas:

Rotación Laboral. Es la medición de permanencia que tienen los colaboradores en una institución o empresa, ésta debe ser medida continuamente para llevar el control y poder predecir acciones futuras.

Hurto Interno. Es la acción de sustraer cosas sean de la empresa y de los compañeros, al comienzo pasa de manera inadvertida por considerarse de menor cuantía, pero puede llegar a descontrolarse y volverse sistemática y las pérdidas pueden ser significativas.

Accidentes Laborales. Son sucesos repentinos en la actividad laboral que causan lesiones a los colaboradores, según la magnitud estas son leves o graves.

Ausentismo. El ausentismo es una mala práctica de los colaboradores, la misma que deriva de costumbres o actividades de las personas.

Sabotaje. Es la acción estudiada en la que se realiza una destrucción o modificación en los bienes, procesos o instalaciones de las empresas en beneficio de quien lo hace.

Para descartar conductas anti productivas, se busca que tengan niveles aceptables en los siguientes factores críticos:

Cortesía. Se dice que el acto de amabilidad se encuentra en la forma de atención o educación, en la cual son conductas en las cuales se pueden considerar en función a frases comunes tales como: disculpe la “molestia”, placer de “conocerlo”, buenos “días”, podría “ayudarlo”, entre otros. Esta forma de formular la cortesía se encuentra en función a la conversación de acciones que lleva a relaciones interpersonales. El valor moral como social pueden interpretarse como agradecimientos y servicio. Si bien, existe en la literatura referencias de cortesía tanto positivas como negativas, siendo la primera la que establece la relación de cordialidad como el interés y el segundo define por recursos indirectos en el discurso (Significados, 2019).

Productividad. Es una medida económica en la cual se calcula en función a bienes y servicios, utilizando algunos factores tales como trabajador, tiempo, costes, capital, en la cual el objetivo se encuentra en función a la eficiencia que pueden tener estos al momento de la cantidad de productividad se encuentra mayor eficiencia (Econopedia, 2019).

Estabilidad en el empleo. Se define como una protección legal donde se encuentran altos niveles de probabilidad en que el régimen laboral no se extinga por una causa probada ante la Ley. El sustento de continuidad en el trabajo se encuentra supeditado a las actividades de la Ley del trabajador, con la determinación de un régimen específico. El sistema jurídico se ha desarrollado en función a la estabilidad de

trabajadores donde los despidos injustificados se sostienen en función al derecho a una indemnización y a la legislación del país (Gaceta laboral, 2016).

Uso de alcohol y drogas ilícitas. Se dice que la producción y consumo de sustancias tóxicas, tanto legales como no legales, han sido excluidos en la aplicación del *Lexicon of psychiatric and mental health terms*, situación en la cual las diferentes publicaciones existentes no son aceptadas por la Organización Mundial de Salud, si estos son consumidos principalmente en horas del trabajo (Gobierno de España, 1994).

Madurez emocional. Son aquellas personas que presentan una serie de recursos que responden a una necesidad de acontecimientos de tipo externos. Esta capacidad de encontrar un nivel de madurez adecuada en la capacidad de la Resiliencia (capacidad de controlar el dolor) en ese sentido, el factor temporal en el cual se encuentra relacionada con la edad puede estar vinculado a las experiencias de vida de cada persona (Psicología online, 2019).

Honestidad. Se indica a la decencia, recato, prudencia y justicia, son aptitudes que provienen de personas específicas con la cualidad humana, en función a la sinceridad y coherencia. Los deseos de personas honestas pueden encontrarse relacionadas a la verdad y a las intenciones del hombre (Definición, 2008).

Comportamiento seguro. Se basa en la seguridad y liderazgo que tienen el comportamiento de personas a reducir las probabilidades de accidentes y enfermedades ocupacionales. Estas aptitudes, se basan en una serie de normas de seguridad, tales como los programas de HSE (Moncada y Murillo, 2019).

Teorías relacionadas al constructo que está en base a la prueba.

Según Borosfky (1992) se realizaron diversos estudios en los que se examinó la validez del Inventario de confiabilidad del empleado ERI / ITPC, un instrumento de evaluación previo al empleo diseñado para evaluar la probabilidad de un comportamiento laboral confiable y productivo. Estos estudios compararon los puntajes de un grupo de solicitantes de empleo ampliamente diversos con los obtenidos de una serie de criterios y grupos de comparación, para los cuales había evidencia documentada de comportamiento confiable o no confiable. La evidencia relacionada con los criterios indica que las seis escalas son efectivas para diferenciar una variedad de grupos de criterios con comportamiento poco confiable de una cantidad de diferentes grupos de comparación de solicitantes de empleo.

También se informa evidencia relacionada con la construcción para la validez de una escala de ajuste emocional. Se discute el tema de la distorsión de la respuesta en los inventarios previos al empleo, y se informan datos que indican que las puntuaciones en las seis escalas parecen estar funcionalmente libres de los efectos potencialmente confusos de la distorsión de la respuesta. Estos resultados son consistentes con los resultados originales de validación y validación cruzada, que respaldaron la validez de las seis escalas al evaluar la probabilidad de un comportamiento confiable en una población de solicitantes de empleo.

Rotter (1966) refiere que las conductas anti productivas pueden ser parte de los comportamientos de una persona, que pueden verse influenciados de manera interna como externa, estos rasgos de personalidad también se aplican en su teoría del aprendizaje social, en el que explica como las personas sienten que tienen el control (locus de control) de los diferentes hechos internos o externos que ocurren en sus vidas.

El escenario en que una persona puede establecer su propia cultura, sea por suerte, o azar se establece como una ocurrencia del comportamiento del locus de control externo. En este caso, la creencia de una persona sobre lo que pasa a su alrededor no depende sólo de él, sino de la percepción con respecto a los acontecimientos que puedan influir en sus vidas. En ese sentido, se considera que una persona puede tener un locus de control interno y externo. El locus interno y externo se basa en la causa del éxito o fracaso, es decir la confianza o no en nuestras habilidades, capacidades y esfuerzos. El locus de control interno es basado en motivaciones propias, estructurales y que viene desde la formación de nuestra personalidad. El locus de control externo, es influido por motivaciones externas y variables que se presentan de forma constante.

2.4. Definición Términos Básicos

Rotación Laboral. Es la medición de permanencia que tienen los colaboradores en una institución o empresa, esta debe ser medida continuamente para llevar el control y poder predecir acciones futuras.

Hurto Interno. Es la acción de sustraer cosas sean de la empresa y de los compañeros, al comienzo pasa de manera inadvertida por considerarse de menor cuantía, pero puede llegar a descontrolarse y volverse sistemática y las pérdidas pueden ser significativas.

Accidentes Laborales. Son sucesos repentinos en la actividad laboral que causan lesiones a los colaboradores, según la magnitud estas son leves o graves.

Ausentismo. El ausentismo es una mala práctica de los colaboradores, que implica ausentarse o abandonar su puesto de trabajo, lo mismo que deriva de costumbres o actividades de las personas.

Sabotaje. Es la acción estudiada en la que se realiza una destrucción o modificación en los bienes, procesos o instalaciones de las empresas en beneficio de quien lo hace.

Cortesía. Es la amabilidad y buena educación que puede tener una persona sobre otra. Esta demostración se encuentra a través de una solidaridad de uso práctico, tanto en la sociedad como las normas de comportamiento.

Productividad. Es la relación entre la cantidad de productos y los recursos utilizados, es decir la producción de un bien o servicio en el menor tiempo posible.

Estabilidad en el empleo. Es el derecho que se reconoce a un trabajador con la permanencia del empleo, al cual se desempeña siendo no despedido injustificada a ser reinstalado o indemnizado.

Uso de alcohol y drogas ilícitos. Son sustancias que pueden producir dependencia, estimulación y cambios en el sistema nervioso.

Madurez emocional. Es la conciencia de pensamientos y sentimientos en los cuales se esfuerzan a lo que opinan sobre algo.

Honestidad. Es una virtud que se define respecto a decir la verdad.

Comportamiento seguro. Las conductas seguras son aquellas que se fijan a través de mejorar el desempeño de una organización en función a las componentes de una organización.

Ausentismo Laboral. es toda aquella ausencia o abandono del puesto de trabajo y de los deberes anexos al mismo, incumpliendo las condiciones estables en el contrato de trabajo.

Agentes de seguridad. Son personas especializadas en el resguardo de la seguridad en particular.

Juegos panamericanos. Es un evento internacional (regional) deportivo multi disciplinado donde los atletas celebran una serie de esfuerzo preparándose para eventos mundiales más importantes.

2.5. Hipótesis

2.5.1. General

Para entender mejor el comportamiento de las variables, se ha llegado a una serie de ideas que se encuentran relacionadas a la reducción del ausentismo en los agentes de seguridad, por lo cual, muchos de estos agentes deben ser analizados con cierto perfil para determinar algún tipo de comportamiento:

La investigación tiene como supuestos la normalidad de datos, así como la variabilidad de la información (encuesta).

Hp. Los factores críticos no reducen el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. Los factores críticos reducen el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

2.5.2. Específica

Ha. La cortesía reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. La productividad reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. La estabilidad en el empleo reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. El uso de alcohol y drogas ilícitas reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. La madurez emocional reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. La honestidad reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

Ha. El comportamiento seguro reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los Juegos Panamericanos 2019.

2.6. Supuestos de investigación

El supuesto de investigación:

- Son variables independientes, donde se sustentan factores anti productivos.
- Empíricamente, existe una relación entre los factores anti productivos y la productividad en los trabajadores.

- El sector de seguridad, tiene una serie de aspectos donde el personal se encuentra influenciado por la dinámica del evento.
- Asimismo, la información es recolectada en condiciones normales, sin influencia de otros factores.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Diseño de investigación

Hernández y Baptista (2010) definen la investigación cuantitativa como aquella que permite encontrar una relación entre variables, como tal se desarrolla en la naturaleza. Por este motivo, por la naturaleza de las variables, se asigna como una cuantitativa, debido a que se puede detectar los factores que permiten encontrar un perfil en los comportamientos en los agentes de seguridad.

Se asigna como no experimental, como menciona Hernández (2014), es aquella investigación que no se manipula a la variable y se recolecta como viene en la naturaleza de la investigación. Si bien, en esta investigación, no se compara poblaciones en los agentes de seguridad, el análisis viene en función a las condiciones que se establecen las variables en ese momento.

La investigación trasversal, se entiende como aquella que se trabaja en un solo instante, en un momento donde busca conocer a través de una sola muestra el comportamiento de la población. Sin embargo, se considera como explicativa, debido a que ayuda a explicar el comportamiento de las variables, a través de la relación de variables.

3.2. Población de estudio

La población del estudio son los agentes de seguridad que se contratan en los juegos panamericanos, los cuales son 5,575 personas. La muestra se toma a través de la fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z_{\infty}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\infty}^2 * p * q}$$

Dónde:

N = tamaño de la población (5575)

Z = nivel de confianza (95%)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada (0.5)

Q = probabilidad de fracaso (0.5)

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) (0.10)

Cálculo del Tamaño de la Muestra conociendo el Tamaño de la Población es:

$$n = (5575 * 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5) / ((0.1 * 0.1 * (5575 - 1) + 1.96 * 1.96 * 0.5 * 0.5)) = 94.4 \approx 95$$

A un nivel de Confianza del 95%, considerando una probabilidad de éxito del 50%, y una precisión del 10%, a un tamaño de la población de 5,575 personas.

Entre las variables de inclusión se consideraron:

- Antecedentes penales, judiciales o policiales
- Multas ante el JNE.
- A las postulantes con discapacidad se le aplicaba otro método de evaluación (ERI / ITPC) no se aplica a personas con discapacidad).
- Personas con disponibilidad inmediata

Los tiempos de aplicación de la prueba variaba mucho por el nivel de comprensión.

A continuación, se muestra los resultados, respecto a la base de datos al 78.8% del género masculino y un 21.14% de mujeres.

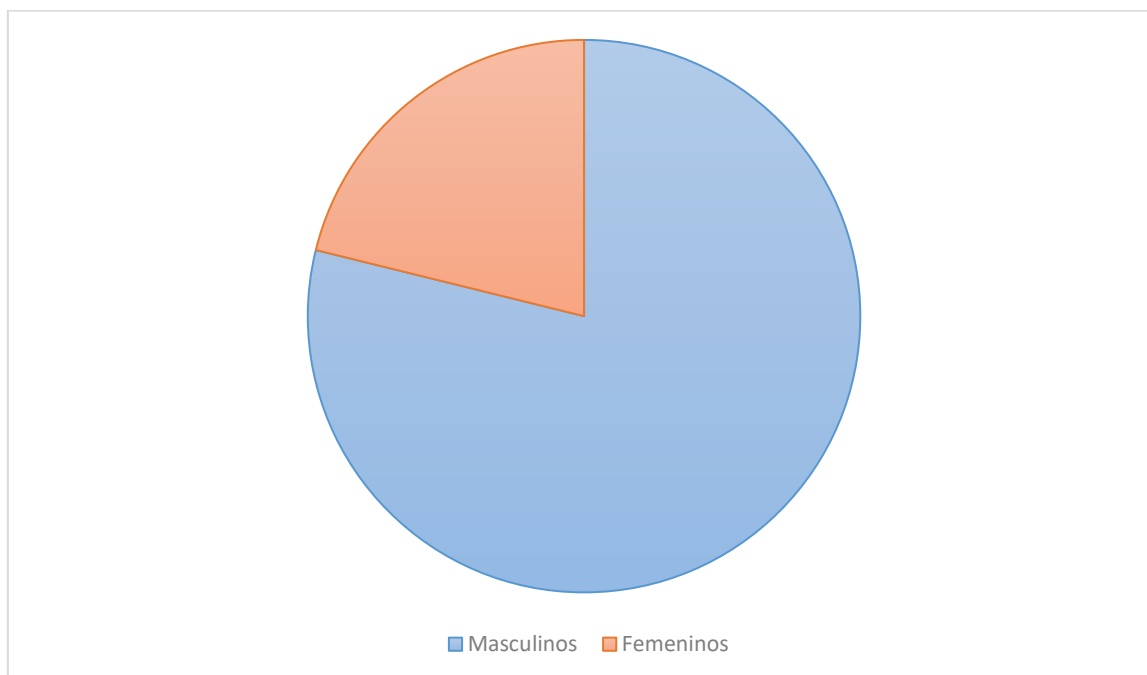


Figura 1. Perfil de los encuestados

Fuente. Propio.

Además, se consideró el siguiente perfil de rangos etarios:

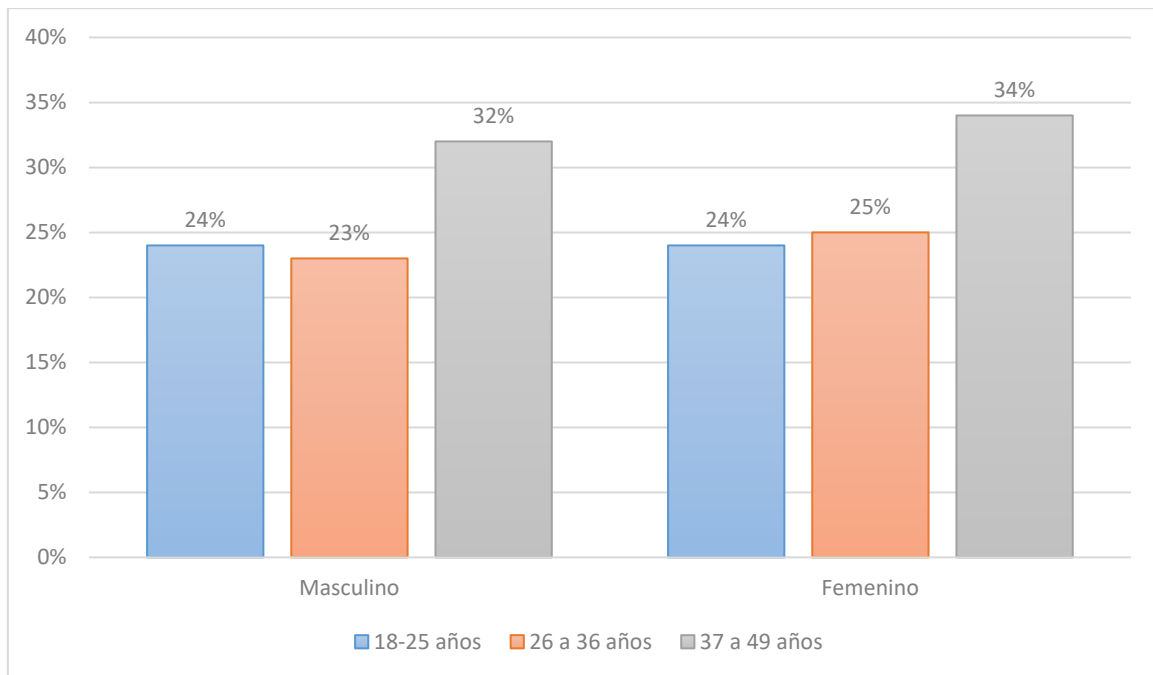


Figura 2. Rangos etarios según el genero

Fuente. Propio.

donde el 64.7% fueron considerados aptos para el trabajo con una muestra de 95 personas.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El Employee Reliability Inventory (ERI) o llamado ITPC, es una prueba de reducción de riesgos e integridad, donde muestra que los resultados se encuentran diseñados para ayudar a reducir ausentismos, hurtos de empleados, sabotaje, rotación laboral y accidentes relacionados con el trabajo.

3.4. Técnicas de procedimientos y análisis de datos

La técnica de procesamiento de datos fue usando el modelo de **regresión lineal múltiple** usando la técnica de *Stepwise (paso a paso)*, del SPSS, es decir tiene se elabora una base de datos, donde se corren programas de computación para procesar la información. El modelo propuesto fue afinado de la siguiente forma:

$Y(\text{Ausentismo}) = \text{Factores criticos} =$

$\alpha * \text{Responsabilidad} + \beta * \text{Servicios al cliente} + \rho$

$* \text{Madurez emocional} + \gamma * \text{Productividad} + \delta * \text{Honestidad} + \tau$

$* \text{Compromiso laboral a largo plazo} + \varphi$

$* \text{Seguridad de accidentes laborales}$

3.5.Procedimientos para la recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos, los candidatos resolvieron un test psicológico mediante plataforma online.

Luego se procesó la data con el programa estadístico SPSS, tanto para la elaboración de las tablas estadísticas, pruebas de hipótesis, gráficos, entre otros.

El desarrollo de este mecanismo de trabajo está a cargo de un ingeniero estadístico.

Se desarrolló un trabajo en grupo para la elaboración de la base de datos, tanto del estadístico como del digitador, para comprobar la buena digitación del mismo.

Luego se elaboró los programas de procesamiento, como también las tablas estadísticas.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

La investigación tiene por resultado, interpretar las salidas del modelo de regresión lineal, usando el programa SPSS, donde se evaluó los supuestos de normalidad, como también de varianza. En esta etapa, se desarrolló las hipótesis, demostrando cada etapa de diseño en un procedimiento de análisis de coeficiente de regresión, de la siguiente forma:

4.1. Estudio de validez y confiabilidad del instrumento.

Por este motivo, se realizó la adaptación a la realidad peruana, basados en la presente investigación, mejorando los procesos de selección de candidatos, cuyo desarrollo apoyó a la Gestión de Recursos Humanos en empresas y de esa forma identificar empleados valiosos, altamente productivos y confiables. La prueba proporciona un perfil de riesgo basado en siete factores de comportamiento:

Responsabilidad

Servicio al Cliente

Madurez Emocional

Productividad

Honestidad

Compromiso Laboral a Largo Plazo

Seguridad de Accidentes Laborales

Nombre: EMPLOYEE RELIABILITY INVENTORY (ERI / ITPC)

Año de creación: 1986

Número de evaluaciones realizadas: +6.000.000 en todo el mundo y en más de 7.000 empresas.

Número de preguntas: 81

Tiempo de evaluación: 20 minutos.

Validez: Más de 150 estudios de validación predictiva.

Resultados: Inmediatos.

Idiomas: Múltiples.

Uso para: Sólo en selección de candidatos.

Tipos de trabajo: Se puede aplicar en todos los cargos, posee alta compatibilidad con el nivel operacional, ya que utiliza preguntas de fácil comprensión.

Validación del ERI / ITPC, El uso de esta prueba ha permitido reducciones significativas en accidentes laborales, rotación laboral, despidos justificados, ausencias no autorizadas y robo interno. Los variados estudios publicados demuestran consistentemente los efectos y ahorros asociados al uso del ERI / ITPC en los procesos de selección de personal.

El ERI / ITPC se ha validado usando el método relacionado a criterio, es decir, utilizando individuos que habían demostrado formas específicas de conducta improductiva y desviada anteriores; dimensiones evaluadas por las escalas del ERI / ITPC. Debido a que los postulantes siempre desean mostrar su mejor rostro, el ERI / ITPC fue desarrollado y se validó usando un método que proporciona resultados precisos, independiente de la sinceridad del postulante (grado de deseabilidad social).

Para poder determinar la validez de contenido, se realiza la prueba de Bartlett, donde se identifica para determinar si existe independencia entre las dimensiones.

Tabla 2. *Validez de contenido*

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,474
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	29,317
	G1	28
	Sig.	,397

Tabla 3. *Comunalidades*

	Comunalidades	
	Inicial	Extracción
Ausentismo	1,000	,628
Cortesía	1,000	,582
Productividad	1,000	,569
Estabilidad de empleo	1,000	,718
Uso de alcohol y Drogas ilícitas	1,000	,356
Madurez emocional	1,000	,693
Honestidad	1,000	,596
Comportamiento seguro	1,000	,810

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Desarrollo del ERI / ITPC, fue desarrollado en un período de cinco años por un equipo de psicólogos y especialistas en Recursos Humanos, encabezados por Gerald L. Borofsky, (Ph.D). El Dr. Borofsky fue Director de Psicología en la Sección de Psiquiatría del Hospital General de Massachussets en Boston durante 15 años y es actualmente miembro de la Facultad de Medicina de Harvard.

Tabla 4. Validez de constructo (*Correlación entre dimensiones*)

Correlaciones

		Ausentismo	Cortesía	Productividad	Estabilidad de empleo	Uso de alcohol y Drogas ilícitas	Madurez emocional	Honestidad	Comportamiento seguro
Ausentismo	Correlación de Pearson	1	-,098	-,050	,055	-,023	,243*	-,003	-,050
	Sig. (bilateral)		,344	,627	,594	,828	,018	,979	,627
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Cortesía	Correlación de Pearson	-,098	1	,097	-,242*	,053	-,031	,010	-,030
	Sig. (bilateral)	,344		,349	,018	,608	,768	,925	,770
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Productividad	Correlación de Pearson	-,050	,097	1	-,097	-,103	,062	-,128	,056
	Sig. (bilateral)	,627	,349		,349	,320	,553	,215	,590
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Estabilidad de empleo	Correlación de Pearson	,055	-,242*	-,097	1	-,138	-,138	-,221*	-,055
	Sig. (bilateral)	,594	,018	,349		,184	,181	,031	,599
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Uso de alcohol y Drogas ilícitas	Correlación de Pearson	-,023	,053	-,103	-,138	1	-,016	,078	-,060
	Sig. (bilateral)	,828	,608	,320	,184		,881	,453	,560
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Madurez emocional	Correlación de Pearson	,243*	-,031	,062	-,138	-,016	1	-,088	,019
	Sig. (bilateral)	,018	,768	,553	,181	,881		,394	,856
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Honestidad	Correlación de Pearson	-,003	,010	-,128	-,221*	,078	-,088	1	-,043
	Sig. (bilateral)	,979	,925	,215	,031	,453	,394		,679
	N	95	95	95	95	95	95	95	95
Comportamiento seguro	Correlación de Pearson	-,050	-,030	,056	-,055	-,060	,019	-,043	1
	Sig. (bilateral)	,627	,770	,590	,599	,560	,856	,679	
	N	95	95	95	95	95	95	95	95

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Es reconocido internacionalmente como una autoridad en el desarrollo y uso de sistemas de evaluación, y es considerada una autoridad en el desarrollo de programas de honestidad y psicología forense. El Dr. Borofsky ha contribuido al desarrollo de las Políticas del Congreso de EE. UU. en el área de selección de personal y se ha desempeñado como consultor en el área de selección de personal para Departamentos Judiciales y Policiales. A continuación, se muestra los resultados de la confiabilidad del instrumento cuantitativo de la siguiente manera:

Tabla 5. *Confiabilidad y fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,686	,678	81

Nota. Propio.

4.2. Supuestos de normalidad

Para desarrollar la técnica estadística, se procede a analizar la información utilizando la prueba de Kolmogórov-Smirnov, debido a que la muestra es mayor de 30:

Hp. La variable ausentismo se distribuye normalmente.

Ha. La variable ausentismo no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 6. *Prueba de normalidad para el ausentismo*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Ausentismo	,386	95	,000	,625	95	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza Hp.** (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la variable ausentismo no se distribuye normalmente.

Hp. La variable cortesía se distribuye normalmente.

Ha. La variable cortesía no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 7. Prueba de normalidad de cortesía

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cortesía	,343	95	,000	,636	95	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza Hp.** ($P \text{ alpha} = 0.05 > 0,00 = P \text{ value}$)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la variable cortesía no se distribuye normalmente.

Hp. La variable productividad se distribuye normalmente.

Ha. La variable productividad no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 8. Prueba de normalidad de productividad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Productividad	,375	95	,000	,630	95	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza H_p**. (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la variable productividad no se distribuye normalmente.

H_p. La variable productividad se distribuye normalmente.

H_a. La variable productividad no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 9. Prueba de normalidad de estabilidad de empleo

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Estabilidad de empleo	,343	95	,000	,636	95	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza H_p**. (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la variable estabilidad de empleo no se distribuye normalmente.

H_p. La variable uso de alcohol y drogas se distribuye normalmente.

H_a. La variable uso de alcohol y drogas no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 10. Prueba de normalidad de uso de alcohol y drogas

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Uso de alcohol y Drogas ilícitas	,354	95	,000	,635	95	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza H_p**. (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la variable uso de alcohol y drogas no se distribuye normalmente.

H_p. La variable madurez emocional se distribuye normalmente.

H_a. La variable madurez emocional no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 11. Prueba de normalidad de madurez emocional

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Madurez emocional	,365	95	,000	,633	95	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza H_p**. (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la variable madurez emocional no se distribuye normalmente.

H_p. La variable honestidad se distribuye normalmente.

H_a. La variable honestidad no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 12. Prueba de normalidad de honestidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Honestidad	,359	95	,000	,634	95	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza H_0** . (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que la honestidad no se distribuye normalmente.

H_0 . La variable comportamiento seguro se distribuye normalmente.

H_a . La variable comportamiento seguro no se distribuye normalmente.

Alpha=0.05

Tabla 13. Prueba de normalidad de comportamiento seguro

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Comportamiento seguro	,375	95	,000	,630	95	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza H_0** . (P alpha =0.05 > 0,00 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el comportamiento seguro no se distribuye normalmente.

Debido a que los resultados de las pruebas de normalidad, son no aleatorias, se considera apropiado entender que la aplicación del modelo de regresión lineal múltiple, solo se utilizará para explicar el comportamiento entre las variables, mas no como pronosticador, debido a que no cumple con este supuesto.

A continuación, se muestra el modelo de regresión completa:

$Y(\text{ausentismo})$

$$= \beta * \text{Cortesía} + \rho * \text{Madurez emocional} + \gamma * \text{Productividad} + \delta * \text{Honestidad} + \varphi * \text{Comportamiento seguro} + \pi * \text{Uso de Alcohol y Drogas} + \sigma * \text{estabilidad en el empleo}$$

Paso 1: Coeficiente de determinación.

Según los resultados, se considera que existe un 43.9% de variabilidad de datos de las variables independientes relacionado a la variable dependiente.

Tabla 14. *Coeficiente de determinación*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado ^b	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,667 ^a	,445	,439	,47986
a. Predictores: Madurez emocional				
Fuente. Propio.				
.				

Paso 2. Análisis de varianza

Hipótesis planteada. Los coeficientes de regresión son similares a cero

Hipótesis alternante. Al menos uno de los coeficientes de regresión es diferentes a cero

Alpha=0.05 (95%)

Tabla 15. *Análisis de varianza*

ANOVA ^{a,b}						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17,355	1	17,355	75,366	,000 ^c
	Residuo	21,645	94	,230		
	Total	39,000 ^d	95			
a. Variable dependiente: Ausentismo						
b. Regresión lineal a través del origen						

c. Predictores: Madurez emocional

d. Esta suma total de cuadrados no está corregida para la constante porque la constante es cero para la regresión a través del origen.

Fuente. Propio.

Decisión. **Se rechaza Hp.** ($P \text{ alpha} = 0.05 > 0,00 = P \text{ value}$)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el modelo en función a indicadores, presenta diferencias significativas, es decir que el modelo es viable para su análisis:

Paso 3. Coeficiente de regresión

Madurez Emocional

Hp. El coeficiente de regresión en la madurez emocional es diferente a cero

Ha. El coeficiente de regresión en la madurez emocional es similar a cero

Alpha=0.05

Tabla 16. *Coeficiente de regresión*

Modelo		Coeficientes ^{a,b}			T	Sig.
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta		
1	Madurez emocional	,263	,030	,667	8,681	,000

a. Variable dependiente: Ausentismo

b. Regresión lineal a través del origen

Fuente. Propia.

Decisión. Se rechaza Hp. ($P \text{ alpha} = 0.05 > 0,00 = P \text{ value}$)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el coeficiente de regresión de **la variable madurez emocional** es significativa, es decir que es diferente a cero.

Cortesía

Hp. El coeficiente de regresión en la cortesía es similar a cero.

Ha. El coeficiente de regresión en la cortesía es diferente a cero

Alpha=0.05

Tabla 17. *Coficiente de regresión. Cortesía*

		Variables excluidas ^{a,b}				
Modelo		En beta	T	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Cortesía	-,061 ^c	-,319	,750	-,033	,166
a. Variable dependiente: Ausentismo						
b. Regresión lineal a través del origen						
c. Predictores en el modelo: Madurez emocional						

Fuente. Propio.

Decisión. Se acepta H_p. (P alpha =0.05 < 0,750 = P value)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se puede determinar que el coeficiente de regresión de la variable cortesía, es similar a cero, por ello, no impacta en el ausentismo.

Productividad

H_p. El coeficiente de regresión en la productividad es similar a cero.

Ha. El coeficiente de regresión en la madurez emocional es diferente a cero

Alpha=0.05

Tabla 18. *Coficiente de regresión. Productividad*

		Variables excluidas ^{a,b}				
Modelo		En beta	T	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
1	Productividad	-,061 ^c	-,319	,750	-,033	,166
a. Variable dependiente: Ausentismo						
b. Regresión lineal a través del origen						
c. Predictores en el modelo: Madurez emocional						

Fuente. Propio.

Decisión. Se acepta H_p . ($P \text{ alpha} = 0.05 < 0,750 = P \text{ value}$)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se puede determinar que el coeficiente de regresión de la variable productividad, es similar a cero, por ello, no impacta en el ausentismo.

Uso de Alcohol y drogas

H_p . El coeficiente de regresión en el uso de alcohol es diferente a cero

H_a . El coeficiente de regresión en el uso de alcohol es similar a cero

Alpha=0.05

Tabla 19. *Coficiente de regresión. Uso de alcohol y drogas*

Modelo	Variables excluidas ^{a,b}				
	En beta	t	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
Uso de alcohol y Drogas ilícitas	,006 ^c	,031	,976	,003	,184

a. Variable dependiente: Ausentismo
b. Regresión lineal a través del origen
c. Predictores en el modelo: Madurez emocional

Fuente. Propio.

Decisión. Se acepta H_p . ($P \text{ alpha} = 0.05 < 0,975 = P \text{ value}$)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el coeficiente de regresión de la variable uso de alcohol y drogas es similar a cero, por ello no impacta en el desarrollo de la investigación.

Honestidad

H_p . El coeficiente de regresión en Honestidad es diferente a cero

H_a . El coeficiente de regresión en Honestidad es similar a cero

Alpha=0.05

Tabla 20. *Coefficientes de regresión. Honestidad*

Modelo	Variables excluidas ^{a,b}				
	En beta	T	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
Honestidad	,052 ^c	,303	,763	,031	,204
a. Variable dependiente: Ausentismo					
b. Regresión lineal a través del origen					
c. Predictores en el modelo: Madurez emocional					

Fuente. Propio.

Decisión. Se acepta H_p . ($P \text{ alpha} = 0.05 < 0,975 = P \text{ value}$)

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el coeficiente de regresión de la variable honestidad es diferente a cero, es decir que no impacta en el ausentismo.

Comportamiento seguro

H_p . El coeficiente de regresión en Comportamiento seguro es diferente a cero

H_a . El coeficiente de regresión en Comportamiento seguro es similar a cero

Alpha=0.05

Tabla 21. *Coefficientes de regresión. Comportamiento seguro*

Modelo	Variables excluidas ^{a,b}				
	En beta	T	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
Comportamiento seguro	-,043 ^c	-,231	,818	-,024	,173
a. Variable dependiente: Ausentismo					
b. Regresión lineal a través del origen					
c. Predictores en el modelo: Madurez emocional					

Decisión. Se acepta H_p .

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el coeficiente de regresión de la variable comportamiento seguro es similar a cero, por ello, no impacta en la variable ausentismo.

Estabilidad en el empleo

H_p. El coeficiente de regresión en Estabilidad en el empleo es diferente a cero

H_a. El coeficiente de regresión en Estabilidad en el empleo es similar a cero

Alpha=0.05

Tabla 22. *Coefficientes de regresión. Estabilidad en el empleo*

Variables excluidas ^{a,b}					
Modelo	En beta	T	Sig.	Correlación parcial	Estadísticas de colinealidad Tolerancia
Estabilidad en el empleo	-,043 ^c	-,231	,818	-,024	,173
a. Variable dependiente: Ausentismo					
b. Regresión lineal a través del origen					
c. Predictores en el modelo: Madurez emocional					

Decisión. Se acepta H_p.

Conclusiones. Al 95% de confianza, se determina que el coeficiente de regresión de la variable estabilidad en el empleo es similar a cero, por ello, no impacta en la variable ausentismo.

A continuación, se construye el modelo de regresión:

$$Y = 0.263 * \text{Madurez emocional}$$

CAPÍTULO. V. DISCUSIÓN

Borofsky (2016) menciona que las organizaciones han buscado mejorar los procesos de selección de los trabajadores, teniendo como objetivo, obtener un desempeño laboral de mayor calidad, considerando diferentes factores. Esto nos permitiría identificar rasgos y características que incidirían en la productividad y condiciones favorables de los futuros empleados; y descartar aquellos que previsiblemente puedan resultar desfavorables y/o que no encajen en el perfil deseado.

Si bien en la selección de personal existe una serie de procedimientos que van desde la solicitud del empleo, revisión de currículum vitae, entrevistas al postulante, y evaluaciones psicológicas, se considera que ciertos comportamientos anti productivos pueden afectar de manera directa el rendimiento de la persona, de manera que deberían existir mecanismos que evalúen categorías tales como: conductas de riesgo, uso indebido de sustancias ilegales, propensión a lesiones y accidentes, entre otros.

El instrumento utilizado para este proceso de selección masivo, el ERI / ITPC, nos permitió contar con resultados inmediatos y con alto nivel de confiabilidad. En este proceso de selección se inició con niveles predeterminados por el proveedor según perfiles preestablecidos. Diariamente se evaluó y se realizaron modificaciones a la prueba para adecuarla a la realidad y necesidad del proceso hasta llegar al punto óptimo.

La prueba estándar para procesos ordinarios tenía parámetros que se proyectaban y corroboraban con acciones a largo plazo, como el compromiso a largo plazo, el comportamiento seguro, entre otros. Al ser nuestro proceso de un periodo corto de contratación, se optó por flexibilizar (no eliminar) algunos factores y enfocarnos en otros como honestidad, productividad, madurez emocional, entre otros.

Los filtros adicionales que se emplearon también aportaron calidad en el proceso y nos permitió enfocarnos en las personas que habían pasado previamente los filtros administrativos, como son los antecedentes penales, policiales, judiciales y multas electorales.

Baptista & Méndez (2016) en la investigación titulada “Ausentismo laboral, de la Universidad de la República” concluye desde un enfoque empresarial, económico, psicológico, sociológico y pedagógico, que se implica a la salud en la ausencia voluntaria, a través de certificaciones médicas reales o simuladas. Este ausentismo está vinculado al volumen de trabajo, clima laboral, entre otros. A comparación de la presente investigación, donde se establece que dicho ausentismo responde más a la madurez emocional del individuo antes que al entorno o circunstancias.

Por otro lado, Mendoza (2015), en un trabajo sobre la insatisfacción laboral como causa del ausentismo en un hospital público, manifiesta que las faltas ajenas al desempeño laboral generan mayor gasto público ya que el personal especializado no puede ser reemplazado imprevistamente. A pesar de la existencia de modelos predictivos para clasificar distintos factores, se concluye que la satisfacción laboral se encuentra basada en aspectos individuales, y son los aspectos intrínsecos los importantes para determinar el nivel

de ausentismo. Por este motivo, se establece que la reducción del estrés trae como consecuencia una mayor autonomía, teniendo como relación positiva, el mayor porcentaje de ausentismo, la cual coinciden con otros estudios que se encuentran relacionados a grandes muestras.

Lozano (2015), en su investigación acerca del proceso de selección para una empresa de vigilancia y seguridad privada, concluye que es fundamental la implementación de un eficiente y eficaz proceso de selección de personal para la contratación del mejor recurso humano, destacando la importancia del individuo como clave para el éxito o fracaso de los objetivos de la empresa. En su estudio, detalla los procesos, documentos requeridos y verificaciones necesarias para garantizar la idoneidad de un postulante para el puesto de trabajo. Sin embargo, el aporte a nuestra investigación es su análisis sobre la importancia de la medición de la inteligencia emocional, la relación intrapersonal e interpersonal del individuo, que permitiría filtrar a los candidatos no sólo más competentes, sino los más inteligentes y equilibrados.

En el caso de Borofsky (1989), este autor durante mucho tiempo ha estudiado las conductas anti productivas, donde los factores negativos han revelado que afecta directamente al entorno: empleadores, empleados, proveedores y clientes. El marco de nuestro estudio se dio antes, durante y después de la celebración de los Juegos Panamericanos Lima 2019. Este mega evento deportivo internacional se realizó en distintas sedes dentro de Lima provincia y convocó a deportistas, equipos técnicos, periodistas, autoridades y público en general, tanto nacionales como extranjeros. Dentro de las responsabilidades de los organizadores, estaba el resguardo permanente de los locales deportivos, alojamiento de los deportistas, equipamientos y otros recursos materiales; así

como la seguridad de todas las personas involucradas. Por este motivo, era necesaria la contratación de personal de seguridad que cumpla con un perfil específico, siendo prioritario, por el corto tiempo de contratación, garantizar la asistencia y puntualidad de los agentes de seguridad y evitar la interrupción del servicio. En este proceso de selección masivo, se hizo uso de la prueba ERI/ITPC que identifica los siguientes factores críticos: cortesía, productividad, estabilidad en el empleo, uso de alcohol y drogas ilícitas, madurez emocional, honestidad y comportamiento seguro.

Revisando los resultados de las pruebas del personal seleccionado y sus registros de asistencia como agentes de seguridad en el evento, se ha obtenido la información estadística que nos permite establecer la relación entre la alta madurez emocional y el bajo ausentismo; a diferencia de los otros factores que no mostraron relevancia en este estudio. Goleman (1995) define la inteligencia emocional como “la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones”, basándose en esta definición y sobre lo escrito por Goleman en su exitoso libro, se han desarrollado ideas que integran estas propuestas a la realidad laboral. En los centros de trabajo ocurren constantemente diversos conflictos o situaciones de tensión que van calando en las actividades diarias de las empresas. Contar con personas que tengan desarrollado o estén desarrollando madurez emocional es crucial, se deben tener equipos de trabajo con una mejor respuesta a situaciones de alto estrés.

Una característica de las personas que tienen una elevada o sólida madurez emocional es la capacidad de automotivación constante, de alguna manera “contagie” a los demás, unificando criterios para conseguir las metas que se han planteado. Estas personas se caracterizan asimismo por un buen conocimiento de sí mismas (autoconocimiento),

valorando adecuadamente sus fortalezas y debilidades, lo que les permite pedir el soporte necesario para las actividades y reconocer los aspectos de mejora, acortando brechas y potenciando lo que se necesita. Una condición muy importante de las personas con madurez emocional es el autocontrol, lo que les permite manejar adecuadamente los pensamientos negativos.

La prueba ERI / ITPC, en madurez emocional nos permite evaluar en los puntajes altos los siguientes rasgos de personalidad:

- ✓ Manejo eficiente de situaciones de estrés y/o conflicto
- ✓ Aceptar la responsabilidad de los propios actos sin culpar a otros.
- ✓ Buen juicio.
- ✓ Tolerancia a la frustración.
- ✓ Autocontrol y conocimiento de sí mismo.
- ✓ Adecuado control de impulsos, evitando reacciones impulsivas.
- ✓ Estabilidad en el estado de ánimo.
- ✓ Capacidad para trabajar en equipo.

S bien, la validez del contenido y de las dimensiones salen de forma positiva al instrumento, se puede afirmar que el único factor que impacta en la conducta anti productiva denominada ausentismo es el de la madurez emocional, lo cual se justifica por los resultados de nuestro trabajo estadístico. Esto no quiere decir que los demás factores críticos no sean importantes, pues si analizamos cada uno de ellos encontraremos que sí podrían impactar en las otras conductas anti productivas como las que define la herramienta ERI / ITPC: rotación laboral, hurto interno, accidentes laborales y sabotaje. Sobre todo, cuando de contrataciones de periodos largos se trate, pues es ahí donde se pueden evidenciar este tipo de conductas

que suelen ser negativas para el ámbito laboral. El período tan corto de contratación para los Juegos Panamericanos fue una limitante en nuestro estudio. Sin embargo, lo consideramos un aporte significativo para la organización de otros eventos de características similares y para futuros procesos de selección y gestión de personal en empresas de seguridad.

El objetivo de esta investigación fue brindar una herramienta eficaz y confiable para optimizar el proceso de selección para este tipo de eventos. Estas contrataciones atípicas, de carácter masivo y por tiempo muy corto, requieren mucha planificación y tienen poco margen de error, por esto es fundamental prevenir complicaciones en momento del proceso. Por su parte, los otros factores no son considerados debido a que no influyen en el comportamiento del otro, teniendo en estos casos específicos de personal en seguridad.

CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES

Conclusiones respecto a la metodología de investigación

1. El reclutamiento de personal es un proceso clave para el equipo de trabajo en las organizaciones, en ese sentido, brindar la prioridad a este tipo de técnicas, permite sistematizar mejor y desarrollar herramientas, las cuales permitan determinar una causalidad para su uso.
2. Las empresas han desarrollado actividades clave para los procesos de reclutamiento y selección, como por ejemplo los restaurantes de comida rápida, las tiendas por departamento, entre otros, debido a su alto índice de rotación, sin embargo, cuando se trata de personal de seguridad, se deben usar instrumentos de medición precisos, fáciles de entender y con resultados rápidos. También es importante tomar en consideración la experiencia previa y asignarle un valor.
3. Un tema importante para comprender mejor la situación de un agente de seguridad es que existen otros factores a tomar en consideración como: creatividad, motivación, capacidad, responsabilidad, aptitudes, conocimientos y valores que deben ser parte la adquisición de logros para el éxito.

Con relación a los resultados específicos de las hipótesis se puede concluir que:

4. El modelo de regresión es viable para los factores críticos y el ausentismo que existe en los agentes de seguridad.

La variable madurez emocional influye en el ausentismo, por este motivo se cuantifica en 0,263 por cada unidad de cambio en la madurez emocional, esta cifra

- aparece del modelo de regresión lineal, es un valor de relación entre el ausentismo y la madurez emocional, que nos permite indicar que fue determinante y contribuyó en el bajo nivel de ausentismo de los agentes que fueron seleccionados para los juegos panamericanos, cumpliendo de forma contante y sin faltas en sus labores asignadas.
5. La variable productividad no influye en el ausentismo, debido a que las condiciones de trabajo se encuentran en función a otros factores. Todas las personas contratadas tenían experiencia en diversos trabajos, demostrada a través de documentación.
 6. La variable uso de drogas y alcohol no influyó ya que los agentes de seguridad fueron analizados previamente con exámenes médicos, con su respectivo consentimiento.
 7. La variable honestidad no influyó en el ausentismo, no habiéndose una correlación significativa. Este comportamiento es difícil de medir, sin embargo, se podrían hacer talleres para analizar este comportamiento. Esta variable podría ser determinante con mayores tiempos de contratación y un análisis basado en relación con los talleres impartidos.
 8. La variable comportamiento seguro no influyó en el ausentismo, debido a que los agentes pudieron ser analizados a través de sus antecedentes penales y civiles, el comportamiento anterior, como también su diagnóstico en el análisis de su perfil psicológico.

Conclusiones respecto al instrumento de trabajo

9. Las diferentes formas de trabajo se basan en críticas y auto críticas debido a que la persona contratada puede tener características propias del perfil y rasgos de la persona sobre la base de su experiencia laboral, académica y personal, sin embargo,

determinar un instrumento para cuantificar el perfil, debe ser trabajado de manera personalizada a las funciones específicas del diseño de trabajo.

10. Si bien existe una serie de habilidades blandas en el comportamiento, hay asimismo una serie de características que pueden crear conflictos que de forma no cognitiva puede darse a través del aprendizaje y desempeño (experiencia ganada a través de los años).

El desarrollo de las habilidades blandas en los centros de trabajo permite contar con herramientas de manejo de conflictos y superación de situaciones que se puedan presentar en el día a día, definir cuál de las habilidades blandas se debe fortalecer es un trabajo de seguimiento y de levantamiento de información mediante pruebas psicotécnicas masivas sumada a la observación constante, todo esto alineado a la estrategia de crecimiento de la empresa.

Conclusiones respecto a otros atributos

11. Algunos atributos, tales como la autosuperación, autoconfianza, iniciativa, toma de decisiones, planificación, innovación, creatividad, motivación, capacidad y responsabilidad, son aptitudes, conocimientos y valores que se pueden adquirir con el tiempo; situaciones donde la capacidad de adaptarse rápidamente permite obtener logros concretos.

Recomendaciones adicionales

1. Se recomienda desarrollar un sistema de selección de personal, sea por un aplicativo APP móvil o web, de forma que exista un pre-filtro para que luego sea desarrollado ante un prospecto de agente de seguridad.
2. Se sugiere realizar una investigación en postulantes que vayan a ser contratados por periodos más largos, como mínimo un año y poder encontrar hallazgos más significativos para otras conductas anti productivas.
3. Consideramos importante aportar adicionalmente algunos puntos relacionados a los procesos de selección de personal, como incluir alguna prueba que permita identificar los niveles de madurez afectiva o emocional en los candidatos a agentes de seguridad.
4. También se debe incluir una técnica de evaluación de habilidades blandas. Así mismo, es importante mencionar la aplicación de talleres de capacitación que refuercen los aspectos de personalidad que permitan mantener o continuar desarrollando la madurez emocional necesaria para prevenir casos de ausentismo laboral, por ejemplo, autoestima, toma de decisiones, manejo de los cambios, planificación, motivación, iniciativa, responsabilidad, entre otras habilidades blandas, siendo estas necesarias, como mencionamos anteriormente, para sostener una mejor madurez emocional.
5. Es muy importante seguir profundizando en las correlaciones respectivas entre los factores críticos y cada una de las conductas improductivas del cuestionario ERI / ITPC.

REFERENCIAS

- Baptista, D., & Méndez, S. (2016). *Ausentismo laboral*. Uruguay: Universidad de la República.
- Borofsky, G. (2016). *Manual del usuario para el sistema de detección de inventario de confiabilidad del empleado*. Santiago de Chile: BAY STATE PSYCHOLOGICAL ASSOCIATES, INC.
- Defensoría del Pueblo. (2011). *Reporte de conflictos sociales y gobernabilidad N° 89*. Lima: Defensoría del Pueblo.
- Definición. (01 de 01 de 2008). *Honestidad*. Obtenido de <https://definicion.de/honestidad/>
- Deloitte. (2013). *Seguridad patrimonial*. Madrid: Fundación Borreda.
- Econopedia. (07 de 09 de 2019). *Productividad*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/productividad.html>
- Espejo, K., Gonzales, J., & Laing, M. (2017). *Percepción de la enseñanza y desarrollo de las habilidades blandas en alumnos de 4 y 5 de odontología y tutores clínicos*. Concepción: Universidad del Desarrollo.
- Gaceta laboral. (15 de 06 de 2016). *¿En qué consiste la estabilidad laboral?* Obtenido de <http://gacetalaboral.com/en-que-consiste-la-estabilidad-laboral/>
- Gallegos, A. (2017). *Construir el perfil basado en las competencias blandas y duras de las emprendedoras de DMQ a partir de la experiencia Coworking*. Ecuador: Universidad Católica del Ecuador.
- Gobierno de España. (01 de 01 de 1994). Obtenido de Glosario de terminos de alcohol y drogas: https://www.who.int/substance_abuse/terminology/lexicon_alcohol_drugs_spanish.pdf
- Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Herrera, D. (2005). *Comportamiento antisocial durante la adolescencia: teoría, investigación y programas de prevención*. Lima: Revista de Psicología de la PUCP.
- Lagos, C. (2012). *Aprendizaje experiencia en el desarrollo de habilidades blandas*. Santiago de Chile: Universidad Alberto Hurtado.

- Lima, 2019. (03 de 08 de 2019). *Juegos Panamericanos y panamericanos 2019*. Obtenido de <https://www.lima2019.pe/>
- Lozano, O. (2015). *Proceso de selección para la empresa de vigilancia y seguridad privada con énfasis en el establecimiento del nivel de riesgo basado en la entrevista de inteligencia emocional*. Colombia: Universidad de Granada.
- Mendoza, R. (2015). *insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público*. Santiago de Chile: Revista médica.
- Ministerio del Interior de España. (01 de 01 de 2016). *Seguridad privada*. Obtenido de <http://www.interior.gob.es/web/archivos-y-documentacion/seguridad-privada1>
- Molinari, L. (2017). *Habilidades socioemocionales en docentes en un colegio privado en la ciudad de Quito*. Quito: Universidad UDA.
- Muchaypiña, E. (01 de 10 de 2019). Entrevista acerca de la seguridad en el Perú y sus características. (E. Moncada, Entrevistador)
- Navarro. (2004). *Everett M. Rogers (1931-2004) y la Investigación Latinoamericana de la comunicación*. Guadalajara: La Comunicación y Sociedad.
- Psicología online. (07 de 09 de 2019). *Madurez emocional: definición y características*. Obtenido de <https://www.psicologia-online.com/madurez-emocional-definicion-y-caracteristicas-3969.html>
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs*, 80, (número completo).
- Savitzky, B. (2016). *Escuela de formación en liderazgo y habilidades personales para jóvenes de la ciudad de Piura*. Lima: Universidad de Piura.
- Significados. (07 de 09 de 2019). *Qué es Cortesía*. Obtenido de <https://www.significados.com/cortesia/>
- Universia, D. (14 de 05 de 2019). *Habilidades blandas: qué son y por qué es importante desarrollarlas*. Obtenido de <https://noticias.universia.cl/empleo/noticia/2014/02/03/1078831/habilidades-blandas-que-son-que-es-importante-desarrollarlas.html>
- VYA CONSULTING GROUP. (1986). *Bay State psychological associates Inc*. Boston.

ANEXOS

1: Declaración de Autenticidad



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y NO PLAGIO

DECLARACIÓN DEL GRADUANDO

Por el presente, los graduandos:

Bach. Jorge Eduardo Moncada Ameghino y Bach. Irma Kathia Murillo Siancas

en condición de egresado del Programa de psicología:

Programa de psicología

deja constancia que ha elaborado la tesis titulada:

Influencia de los factores críticos y la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.

Declara que el presente trabajo de tesis ha sido elaborado por el mismo y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica, de investigación, profesional o similar.

Deja constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no ha asumido como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de la Internet.

Asimismo, ratifica que es plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asume la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento y es consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas. En caso de incumplimiento de esta declaración, el graduando se somete a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y los dispositivos legales vigentes.

Firma de los graduandos

Fecha

2: Autorización para realizar la investigación



AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR LA INVESTIGACIÓN

DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DEL ÁREA O DEPENDENCIA DONDE SE REALIZA LA INVESTIGACIÓN

Deja constancia que el área o dependencia que dirijo ha tomado conocimiento del proyecto de tesis titulado:

Influencia de los factores críticos y la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019

El mismo que es realizado por los estudiantes:

Bach. Jorge Eduardo Moncada Ameghino y Bach. Irma Kathia Murillo Siancas

En condición de estudiante – investigador del programa de:

Psicología

Asimismo, señalamos que según nuestra normativa interna procederemos con el apoyo al desarrollo del proyecto de investigación, dando las facilidades del caso para aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

En razón de lo expresado doy mi consentimiento para el uso de la información y/o la aplicación de los instrumentos de recolección de datos:

Nombre de la empresa:	Autorización para el uso del nombre de la empresa en el informe final:	Si
		No

Apellidos y Nombres del jefe / Responsable del área	Cargo del jefe / Responsable del área:
Teléfono fijo (incluyendo anexo)	Correo electrónico de la empresa:

Bach. Jorge Eduardo Moncada Ameghino y Bach. Irma Kathia Murillo Siancas

3. Matriz de consistencia

TÍTULO: Influencia de los factores críticos y la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019

Tabla 23. *Matriz de consistencia*

Ítems	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
General	¿Cuál es la influencia de los factores críticos en la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?	Determinar la influencia de los factores críticos en la reducción de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Ha. Los factores críticos reducen el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Reducción de ausentismo	Enfoque: Cuantitativo Tipo: No experimental.
Específicos	¿Cuál es el nivel de influencia entre la cortesía en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?	Determinar el nivel de influencia del factor cortesía en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Ha. La cortesía reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Cortesía	Nivel: Explicativo Población: 8610
	¿Cuál es el nivel de influencia entre la productividad en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?	Determinar el nivel de influencia entre la relación del factor productividad en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Ha. La productividad reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Productividad	Muestra: 5575 Técnica Estadística: análisis de red neuronal
	¿Cuál es el nivel de influencia en la estabilidad en el empleo en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?	Determinar el nivel de influencia del factor estabilidad en el empleo en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Ha. La estabilidad en el empleo reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.	Estabilidad en el empleo	

<p>¿Cuál es el nivel de influencia entre el uso de alcohol y drogas ilícitas en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de influencia del factor uso de alcohol y drogas ilícitas en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Ha. El uso de alcohol y drogas ilícitas reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Uso de alcohol y drogas ilícitas</p>
<p>¿Cuál es el nivel de influencia entre la madurez emocional en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de influencia del factor madurez emocional en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Ha. La madurez emocional reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Madurez emocional</p>
<p>¿Cuál es el nivel de influencia entre la honestidad en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de influencia del factor honestidad en el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Ha. La honestidad reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Honestidad</p>
<p>¿Cuál es el nivel de influencia entre el comportamiento seguro en el nivel de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019?</p>	<p>Determinar el nivel de influencia del factor comportamiento seguro y el nivel de ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Ha. El comportamiento seguro reduce el ausentismo en agentes de seguridad de los juegos panamericanos, 2019.</p>	<p>Comportamiento seguro</p>

4. Matriz de Operacionalización

Tabla 24. Operacionalización de la variable

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Unidad de medida	Escala
Dependiente: Conductas anti productivas	Son respuestas a patrones de comportamiento que se encuentran en contra de una productividad en el personal	Es el promedio de diferentes factores que no permiten la mejora en el desarrollo de las personas en la empresa.	Ausentismo	PI¿El ausentismo es una conducta anti productiva?	Dicotómica	V / F
Independientes: Factores críticos	Son respuestas a factores de atención al cliente	Son los factores que buscan encontrar conductas hacia la atención al cliente.	Cortesía	Nunca he desobedecido alguna ley. La gente que alguna vez roba, impulsivamente algo de un local comercial, no es realmente deshonesto. Disfruto viendo Televisión. A veces me pongo muy ansioso. Mi vida ha sido buena. No me gusta ver en televisión programas que me hagan pensar en temas complicados. A veces pienso que trabajo demasiado. Disfruto escuchando música. Me gusta más la lectura que el deporte. Cuando alguien no hace las cosas a mi manera, me resulta difícil ser amable con él.		V / F

<p>Son aquella forma de mejorar la comunicación con las otras personas.</p>	<p>Son factores de comportamiento y convivencia con otros.</p>	<p>Productividad</p>	<p>Nunca pierdo la calma. Si uno trabaja duro y cumple con su trabajo, por lo general las cosas salen bien. Siempre necesito saber que puedo alejarme de las cosas, cuando la tensión empieza a aumentar. Disfruto yendo a un bar después del trabajo. Voy a fiestas cuando siento deseos de hacerlo. Mi vida social es mejor si voy a un bar. Ir al cine es más entretenido que ver Televisión. Leer el diario es una pérdida de tiempo. Tengo más sentido del humor que la mayoría de la gente que conozco. Tengo resistencia y soy menos sensible que la mayoría de la gente que conozco. Me gusta hacer cosas que muchos consideran peligrosas.</p>
<p>Son factores en los cuales las personas que son empleadas tienen algún problema de tensión interna</p>	<p>Se busca encontrar algún factor que reduzca las probabilidades de ser menos conflictivos</p>	<p>Estabilidad de empleo</p>	<p>Todas las personas nacen con algo de deshonestidad. Pescar es muy divertido. No me gusta arriesgarme. Me gusta conocer nuevos lugares. No me gusta estar solo. Siempre me mantengo informado de lo que pasa en el mundo. La mejor manera de tratar a la gente desagradable es quedarse tranquilo e ignorarla. Leer me ayuda a relajarme. Me resulta fácil hablar con extraños.</p>

<p>Son factores que permiten crear condiciones en los cuales</p>	<p>Se encuentra algún tipo de factores antisociales que crean las condiciones para el uso de drogas</p>	<p>Uso de alcohol y Drogas ilícitas</p>	<p>Trabajar duro hace bien. Yo gritoneo a la gente que me molesta. La mayoría de las veces creo que las cosas no resultarán como yo quiero. Si creo que una situación va a ser de mucha tensión trato de evitarla. Mi comportamiento no cambia cuando estoy en una fiesta. Me gusta ver los eventos deportivos. Normalmente duermo mejor cuando bebo alcohol o después de ir a una fiesta. El paso mejor cuando estoy con otras personas. Cuando no tengo otra cosa que hacer, me gusta soñar despierto. En general, los que más reclaman son los que más ayuda obtienen. Me resulta más difícil hacer las cosas ahora que antes. Fumar es malo para la salud. A menudo me siento cansado en la mañana. No soy tímido ni vergonzoso. Entiendo que alguien puede acostumbrarse a robar alguna mercadería de locales comerciales, sin querer hacerlo realmente. La gente no se da cuenta de lo fácil que es para los empleados vender secretos de su empresa a la competencia. Escuchar música es una buena forma de relajarse</p>
		<p>Madurez emocional</p>	

Son aquellos factores que permiten encontrar el comportamiento sincero de la misma persona. Son factores de honestidad consigo mismo Honestidad

Conversando las cosas puedo salir de cualquier situación.
Me gusta pasar mí tiempo al aire libre.
No se puede tener éxito sin tener confianza en sí mismo.
Tengo mucho cuidado con lo que como.
Los cajeros de las tiendas a menudo hacen descuentos a sus amigos
La gente no me aprecia.
He mentido cuando consideré que eso era lo mejor.
Cuando me sobra algo de dinero lo ahorro.
Soy muy feliz en mi vida familiar.
Normalmente encuentro la vida estimulante.
Aprendo más haciendo que leyendo.
La mayoría de las personas hace por otros solamente lo que quieren que otros hagan por ellos.
Paso un rato agradable con la gente que conozco en los bares.
La gente con la que me cruzo en la calle
A veces me pongo realmente ansioso y excitado por nada.
Algunos amigos piensan que soy muy nervioso.
A veces rechazo invitaciones para ir a bares.
Soy una persona fácil de llevar, no hay muchas cosas que me afecten.
El ejercicio me hace sentir mejor.

<p>Son factores que permiten crear alguna solución y proactividad por parte de los trabajadores.</p>	<p>Son factores asociados a la motivación interna que tiene cada empleado sobre el trabajo</p>	<p>Comportamiento seguro</p>	<p>Soy la clase de persona que le gusta llamar He advertido unos cambios recientes en mi cuerpo. No me gustan las armas. Me siento más seguro cuando me quedo tranquilo en un lugar. La mayoría de la gente reconoce cuando alguien hace algo por ellas. La mayoría de la gente trabaja duro. Trato de ser justo con los demás. No hago muchas cosas sólo por la diversión de hacerlas. A veces mis ideas sobre algo, cambian sin motivo aparente. Los empleados que roban en sus empresas son sólo delincuentes comunes. Las cosas me van a resultar bien. La gente me dice que soy demasiado serio. Me comporto igual en mi casa que cuando estoy de visita. A veces solo quiero alejarme de todos. He respondido todas las preguntas de este cuestionario.</p>
--	--	------------------------------	---

Fuente. Propia.

5. Protocolo utilizado (Encuesta)



Los egresados del programa en psicología de la Universidad Ricardo Palma: Irma Kathia Murillo Siancas y Jorge Eduardo Moncada Ameghino, hemos planteado una investigación llamada **“INFLUENCIA DE LOS FACTORES CRÍTICOS Y LA REDUCCIÓN DE AUSENTISMO EN AGENTES DE SEGURIDAD DE LOS JUEGOS PANAMERICANOS 2019”**. La cual tiene por objetivo, demostrar una serie de factores críticos que han suscitado en los juegos panamericanos, teniendo como desarrollo, las actividades de reclutamiento y selección de personal.

En ese sentido, se ha trabajado en conjunto con el equipo técnico, las dimensiones desarrolladas en la encuesta ERI:

La siguiente encuesta tiene las siguientes características:

P1. ¿Cuál es el rango de edad?

18 a 24 años	25 a 35 años	36 a 45 años	46 a 56 años	Más de 56 años
1	2	3	4	5

P2. ¿Cuál es el su género?

Masculino	Femenino
1	2

Usando respuestas dicotómicas:

Verdadero	Falso
1	2

E.R.I.

Comprendo que respondo este cuestionario como parte de mi proceso de postulación laboral a la empresa. Además entiendo que los resultados serán manejados por la empresa para otorgarle mayor información en su decisión de contratación.

Nombres: _____	Fecha: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> 201 <input type="text"/>
Apellidos: _____	Día Mes Año
DNI _____	Cargo al que postula: _____
Teléfono: _____	Firma: <input type="text"/>

INSTRUCCIONES

1. Utilice lápiz de tinta para completar el cuestionario. Si se equivoca marque un "✓" al lado de la alternativa correcta.
2. Antes de comenzar a responder la carilla siguiente, responda **COMPLETAMENTE** toda la información solicitada en el cuadro de arriba. Asegúrese de escribir con letra **CLARA** su nombre y apellido, así como también su DNI, la fecha de hoy, el cargo al que postula y firmar el acuerdo.

Las siguientes carillas corresponden a un listado de 81 ítems. Por favor lea atentamente cada uno de ellos. Si usted está de acuerdo con la afirmación o siente que tiende más a ser verdadera que falsa, o bien, siente que esta afirmación se acerca más a su persona, encierre en un círculo la opción **V** implicando que para usted esta afirmación es **VERDADERA**. Si usted está en desacuerdo con una afirmación o cree que es más falsa que verdadera o siente que no se relaciona con su persona, seleccione la opción **F**, implicando que para usted esta afirmación es **FALSA**. Intente responder cada ítem de la forma más precisa posible.

Si usted está inseguro de cómo responder un ítem, utilice la siguiente regla: Si para usted la afirmación parece más verdadera que falsa, marque **V**, si para usted la afirmación parece más falsa que verdadera, marque **F**. Si usted piensa que la afirmación no es aplicable a su persona, marque **F**.
3. **IMPORTANTE.** Por favor lea cuidadosamente cada ítem antes de responder. Haga sólo un círculo para cada ítem. No haga otras marcas en la hoja.
4. Una vez que completó toda la información en esta carilla (Nombre y Apellido, Fecha, DNI, Cargo al que postula, Teléfono y Firma), por favor continúe en las siguientes hojas y marque sus respuestas. **Recuerde que debe responder los 81 ítems.**
5. A partir de ahora Usted dispondrá de aproximadamente 20 minutos para responder este cuestionario.

Copyrights © 1986, Bay State Psychological Associates, Inc.
225 Friend Street, Boston, MA 02114
Diseñado por VVA CONSULTING GROUP INC SPA
Impresión exclusiva de muestra.

Se prohíbe toda reproducción total o parcial de este cuestionario sin el permiso escrito y expreso del propietario de los Derechos Bay State Psychological Associates.

Asegúrese de responder los 81 ítems

1	Nunca he desobedecido alguna ley.	V F	22	Todas las personas nacen con algo de deshonestidad.	V F
2	La gente que alguna vez roba, impulsivamente algo de un local comercial, no es realmente deshonesto.	V F	23	Pescar es muy divertido.	V F
3	Disfruto viendo Televisión.	V F	24	No me gusta arriesgarme.	V F
4	A veces me pongo muy ansioso.	V F	25	Me gusta conocer nuevos lugares.	V F
5	Mi vida ha sido buena.	V F	26	No me gusta estar solo.	V F
6	No me gusta ver en televisión programas que me hagan pensar en temas complicados.	V F	27	Siempre me mantengo informado de lo que pasa en el mundo.	V F
7	A veces pienso que trabajo demasiado.	V F	28	La mejor manera de tratar a la gente desagradable es quedarse tranquilo e ignorarla.	V F
8	Disfruto escuchando música.	V F	29	Leer me ayuda a relajarme.	V F
9	Me gusta más la lectura que el deporte.	V F	30	Me resulta fácil hablar con extraños.	V F
10	Cuando alguien no hace las cosas a mi manera, me resulta difícil ser amable con él.	V F	31	Trabajar duro hace bien.	V F
11	Nunca pierdo la calma.	V F	32	Yo gritoneo a la gente que me molesta.	V F
12	Si uno trabaja duro y cumple con su trabajo, por lo general las cosas salen bien.	V F	33	La mayoría de las veces creo que las cosas no resultarán como yo quiero.	V F
13	Siempre necesito saber que puedo alejarme de las cosas, cuando la tensión empieza a aumentar.	V F	34	Si creo que una situación va a ser de mucha tensión trato de evitarla.	V F
14	Disfruto yendo a un bar después del trabajo.	V F	35	Mi comportamiento no cambia cuando estoy en una fiesta.	V F
15	Voy a fiestas cuando siento deseos de hacerlo.	V F	36	Me gusta ver los eventos deportivos.	V F
16	Mi vida social es mejor si voy a un bar.	V F	37	Normalmente duermo mejor cuando bebo alcohol o después de ir a una fiesta.	V F
17	Ir al cine es más entretenido que ver Televisión.	V F	38	La paso mejor cuando estoy con otras personas.	V F
18	Leer el diario es una pérdida de tiempo.	V F	39	Cuando no tengo otra cosa que hacer, me gusta soñar despierto.	V F
19	Tengo más sentido del humor que la mayoría de la gente que conozco.	V F	40	En general, los que más reclaman son los que más ayuda obtienen.	V F
20	Tengo resistencia y soy menos sensible que la mayoría de la gente que conozco.	V F	41	Me resulta más difícil hacer las cosas ahora que antes.	V F
21	Me gusta hacer cosas que muchos consideran peligrosas.	V F	42	Fumar es malo para la salud.	V F

●●●●●

Asegúrese de responder los 81 ítems

43	A menudo me siento cansado en la mañana.	V	F	63	Algunos amigos piensan que soy muy nervioso.	V	F
44	No soy tímido ni vergonzoso.	V	F	64.	A veces rechazo invitaciones para ir a bares.	V	F
45.	Entiendo que alguien puede acostumbrarse a robar alguna mercadería de locales comerciales, sin querer hacerlo realmente.	V	F	65.	Soy una persona fácil de llevar, no hay muchas cosas que me afecten.	V	F
46.	La gente no se da cuenta de lo fácil que es para los empleados vender secretos de su empresa a la competencia.	V	F	66.	El ejercicio me hace sentir mejor.	V	F
47.	Escuchar música es una buena forma de relajarse	V	F	67.	Soy la clase de persona que le gusta llamar la atención.	V	F
48.	Conversando las cosas puedo salir de cualquier situación.	V	F	68.	He advertido unos cambios recientes en mi cuerpo.	V	F
49.	Me gusta pasar mi tiempo al aire libre.	V	F	69	No me gustan las armas.	V	F
50.	No se puede tener éxito sin tener confianza en sí mismo.	V	F	70.	Me siento más seguro cuando me quedo tranquilo en un lugar.	V	F
51.	Tengo mucho cuidado con lo que como.	V	F	71.	La mayoría de la gente reconoce cuando alguien hace algo por ellas.	V	F
52.	Los cajeros de las tiendas a menudo hacen descuentos a sus amigos	V	F	72.	La mayoría de la gente trabaja duro.	V	F
53.	La gente no me aprecia.	V	F	73	Trato de ser justo con los demás.	V	F
54.	He mentido cuando consideré que eso era lo mejor.	V	F	74.	No hago muchas cosas sólo por la diversión de hacerlas.	V	F
55.	Cuando me sobra algo de dinero lo ahorro.	V	F	75	A veces mis ideas sobre algo, cambian sin motivo aparente.	V	F
56	Soy muy feliz en mi vida familiar.	V	F	76.	Los empleados que roban en sus empresas son sólo delincuentes comunes.	V	F
57	Normalmente encuentro la vida estimulante.	V	F	77.	Las cosas me van a resultar bien.	V	F
58.	Aprendo más haciendo que leyendo.	V	F	78.	La gente me dice que soy demasiado serio.	V	F
59.	La mayoría de las personas hace por otros solamente lo que quieren que otros hagan por ellos.	V	F	79.	Me comporto igual en mi casa que cuando estoy de visita.	V	F
60.	Paso un rato agradable con la gente que conozco en los bares.	V	F	80.	A veces solo quiero alejarme de todos.	V	F
61.	La gente con la que me cruzo en la calle a veces me mira raro.	V	F	81.	He respondido todas las preguntas de este cuestionario.	V	F
62	A veces me pongo realmente ansioso y excitado por nada.	V	F				

6: Solicitud al Juicio del Experto

Lima 21 de enero del 2021

Señor,

Presente. -

De mi consideración,

Siendo conocedor de su trayectoria académica y profesional, me he tomado la libertad de elegirlo como **JUEZ EXPERTO** para revisar el contenido del instrumento que pretendo utilizar para mi investigación. Para ello, adjunto la matriz de consistencia y matriz de operacionalización. A continuación, estos son los criterios de evaluación:

Criterios a evaluar		Calificación
Suficiencia	Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta	1 → Discrepo totalmente 5 → Concuerdo totalmente.
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	

Los resultados de esta evaluación, servirá para determinar los coeficientes de validez de contenido del presente cuestionario. De ante mano le agradezco su cooperación.

Firma del tesista



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
UNIDAD DE PRE GRADO



-PROGRAMA DE PSICOLOGÍA-

FICHA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO							
I. DATOS INFORMATIVOS							
NOMBRE Y APELLIDO EXPERTO:							
GRADO ACADÉMICO:							
CARGO O INSTITUCIÓN EN LA QUE LABORA:							
FECHA:							
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:							
NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:							
AUTOR DEL INSTRUMENTO:							
II. ASPECTOS A EVALUAR							
#	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21- 40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				66%	
2	OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					83%
3	ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					81%
4	ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					83%
5	SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					81%
6	INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					83%
7	CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					81%
8	COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					83%
9	METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					81%
10	CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					83%
SUBTOTAL							80%
PROMEDIO							81%
FIRMA EXPERTO:						DNI EXPERTO:	

Lima, 23 de febrero del 2021

Estimado Dr. XXX

De mi mayor consideración,

Tengo el agrado de dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo muy cordialmente y comunicarle que la suscrita está realizando un trabajo de investigación titulado **Influencia de los factores críticos en la reducción de ausentismo de agentes de seguridad de los juegos Panamericanos 2019**, de la Universidad Ricardo Palma.

Por tal motivo, solicito respetuosamente su valiosa opinión de juicio de experto con relación a las respuestas según el instrumento que a continuación adjunto.

Agradezco por anticipado la atención prestada a la presente, se despide de Usted.

Atentamente,

Doctor. XXXX
DNI XXX

7. Solicitud de información

Solicitud: Información de los registros de Personal de seguridad Servican SAC para los juegos panamericanos 2019

Señor
Félix Toledo
Gerente de Administración y Finanzas
Servican SAC

Estimado señor Toledo:

Jorge Eduardo Moncada Ameghino y Irma Kathia Murillo Siancas, egresados de la Universidad Ricardo Palma, estamos desarrollando la presente investigación titulada **“INFLUENCIA DE LOS FACTORES CRÍTICOS Y LA REDUCCIÓN DE AUSENTISMO EN AGENTES DE SEGURIDAD DE LOS JUEGOS PANAMERICANOS 2019”**, por este motivo, consideramos importante recabar información del perfil del personal de seguridad, con la finalidad de procesar información, donde se tiene como principio la seguridad estadística y el uso solo será para el análisis de la tesis y sus variables (de manera conjunta).

Por ello, solicito a su despacho para poder seguir con la investigación y mejorar herramientas de selección de personal de seguridad con un perfil específico.

Irma Kathia Murillo Siancas
DNI: 08887137

Jorge Eduardo Moncada Ameghino
DNI: 07503526

8. proceso de selección usando ERI / ITPC

Para entender mejor el proceso de Selección con ERI / ITPC, se ha encontrado una serie de etapas, que deben ser medibles en función a:

1. Definición de perfiles

- Determinar claramente que se busca, de forma realista
- Niveles de exigencia
- Tiempo de contratación

2. Establecer parámetros de búsqueda

- Cantidad de personas a contratar
- Back Up
- Cruce de información (Antecedentes penales, judiciales, policiales y Multas JNE)

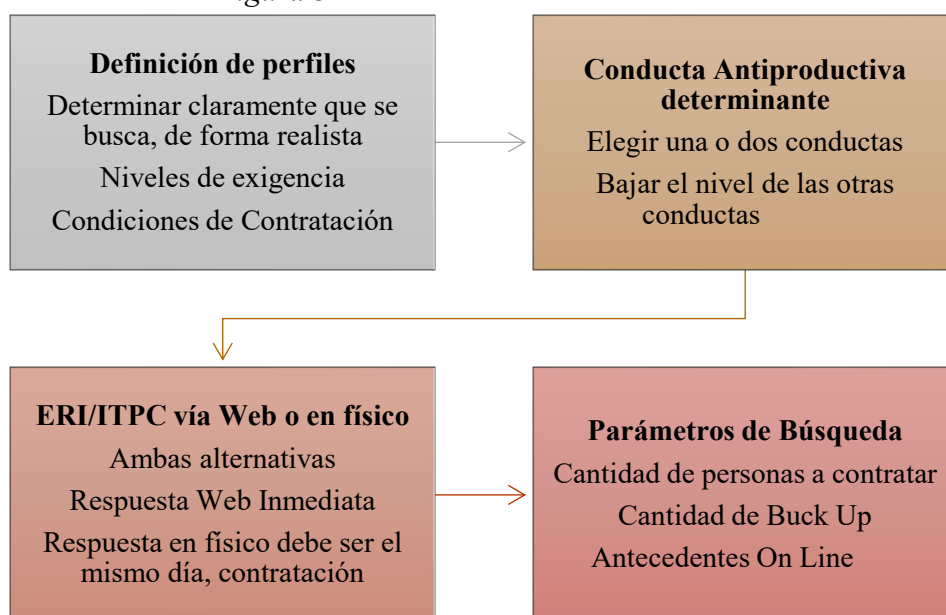
3. Enfocar que conducta anti productiva se puede evaluar

- Elegir una o dos conductas
- Las demás conductas bajar los niveles, para enfocar directamente a lo que se necesita

4. Aplicación de la prueba ERI/ITPC vía Web o en físico

- Tener ambas alternativas de aplicación
- Tener las respuestas al mismo día, no dejar pasar al día siguiente

Figura 3. Proceso de selección ERI/ITPC



Fuente. Propia.