



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

Tesis

**Estrategias para la retención al personal en una empresa de
seguridad y vigilancia privada, Lima 2021**

**Para optar el Título profesional de Licenciada en Administración y Dirección de
Empresas**

AUTORA

Br. Tadeo Oré, Cyntia Jasmin

Código ORCID

0000-0002-0500-1358

LIMA - PERÚ

2021

Tesis

**Estrategias para la retención al personal en una empresa de
seguridad y vigilancia privada, Lima 2021**

Línea de investigación general de la universidad

Economía, Empresa y Salud

Línea de investigación específica de la universidad

Sistema de Calidad

Asesor

Dr. Sánchez Roque Leoncio Robinson

Código ORCID

0000-0003-1336-8288

Miembros del Jurado

Capristán Miranda, Julio (ORCID: 0000-0001-5741-7438)

Presidente del Jurado

García Chumioque, Florisa Graciela (ORCID: 0000-0002-5972-4164)

Secretario

Nolazco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Vocal

Asesor temático

Sánchez Roque, Leoncio Robinson (ORCID: 0000-0003-1336-8288)

Dedicatoria

Esta tesis se lo dedico con mucho amor a mis amados padres Anita y Hernán; por apoyarme en cada paso y ser parte de mi crecimiento personal y profesional.

A mis hermanos Faxsleni y Joseph por motivarme siempre a seguir adelante y nunca rendirme.

Agradecimiento

A Dios por guiarme y nunca abandonarme.

A la Universidad Norbert Wiener, mi casa de estudios, que ha permitido mi desarrollo personal y profesional.

A la Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza, por su vocación de servicio y su gran apoyo.

Al Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos por su vocación de servicio y gran apoyo brindado en este trabajo.

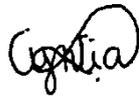
Al Dr. Sánchez Roque Leoncio Robinson por la comprensión, paciencia y apoyo en este trabajo

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES-FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 13/03/2020
REVISIÓN: 01			

Yo, Tadeo Oré Cyntia Jasmin estudiante de la escuela académica de Negocios y competitividad de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Estrategias para la retención al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021" para la obtención del título profesional de: Administración y Dirección de empresas es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Tadeo Oré Cyntia Jasmin

DNI: 72838898



Huella

Lima, 02 de Diciembre del 2021

Índice

	Pág.
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaración de autoría	vi
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Índice de cuadros	xii
Resumen	xiii
Resumo	xiv
Introducción	15
CAPITULO I: EL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	20
1.2.1 Problema general	20
1.2.2 Problemas específicos	20
1.3 Objetivos de la investigación	20
1.3.1 Objetivo general	20
1.3.2 Objetivos específicos	20
1.4 Justificación de la investigación	20
1.4.1 Teórica	20
1.4.2 Metodológica	21
1.4.3 Práctica	21
1.5 Limitaciones de la investigación	22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes de la investigación	23
2.1.1 Antecedentes internacionales	23
2.1.2 Antecedentes nacionales	25
2.2 Bases teóricas	27

2.2.1 Rotación de personal	27
2.2.2. Estrategias para retener al personal	37
CAPITULO III: METODOLOGÍA	47
3.1 Método de investigación	47
3.2 Enfoque	47
3.3 Tipo de investigación	47
3.4 Diseño de la investigación	48
3.5 Población, muestra y unidades informantes	48
3.6 categorías y subcategorías	49
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	51
3.7.1. Técnicas	51
3.7.2. Instrumento	51
3.7.3. Descripción	52
3.7.4. Validación	53
3.7.5. Confiabilidad	54
3.8 Procesamiento y análisis de datos	54
3.9 Aspectos éticos	55
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
4.1 Descripción de resultados cuantitativos	56
4.2 Descripción de resultados cualitativos	62
4.3 Diagnóstico mixto	66
4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia	68
4.5 Propuesta	71
4.5.1 Categoría solución (conceptualización)	71
4.5.2 Objetivo general y específicos de la propuesta	72
4.5.3 Impacto de la propuesta	79
4.5.4 Direccionalidad de la propuesta	80

4.4.1 Entregable 1	83
4.4.2 Entregable 2	83
4.4.3 Entregable 3	84
4.5 Discusión	85
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	89
5.1 Conclusiones	89
5.2 Recomendaciones	90
REFERENCIAS	91
ANEXOS	100
Anexo 1: Matriz de consistencia	101
Anexo 2: Evidencias de la propuesta	102
Anexo 3: Instrumento cuantitativo	130
Anexo 4: Instrumento cualitativo	131
Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	132
Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos	138
Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)	142
Anexo 8: Transcripción de las entrevistas	144
Anexo 9: Pantallazos del Atlas.ti	150

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz de categorización de la categoría problema	50
Tabla 2. Matriz de categorización de la categoría solución	50
Tabla 3. Expertos que validaron el instrumento	53
Tabla 4. Expertos que validaron la propuesta	54
Tabla 5. Confiabilidad del cuestionario	55
Tabla 6. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Beneficios laborales.	56
Tabla 7. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Desarrollo personal.	58
Tabla 8. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Condiciones físicas.	60
Tabla 9. Pareto de la categoría rotación de personal.	70

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Beneficios laborales	56
Figura 2. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Desarrollo personal	59
Figura 3. Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Condiciones físicas	61
Figura 4. Análisis cualitativo de la sub categoría beneficios laborales.	63
Figura 5. Análisis cualitativo de la sub categoría Desarrollo personal.	64
Figura 6. Análisis cualitativo de la sub categoría Condiciones físicas.	65
Figura 7. Análisis de la categoría Rotación de personal	66
Figura 8. Pareto de la categoría Rotación de personal	69

Índice de cuadros

	Pág.
Cuadro 1. Plan de actividades Objetivo 1	76
Cuadro 2. Presupuesto del programa de incentivos monetarios y no monetarios	76
Cuadro 3. Plan de actividades objetivo 2	77
Cuadro 4. Presupuesto del programa de inducción y capacitación	77
Cuadro 5. Plan de actividades objetivo 3	78
Cuadro 6. Presupuesto del programa de selección interna	79
Cuadro 7. Matriz de direccionalidad de la propuesta – Objetivo 1	80
Cuadro 8. Matriz de direccionalidad de la propuesta – Objetivo 2	81
Cuadro 9. Matriz de direccionalidad de la propuesta – Objetivo 3	82

Resumen

El presente estudio, que lleva como título “Estrategias para la retención al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021”, se realizó con el objetivo principal de proponer estrategias a fin de poder retener y fidelizar al área operativa conformado por agentes de seguridad.

Para la elaboración del estudio, se desarrolló en un sintagma holístico, de enfoque mixto, tipo proyectivo, con el método inductivo – deductivo. La población fue de 100 trabajadores, donde la muestra estuvo conformada por 87 colaboradores. Por lo cual, se realizó la entrevista a 3 unidades informantes con mayor antigüedad como el jefe de recursos humanos, coordinadora de operaciones y jefe de operaciones. Dada la situación actual por la Covid-19, se realizó la encuesta online para recaudar información y poder identificar la problemática. Para el análisis se realizó de manera individual, primero la información cuantitativa luego la cualitativa, para después, agrupar ambos para adquirir el análisis mixto. Asimismo, se desarrolló el proceso y estudio de los datos por medio del Microsoft Excel y atlas ti 9.

De acuerdo a los resultados, se evidenciaron tres puntos críticos que influyen en la rotación y el buen desempeño en los colaboradores. De tal manera que se plantearon alternativas de solución como: programa de incentivos monetarios y no monetarios, programa de inducción sobre el uso del botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (seguridad y salud en el trabajo) y programa de proceso de selección interna, con la finalidad de motivar, fidelizar y retener al colaborador de la empresa de seguridad y vigilancia privada.

Palabras clave: Rotación de personal, beneficios laborales, desarrollo personal, condiciones físicas.

Resumo

O presente estudo, que leva como título "Estratégias para a retenção do pessoal em uma empresa de segurança e vigilância privada, Lima 2021" foi realizado com o objetivo principal de propor estratégias para poder reter e fidelizar a área operacional formada por agentes de segurança.

Para a elaboração do estudo, foi desenvolvido numa sintagma holística, de abordagem mista, tipo projetivo, com o método indutivo - dedutivo. A população era de 100 trabalhadores, onde a amostra consistia de 87 colaboradores. Portanto, a entrevista foi realizada com 3 unidades informantes de maior senioridade, como o chefe de recursos humanos, coordenador de operações e chefe de operações. Dada a situação atual do Covid-19, foi realizada uma pesquisa on-line para coletar informações e identificar os problemas. A análise foi realizada individualmente, primeiro as informações quantitativas, depois as informações qualitativas, e depois as duas foram agrupadas para adquirir a análise mista. Da mesma forma, o processo e estudo dos dados foi realizado utilizando o Microsoft Excel e o atlas ti 9.

De acordo com os resultados, foram identificados três pontos críticos que influenciam a rotatividade e o bom desempenho dos funcionários. Foram propostas soluções alternativas, tais como: um programa de incentivos monetários e não monetários, um programa de indução sobre o uso do botão de pânico e treinamento em questões de SST (saúde e segurança no trabalho) e um programa de seleção interna, com o objetivo de motivar, fidelizar e reter os funcionários da empresa privada de segurança e vigilância.

Palavras chaves: Rotatividade do pessoal, benefícios de emprego, desenvolvimento pessoal, condições físicas.

Introducción

La rotación de personal es un problema muy frecuente en todas las empresas; puesto que los colaboradores deciden renunciar por diversas razones como: la falta de incentivos y reconocimientos, escasez de una promoción interna, carencia de un desarrollo profesional y un inadecuado ambiente laboral.

La presente investigación titulada “Estrategias para la retención al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021”, fue estudiada con la finalidad de retener y fidelizar al talento humano, dentro de este contexto se estableció como categoría problema la rotación de personal, así como, sus subcategorías, las cuales fueron: beneficios laborales, desarrollo personal y condiciones físicas.

Para una indagación completa, se desarrolló el enfoque mixto, con los métodos deductivo e inductivo, asimismo, para la recopilación de datos, se elaboró el holístico, de esta manera se ha logrado establecer alternativas de solución.

En el capítulo I, se explica el problema basado en un enfoque internacional, nacional y local, para luego precisar el problema general y los problemas específicos, después adquirir la formulación del objetivo general y los objetivos específicos del presente estudio. También, se justifica la investigación de forma teórica, metodológica y práctica, finalmente se hace mención a las limitaciones de la investigación.

En el capítulo II, se exponen los antecedentes que han sido desarrollados en la investigación, orientados en el ámbito internacional, nacional y local, en el cual hace mención al objetivo, metodología, resultado y conclusión. Del mismo modo, se expone las bases teóricas, las cuales está conformado por las teorías y conceptos de la categoría problema, asimismo, las teorías y conceptos de la categoría solución.

En el capítulo III, se elabora la metodología de la investigación, donde se hace referencia al método, enfoque, tipo y diseño de indagación, también, se desarrolla la población, la muestra y las unidades informantes, asimismo, se menciona las categorías y subcategorías del problema y solución del presente estudio. Por otro lado, se evidencia las técnicas e instrumentos, descripción, validación y confiabilidad, culminando con el procesamiento y análisis de datos, así como los aspectos éticos que fueron elaborados en la presente indagación.

En el capítulo IV, se precisa la presentación y discusión de los resultados de la presente investigación, desarrollándose mediante un análisis de los datos cuantitativos y cualitativos, para luego exponer un diagnóstico mixto e identificar los factores de mayor relevancia. Para el desarrollo de la propuesta, primero, se logra priorizar los problemas, segundo, se elabora la consolidación, tercero, se fundamenta y conceptualiza la categoría solución, cuarto, se proyecta el objetivo general y específicos, quinto, el impacto de la propuesta, sexto, la direccionalidad de la propuesta donde está orientado en una matriz que conforma actividades, cronograma, presupuesto, KPI y entregables. Finalmente se concluye en la discusión de los resultados.

En el capítulo V, se detalla las conclusiones y recomendaciones que son expuestas mediante los objetivos del estudio de indagación. Por último, se desarrolló las referencias y anexos a la indagación elaborada.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La rotación del personal, se puede determinar como la salida voluntaria e involuntaria de un grupo de trabajadores, así como el ingreso de otros para poder reemplazarlos, las razones por las que se da la salida del colaborador son por decisión de la persona o por la compañía. En este sentido, un estudio realizado por Chile, indica que el porcentaje de rotación decayó en 4.8% en tan solo 12 meses, teniendo en consideración, que el 21,9% de las personas evaluadas informo haber rotado de trabajo en el último semestre. Dicha cifra indica que Chile es el tercer país con esta problemática superado solo por Canadá con 7,9% y Portugal con 5.9%. Adicionalmente, se enfatizó que para evitar la rotación se mejoren las condiciones de trabajo para obtener colaboradores satisfechos y comprometidos con la organización (Randstad Workmonitor, 2020).

En México, se elaboró un informe el cual indica que la rotación de personal alcanzo el 16.75%, ello significa que los colaboradores optaron en alejarse de las compañías para poder ocupar otros lugares de trabajo, buscar nuevas opciones o dejar de laborar. Los trabajadores se encuentran interesados en que las organizaciones le brinden oportunidades y posibilidades para su crecimiento laboral. Por lo tanto, la alta rotación genera que las empresas inicien un nuevo proceso de atracción y contratación del personal, está estimado que el valor que causa el sustituir un trabajador es alrededor de 35% de su salario anual (Expansión, 2020).

Por otro lado, según el análisis ejecutado en EE.UU. por Gallup, conforme a la rotación de personal se determinó que el 70% de las personas encuestadas están disconformes con su puesto de trabajo y el 30% declaro estar comprometido y dichoso en su centro laboral. Los trabajadores se sienten insatisfechos por la falta de reconocimiento, oportunidades de crecimiento, remuneración, clima laboral y deslealtad de su empleador, al mismo tiempo, el 57% señala que, se siente ignorado por su jefe y el 41% indica tener conocimiento del propósito de la compañía (Info Capital humano, 2017).

La indagación refiere que se tiene que tener en cuenta las causas a examinar en el área de reclutamiento y selección para prevenir reemplazar frecuentemente a los trabajadores. Análisis realizados en Bersin y Deloitte indican que reemplazar a un colaborador le puede

generar a la compañía hasta el 400% del salario mensual por los costos generados como el proceso de entrevistas, contratación, capacitación y tiempo en poder cubrir la vacante. Asimismo, se detalló que existen diversos motivos que influyen en la alta rotación de personal como el clima laboral, carencia de crecimiento, prestaciones, compensación y falta de información en la captación. Es por ese motivo, que para evitar una rotación frecuente se tiene que tener un proceso de selección adecuado, capacitar y acompañar en el proceso a los colaboradores seleccionados para que se sientan motivados y comprometidos con la organización teniendo en cuenta que el salario no es lo único que motiva a la persona si no el buen trato, el reconocimiento y la recompensa a los objetivos alcanzados (El economista, 2021).

Perú ocupa uno de los índices más elevados de rotación alcanzando el 20,7%. En una investigación de evaluación elaborado en Saratoga de PricewaterhouseCoopers, indica que distintas empresas vienen combatiendo esta problemática por el cual es importante propiciar un buen clima laboral, teniendo en cuenta que los colaboradores no solo buscan un trabajo si no, un espacio de relacionamiento y que contribuya en su crecimiento profesional (El economista, 2019).

Por otra parte, en un estudio realizado el gasto que origina que el colaborador se retire de manera voluntaria o involuntaria trae efectos negativos en la compañía. El informe de Paysa, plataforma que se encarga de retener al personal humano indica que para la retención en sectores tecnológicos es menor a dos años y hasta el sitio web de Google labora constantemente en la problemática puesto que, los colaboradores ya no permanecen en la empresa por más de 24 meses. Desde otra perspectiva, Gallup, refiere que sustituir a un colaborador vale el 150% de su remuneración anual (Computrabajo, 2019).

Adicionalmente, la rotación de personal es una dificultad en las áreas corporativas y de tercerización puesto que, el rubro de limpieza y de seguridad son los que más rotan, esto genera volver a iniciar un nuevo proceso de selección y contratación hasta conseguir al personal idóneo que cumpla con los requisitos para cubrir el puesto. Se propone dar mayor énfasis en los procesos de recursos humanos y verificar que factores inciden en que el colaborador se retire de la organización. Asimismo, se considera que las empresas deben dar prioridad e importancia a los programas de reconocimiento y línea de carrera debido a que,

un agradable clima laboral será definitivo para retener al colaborador porque se le considera una pieza fundamental en la compañía (Grupo Eulen, 2019).

La organización de estudio se encuentra ubicada en el distrito de Surco en la ciudad de Lima, está asociada a la CCL y cuenta con la certificación ISO 9001:2015 y BASC 2015 vs 5-2017. Está dedicada a brindar servicios de agentes de seguridad privada con arma o sin arma, prevencionistas de riesgos, prevencionistas de pérdidas, operadores centro control y resguardo. Sin embargo, en la organización se detectaron diversas causas que afecta negativamente en la rotación de personal.

Los colaboradores constantemente optan por retirarse de la empresa sin previo aviso ni con anticipación, ello se ha venido dando de manera continua y no se le ha dado la importancia necesaria, lo que ocasiona malestar entre las áreas encargadas. Esto se debe a la baja remuneración que percibe el agente de seguridad considerando que laboran entre 12 a 24 horas con turnos rotativos de una semana día y noche. Los beneficios que perciben como gratificación, Cts. son a base de 1100 y vacaciones tan solo 20 días. Considerando que para que ingresar a laborar en la empresa tienen que contar con experiencia de 1 año, secundaria completa, curso Sucamec vigente, licencia de arma L4, no contar con deudas ONPE, no tener antecedentes penales, policiales y judiciales.

Por otro lado, la empresa no le brinda programas de capacitación como de primeros auxilios, lucha contra incendios, normas y procedimientos, programas de reconocimiento por el tiempo laborado, bonos nocturnos, bonos extras y programas de formación profesional puesto que, los colaboradores requieren estudiar una carrera técnica o universitaria. Además, el clima laboral no es agradable debido a que no reciben un buen trato por parte del área de operaciones.

De igual manera, a los agentes de seguridad no les posicionan en un puesto fijo o zonas aledañas a su distrito, solo les ubican como reten por lo tanto tienen que ir a cubrir servicio en zonas alejadas a su domicilio. Es por ese motivo que los colaboradores eligen retirarse de la empresa por la falta de pasajes y por el tiempo que les toma en ir a su unidad.

Finalmente, la empresa se demora en depositarles su respectivo salario, teniendo en cuenta que las fechas de pagos son los días 20 con el 35% y el día 5 con el 65% del restante de su remuneración que es a base de 1250 soles. Esto causa incomodidad en el colaborador debido a que su sueldo lo percibe posteriormente entre dos o tres días.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo mejorar la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la situación de la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021?

¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.

1.3.2 Objetivos específicos

Analizar la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.

Identificar los factores de mayor incidencia en la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Este trabajo de investigación se sustenta en la teoría de las relaciones humanas porque otorgó a la indagación considerar la importancia de contar con programas para

mejorar la satisfacción y el desempeño en los colaboradores. Por otro lado, se mencionó a la teoría de motivación e higiene, porque tiene en cuenta las condiciones de trabajo donde permanecen los factores motivacionales que representa a uno mismo, al mismo tiempo, contamos con los factores de higiene que no depende de la persona, en el cual es primordial poder identificarlos porque aportara a comprender los motivos que influyen en que el trabajador no pueda realizar sus funciones de manera exitosa, de tal manera opte por retirarse de la compañía. Finalmente, la teoría de las necesidades permitió conocer y poder identificar las necesidades de los colaboradores para obtener mayor motivación y rendimiento laboral, comprendiendo de este modo que ello aportara en disminuir la salida voluntaria e involuntaria del colaborador en la organización.

1.4.2 Metodológica

En la presente indagación se planteó el enfoque mixto-proyectivo el cual proporcionó poder analizar y observar un estudio más completo, asimismo se utilizó el sintagma holístico en vista que permite dar a conocer con mayor detalle la problemática de estudio. La investigación proyectiva es de gran aporte para generar propuestas y opciones de mejora, así reducir la rotación en la compañía. El nivel comprensivo, tiene como propósito entender de forma correcta el problema de estudio. El método inductivo se basa desde el inicio para terminar en un desenlace final y el método deductivo se basa desde un término final para llegar al principio. Se empleó la encuesta y cuestionario para el cuantitativo, seguidamente la entrevista y la guía de entrevista para lo cualitativo. Las respuestas recolectadas en ambos estudios permitieron conocer las causas que genera el motivo de salida en los individuos para posteriormente proponer estrategias para retener al personal.

1.4.3 Práctica

Esta investigación radica en una propuesta que ayude a solucionar el problema de rotación de personal en los agentes de seguridad puesto que, carecen de herramientas para realizar sus funciones diarias. La empresa no le brinda programas de incentivos, línea de carrera, inducción y capacitación. Se estima, que la investigación aporte para disminuir la rotación de personal, teniendo en cuenta la implementación de programas para mejorar la motivación, retención y desempeño laboral.

1.5 Limitaciones de la investigación

Los estudios se desarrollaron desde agosto a diciembre del 2021 donde se investigó la problemática en la compañía de vigilancia.

Referente al lugar de estudio, se ejecutó en la empresa de seguridad y vigilancia privada ubicada en la sede de Surco. El estudio sobre la problemática se realizó en el área de operaciones integrado por agentes de seguridad.

Las principales herramientas utilizadas en la indagación son: el internet, encuestas online y entrevistas virtuales por la plataforma Zoom, debido a la situación que se está atravesando ocasionado por la Covid-19. Teniendo en cuenta que no se puede tener contacto físico con el personal operativo conformado por agentes de seguridad.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

En Colombia, Bernal, Páez, Barrera, Barrios y Salamanca (2020) efectuó una indagación sobre los motivos incurridos en la salida del trabajador de la compañía Skiros Ltda. El objetivo de estudio fue determinar de qué forma la escasez de incentivos y disminución de entusiasmo impacta en el retiro de los empleados de operaciones. La exploración se ejecutó mediante el estudio cuantitativo y como técnica se empleó dos cuestionarios el de riesgo psicosocial y de satisfacción laboral, teniendo como muestra a 20 colaboradores de una población general de 200. Cuyos resultados manifestaron el 35% de los colaboradores se encuentran insatisfechos, 30% indiferentes, 25% algo insatisfecho y el 10% algo satisfecho, ello indica que efectivamente en la empresa de seguridad existe desmotivación, insatisfacción laboral y compromiso por parte de los colaboradores indicando que no se les brinda una buena remuneración, reconocimiento, recompensa a sus labores diarias y oportunidades laborales lo cual afecta negativamente en la rotación de personal. La investigación concluyó que, el área de recursos humanos se enfocara en las necesidades, opiniones y sugerencias de los colaboradores, asimismo, se implementara programas de capacitaciones, programas de reconocimientos con beneficios de una remuneración adecuada y estabilidad laboral.

Asimismo, Gómez y Martínez (2018) efectuaron un estudio sobre los programas que se tiene que evaluar para disminuir la rotación laboral de la compañía Cigeseg. Su objetivo fue poder determinar que métodos aportarían en cuanto al desarrollo por desvinculación en la compañía de vigilancia. Se efectuó el método de análisis bajo el mixto – descriptivo y la muestra a 20 colaboradores mediante el instrumento de entrevista, también un análisis de la matriz DOFA, MMGO, PESTEL. Se manifestó que, de los evaluados, el 45% que en promedio cuentan con 3 meses en la empresa se sienten inseguros conforme a la estabilidad laboral, 65% no conoce las metas y logros propuesto por la organización. De tal manera se concluyó que, es importante implementar un plan estratégico que motive a los colaboradores en la empresa de seguridad y vigilancia privada.

De la misma manera, Galindo (2017) realizó un estudio relacionado respecto al impacto de la rotación laboral en la utilidad de la compañía Prosegur. Como finalidad se fundamentó si los gastos ocasionados por la rotación laboral influyen en las ganancias de la compañía. Para el estudio se utilizó el enfoque cuantitativo, de esta manera, como resultado se determinó que los costos originados por la rotación de personal perjudican de manera negativa la rentabilidad de la organización. El estudio concluyó que, es importante involucrar de manera positiva al colaborador otorgándole capacitaciones, programas para su crecimiento y desarrollo personal e incentivo, ello evitara la salida del personal.

Por otro lado, Salamanca (2016) en su indagación sobre el diagnóstico en la rotación de personal en una compañía de vigilancia mediante programas de formación profesional. El objetivo de esta evaluación se basó en poder establecer que procesos mediante el desarrollo humano son indispensables para generar compromiso, entusiasmo, bienestar y así disminuir la rotación laboral que perjudica a la empresa de vigilancia privada Seracis Limitada. El análisis se elaboró por medio de lo cualitativo y la muestra a 20 colaboradores entre ellos personal operativo y administrativo de la empresa de seguridad. De tal manera los resultados indicaron que existe alta rotación en el área operativa por el motivo que la remuneración percibida no está acorde a las tareas realizadas. Se concluyó que, tanto para el grupo administrativo y operativo el factor primordial el cual les motiva a seguir laborando es la estabilidad que le brinda la empresa y las obligaciones económicas que enfrentan diariamente.

En Colombia, Espitia, Herrera, Pérez y Ramírez (2016) realizaron un estudio sobre la evaluación de efectividad en los programas de retención del personal orientado en el rubro de vigilancia y seguridad privada en la empresa Nativa de Colombia Ltda. Cuyo objetivo fue constatar las estrategias de retención de personal enfocado en los colaboradores para disminuir el índice de rotación en la compañía. La investigación se realizó bajo el enfoque cualitativo además se utilizará la entrevista que serán grabadas para obtener mayor análisis de estudio mediante las respuestas generadas por los agentes de seguridad. Se obtuvo como resultado que, efectivamente existe alta rotación de personal lo cual genera gastos en el área de reclutamiento y capacitación por el nuevo puesto a cubrir, lo cual produce estancamiento en la empresa y sus colaboradores. Se concluyó que, para obtener resultados exitosos se debe involucrar al colaborador brindándole herramientas para su crecimiento laboral y personal generando fidelización y retención en cada integrante del equipo.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Sáenz (2018) en la evaluación respecto al impacto de la gestión de las retribuciones en la retención de los colaboradores en la compañía de vigilancia Zagas Protección SAC. El objetivo de estudio fue evaluar si repercute la gestión del salario en la retención de los trabajadores en la empresa de seguridad. La metodología de investigación se realizó mediante lo cuantitativo, aplicando la encuesta, asimismo, se recurrió al formulario conforme los 151 colaboradores de un grupo de 250. Como respuesta precisaron efectivamente se les brinda la adecuada información acerca de la estructura remunerativa a los colaboradores ello minimizara la rotación del personal. El estudio concluye que, el área de selección y reclutamiento tiene que actualizar los perfiles de trabajo, ello aportara en poder brindarle una buena inducción al colaborador cuando ingrese a laborar, asimismo también difundir la misma información a los colaboradores que ya se encuentran laborando en la empresa.

Caballero (2017) en su estudio acerca de la motivación y la rotación laboral en la organización. Su objetivo fue identificar de qué forma la motivación se relaciona con la rotación de los vigilantes en la compañía Argos Seguridad Integral SAC, la elaboración empleó el análisis cuantitativo, por consiguiente, lo revelado en la revisión preciso que no hay unión y relación positiva entre las variables. Se llegó a concluir que, no existe correlación entre la motivación y la rotación laboral dado que los colaboradores consideran que su desempeño y expectativas no guardan relación al ingresar o salir de la organización.

Cruz (2017) en referencia al estudio efectuado en Tarapoto - Perú, sobre la unión de la rotación laboral y el rendimiento, tuvo como objetivo de indagación determinar si existe correlación entre la rotación y el rendimiento de los vigilantes de la compañía Amazon Security Perú SR. El estudio inicio haciendo uso de lo cuantitativo, efectuó a 35 evaluados un sondeaje, Las réplicas sostuvieron un vínculo en lo investigado. Igualmente, como solución se tiene que reforzar la relación en el trabajo, la interacción para evitar los malos entendidos en consecuencia influirá positivamente en la motivación del vigilante. Por último, se señala que hay conexión en los puntos constituidos, rotación con 60% y rendimiento 45.7% sienta manifestado por los agentes de seguridad de la empresa.

Alvino, Teixeira & Yapurasi (2017) realizaron un estudio sobre los programas de captación y retención de los colaboradores del área operativa, cuyo objetivo fue identificar de

qué manera los planes de captación se relacionan con la retención de los vigilantes operativos de la compañía Vigiandina, La Victoria. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo no probabilística y el instrumento usado fue el cuestionario, donde la muestra estuvo enfocado en 50 colaboradores que estaban por retirarse de la organización, cabe señalar que la empresa cuenta con 800 colaboradores en el área de operaciones. Se obtuvo como resultado que el 18% indico que su motivo de salida fue por motivos económicos, 14% motivos familiares, 7% otros, 4% viaje, 2% localización, 2% estudios, 2% salud, 1% personales. Se concluyó que, el principal motivo por el cual el colaborador opta por retirarse de la organización es por problemas económicos y el pago de su liquidación le ayuda para cubrir su canasta familiar, por ello se recomienda que las alternativas de estudio deben ser evaluados por la alta dirección con el propósito de retener a los colaboradores implementando programas de capacitación, programas de cultura financiera y de préstamos.

Beltrán, Cárdenas, Delgado & Flores (2016) desarrollaron el estudio de investigación del uso de proyectos de bonificación en el ciudadano para restablecer en el trabajador la conservación en el rubro de vigilancia en Lima. El objetivo fue analizar si el implemento de los programas de bonificación aportado en compañías de vigilancia impacta en el grado de permanencia en las personas; la investigación se realizó mediante el enfoque cualitativo, descriptiva debido a que se empleó la recopilación y análisis por medio de las entrevistas a los evaluados conformados por el gerente, supervisores, agentes de seguridad y ex trabajadores. En definitiva, entorno a la compañía de seguridad carece en programas que generen recompensas, no existe comunicación por parte del área administrativa y operativa puesto que los agentes de seguridad no tienen conocimiento de los beneficios que brinda la organización. Se concluyó que, el área de recursos humanos otorgará estrategias de comunicación sobre los programas de beneficios, se evaluará en las unidades de Lima las políticas de recompensas debido a que, esto beneficiará para obtener un agradable clima laboral, confianza y un trato adecuado en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia privada.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Rotación de personal

La teoría de las relaciones humanas hace referencia a que el rendimiento de los trabajadores en la organización ya no se encuentra establecido por lo monetario, aunque sigue siendo un factor importante, se le da mayor relevancia a la motivación que percibe constantemente el colaborador. Por ello se considera que para tener un aumento de motivación se requiere el apoyo, reconocimiento, motivación y capacitación por parte del empleador. Es importante contar con programas de capacitación, desempeño y línea de carrera para generar un desarrollo personal y profesional en el colaborador. Tomando en cuenta que cuando hay motivación en la organización genera disminución en la rotación laboral. Tal es el caso en el problema de evaluación, los agentes de seguridad rotan constantemente y el motivo es porque no se les brinda capacitaciones de seguridad, manejo de extintores, primeros auxilios, entre otros. De tal manera que la motivación es primordial para contar con colaboradores eficaces, comprometidos y reconocidos (Chiavenato, 2006).

Influye mucho como el colaborador se relaciona con sus compañeros de trabajo puesto que, si existe un mal manejo de comunicación o un mal accionar por parte de los demás, esto genera negatividad en la persona. La comunicación eficaz es un factor importante en el área de recursos humanos, ello origina relaciones positivas entre colaboradores, motivándolos a establecer objetivos, aumentando sus competencias y compromiso. Por ello se recomienda siempre tener buena comunicación entre colaboradores y jefes inmediatos para lograr grandes resultados en conjuntos, de tal manera que se lograra satisfacción y motivación para ambas partes (Carhuancho et al., 2019).

Recursos humanos posee gran importancia en las relaciones humanas, su objetivo es explicar que los colaboradores ya no solo trabajan por una remuneración sino por reconocimiento, desarrollo personal, desarrollo profesional y satisfacción laboral. Esta teoría hace hincapié en las relaciones humanas entre los colaboradores y la actitud del trabajador hacia su trabajo. El desarrollo personal es importante dentro de una organización debido a que, se considera que un colaborador comprometido y productivo genera ganancia para la organización. En el rubro de seguridad no existe la línea de carrera, no se brinda capacitaciones, ni reconocimientos por ello la teoría de las relaciones humanas nos brindara

aportes para implementar programas que influyan en el crecimiento personal y profesional del colaborador (Mayo, Lewin & Parker, 1930).

La teoría de motivación e higiene considera a dos factores, el extrínseco y el intrínseco, en el primero permanecen los colaboradores donde desarrollan sus actividades puesto que esto son verificadas y evaluadas por la organización, en el segundo se encuentra relacionado con las tareas que ejecuta el trabajador en base a su conducta y su desempeño laboral. Es importante la teoría en la investigación de estudio porque permite tener en cuenta los factores de trabajo que influyen en que el colaborador no pueda realizar sus funciones adecuadamente. Si detectamos los motivos que se genera dicha situación se podrá plantear estrategias para la reducción del personal en la organización (Chiavenato, 2006).

La teoría de motivación refiere que existen indicadores que se deben tomar en consideración, los factores de higiene que están establecidas al entorno de trabajo que bien genera satisfacción o insatisfacción en los colaboradores, esto determinara si los resultados serán positivos o negativos en la organización. Del mismo modo se requiere detectar la razón que provoca que el trabajador se sienta insatisfecho y decida abandonar. Mediante ello se establecerá las diversas causas que ocasionan dicha problemática entre ellos se tiene el bajo salario que no está acorde a las funciones realizadas, la falta de comunicación con los compañeros o con los jefes inmediato y la escasez de desarrollo profesional (Griffin & Moorhead, 2010).

La teoría de motivación e higiene menciona que mediante estos factores se puede apreciar el comportamiento del talento humano, el factor de motivación está conformada por la satisfacción donde se integra el logro, reconocimiento y responsabilidad mientras que el factor de higiene está constituido por la insatisfacción donde se fundamenta el sueldo percibido, beneficios, línea de carrera, entorno y el lazo con los compañeros (Chiavenato, 2006).

Maslow, refiere que, para llegar a la satisfacción, la persona debe completar cada etapa desde la más mínima que son las necesidades fisiológicas hasta llegar a la máxima que es la autorrealización. Asimismo, se considera que las personas son impulsadas por las necesidades y logrando ello se puede superar todos inconvenientes que se presenten en el día a día en el

campo personal y laboral. Identificando los 5 niveles jerárquicos en las necesidades de los colaboradores dentro de la organización, permitirá conocer los objetivos y satisfacer cada nivel, por lo tanto, se tendrá talento humano más comprometido e involucrado y disminuirá la desvinculación (Maslow, 1991).

Como primer plano se halla la más básica para la persona, luego va escalando logrando subir y permanecer en las necesidades más altas, para así llegar a la meta máxima que es la autorrealización. Pero lamentablemente no todos logran alcanzar las cinco etapas de las necesidades dado que, ello se detiene en la de estima, otras solo logran estar en las necesidades sociales. De tal manera, la teoría de Maslow se puede incluir en el ámbito laboral, cuando un colaborador requiere trabajar y recibir una remuneración, pero también solicita que la empresa le provee condiciones físicas agradables como un buen ambiente, base, materiales, equipos, entre otros. Por lo cual se logrará cumplir con las funciones adecuadamente (Chiavenato, 2006).

Existe 5 niveles de necesidades que el talento humano desea lograr, entre ellas tenemos la necesidad fisiológica que incluye el comer, dormir, beber. Seguidamente mientras logra satisfacerse va en busca de otro nivel como la necesidad de seguridad, social, estima y al final donde todos quieren estar es en la autorrealización que es el máximo nivel. Por lo tanto, la satisfacción laboral en los colaboradores se encuentra dañado porque la organización no le brinda a la persona herramienta para que crezca profesionalmente por ello incluyendo las teorías de las necesidades se tendrá colaboradores eficaces y felices con su organización (Chiavenato, 2006).

Se le considera a la rotación de personal como el retiro voluntario o involuntario, el primero es por decisión del colaborador y el segundo es por las fallas que tiene la organización por ello se tiene que tener en cuenta que la alta rotación genera efectos negativos en la organización como el incremento en los costos. Para luego atraer, contratar al empleado calificado en la vacante a ocupar, para obtener ello, se procede a publicar en las bolsas de trabajo, revisar curriculum vitae, verificar si el candidato cumple con los requisitos, entrevistarlo y capacitarlo para que cumpla con sus funciones correctamente (Robbins & Coulter, 2005).

El abandono al puesto de empleo afecta continuamente a la compañía, por ello se busca identificar que cifra de colaboradores se incorpora y se separa para hacer un análisis de comparación e identificar el nivel de rotación. De tal manera, se determinará las causas que inciden a que la persona opte por retirarse ya sea por motivos personales, motivos laborales o por decisión de la compañía. Es importante que las organizaciones le tomen la importancia necesaria al exceso de rotación de personal y en equipo hacer una evaluación de los motivos que origina dicha problemática asimismo plantear propuestas y soluciones que culminen con ello. Tomando en cuenta el valor de fomentar la estabilidad, un buen clima laboral y crecimiento en los colaboradores (Galarza, 2000).

Para toda organización es importante que su talento humano se mantenga estable pues ello ayuda a fortalecer y generar eficiencia. Por lo tanto, se considera a la rotación de personal como la salida y entrada de los colaboradores con respecto al número total de una organización ya sea por lugar o área de trabajo, departamento, sector o nivel jerárquico, asimismo, cuando se culmina el vínculo laboral existen dos factores que el colaborador puede tomar en cuenta. El primero, comunicar con anticipación su retiro de la organización presentando su carta de renuncia y el segundo, el colaborador procede a abandonar el trabajo dejando el puesto sin cubrir (Reyes, 2005; Littlewood, 2006).

Los beneficios laborales son esenciales para el empleado y la corporación. En la persona porque es un medio económico que aporta en su canasta familiar y es un incentivo por sus labores brindadas, y para la empresa porque contando con colaboradores comprometidos, motivados e involucrados genera productividad en la organización, asimismo, así como las empresas necesitan de los colaboradores para poder existir, los colaboradores también necesitan de ellos. Debido a que, en la actualidad la mayor parte del tiempo se permanece en las empresas (Koiwe, 2016).

Contar con beneficios laborales y compensaciones provee a una buena imagen en la organización y logra atraer colaboradores de mayor calidad. Entre los beneficios se integra los programas de bienestar, seguro de salud contra el cáncer, la vista, programas dentales, aportaciones a la AFP u OPN, gratificaciones, CTS, vacaciones, seguro vida ley en cuanto a las compensaciones se diferencia porque es remunerado solo cuando se cumple un trabajo realizado como los sueldos, bonos extras, bonos nocturnos (Huaman Resources Edu, 2016).

El departamento de RR.HH. debe tomar en consideración que implementando un programa de beneficios laborales y compensaciones se logra posicionar la organización. Los colaboradores requieren una compensación que les ofrezca seguridad, estabilidad y futuro laboral en la organización. De tal manera que con dichas estrategias se consiga retener, comprometer e involucrar a los trabajadores, además, resultará en la disminución del exceso de rotación de personal (Edmunds, 2012).

Por otro lado, los beneficios laborales se miden mediante el indicador de la remuneración el cual establece que es la recompensa que concede la compañía a sus colaboradores por sus labores realizados. Cabe resaltar que el sueldo es un factor motivacional, de tal manera se debe de establecer con un salario justo de acuerdo a las funciones que se desempeña en la organización para fortalecer la productividad y la eficiencia (Juárez, 2000).

La remuneración es un beneficio que percibe la persona cuando ejecuta un trabajo profesional o cumple una tarea encomendada por la parte contratante, lo cual recibe un pago por su excelente desempeño. Adicional a ello, en las compañías adquiere un nombre denominado salario mensual, cabe indicar que esto es percibido cada mes lo cual pasaría a ser una remuneración fija y este puede variar en ocasiones en un aumento por comisiones o premios (Pérez & Merino, 2012).

La remuneración es el pago otorgado por las compañías a sus colaboradores por su gran desempeño, esfuerzo, dedicación, conocimiento y habilidades a cambio de una retribución. Asimismo, las empresas consideran invertir en el talento humano siempre y cuando ellos puedan aportar en el logro de los objetivos planteados por la compañía, por eso, es importante que este incentivo este conforme al valor del puesto o cargo que se ocupa para crear un ambiente de igualdad y equidad (Chiavenato, 2009).

Los incentivos son las recompensas ofrecidas al colaborador de acuerdo a sus obligaciones efectuadas teniendo en consideración su rendimiento y desempeño en la organización. Además, tiene como objetivo poder incrementar la productividad en las áreas del departamento para que sus tareas sean realizadas eficientemente y por consiguiente

proceder a la retención brindando un grato ambiente laboral. Por otro lado, los incentivos pueden ser monetarios o no monetarios, pero se consideran un medio de pago adicional conforme al desempeño y resultados obtenidos por la persona, esta compensación se puede dar de manera individual o de forma grupal al equipo de trabajo (Dessler, 2009).

Los bonos son brindados por parte de la compañía como agradecimiento a las tareas desempeñadas, asimismo, se incluye a los bonos por permanencia que es efectuado cuando el trabajador cumple un tiempo determinado en la organización y como reconocimiento se le obsequia ello. Por lo tanto, tiene como objetivo conseguir el éxito para el colaborador como para la compañía, de esta manera se contará con trabajadores altamente productivos y que se labore en equipo para promover la retención del personal idóneo (Cava, 2017).

Los bonos son diseñados para recompensar al talento humano por su desempeño en sus tareas, incentivarlos a alcanzar metas específicas o aumentar el rendimiento laboral. El objetivo de los bonos es reconocer, agradecer, fortalecer el vínculo entre el colaborador y la compañía puesto que, ayudara a crear un agradable ambiente laboral donde permanezca la motivación, trabajo el equipo, el compañerismo, la comunicación y resolución de problemas (Arévalo, 2017).

El desarrollo personal se basa en lo que cada colaborador se identifica y se reconoce mediante sus valores, normas, hábitos, experiencias, aprendizaje y creencias lo cual genera una formación personal en su vida. Asimismo, una cultura organización con valores crea un sentido de pertenencia y ayuda a favorecer la integración entre los colaboradores. Finalmente aumentará el nivel de productividad, puesto que el permanecer en un entorno cómodo permitirá un buen manejo de realización de labores (Jiménez, 2015).

El desarrollo personal es la formación, experiencia, educación, capacitación adquirida por el trabajador y difundida por la empresa. El apoyo por parte de la organización genera en el colaborador el aumento de su potencial para adquirir nuevos conocimientos, incrementa su eficiencia laboral y disminuye la rotación del personal. También, hace referencia a las oportunidades que ofrecen las compañías para el progreso en el potencial del talento humano, otorgándole conocimientos, herramientas y habilidades para el logro de un buen desempeño (Estrada & Poémape, 2020).

Es trascendental tomar en cuenta que un colaborador que se siente conforme, apoyado y feliz consigo mismo se convierte en un ser productivo. Por lo tanto, para que un trabajador pueda crecer como persona y como profesional se le debe proporcionar herramientas puesto que, un colaborador comprometido y productivo se considera parte de la organización, lo que también significara mayor ganancia para la otra parte (Ávila, 2019).

El Desarrollo personal se establece mediante el indicador de la capacitación el cual se define como una herramienta primordial que contribuye en generar conocimiento, habilidades y aprendizajes. Este indicador logra grandes beneficios tanto para el colaborador como para la organización puesto que, consigue una mayor productividad, rentabilidad, aumento de autoestima e identificación con la compañía y disminuye la rotación de personal (Siliceo, 2006).

La capacitación es suplementar a la educación y conocimientos adquiridos por el colaborador para proyectarlo a ocupar nuevos puestos o cargos en la organización. En ese sentido, el área de recursos humanos debe fomentar una responsable comunicación que estimulen una eficaz integración en el equipo de trabajo. El objetivo principal de la capacitación es poder generar colaboradores eficientes, preparados y altamente capacitados para que desarrollen sus funciones correctamente (García, 2019).

También, es un proceso donde el talento humano adquiere conocimientos, habilidades y competencias para que pueda ejercer un buen desempeño en su centro laboral, por ende, es un proceso de enseñanza donde ayude a la persona a tener un mejor desenvolvimiento en su campo personal o profesional, con estas técnicas podrá resolver cualquier inquietud o problema que se le presente en su entorno, además, aumentara su productividad y se sentirá parte de la organización (Chiavenato, 2011).

Asimismo, tiene como objetivo: preparar al talento humano para que este se desempeñe correctamente en su centro de trabajo, brindar oportunidades para el desarrollo personal o profesional, crear un clima laboral más satisfactorio, un mejor animo en la persona puesto que, brindándole herramientas sabrán como ejercer sus funciones y solucionar problemas. Por otro lado, las capacitaciones deben ser respondidas conforme a las necesidades de la compañía, por ende, debe estar alineado con los objetivos y el área, por ello, deben ser

estratégicas y para una adecuada dirección debe contar con una guía de capacitación y una lista de control para capacitación (Alles, 2015).

Adicionalmente, la línea de carrera es un indicador fundamental en el área de recursos humanos puesto que, implementándola genera motivación, fidelización, satisfacción y retención. Los colaboradores buscan oportunidades para que surjan en su ámbito vocacional por otro lado la entidad requiere contar con personal altamente calificado y preparado para afrontar nuevos. Asimismo, cuando un colaborador pasa continuamente ejecutando el mismo trabajo en el mismo ambiente y condiciones, ello genera una sensación de rutina. Puesto que, toda persona tiene una perspectiva de deseo o anhelo para poder superarse. Es importante brindar la oportunidad de un ascenso de tal manera influirá la autoestima, el ánimo y el compromiso por parte del trabajador (Prieto, 2013).

La línea de carrera es una oportunidad de crecimiento profesional lo cual ayuda a aumentar la motivación y el nivel de compromiso por parte del trabajador puesto que, le proporcionan nuevos retos y responsabilidades que contribuirán en su desempeño. Contar con este programa de promoción interna, trae beneficios para la compañía como: maximizar la productividad, maximizar la motivación y el compromiso, retener al talento humano y reducir el nivel de rotación en los colaboradores (Fernández, 2011).

El reconocimiento es un factor de motivación de parte del empleador al colaborador por su esfuerzo, logro, habilidades y cumplimiento de sus metas, además, fortaleciendo este indicador produce lealtad, productividad, motivación y retención en el talento humano. También, es ser distinguido y premiado por la ejecución de sus tareas diarias, lo cual siempre el talento humano espera ser retribuido al recibir un agradecimiento o una felicitación por parte de su empleador. Esto producirá el deseo de continuar, seguir en un mismo objetivo y un buen desempeño en sus funciones (Chiavenato, 2009).

El reconocimiento informal se describe cuando la alta dirección percibe el esfuerzo, trabajo y ánimo por parte de sus colaboradores por ello le brinda palabras de agradecimiento. Por otra parte, el reconocimiento formal se califica por los objetivos alcanzados por la organización, cuando se trabaja en equipo por una sola motivación. Finalmente, tiene como

finalidad sostener trabajadores inmensamente comprometidos y entusiasmados con la compañía (Joglar, 2014).

A los colaboradores les gusta ser reconocidos, respetados y valorados por su centro laboral, de tal manera que se cuenta con formas de reconocimiento como el económico y no económico. El dinero puede ser un medio motivador, pero para ello se debe tener un adecuado sistema de remuneración, contar con un tratado de igualdad y responsabilidad. Asimismo, existen formas de agradecer, reconocer y valorar el trabajo realizado por el talento humano teniendo en cuenta, que esto genera motivación e incremento en la productividad porque están siendo reconocidos por constante labor en la organización. Parte de los reconocimientos son: una felicitación delante del equipo de trabajo, un certificado de agradecimiento por su labor destacada, una medalla o una tarjeta de agradecimiento por el buen desempeño (Prieto, 2013).

Se les considera a las condiciones físicas como: los materiales o soporte que va a facilitar el desarrollo de funciones en los colaboradores, asimismo, se debe de considerar un ambiente cómodo con estructura de espacios, luz, temperatura, estruendo. De este modo se velará la protección, salubridad en el individuo, obtendrán un mejor rendimiento cuando se sienten seguros en su centro laboral, por ello es obligación de cada empresa pueda otorgar y garantizar la seguridad que ellos requieren, brindándoles una buena claridad, ventilación y no tener contacto con componentes contra la salud como el bullicio y humo (Aguilar, 2016).

Los colaboradores se encuentran interesados en presenciar un medio físico que este cómodo para poder realizar sus funciones con eficiencia. Estudios efectuados refieren que es importante contar con un clima tranquilo, luminoso, con materiales, equipos y soporte para un buen desempeño. Por otro lado, el no contar con un agradable entorno puede traer secuelas, incitar accidentes, lesiones y riesgos en la salud de la persona (Robbins & Judge, 2009).

Las condiciones físicas son indispensables, se encuentra asociada con la calidad, la seguridad y la limpieza del entorno de trabajo en la organización, considerando que, estos elementos influyen en el bienestar y salud de los colaboradores. Si se cuenta con un clima adecuado para laborar ello genera un gran aumento en el desempeño laboral. Por otro lado, las condiciones laborales se refieren a la calidad, la protección, la salubridad y un adecuado soporte que aseguren el bienestar del colaborador. Por ello se desarrolla en dos grupos: a)

condiciones ambientales, indica que está relacionada con las condiciones físicas donde puedan desarrollar sus tareas con los materiales necesarios y el colaborador pueda cumplir eficientemente su labor, b) condiciones de tiempo, se relaciona con la etapa de tarea, las horas extras, las horas nocturnas y los días de descanso que le concierne conforme a ley al empleado (Gonzales & López, 2016).

En las condiciones físicas, la luz tiene una gran importancia para que el colaborador pueda desarrollar sus obligaciones sin inconvenientes, ello hace hincapié no solo a la claridad percibida si no, en la suma que esta pueda ser acogida, de tal manera que, si existiera una luz excesiva este puede provocar daños en la vista, destempe, asimismo, es un creador de percances y de una inapropiada calidad de labor. Es por ese motivo que toda compañía debe contar con un alumbrado suficiente que no afecte en la estabilidad del talento humano (Coello, 2014).

El ruido es un factor importante dentro de las condiciones físicas puesto que, es una señal de bajo rendimiento profesional lo que provocaría deterioros en la salubridad del empleado como malestar de cabeza y problemas de oído, a mayor exceso de sonido, superior será la desmotivación laboral, además, los recursos materiales es un indicador que refiere que son los instrumentos usados para ejecutar las tareas correctamente, además, para obtener buenos resultados se debe tener en cuenta una buena luz puesto que, al existir esta deficiencia provocaría cansancio y malestar en la vista. Por lo tanto, ocasionaría percances y pésima calidad en el centro de labores (Coello, 2014).

En las condiciones físicas, se encuentra asociado la temperatura, donde fundamenta que se le debe otorgar una adecuada vestimenta al empleado considerando las el frío o el calor, asimismo, tener en cuenta en qué condiciones ejecutan sus funciones, puesto que, en situaciones de calor este puede ocasionar desvanecimiento, desecamiento, quemaduras, y en frío, podría producir padecimiento respiratorio o dificultad en los ojos (Estrada & Poémape, 2020).

2.2.2. Estrategias

La teoría de motivación e higiene elaborada por Frederick Herzberg expone que, los factores higiénicos están establecidos conforme al contexto que esta rodea a las personas e incluye las condiciones en que ejecutan su labor; ello se encuentra administrada por la compañía, entre ellos tenemos: las relaciones con el jefe, con los compañeros de su centro laboral, políticas de la compañía y seguridad en el centro de labores. Por otro lado, conforme a los factores motivacionales ello se relaciona directamente a la satisfacción del colaborador, entre ellos, el reconocimiento profesional, responsabilidad, oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional y autorrealización personal (Marín y Placencia, 2017).

La teoría de los dos factores, representa a los factores de motivación e higiene, donde la primera está relacionada con el reconocimiento, el sentirse agradecido, apreciado, valorado por su centro de labores, además, está el crecimiento profesional, responsabilidad y logros lo cual conduce a una satisfacción o insatisfacción personal. La segunda, se relaciona con los beneficios brindados por la compañía como una buena comunicación con los jefes, contar con un grato entorno laboral, la seguridad, beneficios laborales o salario estos contribuyen en la satisfacción. (Pontes, 2002).

Es fundamental que estos factores sean continuos puesto que, los colaboradores se sentirán motivados para desempeñar un buen trabajo, algunos logros motivacionales son: el reconocimiento, ascenso, crecimiento personal y profesional, condiciones laborales, estabilidad, seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, si no se logra la satisfacción esto puede traer consecuencias negativas en la compañía como: la baja productividad y la carencia de motivación (Freitas, 2015).

La teoría de las necesidades humanas desarrollada por Abraham Maslow plantea cinco condiciones necesarias para que la persona logre alcanzar la autorrealización. Por ello se representa en la jerarquía de cinco necesidades: fisiológicas, seguridad, social, estima y autorrealización, en el cual la primera, se refiere a las necesidades básicas del cuerpo de la persona, la segunda, indica la necesidad de sentirse protegida contra daños físicos o emocionales, la tercera, se abarca en necesidades individuales donde se conforma con la aceptación, el afecto, la pertenencia y amistad, la cuarta, se identifica con el respeto,

el logro, autonomía y la quinta, es la autorrealización, que está directamente desarrollado con lograr ser mejor personal, tener un crecimiento personal y profesional (Maslow, 1971).

La teoría las necesidades del ser humano se categorizan y se jerarquizan conforme a la importancia que cada una tiene, en el primer nivel se posicionan las necesidades más básicas, solo se pasara al siguiente nivel cuando estén satisfechas las necesidades inferiores y así, relativamente. Por ello, está conformada por cinco niveles donde se encuentra ubicada las necesidades fisiológicas es aquella conformada por la respiración, alimentación y dormir, la necesidad de seguridad y protección, la necesidad de sentirse integrado en la sociedad, el reconocimiento y el nivel más alto que es la autorrealización. El cual refiere que está fundada en que, si el colaborador no ha satisfecho el nivel inferior de necesidades, el nivel superior no será repercutido en su conducta puesto que, no todas las personas logran llegar a la cúspide de la pirámide. Cuando las personas han logrado satisfacer las necesidades inferiores, el más alto nivel dominara su conducta (Robbins, 2005).

Las estrategias se definen en una planeación para mejor y generar excelentes resultados en la compañía y por esto que se les puede medir por indicadores de gestión donde permitirá tomar acciones asertivas. También, son herramientas fundamentales en toda compañía porque permite alcanzar los objetivos donde se determine el éxito o fracaso, de esta forma, se requiere que sean claras y específicas donde todo el equipo de trabajo pueda estar alineado con la visión, misión, los valores y la cultura de la compañía. Si los objetivos están bien definidos cada integrante sabrá como desempeñarse en su puesto de labor y en equipo se logrará lo propuesto como organización. (Salgueiro, 2001).

Las estrategias se caracterizan por ser funcionales, donde se requiere emplear y aplicar los recursos necesarios con la finalidad de aprovecharlos al máximo, por ende, se busca diseñar en cortos plazos y se debe evaluar periódicamente. Además, tienen una conceptualización importante en un área globalizada, esto implica diversos métodos por la cual las organizaciones intentan poder buscarlas con el fin del cumplimiento de metas, por ello, debe estar constituida por el alcance, la asignación de recursos y las ventajas competitivas (Vílchez, 2009).

Existen diversas estrategias utilizadas hoy en día por las organizaciones, entre ellas tenemos la satisfacción laboral, la motivación laboral, las relaciones laborales, el

reconocimiento laboral, el método de trabajo, la claridad del rol, el manejo de conflictos, las capacitaciones, los valores de la empresa y la evaluación de competencias, las cuales sirven satisfactoriamente para el desarrollo óptimo de los colaboradores en relación a sus puestos de trabajo. Por otra parte, se debe tener en cuenta que hoy en día ante las diversidades presentadas, a nivel salud o económico, las organizaciones deben estar prestas a poder optar por estrategias que sigan cumpliendo el objetivo de la empresa, sin olvidar el capital humano (Quezada, 2009).

A fin de contrastar esta información, las organizaciones optan por adaptar un plan en margen a la globalización, teniendo en cuenta la rentabilidad económica actual y mediante la medición de los servicios que estén brindando, junto a ellos los valores que se van ejerciendo mediante el cambio de estrategias deben seguir el margen de los objetivos esperadas para la organización, puesto que, se tendrían resultados negativos para el posicionamiento de la marca. Asimismo, los planes estratégicos tienen que tener un óptimo liderazgo, la cual siempre opte por trabajar en equipo, la cual será el soporte para poder enfocar las estrategias optadas en una línea de búsqueda de soluciones, teniendo en cuenta a todos sus colaboradores y no solo a el plano administrativo, de esta manera se mantendrán un mejor manejo a nivel económico y administrativo (Asimow, 2019; Rezende, 2000).

En este sentido, sabemos que una de las principales estrategias que tiene una organización hacia sus colaboradores debe ser el clima organizacional, puesto que este método, implica asegurar un mayor eficaz mantenimiento del personal, la cual, a un largo plazo, generara que disminuya la rotación de personal, logrando fidelizar al colaborar con la empresa, mediante un compromiso transparente que se mantendrá por un periodo largo, asimismo, es necesario otorgarle las herramientas necesarias para que en equipo lograr alcanzar los objetivos (Rezende, 2000).

Las acciones estratégicas organizacionales permiten optimizar el clima organizacional y la eficaz adaptación frente al cambio, se pueden obtener mediante políticas y prácticas administrativas adecuadas que tengan como punto de referencia los colaboradores; asimismo, sus recompensas económicas, sociales y el trato sano y amable de sus directivos, sin que, por ello, los jefes pierdan la autoridad y el control de su personal. También, es de suma importancia que la cultura organizacional cuente con estas estrategias ya mencionadas, la cual generará actitudes éticas frente a los posibles cambios que se puedan presentar en el entorno organizacional, para que sirva como ejemplo de que

actitudes laborales deben mantenerse y cuáles van a tener que ir mejorando con el pasar del tiempo (Vílchez, 2009).

En este sentido, el clima organizacional se define como un esquema psicológico que tiene como fin mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores, es por ello que el clima organizacional tiende a basarse en el carácter que se puede producir en el medio de la empresa; asimismo, esto incluye las conductas de los colaboradores y se pueden basarse en los valores corporativos que posee la organización (García, 2009).

Las empresas requieren que sus colaboradores proporcionen su mayor esfuerzo en las funciones asignadas, pero se olvidan que ellos también solicitan su apoyo para impulsar su motivación, esto se logra mediante un programa clave, denominado incentivos. Puesto que, cuando son elaborados consiguen motivar a los trabajadores, por eso, es fundamental conocer la opinión de cada colaborador, con la finalidad de establecer estrategias para su bienestar. Por otra parte, estos estímulos se adoptan en una manera adecuada de poder recompensar y motivar al talento humano por su buen desempeño en su centro laboral, esto ayuda a poder atraer a nuevo personal, retener a los que se tiene en la organización, maximiza la productividad, minimiza los costes, errores y accidentes en el trabajo. Los incentivos se clasifican en monetarios y no monetarios, donde el primero es poder retribuir de manera económica la labor eficaz de los colaboradores de una empresa, que a su vez sirve como motivación intrínseca para poder potenciar el desarrollo laboral que a medida del tiempo pueda generar mayor recompensa. (Forti, 2018).

Los incentivos son premios otorgados cuando se logra conseguir los objetivos propuestos por la organización, también se le puede determinar como un bono por la cantidad de producción o resultados obtenidos. Estos estímulos se caracterizan por ser a) financieros donde está relacionado por la remuneración, los bonos, las comisiones, vacaciones, horas extras, horas nocturnas, entre otros, b) no financieros donde indica el crecimiento profesional, calidad de vida laboral, reconocimiento, promociones, seguridad, beneficios recreativos, médicos, odontológicos o apoyo social, c) laborales refiere que solo está identificado al desempeño mediante horarios flexibles, movilidad, d) recreativos, donde se ofrece horarios de descanso, diversión, recreación o paseos e) educativos, se le da la oportunidad de crecer profesionalmente mediante capacitaciones, convenios con universidades e institutos f) sociales, se da el reconocimiento públicamente en almuerzos, cenas con los jefes o supervisores, reuniones y eventos (Gonzales, 2020).

Los incentivos monetarios son una retribución económica donde implica una mejora salarial, este puede tener un impacto en el colaborador y en su productividad. Este estímulo se pueda retribuir como un aumento de sueldo, pagos extras, bonos y comisiones donde busca poder motivar e impulsar al colaborador a tener un mayor rendimiento en sus funciones y cuenta con un agradable medio laboral. Por otro parte, tenemos a los incentivos no monetarios, donde se caracteriza por motivar a los colaboradores, pero no con un medio económico sino, como una mejor flexibilidad de trabajo, reconocer sus logros, dar la facilidad de poder elegir su día de descanso, vacaciones y otorgar días libres (Barsallo, 2016).

Los incentivos monetarios son considerados como un bono adicional por el buen desempeño con el objetivo de aumentar la producción y la motivación de los miembros del equipo de trabajo. Asimismo, los incentivos no monetarios se le caracteriza como una ayuda social o moral donde busca motivar, valorar y elevar el desarrollo personal o profesional de la personal, por ello se clasifican en asistenciales donde está la asistencia médica, hospitalaria seguro vida ley o seguro de accidentes, también están los recreativos donde busca brindar condiciones de descanso, recreación y salud mental, los supletorios donde esta incorporado el vales de transporte, vales de consumo y por último, el adiestramiento, donde se le da la oportunidad de poder ejercer una carrera profesional donde le permita desempeñarse adecuadamente (Ventura, 2015).

Los programas de incentivos son elaborados para atraer, comprometer y retener al colaborador, puesto que, estos estímulos son beneficios para motivar la conducta positiva en el centro de labor. Asimismo, reconocer la gestión del empleado es gratificante para la persona porque considera que su esfuerzo vale la pena y le da el impulso para seguir laborando acorde a los objetivos, por otro lado, ofrecerle las condiciones físicas apropiadas como un correcto soporte, luz, ruido y herramientas beneficiara en la salud, seguridad y en el desempeño de la persona (Desller, 2009).

Un adecuado plan de incentivos proporciona un mejor entorno en el trabajo, donde se logra motivar a los colaboradores, se le da la oportunidad de un crecimiento profesional, aumentará el clima laboral, se trabajará en equipo, fidelizará al talento humano y atraerá a nuevos. Además, maximizara la productividad en los colaboradores, donde se esforzarán

en lograr los objetivos y esta forma obtener incentivos, por lo tanto, al maximizar su rendimiento también crecerá su productividad, se contará con talentos calificados puesto que, si una compañía cuida a sus colaboradores, personal nuevo quiera ingresar y ser parte de ella, se logrará un aumento de motivación y lealtad, se fomentará el trabajo en equipo donde todos se unan para llegar a la meta (Forti, 2018).

El objetivo de los incentivos, es contar con colaboradores altamente motivados para que su desempeño sea optimo en cuanto a sus funciones, pero esto se llevara a cabo se reúnen las siguientes características: este estímulo debe favorecer tanto al colaborador como a la organización, puesto que, el programa debe contar con la capacidad de llevar una evaluación para motivar al talento humano promoviendo su importancia en la compañía, además que, retendrá y atraerá al mejor colaborador. Por otro lado, los incentivos impulsan el trabajo en equipo y es una forma de agradecer el trabajo brindado de cada integrante de la compañía (Ventura, 2015).

El reconocimiento se refiere a un estímulo de motivación que está diseñado para manifestar afecto, estimar, animar, retribuir la buena labor y distinguir los logros de cada integrante del equipo, donde producirá satisfacción tanto en la vida como en el desarrollo de su labor porque se dará a conocer la consideración de su gestión en la compañía. Por ende, es un instrumento que tiene un impacto en la conducta y en la retención del talento humano (Pereyra, 2014).

La inducción es el proceso de adaptación donde el nuevo personal adquirirá nuevos conocimientos e información que será clave para su desempeño en la organización y sepa como integrarse a su centro de laborales, puesto que, una vez que se halla seleccionado al talento humano este debe ser orientado y capacitado, brindándoles las herramientas necesarias para el nuevo puesto a cubrir. Asimismo, en una inducción se comunican: los valores de la compañía, las políticas, la misión, visión y objetivos. Esto generara que el colaborador se adapte al equipo de trabajo y se sienta comprometido, con ganas de desempeñarse correctamente (Barbosa, 2012).

La inducción al talento humano se caracteriza por tres etapas: a) la inducción general, donde toma importancia el área de recursos humanos puesto que, presentara al

nuevo ingreso a su equipo de trabajo, dará a conocer las políticas, procedimientos de la compañía y le otorgará toda la información en el puesto a desempeñar, b) en la inducción específica, esto se da con el encargado o jefe del área donde le proporcionará las medidas de seguridad, el área donde se laborará e informará sobre los procesos a evaluar, c) seguimiento de la inducción, esto está a cargo por el área de recursos humanos o por los supervisores donde se percatarán que el nuevo personal está recibiendo la información y dudas sobre la posición a ocupar (Orozco, 2001).

Con una adecuada inducción al personal se obtienen beneficios para el talento humano y para la organización de tal manera que, el nuevo ingreso conocerá desde el primer momento la misión, la visión, los valores donde le proporcione conocer sus funciones y alinearse a la cultura, además, influirá en su rendimiento, disminuirá las dudas, facilitará el correcto aprendizaje en las tareas, a una mejor adaptación, reducirá y evitará errores porque parte de la inducción es otorgarle todos los conocimientos e información. (Orozco, 2001).

El proceso de inducción también forma parte de las estrategias, la cual sirve como un proceso de inversión para tener un mejor desenvolvimiento en los colaboradores nuevos, cabe resaltar que este proceso que se realiza en la compañía es una herramienta fundamental que traerá a largo plazo beneficios a la organización. Por eso, se le considera a la inducción como un proceso que utilizan las empresas para que el personal nuevo que ingresa obtenga la información necesaria para que puedan fidelizarse con la empresa y pueda generar seguridad en el puesto de trabajo obtenido y puede lograr metas óptimas a corto plazo (Ferreira, 2010).

Dicho lo anterior, es importante resaltar que la inducción debe ser concebida en un entorno grato para los colaboradores y las condiciones de presentación deben ser favorables, también dicho proceso debe ser inmediato, con el fin de fidelizar desde el primer momento al colaborador con la organización, para que sea de conocimiento general lo que se quiera buscar mediante objetivos a corto, mediano y/o largo plazo, lo cual amerita a que pueda realizarse laborales más eficaz, evitando la rotación de personal (Barbosa, 2012).

Otro aspecto a tener en cuenta, son las capacitaciones, las cuales en la actualidad tiene un papel importante mantener a su personal informado y que sean un agente productivo y calificado para el cumplimiento de diversas funciones, esta información que es brindada por medio de las capacitaciones siempre tiene que ser actualizadas, y a su vez que contribuyan con el desarrollo profesional y/o personal de los colaboradores con el fin de beneficiar tanto a la organización como al colaborador. Por ello, la capacitación es como una educación específica que incluye el poder obtener habilidades motoras con el fin de convertirlos en conocimientos concretos, también habilidades corporativas y habilidades para la solución de conflictos (López, 2005).

La capacitación ha sido demostrada mediante investigaciones que no es el único método de productividad y estrategia, pero si es un recurso clave para poder desempeñar eficazmente diversos puestos laborales, es por ello la gran importancia de conocer su definición a lo largo del tiempo. También, se le considera como un proceso cognitivo que interfiere en el reconocimiento y la interpretación, la cual ayuda en el logro de poder elaborar juicios y opiniones entorno a los ambientes sociales y físicos, la cual se apoya con los procesos de memoria y aprendizaje (Bermúdez, 2015).

La capacitación es un proceso el cual busca enseñar a los colaboradores para que puedan ejecutar correctamente sus funciones, desarrollar sus habilidades y cualidades, considerando que esto, les permitirá ser más productivos y contribuir con los objetivos de la organización. Asimismo, también es un entrenamiento eficaz que facilita el aprendizaje constante puesto que, ello ayudara en la conducta del empleado, porque se vuelve una pieza clave, valora lo que hace, se compromete con alcanzar mejores resultados y mantiene un buen desempeño laboral (Chiavenato, 2019).

Los beneficios de la capacitación son motivadores para la compañía puesto que, maximiza la rentabilidad, mejora el conocimiento y el desempeño en las áreas de trabajo, la compañía obtiene una mejor imagen, el colaborador se identifica con la organización, mejora la relación entre personal – jefe, se solucionan los problemas, mejora la comunicación e incrementa la productividad y la calidad de trabajo. Asimismo, son esenciales en el colaborador porque facilita a solucionar problemas y poder tomar mejores decisiones, ayuda a formar personal capacitado, se logran las metas, minimiza los miedos

y temores, maximiza la motivación, la satisfacción, mejora las habilidades de comunicación y se logra manejar los conflictos (López, 2005).

Para lograr una adecuada capacitación se debe realizar un seguimiento constante para lograr alcanzar el objetivo propuesto, para ello, el área de recursos humanos después de cada exposición se debe enfocar en realizar una evaluación para identificar como estos programas están siendo comprendidos por el talento humano. Para ello, se cuenta con cuatro niveles valoración: recepción, aprendizaje, aplicación e impacto donde aportara a medir el logro del objetivo del aprendizaje. Por otro lado, se considera que la capacitación está relacionada con las necesidades de la persona y de la organización, cuando se llega a identificar esto se ve reflejado en el clima laboral (Francia, 2011).

En la organización se debe llevar un adecuado proceso de capacitación, donde fortalezca el desarrollo laboral y personal del colaborador reforzando sus competencias, conocimientos y actitudes que le permitirá poder desempeñarse correctamente en su centro de trabajo. El propósito del proceso de aprendizaje es que cada integrante del equipo pueda desarrollarse y lograr alcanzar los objetivos propuestos por la organización, para ello, se otorgara las herramientas necesarias para su buen desempeño profesional (Chiavenato, 2007).

La línea de carrera es una herramienta esencial para mantener y retener a los colaboradores, no contar con ella genera una salida voluntaria del talento humano puesto que, considera que no cuenta con un lugar adecuado para poder desarrollarse personal y profesionalmente. Además, implementar programas de selección interna traerá grandes beneficios para maximizar la productividad en los colaboradores y la compañía, de tal forma que, minimizara el nivel de salida voluntaria donde la persona opte por permanecer en su centro laboral, aumentara la productividad porque se contara con objetivos establecidos, se ayudara a lograr metas y a sentirse valorado como profesionales, se brindara estabilidad donde se le proporcione oportunidad de crecimiento por lo tanto, no se buscara en otras compañías y retendrá al personal porque este se sentirá valorado por su centro de trabajo (Bermúdez, 2015).

Los planes de una línea de carrera requieren contar con una planeación estratégica donde se establezca las metas y objetivos, por ello, se debe tener el respaldo de la alta dirección de la organización, porque es una estrategia que implica a todos los miembros del equipo donde se espera el compromiso de cada integrante, asimismo, el área encargada debe realizar un constante seguimiento para constatar que se está alineando con las necesidades de la organización. El objetivo del programa es fortalecer el desarrollo en el talento humano otorgándole la oportunidad de su crecimiento profesional, además, maximizar la motivación, lealtad y disminuir la rotación (Mondy, 2010).

La línea de carrera es una estrategia importante que beneficia al colaborador porque le brinda la oportunidad de ocupar una nueva posición aportando en su crecimiento profesional lo cual aumentara su motivación y su desempeño. Por otro lado, la compañía refuerza su imagen corporativa al ser considerada como un agradable ambiente para laborar donde fortalecerá la lealtad, mantendrá y retendrá a su mejor talento humano. Estos planes deben ser desarrollados de acuerdo a las necesidades y competencias del colaborador como de la compañía, porque su finalidad es formar colaboradores líderes con conocimientos para ejercer nuevas funciones lo cual proporcionara una reorganización en los puestos cubriendo las necesidades y logrando la satisfacción del talento humano (Iglesias, 2000).

Por otro lado, para elaborar una línea de carrera se debe contar con una descripción de puesto el cual indica que es una declaración por escrito en el que están detalladas las funciones, las responsabilidades y las condiciones del trabajo. El perfil brinda a detalle las actividades que se deben llevar a cabo, donde será de guía para el cumplimiento de las ejecuciones diarias, además, para redactar se tiene que tener en cuenta: la identificación donde figure la fecha para resaltar el inicio, la finalidad y las principales responsabilidades donde se detallara las tareas del puesto (Mondy & Noe, 2005).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de investigación

A través del inductivo se empleó lo razonable mediante los hechos o realidad problemática para obtener conclusiones y aplicarlas correctamente. Asimismo, es un proceso de sistematización el cual refiere que tomando en cuenta los resultados obtenidos se encontraran probables relaciones generales que la fundamenten. Permite analizar a fondo el problema de estudio, el cual generó datos verídicos que aportaron eficazmente en la investigación. Finalmente, va de lo particular al final (Gómez, 2012; Bernal, 2010).

El deductivo se enfocó para obtener conclusiones de manera general que influya en soluciones o propuestas específicas. También determina que, si las conclusiones de estudio son ciertas, las premisas también lo serán. Este método permitió investigar de lo general a lo particular, es de gran aporte para poder generar alternativas de mejora en el problema hallado (Bernal, 2010; Gómez, 2012).

3.2 Enfoque

En la exploración se ejecutó, lo mixto, debido a que tiene como finalidad utilizar las fortalezas de la investigación cuantitativa y cualitativa mas no busca sustituirlas. Para luego poder integrar a ambas y ayude a disminuir sus debilidades potenciales. También el método mixto es considerado como un proceso que une los análisis mixtos donde trabajan en conjunto para recopilar información y mediante los resultados poder brindar solución al problema de estudio. Es por esta razón, que contar con la información de ambos enfoques, es de gran utilidad para la investigación obteniendo mayor conocimiento de la problemática de estudio, de tal manera se brindara estrategias para la solución del problema en la empresa de seguridad y vigilancia privada (Hernández, Fernández & Baptista, 2014; Carhuancho et al., 2019).

3.3 Tipo de investigación

La proyectiva tiene como objetivo analizar a fondo la realidad problemática que afecta constantemente a la organización, para ello se generaron propuestas de mejora para solucionar determinadas situaciones que impacten a la organización mediante objetivos, metas, indicadores, plan de acciones. Finalmente, su aplicación en este estudio permitió

proponer propuestas de mejora a la problemática de inspección (Carhuancho et al., 2019; Hurtado, 2010).

3.4 Diseño de la investigación

Lo explicativo secuencial describe en primer lugar, en recabar información de los datos cuantitativos para luego evaluar los datos cualitativos. En segundo lugar, se forma a base de los resultados de la primera debido a que la unión de ambas será interpretación de estudio. Se indica que en la primera fase se interpreta los datos cuantitativos mediante documentos, inventarios, fichas de observación y las encuestas, para así obtener resultados evidenciados en tablas o figuras. En la segunda fase, procede a ejercer lo cualitativo por medio de materiales, estudios de indagación y entrevistas. Por lo tanto, la información cualitativa se triangula asimismo la cuantitativa y cualitativa procede de la misma manera alcanzando una amplia evaluación. Finalmente es de gran utilidad el diseño de estudio porque permite mezclar ambos datos mediante lo cuantitativo y cualitativo, generando un diagnóstico profundo de investigación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014; Carhuancho et al., 2019).

3.5 Población, muestra y unidades informantes

La población está compuesta por un grupo de personas que son parte del estudio de investigación, mediante ello se obtuvo conclusiones verídicas que aportaron en el problema siendo un tema de estudio el retiro del colaborador. Para la indagación se determinó una población de 100 colaboradores conformado por agentes de seguridad. (Hurtado, 2010).

Esta incorporada por el subgrupo de personas integradas por la población. En efecto, se obtendrá información que será medible y contribuirá en la indagación, por este motivo se tomó una muestra de 87 personas que fueron evaluadas para el estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los integrantes se definen en aquellos elementos importantes que aportaran en la investigación de estudio para conseguir información acerca de la problemática en la empresa de seguridad y vigilancia privada. Por ello se seleccionó a los 3 colaboradores: jefe de recursos humanos, jefe de operaciones y coordinadora de operaciones debido al

tiempo y experiencia que cuentan en la organización. Asimismo, son las personas encargadas y que están en constante comunicación con los agentes de seguridad. La información que proporcionaron a la indagación de estudio fue de gran aporte para identificar el motivo por el cual el trabajador rota constantemente en la organización (Carhuancho et al., 2019).

3.6 categorías y subcategorías

Definición conceptual categoría problema

La rotación de personal se define como la salida de un determinado grupo de trabajadores, así como también la entrada de otros con la finalidad de poder sustituirlos. Uno de los motivos por el cual se desarrolla la salida del trabajador es por voluntad del mismo, quiere decir cuando hace presente su carta de renuncia o abandona su centro laboral sin previo aviso (Chiavenato, 2009).

Subcategorías: beneficios laborales, desarrollo personal y condiciones físicas.

Definición conceptual categoría solución

Las estrategias se constituyen es un aspecto muy importante en las decisiones que requiere evaluar el talento humano cuando tienen a cargo la gestión de una empresa, para lograr cumplir con las políticas y metas trazadas. Asimismo, se puede examinar las estrategias conforme a las actividades de la compañía y como se pueden implementar ya sea a corto plazo o largo plazo, con el objetivo de alcanzar lo propuesto (Contreras, 2013).

Subcategorías: Beneficios laborales, desarrollo personal.

Tabla 1.*Matriz de categorización de la categoría problema*

Categoría	Sub categoría	Indicador
Rotación de personal	SC1 Beneficios laborales	I1.1 Remuneración I1.2 Incentivo I.1.3 Bonos
	SC2 Desarrollo personal	I2.1 Capacitación I2.2 Reconocimiento I2.3 Línea de carrera I3.1 Recursos materiales
	SC3 Condiciones físicas	I3.2 Entorno físico E: Inducción

Tabla 2.*Matriz de categorización de la categoría solución*

Categoría	Alternativas de solución	KPI	Entregable
Estrategias	1. Diseñar un plan de incentivos monetarios y no monetarios.	KPI 1. Incentivos económicos / # trabajadores x 100	1. Programa de incentivos monetarios y no monetarios
	2. Diseñar un plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo).	KPI 2. Incentivos no económicos / # trabajadores x 100 KPI 3. % de efectividad del plan de inducción / KPI 4. % total de personal capacitado = total de exámenes aprobados / total de personal capacitado x 100	2. Programa de inducción sobre el uso del botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo)
	3. Elaborar un plan de proceso de selección interna	KPI 5. % de colaboradores evaluados	3. Programa de proceso de selección interna

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnicas

Por medio de la encuesta se obtendrá información real de acuerdo a las preguntas que se formularán y serán respondidas por las personas seleccionadas para el estudio de investigación. La diferencia entre la encuesta con la entrevista es que en la encuesta existe muy poca interacción con la persona evaluada. Asimismo, contribuirá a la recolección e información de datos de los colaboradores. Finalmente, posibilita disponer de conocimientos veraz de acuerdo a lo recaudado en la participación de los individuos (Hurtado, 2000; Bernal, 2010).

La técnica otorga acceder a la indagación real de la persona involucrada en el problema de estudio las cuales se aplicó a los 87 colaboradores con un alcance de 15 preguntas conforme a las subcategorías del estudio.

Para concretar una entrevista se requiere tener en cuenta el cronograma, así se llevará a cabo un encuentro con el empleado donde proporcionará la información y de este modo utilizar la guía de entrevista. Asimismo, la entrevista es la unión entre la persona que va a entrevistar y la persona que será entrevistada, por ello se busca intercambiar ideas o experiencias mediante la comunicación con el objetivo de recabar aportes para la investigación. En conclusión, permite conocer la problemática de estudio con el apoyo de los 3 entrevistados, que con sus experiencias proporcionan mayor conocimiento e información a lo que está sucediendo en la realidad de la compañía (Carhuancho et al., 2019; Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

3.7.2. Instrumento

Se aplicó un cuestionario para recaudar información, el objetivo es emplear este método a las personas encuestadas teniendo en cuenta que toda la información que se brinde será válida puesto que no existe respuesta ni buena o mala, todas aportan para conocer la problemática de estudio. Asimismo, el investigador obtendrá información por ello se propondrá una variedad de preguntas relacionadas a un acontecimiento ocurrido. Por último, un cuestionario es un formulario con diversas preguntas que son generadas por los encuestados de tal manera se conocerá la desvinculación en el colaborador (Carhuancho et al., 2019; Hurtado, 2000).

La guía de entrevista dispone en incluir los datos verídicos de la persona entrevistada, además de presentar preguntas acerca de la investigación para poder obtener respuestas correctas. También, tiene como objetivo generar la información precisa para entender realidad de la problemática de estudio. Este instrumento contribuirá para conocer el problema y brindar solución en la rotación de personal (Hurtado, 2000; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.7.3. Descripción

Ficha técnica: Encuesta

Nombre: Cuestionario para medir la rotación de personal

Año: 2021

Autor: Tadeo Oré, Cyntia Jasmin

Objetivo del instrumento: Medir la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada.

Sub categorías: Beneficios laborales, desarrollo personal y condiciones físicas

Escala/ Niveles: Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre

En el trabajo de estudio se empleó la encuesta con la finalidad de obtener datos reales que aporten en los resultados de indagación para determinar conclusiones y propuestas para la solución de la problemática. Se desarrolló 15 preguntas, las cuales fueron priorizadas de acuerdo a las sub categorías e indicadores con el objetivo de obtener una correcta información. La ejecución de la misma se realizó a través de la herramienta de Google Form.

El cuestionario es un instrumento que permitió la recopilación de información mediante una serie de preguntas que son respondidas por los participantes del estudio, lo cual toda información recaudada aportó en el problema de investigación.

Ficha técnica: Entrevista

Nombre: Guía de entrevista para los colaboradores Jefe de recursos humanos, Jefe de operaciones y coordinadora de operaciones.

Año: 2021

Autor: Tadeo Oré, Cyntia Jasmin

Objetivo del instrumento: Medir la rotación de personal

Emergente: Factores que afectan la rotación de personal e inducción

La entrevista se refiere a un intercambio de información entre dos a más personas, lo cual tiene como finalidad obtener una indagación más precisa, detallada y veraz. La guía de entrevista es utilizada para la recolección de datos con la finalidad de obtener información relevante para la investigación.

3.7.4. Validación

La validación es primordial en el estudio debido a que, se encarga de medir correctamente el instrumento propuesto para alcanzar buenos resultados. Asimismo, requiere obtener conclusiones verídicas de los resultados que se conseguirán conforme a los datos planteados. Por tal motivo validar el instrumento permite conseguir información respectiva de la empresa de seguridad y vigilancia privada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014; Bernal, 2010).

Por otro lado, se ejecutaron las validaciones del instrumento con los siguientes expertos de la Universidad Norbert Wiener:

Tabla 3.

Expertos que validaron el instrumento

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis	Metodología	Aplicable
2 Lic. Martínez Quintanilla Roy Fernando	Administración	Aplicable
3 Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson	Administración	Aplicable

Además, se elaboró la validación de la propuesta planteada en este estudio, enfocado en estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021, por ese motivo, fueron aprobados por los siguientes expertos:

Tabla 4.*Expertos que validaron la propuesta*

Apellidos y Nombres	Especialidad	Opinión
1 Dr. Sánchez Roque, Leoncio Robinson	Dr. Administración	Aplicable
2 Ponce Chuchon, Jenifer Rosmery	Administración	Aplicable

3.7.5. Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento es importante para medir con precisión y evitar errores estadísticos, para que los valores puedan variar entre 0 y 1, mostrando si es 0 el puntaje significa que los ítems no guardan relación, conllevando a un valor no apto de confiabilidad en el alfa de Cronbach. Asimismo, un valor elevado muestra mayor correlación entre los ítems, maximizando así la fiabilidad de la escala (Molina, 2008).

La confiabilidad del cuestionario se elaboró con la prueba de Alfa de Cronbach y se empleó un piloto de 20 colaboradores.

Tabla 5.*Confiabilidad del cuestionario*

Prueba de confiabilidad	Resultado	Opinión
Alfa de Cronbach	0.927	Alta confiabilidad

3.8 Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento se desarrolla mediante los siguientes pasos: primer paso, se empleó el instrumento de medición como el cuestionario que fue validado por expertos, segundo paso, se procedió a emplear la encuesta vía online mediante la plataforma de Google Form a los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia privada, tercer paso, se trasladaron los datos en el programa de Excel para agilizar el proceso de las encuestas realizadas, cuarto paso, los datos se tabularon a través del Excel mediante tablas estadísticas, quinto paso, se realizó las entrevistas a las tres unidades informantes conformado por el jefe de recursos humanos, jefe de operaciones y coordinadora de operaciones, sexto paso, se emitieron las respuestas obtenidas en Word para proceder

aplicar el Atlas ti9. Asimismo, en el Excel se desarrolló los resultados mediante tablas y gráficos, asimismo, en el Atlas ti se creó códigos, grupos y redes.

Microsoft Excel dispone de tablas y formatos que aporta a la recolección de datos. Además, es factible ejecutar a partir de cálculos accesibles hasta cálculos avanzados. De igual forma, el paquete IBM® SPSS es programa estadístico que es factible para poder medir los datos que son alcanzados en la investigación, asimismo, da como resultado si el estudio es confiable. En la presente investigación se integrarán los instrumentos para obtener mayor conocimiento de los datos cuantitativos, tomando en cuenta los resultados (Campos, 2008; Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El atlas ti9 es un importante software en el cual se puede hacer uso del método cualitativo en el cual se emplea para segmentar, codificar datos y construir teorías. Por consiguiente, mediante este programa se procesará un análisis detallado que aporte datos confiables en el trabajo de indagación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

La triangulación conforma la combinación perfecta en el cual otorga enlazar dos, tres o más fuentes de estudio por lo cual puede ser cuantitativo y cualitativo con el objetivo de percibir datos confiables que aporten en la investigación de estudio. El aporte de este método de análisis en la de investigación es necesario, porque accede a contar con mayor información sobre la problemática. Además, permite comparar los datos adquiridos para establecer resultados en el estudio planteado, se estará aplicando mediante datos generados por las unidades informantes conformados por los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia privada (Behar, 2008; Niño, 2011).

3.9 Aspectos éticos

En la indagación se tomó en cuenta la tesis, libros, artículos y revistas, entre otros documentos, que aportaron de manera positiva en poder recaudar información. Es por este motivo, que se valoró, respetó y reconoció la autoría de cada creador, citando cada fuente y colocando como referencia mediante el formato APA 7ma edición.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 Descripción de resultados cuantitativos

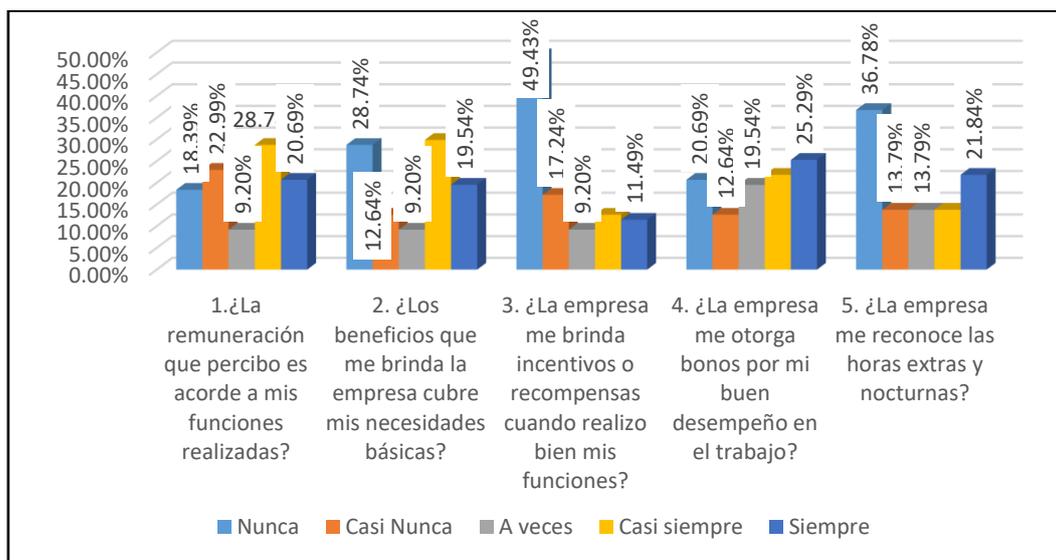
Tabla 6.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Beneficios laborales.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
1. ¿La remuneración que percibo es acorde a mis funciones realizadas?	16	18,39%	20	22,99%	8	9,20%	25	28,74%	18	20,69%
2. ¿Los beneficios que me brinda la empresa cubre mis necesidades básicas?	25	28,74%	11	12,64%	8	9,20%	26	29,89%	17	19,54%
3. ¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?	43	49,43%	15	17,24%	8	9,20%	11	12,64%	10	11,49%
4. ¿La empresa me otorga bonos por mi buen desempeño en el trabajo?	18	20,69%	11	12,64%	17	19,54%	19	21,84%	22	25,29%
5. ¿La empresa me reconoce las horas extras y nocturnas?	32	36,78%	12	13,79%	12	13,79%	12	13,79%	19	21,84%

Figura 1.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Beneficios laborales.



En la tabla 6 y figura 1, muestra las respuestas y preguntas de la sub categoría beneficios laborales con las frecuencias y porcentajes realizadas. Con respecto a la pregunta 1: ¿La remuneración que percibo es acorde a mis funciones realizadas?, el 28,74% indica casi siempre y el 22,99% casi nunca su remuneración es accesible a sus labores ejecutadas, La pregunta 2: ¿Los beneficios que me brinda la empresa cubre mis necesidades básicas?, se manifestó un importante 29,89% considera que casi siempre y un 28,74% que nunca cubre su canasta familiar conforme a lo que le proporciona la compañía. Con respecto a la pregunta 3: ¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?, un considerable 49,43% indican que nunca y un preocupante 17,24% que casi nunca perciben estímulos cuando ejercen correctamente sus labores. Referente a la pregunta 4: ¿La empresa me otorga bonos por mi buen desempeño en el trabajo?, un 20,69% refiere que nunca y un 12,64% casi nunca ha percibido bonos cuando cumplen con los objetivos planteados por la empresa. Finalmente, en relación a la pregunta 5: ¿La empresa me reconoce las horas extras y nocturnas? El 36,78% de los evaluados manifiestan que nunca y el 13,79% casi nunca se le ha reconocido un pago adicional cuando se ha cubierto servicio en turno extra o nocturno considerando que, laboran turnos rotativos de día y de noche.

Los beneficios laborales son primordiales en un centro de trabajo puesto que, es un incentivo económico que se percibe de acuerdo a las funciones realizadas. Los colaboradores buscan una remuneración justa y una compañía que le ofrezca su crecimiento personal y profesional. Un mal manejo de información y de gestión sobre los programas de beneficios puede afectar negativamente a la empresa porque generaría que los trabajadores opten por abandonar su puesto donde desempeñan sus tareas. El área de recursos humanos debe establecer programas que incentiven al personal para disminuir la rotación de personal (Cifuentes, 2008).

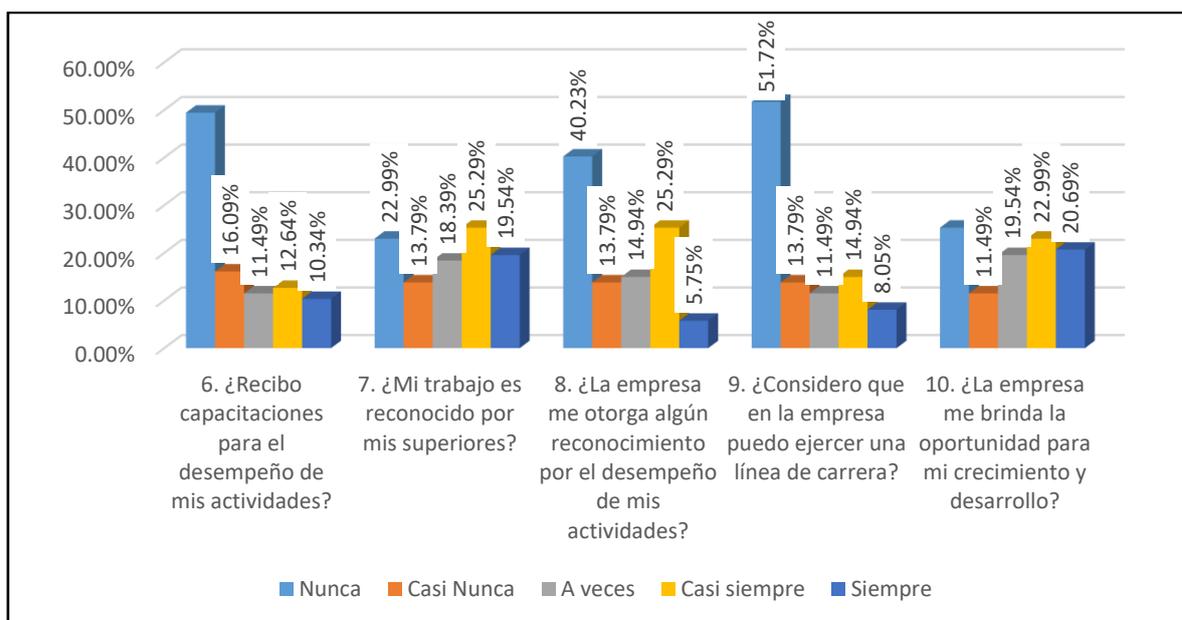
Tabla 7.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Desarrollo personal.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades?	43	49,43%	14	16,09%	10	11,49%	11	12,64%	9	10,34%
7. ¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	20	22,99%	12	13,79%	16	18,39%	22	25,29%	17	19,54%
8. ¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades?	35	40,23%	12	13,79%	13	14,94%	22	25,29%	5	5,75%
9. ¿Considero que en la empresa puedo ejercer una línea de carrera?	45	51,72%	12	13,79%	10	11,49%	13	14,94%	7	8,05%
10. ¿La empresa me brinda la oportunidad para mi crecimiento y desarrollo?	22	25,29%	10	11,49%	17	19,54%	20	22,99%	18	20,69%

Figura 2.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Desarrollo personal.



En la tabla 7 y figura 2, se obtuvieron los resultados de la sub categoría desarrollo personal, se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas evaluadas, referente a la presente subcategoría, en la pregunta 6: ¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades?, el 49,43% refiere que nunca y el 16,09% que casi nunca ha percibido capacitaciones de seguridad y salud en el trabajo para ejercer sus funciones. La pregunta 7: ¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?, un 25,29% indica que casi siempre y el 22,99% que nunca sus tareas desempeñadas son valoradas por sus jefes inmediatos. Con respecto a la pregunta 8: ¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades? Hace referencia que, un 40,23% considera que nunca y un 25,29% que casi siempre se le ha agradecido o entregado algún reconocimiento por su rendimiento en su trabajo. Para la pregunta 9: ¿Considero que en la empresa puedo ejercer una línea de carrera?, el 51,72% de los evaluados refiere que nunca y un 13,79% casi nunca se puede escalar de agente a seguridad para después ser jefe de grupo y supervisor de seguridad. Para finalizar, en la pregunta 10: ¿La empresa me brinda la oportunidad para mi crecimiento y desarrollo?, el 25,29% postula que nunca y un 11,49% que casi nunca la compañía le otorga la oportunidad para que puedan formarse en lo personal y profesional.

El desarrollo personal es un estímulo importante porque fortalece y maximiza el potencial en el colaborador para adquirir nuevos conocimientos de esta forma le permite crecer y sentirse valorado. El colaborador es una pieza clave e indispensable en toda organización, promover su crecimiento personal y profesional otorgará motivación lo cual disminuirá la rotación de personal. En la compañía ayudara a mejorar la eficiencia, eficacia, productividad y rentabilidad (López & Vásquez, 2019).

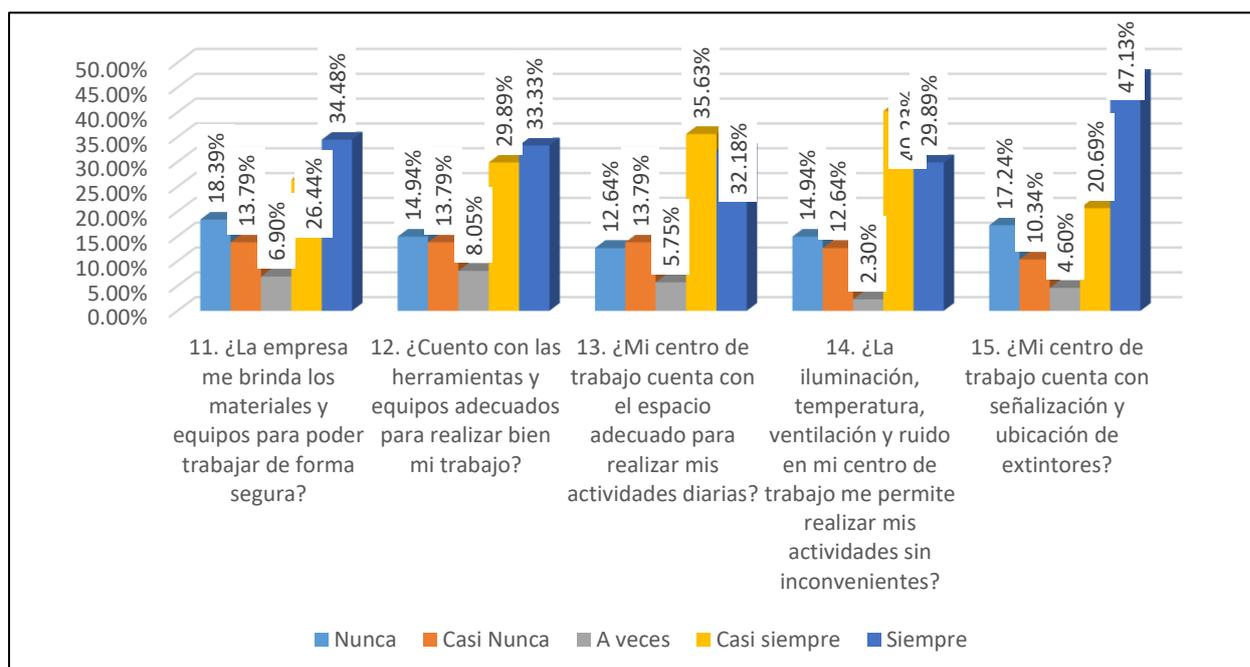
Tabla 8.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Condiciones físicas.

Ítems	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%
11. ¿La empresa me brinda los materiales y equipos para poder trabajar de forma segura?	16	18,39%	12	13,79%	6	6,90%	23	26,44%	30	34,48%
12. ¿Cuento con las herramientas y equipos adecuados para realizar bien mi trabajo?	13	14,94%	12	13,79%	7	8,05%	26	29,89%	29	33,33%
13. ¿Mi centro de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar mis actividades diarias?	11	12,64%	12	13,79%	5	5,75%	31	35,63%	28	32,18%
14. ¿La iluminación, temperatura, ventilación y ruido en mi centro de trabajo me permite realizar mis actividades sin inconvenientes?	13	14,94%	11	12,64%	2	2,30%	35	40,23%	26	29,89%
15. ¿Mi centro de trabajo cuenta con señalización y ubicación de extintores?	22	17,24%	10	10,34%	17	4,60%	20	20,69%	18	47,13%

Figura 3.

Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la sub categoría Condiciones física



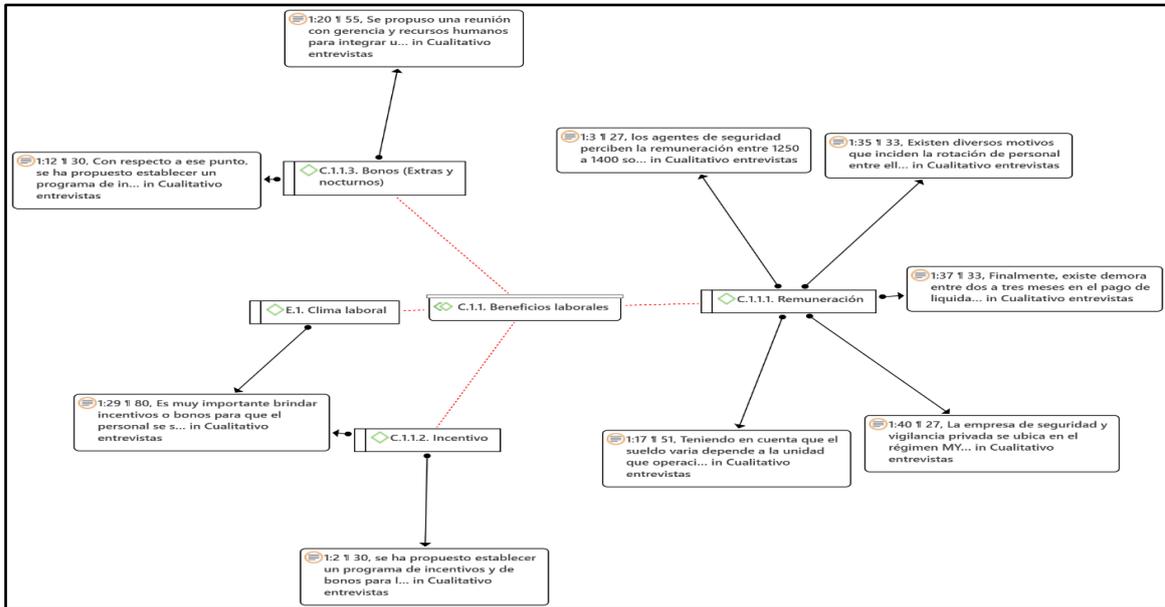
En la tabla 8 y figura 3, se alcanzaron los resultados de la sub categoría condiciones físicas, donde se muestran las frecuencias y porcentajes de las encuestas evaluadas, conforme a la presente subcategoría, en la pregunta 11: ¿La empresa me brinda los materiales y equipos para poder trabajar de forma segura?, el 34,48% refiere que siempre y un 26,44% que casi siempre la compañía le otorga para ejercer adecuadamente sus funciones. Con respecto a la pregunta 12: ¿Cuento con las herramientas y equipos adecuados para realizar bien mi trabajo?, un 33,33% indica que siempre y un 29,89% que casi siempre se cuenta con los materiales necesarios para cumplir las tareas y desarrollar una buena labor en la compañía. La pregunta 13: ¿Mi centro de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar mis actividades diarias?, el 35,63% refiere que casi siempre y el 32,18% que siempre se cuenta con la unidad proporcionada para ejercer correctamente sus funciones. Con respecto a la pregunta 14: ¿La iluminación, temperatura, ventilación y ruido en mi centro de trabajo me permite realizar mis actividades sin inconvenientes?, un 40,23% refiere que casi siempre y un 29,89% que siempre se le brinda un lugar oportuno para que el agente de seguridad efectúe sus tareas sin problemas. Finalmente, en la pregunta 15: ¿Mi centro de trabajo cuenta con señalización y ubicación de extintores?, el 47,13% manifiesta que siempre y el 20,69% que casi siempre sus unidades de trabajo cuentan con las normativas de seguridad.

Las condiciones físicas son aquellos elementos que otorga la organización para el desempeño de las funciones, de tal manera se busca proyectar un medio cómodo con luz, ruido, estruendo, soporte para velar por la seguridad y salud en el colaborador. Si se obtiene un entorno de labor cómodo y adecuado esto generara un mayor desempeño en las tareas realizadas considerando que, esto influye en su motivación para ejercer correctamente sus deberes (Chiavenato, 2009).

4.2 Descripción de resultados cualitativos

Figura 4.

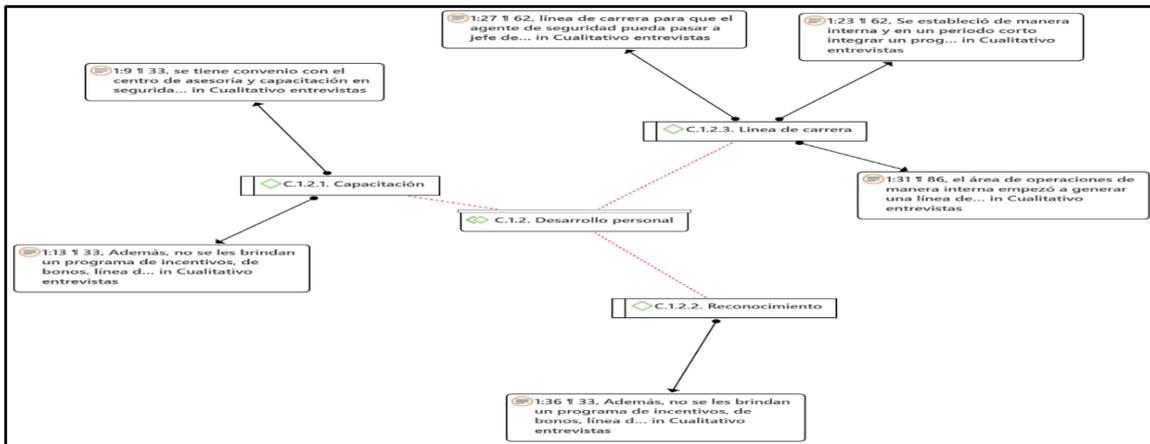
Análisis cualitativo de la sub categoría beneficios laborales.



En la figura 4, la sub categoría beneficios laborales se basa en los indicadores conformado por la remuneración, incentivo y bonos (extras y nocturnos). Con respecto a la remuneración la compañía de seguridad y vigilancia privada está ubicada en el Régimen Mype, por ese motivo el sueldo que percibe el agente de seguridad es entre S/1250 a S/1400, conforme a lo que es gratificación se le otorga en Julio y diciembre en base a S/1100, CTS se le brinda en Mayo S/550 y en Noviembre S/550, de acuerdo a lo que son vacaciones se le genera 20 días. Adicional a ello, obtienen seguro de Essalud, Seguro SCTR, sistema pensionario y seguro vida ley. Con respecto a los incentivos, se ha propuesto incorporar un programa para los vigilantes de seguridad, pero en conversación con la alta dirección no se llegó a un acuerdo por un tema de costos. Asimismo, en cuanto al indicador de bonos (extras y nocturnos) se planteó con el área de gerencia, operaciones, administración y recursos humanos integrar un programa de bonos, pero no se concretó por la pandemia de la Covid-19 que perjudicó en muchos aspectos a la compañía como en el cierre de unidades tanto en Lima como en provincia.

Figura 5.

Análisis cualitativo de la sub categoría Desarrollo personal.

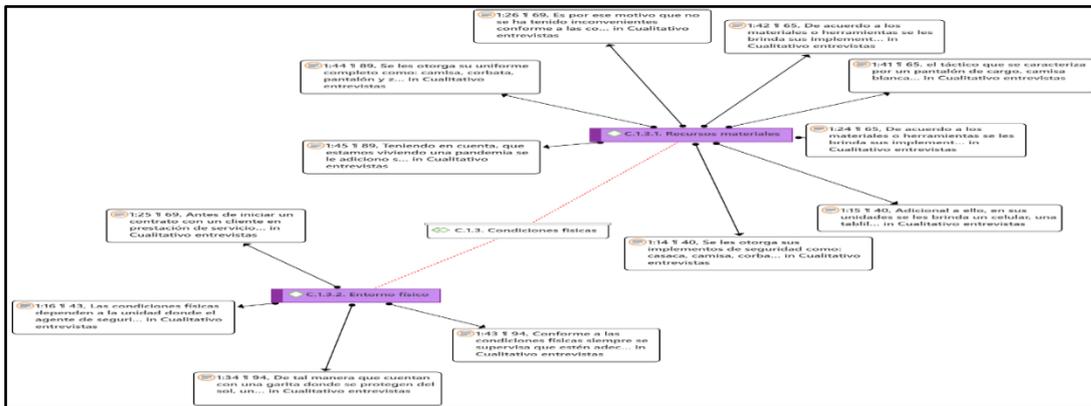


En la figura 5, la sub categoría desarrollo personal se establece mediante los indicadores de capacitación, reconocimiento y línea de carrera. Con respecto a la capacitación, la compañía de seguridad cuenta con convenio con el centro de asesoría y capacitación en seguridad integral (CACSI) lo cual se le exonera la matricula a los que deseen acceder a los cursos, por otro lado, el área de recursos humanos no informa a los colaboradores sobre los beneficios del programa. En relación al reconocimiento, en la compañía no se enfocan en implementar un programa que incentive y reconozca al colaborador ello se evidencia en la desmotivación del trabajador porque solo se desempeñan en cumplir su trabajo sin un objetivo. Además, en cuanto a la línea de carrera, se estableció en el área de operaciones integrar un programa de crecimiento para que el agente de seguridad pueda escalar a jefe de grupo, supervisor de seguridad, coordinador de seguridad y jefe de operaciones, pero no se llegó a concretar, teniendo en cuenta que en la compañía se permanecen colaboradores con más de un año laborando, de esta forma se les debería capacitar para que puedan cubrir nuevos puestos con una mejor remuneración.

Asimismo, el estudio también reveló una emergente, vinculada a la capacitación, asociada a la subcategoría desarrollo personal. Lo cual indica que, la empresa cuando ingresa a laboral un personal nuevo, no se le otorga una inducción adecuada para que pueda desempeñarse correctamente en su unidad de trabajo, lo cual genera desconocimiento, equivocaciones y confusiones por parte del colaborador.

Figura 6.

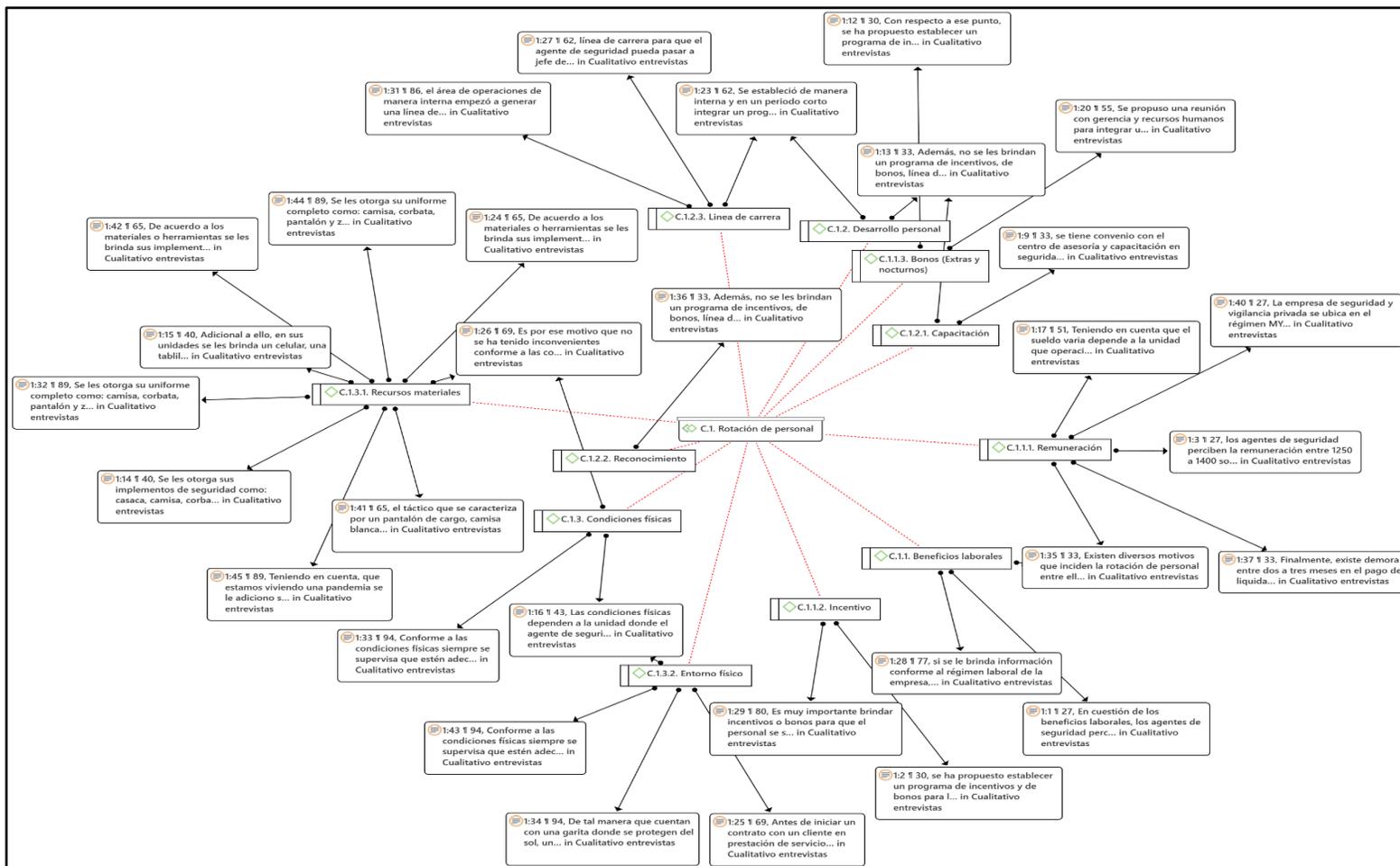
Análisis cualitativo de la sub categoría Condiciones físicas.



En la figura 6, la sub categoría condiciones físicas se establece mediante los indicadores de recursos materiales y entorno físico. De acuerdo al primer punto, a los agentes de seguridad se les otorga sus implementos de seguridad que depende a la unidad donde se le designe por ello se cuenta con dos tipos de uniforme: el táctico que se caracteriza por un pantalón de cargo, camisa blanca manga larga, corbata, casaca, chaleco o chaleco antibalas y zapatos punta de acero; el uniforme de vestir incluye pantalón, camisa manga larga, corbata, chaleco o chaleco antibalas y zapatos charol. Para su seguridad y protección se le brinda lentes, casco o gorro, tapones de oído, protector facial, mascarilla y alcohol. Adicional a ello, para se mantenga en comunicación con centro control cada agente de seguridad tiene un teléfono celular, cuadernos, lapiceros y tabletas. Además, referente al entorno físico, antes de iniciar un contrato con un cliente en prestación de servicio de seguridad privada o vigilancia se observa cada detalle conforme a las instalaciones de manera física y perimetral, asimismo, se evalúa en qué condiciones va a cubrir servicio nuestro agente de seguridad. Si el cliente no provee los requerimientos básicos para el cubrimiento del servicio, como empresa informamos lo que se debe implementar para cubrir servicio de forma segura. Es por ese motivo que no se ha tenido inconvenientes conforme a las unidades que están ubicados los colaboradores, todos cuentan con una garita donde se protegen del sol, un cuarto donde dejan sus permanencias, baños y materiales para el cumplimiento de sus funciones.

Figura 7.

Análisis de la categoría Rotación de personal.



4.3 Diagnóstico mixto

La compañía de seguridad y vigilancia privada cuenta con 10 años en el mercado, se encuentra ubicada en el distrito de Surco, brindando servicios de vigilancia con arma y sin arma, prevencionistas de perdidas, prevencionistas de riesgo, operadores centro control y resguardo.

Se detecto que los colaboradores se retiraban de la compañía sin previo aviso ni con anticipación lo cual generaba malestar en las áreas encargas como recursos humanos, operaciones, logística, administración y legal. Esto se ha venido dando de manera constante, pero no se le había dado la importancia necesaria siendo el principal problema la rotación de personal. Por ello se realizó un estudio en los agentes de seguridad para identificar los motivos que inciden que el colaborador abandone su puesto de trabajo, se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista, además como instrumento la guía de entrevista y el cuestionario.

Para un análisis efectivo, se utilizó el Atlas Ti 9 para desarrollar la información que se obtuvo conforme a las entrevistas, brindando mayor indagación sobre lo que está ocasionando la rotación de personal en la compañía de seguridad y vigilancia privada.

Se evaluaron a 87 vigilantes de la empresa de seguridad y vigilancia privada, conforme a la subcategoría de beneficios laborales se obtuvo como resultado un 49,43% que nunca ha percibido incentivos o recompensas cuando ejecuta correctamente sus funciones, esto se debe a que no se propone integrar programas de estímulos lo cual genera desmotivación en el colaborador. Por otro lado, un 36,78% nunca se le reconocen las horas extras y nocturnas, considerando que los agentes de seguridad laboran en turnos rotativos de día y de noche, en este aspecto la empresa no le hace presente las horas nocturnas y muchas ocasiones por no haber personal con que cubrir las unidades le disponen hacer horas extras. Lo cual, al llegar las fechas de pago, ello no lo visualizan en su remuneración, lo cual genera incomodidad en el colaborador. Según Computrabajo (2019), un centro de laborales genera que los trabajadores conlleven a una calidad de vida más digna y justa por tal motivo es importante que todo trabajador al ingresar a laborar en una compañía se les brinden su remuneración acorde a sus funciones realizadas, seguro de salud, gratificación

en Julio y diciembre, utilidades, vacaciones, asignación familiar, capacitación y licencia de paternidad o maternidad conforme indica la ley.

En cuanto a la subcategoría de desarrollo personal se puede apreciar que un 49,43% nunca se ha percibido capacitaciones para el desempeño de sus actividades, esto genera preocupación puesto que, es importante contar con personal capacitado en temas de seguridad y salud en el trabajo. Por otro lado, un 51,72% refiere que nunca puede ejercer una línea de carrera, esto refleja que el colaborador no tenga una expectativa de crecimiento tanto personal como laboral en la compañía de seguridad, lo que ocasiona que busque nuevas oportunidades y opte por renunciar a su centro de trabajo. Según Ceupe (2021), es importante formar colaboradores eficientes, capacitados para el desempeño de nuevas funciones. Ello aumentaría sus habilidades y disminuiría la rotación de personal.

En cuanto a la subcategoría de condiciones físicas, un considerable, 47.13% indica que sus unidades de trabajo cuentan con señalización y ubicación de extintores y un 34,48% que la empresa le brinda los materiales y equipos necesarios para poder trabajar de forma segura, ello se debe a que se le brinda su uniforme completo como: camisa, casaca, pantalón, corbata y por la covid19 su protector facial, alcohol y mascarilla. Según diario Entrepreneur (2020), las condiciones físicas se caracterizan por cumplir con un entorno adecuado con una claridad correcta y un bullicio que no afecte el bienestar de los trabajadores. Además, se considera que una división y localización de los espacios en el centro de trabajo repercute en la calidad de las tareas ejecutadas en la compañía.

4.4 Identificación de los factores de mayor relevancia

Tabla 9.

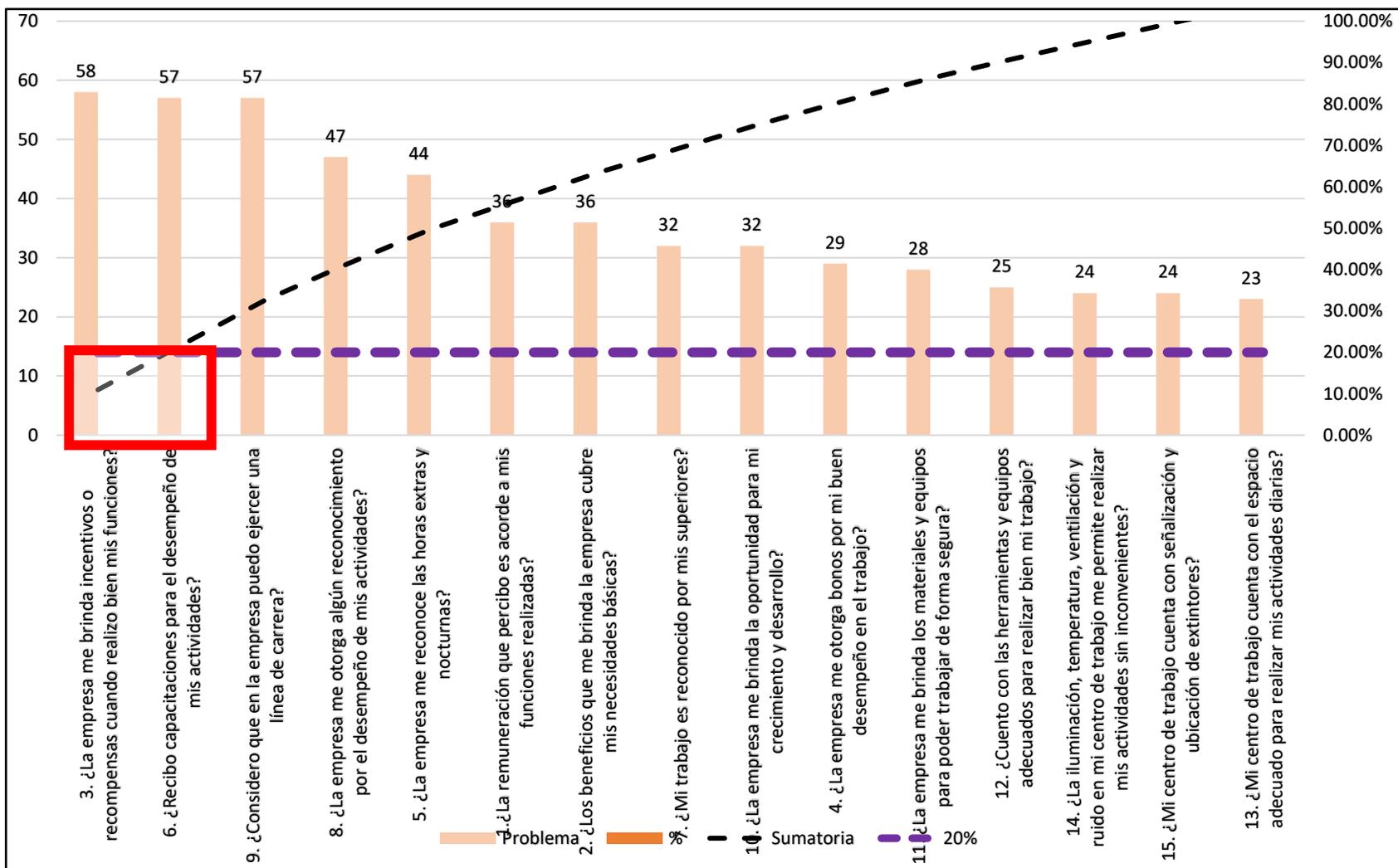
Pareto de la categoría rotación de personal.

Ítems	Puntaje	%	Acumulativo	20.00%
3. ¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?	58	10,96%	10,96%	20%
6. ¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades?	57	10,78%	21,74%	20%
9. ¿Considero que en la empresa puedo ejercer una línea de carrera?	57	10,78%	32,51%	20%
8. ¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades?	47	8,88%	41,40%	20%
5. ¿La empresa me reconoce las horas extras y nocturnas?	44	8,32%	49,72%	20%
1. ¿La remuneración que percibo es acorde a mis funciones realizadas?	36	6,81%	56,52%	20%
2. ¿Los beneficios que me brinda la empresa cubre mis necesidades básicas?	36	6,81%	63,33%	20%
7. ¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	32	6,05%	69,38%	20%
6. ¿La empresa me brinda la oportunidad para mi crecimiento y desarrollo?	32	6,05%	75,43%	20%
4. ¿La empresa me otorga bonos por mi buen desempeño en el trabajo?	29	5,48%	80,91%	20%
11. ¿La empresa me brinda los materiales y equipos para poder trabajar de forma segura?	28	5,29%	86,20%	20%
12. ¿Cuento con las herramientas y equipos adecuados para realizar bien mi trabajo?	25	4,73%	90,93%	20%
14. ¿La iluminación, temperatura, ventilación y ruido en mi centro de trabajo me permite realizar mis actividades sin inconvenientes?	24	4,54%	95,46%	20%
15. ¿Mi centro de trabajo cuenta con señalización y ubicación de extintores?	24	4,54%	100,00%	20%
13. ¿Mi centro de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar mis actividades diarias?	23	4,35%	100,00%	20%

En la tabla 9, con respecto a las preguntas críticas de la encuesta, se considera la pregunta 3 conforme a si ¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?, según el análisis de Pareto un 10,96% de punto crítico en base al 20%; determinándose que efectivamente en la empresa de seguridad y vigilancia privada no se otorgan estímulos como incentivos y recompensas cuando el agente de seguridad ejerce correctamente sus tareas diarias, ello genera un bajo rendimiento y que solo se cumpla con los deberes diarios sin un objetivo. Por ese motivo es importante y necesario la implementación de programas de incentivos porque de esta forma se retendrá y fidelizará a los colaboradores. La otra pregunta crítica con 21,74% es la pregunta 6. ¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades ?, lo cual genera preocupación porque no se está capacitando al personal de seguridad sobre temas importantes en seguridad y salud en el trabajo considerando que, es primordial contar con colaboradores altamente instruidos para el desempeño de sus funciones.

Figura 8.

Pareto de la categoría Rotación de personal.



4.5 Propuesta

4.5.1 Priorización de los problemas

Conforme a la investigación de estudio mediante lo cuantitativo y cualitativo se obtuvieron resultados, en el cual se detectaron 3 problemas críticos que no han sido tratados y evaluados por la empresa de seguridad y vigilancia privada.

El primer problema es la carencia de incentivos monetarios y no monetarios en los colaboradores, el segundo problema, es la carencia de inducción y capacitación para el buen desempeño y como tercer problema, la carencia de una línea de carrera.

4.5.2 Consolidación del problema

En la empresa de seguridad y vigilancia privada se identificaron tres problemas críticos que no están siendo tomados en cuenta por el área de gerencia, lo cual genera la salida voluntaria del personal. Como primer problema, se identificó la carencia de incentivos monetarios y no monetarios puesto que, no existe un plan de reconocimientos por el buen desempeño de sus funciones, además, el sueldo percibido no es acorde a las tareas realizadas tomando en cuenta que, los agentes de seguridad laboran doce horas diarias con turnos rotativos y pese a ello no se le considera las horas extras, las horas nocturnas y los feriados, lo cual genera desmotivación e inconformidad en el personal.

Por otro lado, existe carencia de inducción y capacitación donde los agentes de seguridad no poseen un correcto conocimiento de las tareas que tienen que realizar en sus unidades de trabajo, solo tienden a desempeñarse por ellos mismos o por los conocimientos adquiridos en otras empresas de seguridad, además, esto trae como consecuencia a que cometan errores, equivocaciones y llamadas de atención por el cliente que contrata a la empresa. De tal manera, es importante instruir y capacitar correctamente al personal para mejorar su desempeño en sus funciones diarias para lograr mayor eficiencia y eficacia en su centro de trabajo.

Por último, existe carencia de una línea de carrera, en la empresa de seguridad no se brinda la oportunidad al colaborador de un crecimiento profesional donde pueda demostrar

sus conocimientos y habilidades. Esto trae como consecuencia que el colaborador busque nuevas oportunidades y opte por retirarse de la compañía.

4.5.3 Categoría solución (conceptualización)

La rotación de personal se determina en dos formas, cuando el colaborador decide terminar el vínculo laboral o cuando la organización es quien toma la decisión de su retiro. Es por ello que, la retención es fundamental para el éxito de la organización. En el estudio de investigación se desarrolló tres puntos críticos, en el cual tiene como categoría solución “Estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021” y como alternativa de solución, poder diseñar un plan de incentivos monetarios y no monetarios para los colaboradores, diseñar un plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (seguridad y salud en el trabajo) y elaborar un plan de proceso de selección interna donde permita al colaborar demostrar sus conocimientos y habilidades para el cumplimiento de sus funciones.

Los incentivos monetarios hacen referencia a una retribución económica al salario habitual, su impacto en el trabajador puede ser notable y ello tendrá una repercusión en su productividad. Existen tipos de incentivos monetarios como: bonos, prestamos, salarios. Asimismo, los incentivos no monetarios son aquellos beneficios que las empresas ofrecen a sus colaboradores, asimismo aumenta la satisfacción personal y profesional en la persona. Entre ellos tenemos: flexibilidad horaria, reconocimiento de los logros, elección de días libres o vacaciones (Sodexo, 2021).

La inducción de personal es el proceso en el cual un colaborador adquiere los conocimientos necesarios para manejarse e integrarse en la compañía. Por ello, esta fase es importante para el buen desempeño en la ejecución de funciones de la persona (Bizneo, 2020).

La capacitación de personal son las acciones formativas que emplea la organización con el objetivo de ampliar los conocimientos, habilidades, aptitudes y conductas de sus colaboradores (Gestión, 2017).

El proceso de selección interna es poder promover o ascender a los colaboradores de una misma organización, asignándoles nuevas tareas y responsabilidad para alcanzar los objetivos (Factorial, 2020).

La teoría de las relaciones humanas avalada por E. Mayo, consiste en las actitudes que van ejecutando las personas cuando están comunicándose, puesto que establecen de una única personalidad que contribuye en las relaciones que se construyen y en la complacencia que la persona percibe. Por ello se considera que para tener un aumento de motivación se requiere el apoyo, reconocimiento, motivación y capacitación por parte del empleador. Es importante contar con programas de capacitación y una línea de carrera para generar un desarrollo personal y profesional en el colaborador. Tomando en cuenta que cuando hay motivación en la organización esto genera disminución en la rotación laboral. (Chiavenato, 2006).

La teoría de los dos factores acreditada por F. Herzberg, refiere dos necesidades primordiales en la compañía, el de higiene y el de motivación. El primero, indica que caracteriza en cómo se desarrolla en el trabajo puesto que, que puede generar desmotivación si no está presente los beneficios, salario, prestaciones y una buena relación con los compañeros y jefes. El segundo, refiere que está en saber reconocer los logros y el trabajo de la persona. Por ello se implementará programas que aporten en desarrollar factores positivos y así poder reducir la rotación de personal (Griffin & Moorhead, 2010).

La teoría jerarquía de las necesidades avalado por A. Maslow, indica cinco clases de necesidades en el cual la satisfacción motiva conforme a un orden. La primera son las necesidades fisiológicas, el cual está relacionada con el mantenimiento de la vida conforme a una adecuada alimentación y descanso, la segunda, son las necesidades de seguridad por el cual los colaboradores requieren sentirse protegidos contra cualquier amenaza, la tercera, son las necesidades sociales, donde la persona busca sentirse valorada y querida, sentir afecto, aceptación e interacción con los demás, la cuarta, son las necesidades de estima donde los colaboradores requieren sentirse reconocidos por su centro de labores y la última, son las necesidades de autorrealización, donde se busca un sentido a su vida (Chiavenato, 2012).

4.5.4 Objetivo general y específicos de la propuesta

Objetivo general:

Proponer estrategias para retener al personal de una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021

Para la propuesta se elaboró tres objetivos específicos que contribuirá en el éxito de la investigación de estudio.

Objetivo específico 1:

Proponer un programa de incentivos monetarios y no monetarios en los colaboradores

Para el logro del objetivo se ha propuesto como alternativa de solución diseñar un plan de incentivos tanto monetarios y no monetarios, que mediante una encuesta virtual por la plataforma de “Formulario de Google” se conocerá la preferencia de estos estímulos en los colaboradores. Por ello, se contará con dos indicadores (KPI) que aportarán para la evaluación de cada objetivo, de tal manera que las actividades se realizarán en 76 días.

Descripción de las actividades:

El objetivo se ha propuesto basado en el problema de la carencia de incentivos en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia privada, por ello se ha establecido como estrategia realizar un plan de incentivos monetarios y no monetarios para reconocer y valorar la importancia del agente de seguridad. Es por ese motivo que, contamos con las siguientes actividades que permitirán el cumplimiento del objetivo:

Se diseñará e implementará mediante una encuesta virtual por la plataforma “Formulario de Google” 10 preguntas con una escala de Likert del 1 al 5 para conocer la opinión y preferencia de los estímulos monetarios en los colaboradores. Con los resultados obtenidos, se solicitará una reunión con el área de gerencia, recursos humanos, administración y operaciones para dar a conocer y explicar la importancia de los incentivos en la persona. Asimismo, aprobado el plan de incentivos monetarios, se informará por las redes sociales como el correo cooperativo y los grupos de WhatsApp, para mantener informados a todos los miembros de la compañía de seguridad sobre el plan de incentivos monetarios que se llevará a cabo. Para la implementación de los incentivos no monetarios se llevará el mismo proceso y actividades para el cumplimiento del objetivo. Se culminará, elaborando una encuesta

virtual para conocer como los incentivos monetarios y no monetarios están influyendo en la motivación del colaborador.

Responsables:

El plan de incentivos monetarios y no monetarios, está conformado por 3 áreas encargadas: recursos humanos, administración y gerencia. Puesto que, en equipo se conocerá, evaluará y ejecutará los mejores incentivos para el colaborador.

Cuadro 1.

Plan de actividades de actividades Objetivo 1

Plan de actividades Objetivo 1.		
<u>Plan de incentivos monetarios y no monetarios</u>		
Código	Actividades	Total
1	A1. Realizar el plan de incentivos monetarios y no monetarios.	S/ -
2	A2. Dar a conocer y explicar el plan de incentivos monetarios.	S/ -
3	A3. Informar y ejecutar el plan de incentivos monetarios.	S/ 400.00
4	A4. Realizar el plan de incentivos no monetarios.	S/ -
5	A5. Dar a conocer y explicar el plan de incentivos no monetarios	S/ -
6	A6. Informar y ejecutar el plan de incentivos no monetarios	S/ 3085.00
	TOTAL	S/ 3485.00

Cuadro 2.

Presupuesto del programa de incentivos monetarios y no monetarios

Presupuesto de inversión				
N° Act.	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Bonificación al AVP con 3 años de servicio	4	50.00	200.00
2	Bonificación por puntualidad, orden y limpieza	2	100.00	200.00
3	Certificado de agradecimiento al AVP del mes	2	10.00	20.00
4	Certificado de agradecimiento por el buen desempeño	2	10.00	20.00
5	Día de descanso elegible por el colaborador	-	-	-
6	Cumpleaños de los trabajadores (saludo telefónico y redes sociales)	-	-	-

7	Día del padre (saludo telefónico y redes sociales)	-	-	-
8	Día del vigilante (saludo telefónico y redes sociales)	-	-	-
9	Mochicanastas en Navidad	87	35.00	3045
Total inversión				S/ 3,485.00

Objetivo específico 2:

Proponer un programa de inducción y capacitación que permita el buen desempeño en los colaboradores.

Para el logro del objetivo se ha propuesto como alternativa de solución diseñar un plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo). Para ello se contará con dos indicadores (KPI) que influirá en la evaluación del objetivo, de tal manera que las actividades se desarrollarán en 32 días.

Descripción de las actividades:

El objetivo se ha propuesto basado en el problema de la carencia inducción y capacitación en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia, por ello se ha establecido como estrategia realizar un plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (seguridad y salud en el trabajo) puesto que, es importante contar con colaboradores altamente instruidos y poder proporcionarles las herramientas necesarias para el cumplimiento de sus funciones. Es por ese motivo que, contamos con las siguientes actividades que permitirán el cumplimiento del objetivo:

Para el plan de inducción, se realizará la cotización del aplicativo de botón de pánico, donde se solicitará a la plataforma toda la información e importancia del sistema tecnológico en seguridad física integral (botón de pánico). Para luego mediante una reunión con el área de recursos humanos, gerencia, administración y operaciones se dará a conocer y explicar la importancia del aplicativo en la seguridad del colaborador, de la unidad y de las personas que conforman.

Para el plan de capacitación, se elaborará 4 temas primordiales sobre seguridad y salud en el trabajo entre ellos tenemos: plan de emergencia y evacuación, uso y manejo de extintores, prevención de incidentes y accidentes de tránsito, evacuación y rescate, primeros auxilios y peligros y riesgos. Para ello, se contará con el capacitador conformado por el jefe de operaciones y se desarrollará mediante la plataforma de zoom o Google meet. Asimismo, se diseñará y creará un canal de YouTube llamado “Somos líderes en seguridad” para incluir la grabación de las capacitaciones, ello será un apoyo adicional para los colaboradores. Finalmente, a manera de seguimiento y efectividad se llevará a cabo una evaluación mediante la plataforma de “Formulario de Google” donde se contará con una rubrica que tendrá una valoración de tres criterios: bueno, regular y bajo.

Responsables:

De acuerdo al plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico está conformado por 3 áreas encargadas: recursos humanos, administración y operaciones puesto que, en equipo se conocerá la importancia y beneficios del aplicativo en los colaboradores y las personas de su alrededor. Asimismo, para el plan de capacitación sobre temas seguridad y salud en el trabajo se contará con el apoyo del área recursos humanos y el jefe de operaciones.

Cuadro 3.

Plan de actividades Objetivo 2

<u>Plan de actividades Objetivo 2</u>		
<u>Programa de inducción y capacitación</u>		
Código	Actividades	Total
1	A1. Cotización del aplicativo de botón de pánico.	S/ 1500.00
2	A2. Dar a conocer y explicar el uso del aplicativo a la gerencia general de la empresa.	S/ 200.00
3	A3. Elaborar el plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico.	S/ -
4	A4. Elaborar el plan de capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo).	S/ -
5	A5. Asignación del capacitador: conformado por el jefe de operaciones, acreditado en la SUCAMEC N°4563.	S/ -
6	A6. Aplicación del programa de capacitación.	S/ -
7	A7. Creación del canal de YouTube “Somos líderes en seguridad”	S/ -
8	A8. Seguimiento del proceso y resultados de la capacitación.	S/ -
	TOTAL	S/ 1700.00

Cuadro 4.*Presupuesto del programa de inducción y capacitación*

Presupuesto de inversión				
N° Act.	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Cotización del aplicativo de botón de pánico	1	1000.00	1500.00
2	Bocaditos para la reunión con las áreas de la empresa	1	200.00	200.00
3	Recursos propios (encuesta virtual, power point, zoom, Google meet)	1	-	-
Total inversión				S/ 1,700.00

Objetivo específico 3:

Proponer un proceso de selección interna para los colaboradores.

Para el logro del objetivo se ha propuesto como alternativa de solución elaborar un plan de proceso de selección interna donde permitirá al colaborador demostrar sus conocimientos y habilidades. Por ello, se contará con actividades y una evaluación de desempeño para el cumplimiento del objetivo.

Descripción de actividades:

El objetivo se ha propuesto basado en el problema de la carencia de una línea de carrera en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia, por ello se ha establecido como estrategia realizar un plan de proceso de selección interna donde se promoverá un crecimiento profesional para contar con colaboradores entusiasmados, valorados y comprometidos. Es por ese motivo que, contamos con las siguientes actividades que permitirán el cumplimiento del objetivo:

Para la primera evaluación, mediante el correo corporativo se solicitará información al área de recursos humanos para conocer y evaluar el perfil de cada colaborador, por ello se contará con cada curriculum vitae actualizado. Asimismo, se hará uso de la plataforma vocaty para confirmar que cada colaborador no cuente con antecedentes penales, policiales y judiciales.

Para la segunda evaluación, se procederá a enviar los curriculum vitae seleccionados por RR. HH al área de operaciones para que también puedan brindar su opinión, evaluación y experiencia de cada trabajador.

Por último, los seleccionados pasaran una entrevista por recursos humanos donde pasaran por pruebas psicológicas y una entrevista con operaciones. Para ello se hará uso del Excel de evaluación de desempeño donde se contará con 3 factores: capacidades de gestión, capacidades técnicas y actitudes personales.

Responsables:

El plan de proceso de selección interna, está conformado por el área de recursos humanos y el área de operaciones para evaluar el perfil de puesto de cada colaborador.

Cuadro 5.

Plan de actividades Objetivo 3

<u>Plan de actividades Objetivo 3</u>		
<u>Plan de proceso de selección interna</u>		
Código	Actividades	Total
1	A1. Solicitar información al área de recursos humanos sobre el perfil de puesto de cada colaborador.	S/ -
2	A2. Verificar los Cv de los colaboradores donde se evaluará el perfil adecuado para el puesto.	S/ -
3	A3. Verificación vocaty (plataforma que emite antecedentes penales, policiales y judiciales).	S/ 10
4	A4. Envío de Cv seleccionados al jefe de operaciones	S/ -
5	A5. Coordinar la entrevista con los seleccionados y desarrollo de la entrevista	S/ 100
6	A6. Contratación e inducción por el jefe de operaciones	S/ -
	TOTAL	S/ 110.00

Cuadro 6.*Presupuesto del programa de selección interna*

Presupuesto de inversión				
N° Act.	Descripción	Unidad	Cantidad	Total
1	Plataforma vocaty	1	10.00	10.00
2	Bocaditos para los colaboradores seleccionados	1	100.00	100.00
3	Recursos propios	1	-	-
Total inversión				S/ 110.00

4.5.5 Impacto de la propuesta

El impacto en el estudio de indagación aportara a retener, motivar y fidelizar a los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia privada. Por ello, se le brindara las herramientas necesarias para el logro y el buen desempeño en sus funciones puesto que, al sentirse respetado, reconocido y valorado es menos probable que quiera abandonar su centro laboral.

4.5.6 Direccionalidad de la propuesta

Cuadro 7.

Matriz de direccionalidad de la propuesta – Objetivo 1

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 1. Proponer un programa de incentivos monetarios y no monetarios.	Alternativa 1. Diseñar un plan de incentivos monetarios y no monetarios.	A1 Realizar el plan de incentivos monetarios.	05/01/2022	7	12/01/2022	a. Área de Recursos humanos	0	KPI 1. Incentivos económicos / # trabajadores x 100	Evidencia 1. Programa de incentivos monetarios y no monetarios
		A2 Dar a conocer y explicar el plan de incentivos monetarios.	13/01/2022	1	14/01/2022	a. Gerente General b. Jefe de RR. HH c. Administradora	0		
		A3 Informar y ejecutar el plan de incentivos	15/01/2022	30	14/02/2022	a. Áreas de la organización b. Recursos humanos	S/400		
		A4 Realizar el plan de incentivos no monetarios.	15/02/2022	7	22/02/2022	a. Área de Recursos humanos	0	KPI 2. Incentivos no económicos / # trabajadores x 100	
		A5 Dar a conocer y explicar el plan de incentivos no monetarios.	23/02/2022	1	24/02/2022	a. Gerente General b. Jefe de RR. HH c. Administradora	0		
		A6 Informar y ejecutar el plan de incentivos no monetarios.	25/02/2022	30	27/03/2022	a. Áreas de la organización b. Recursos humanos	S/3085		

Cuadro 8.

Matriz de direccionalidad de la propuesta – Objetivo 2

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 2. Proponer un programa de inducción y capacitación para los agentes de seguridad	Alternativa 2. Diseñar un plan de inducción sobre el uso del botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo) para lograr un mejor desempeño en sus unidades de trabajo.	A1 Cotización del aplicativo de botón de pánico	28/03/2022	1	29/03/2022	a. Recursos humanos	S/1500	KPI 3. % de efectividad de inducción	Evidencia 2. Programa de inducción sobre el uso del botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo)
		A2 Dar a conocer y explicar el uso del aplicativo a la gerencia general de la empresa.	30/03/2022	1	31/03/2022	a. Recursos humanos b. Gerencia c. Operaciones	S/200		
		A3 Elaborar el plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de Pánico.	01/04/2022	7	08/04/2022	a. Recursos humanos b. Coordinadora de Operaciones c. Jefe de operaciones	0		
		A4 Elaborar el plan de capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo)	09/04/2022	7	16/04/2022	a. Recursos humanos b. Jefe de operaciones	0	KPI 4. % total de personal capacitado = total de exámenes aprobados / total de personal capacitado x 100	
		A5 Asignación del capacitador: conformado por el jefe de operaciones acreditado en la SUCAMEC N°4563	17/04/2022	1	18/04/2022	a. Jefe de operaciones	0		
		A6 Aplicación del programa de capacitación	19/04/2022	7	26/04/2022	a. Recursos humanos b. Jefe de operaciones	0		
		A7 Creación del canal de YouTube “Somos líderes en seguridad”	27/04/2022	1	28/04/2022	a. Recursos humanos	0		
		A8 Seguimiento del proceso y resultados de la capacitación.	29/04/2022	7	06/05/2022	a. Recursos humanos b. Jefe de operaciones	0		

Cuadro 9.

Matriz de direccionalidad de la propuesta – Objetivo 3

Objetivos específicos de la propuesta	Alternativa de solución	Actividades	Inicio	Días	Fin	Responsable/s	Presupuesto de la implementación	KPI	Evidencia o Entregables
Objetivo 3. Proponer un proceso adecuado de selección interna para los agentes de seguridad.	Alternativa 2. Elaborar un plan de proceso de selección interna donde permita al colaborador demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas en el cumplimiento de sus actividades.	A1 Solicitar información al área de recursos humanos sobre el perfil de puesto de cada colaborador	07/05/2022	3	10/05/2022	a. Recursos humanos	0	KPI 5. % de colaboradores evaluados	Evidencia 3. Programa de proceso de selección interna
		A2 Verificar los CV de los colaboradores donde se evaluará el perfil adecuado para el puesto.	11/05/2022	7	18/05/2022	a. Recursos humanos	0		
		A3 Verificación vocaty (Plataforma que se encarga de validar los antecedentes policiales, judiciales y penales)	19/05/2022	1	20/05/2022	a. Recursos humanos	S/10		
		A4 Envío de Cv seleccionados al área de operaciones	21/05/2022	1	22/05/2022	a. Recursos humanos b. Coordinadora de Operaciones c. Jefe de operaciones	0		
		A5 Coordinar la entrevista con los colaboradores seleccionados y desarrollo de la entrevista.	23/05/2022	7	30/05/2022	a. Recursos humanos b. Coordinadora de Operaciones c. Jefe de operaciones	S/100		
		A6 Contratación e Inducción por el jefe de operaciones	31/05/2022	7	7/06/2022	a. Recursos humanos b. Jefe de operaciones	0		

4.5.7 Entregable 1

En el primer entregable, se desarrolló un plan de incentivos monetarios y no monetarios con el propósito de reconocer los logros y esfuerzo de los colaboradores mediante estos estímulos que contribuirán en la motivación, entusiasmo, competitividad y disminuirá la rotación del personal. Por otro lado, el entregable se determina con las siguientes actividades: A1) Realizar el plan de incentivos monetarios, para este proceso se contará con el apoyo del área de recursos humanos que elaborará una encuesta virtual en la plataforma de “formulario de Google” para conocer la preferencia del estímulo. Con los resultados obtenidos, A2) se dará a conocer y explicar el plan de incentivos monetarios, para ello se realizará una reunión en la oficina principal con el área de gerencia, operaciones y administración. A3) informar y ejecutar el plan de incentivos monetarios, para ello se hará uso de las redes sociales como el correo corporativo y WhatsApp para comunicar a los colaboradores sobre los estímulos y finalmente proceder a ejecutar el plan de incentivos monetarios. Conforme a los incentivos no monetarios se realizará el mismo proceso para su ejecución.

4.5.8 Entregable 2

En el segundo entregable, se realizó un plan de inducción sobre el uso del aplicativo del botón de pánico y capacitación en temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo) con la finalidad de contar con colaboradores altamente instruidos y que cuenten con las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos. Puesto que, contribuirá en el buen desempeño de sus funciones. De tal manera, el entregable se desarrolló conforme a las siguientes actividades: A7) cotización del uso de botón de pánico, donde se solicitó a la plataforma información sobre el sistema tecnológico en seguridad física integral (botón de pánico). A8) dar a conocer y explicar el uso del aplicativo a la gerencia general de la empresa, para ello se solicitó una reunión en la oficina principal para comunicar e informar la importancia del aplicativo en la seguridad del colaborador, del cliente y de las personas de su alrededor. A9) elaborar el plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico, se realizará en la plataforma de Power Point donde contará con toda la información del aplicativo, el procedimiento de registro de ingreso, registro de reportes, registro de salida y la alerta de emergencia del botón de pánico. A10) elaborar el plan de capacitación sobre temas de SST donde se contará con 4 capacitaciones como indica la ley N°29783 de seguridad y

salud en el trabajo por ello se determinó como temas primordiales el plan de emergencia y evacuación, uso y manejo de extintores, prevención de incidentes y accidente de trabajo, primeros auxilios, evacuación y rescate, peligros y riesgos. Puesto que, es importante para el colaborador adoptar técnicas de prevención de riesgos y estar capacitado a cómo reaccionar en situaciones de emergencia. A11) asignación del capacitador, ello estará conformado por el jefe de operaciones que está acreditado como instructor en la SUCAMEC N°4563. A12) aplicación del programa de capacitación, se hará uso de las redes sociales mediante la plataforma de zoom y Google meet puesto que, para el desarrollo una hora antes de la capacitación se enviará un manual sobre los temas que se expondrá y media hora antes, se mandará el link de la plataforma. A13) Creación del canal de YouTube, como apoyo adicional se va a elaborar “Somos líderes en seguridad” para cargar las grabaciones de las capacitaciones. A14) Seguimiento del proceso y resultados de la capacitación, conforme a ello, se elaborará una encuesta virtual en el “formulario de Google” donde se determinarán 5 preguntas sobre los temas tratados para ello, se hará uso de la rúbrica de evaluación que conforma con tres criterios: bueno, regular y bajo para así culminar en la valoración de los resultados de las personas evaluadas.

4.5.9 Entregable 3

En el tercer entregable, se desarrolló un plan de selección interna, con el propósito de promover un crecimiento profesional y contar con colaboradores entusiasmados, valorados y comprometidos con los objetivos de la compañía. Por otro lado, el entregable se empleó conforme a las siguientes actividades: A14) solicitar información al área de recursos humanos sobre el perfil de puesto de cada colaborador, de tal manera se utilizara el correo corporativo para establecer comunicación con el área encargada. A15) verificar los CV de los colaboradores donde se evaluará el perfil adecuado para el puesto. A16) verificación vocaty, los seleccionados pasaran un filtro de antecedentes policiales, penales y judiciales para constatar que todo este conforme. A17) envió de los CV seleccionados al área de operaciones, donde se procederá a una revisión y evaluación por su jefe inmediato. A18) Coordinar la entrevista con los colaboradores seleccionados y desarrollo de la entrevista. Puesto que, pasaran por unas pruebas psicológicas y pruebas operativas. Finalmente, culminara con una evaluación de desempeño que consta de 3 factores: capacidades de gestión, capacidades técnicas y actitudes personales lo cual contara con una escala de puntuación donde 1 y 2

significa deficiente, 3 y 4 debajo del promedio, 5 promedio, 6 encima del promedio y 7 destacado.

4.6 Discusión

El presente estudio titulado “Estrategias para la retención al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021” tiene como objetivo general proponer estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada. Lo cual cuenta tres objetivos específicos que contribuirá con el éxito de la investigación de estudio. Por ello, de acuerdo a los problemas hallados se determinó proponer un programa de incentivos monetarios y no monetarios lo cual se contará con diversas actividades para reconocer y valorar la importancia del colaborador en la compañía de seguridad, se elaboró un programa de inducción y capacitación puesto que, es importante brindar las herramientas necesarias para el cumplimiento de los objetivos para así contar con colaboradores altamente instruidos. Por último, proponer un programa de selección interna donde se brindará la oportunidad de un crecimiento laboral para el colaborador, donde logre demostrar sus conocimientos y habilidades.

El análisis obtenido en la investigación muestra que el 51,72% de los colaboradores entrevistados, considera que en la empresa no puede ejercer una línea de carrera, el 49,43% de los colaboradores indica que nunca ha percibido algún incentivo o recompensa cuando cumplen adecuadamente sus funciones y el 49,40% que no se le capacita en temas primordiales de seguridad. Por ello, nuestro objetivo es mantener colaboradores motivados, comprometidos y valorados. De tal manera que la propuesta es proponer estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada.

Contrastando con los antecedentes expuestos en la indagación, se puede determinar que, si hallamos una relación con los datos obtenidos de los autores Páez, Barrera y Salamanca (2020) quien señalo en su estudio sobre los motivos de salida del colaborador en la compañía Skiros Ltda, dando como principal objetivo determinar como la falta de incentivos impacta en el retiro de los colaboradores del área operativa. Lo cual se obtuvo como resultado la desmotivación e insatisfacción laboral por parte de los trabajadores, puesto que, no se les otorga una buena remuneración, reconocimiento y oportunidades laborales. Por ende, podemos indicar que existe relación con la indagación presente, de tal manera que, los estímulos son importantes para contar con colaboradores comprometidos con la organización.

Los siguientes autores Gómez y Martínez (2018) efectuaron un estudio, sobre los programas que se tienen que implementar para disminuir la rotación laboral de la compañía Cigeseq. Puesto que, los colaboradores no sienten seguros que puedan ejercer una línea de carrera en la empresa por lo que les genera inseguridad en cuanto a su estabilidad laboral. Lo cual se concluyó, en que se implementaran un plan estratégico que motive y fidelice a los colaboradores de la empresa de seguridad. Por lo tanto, haciendo una comparación con el presente estudio podemos señalar que existe relación.

Por otro lado, la investigación de Galindo (2017) donde indica como ha impactado la rotación de personal en la compañía de seguridad, se determinó que a los colaboradores no se les otorga algún reconocimiento cuando efectúan correctamente sus funciones, asimismo, no se brinda una adecuada capacitación, ni se les da la oportunidad de un crecimiento y desarrollo profesional, ello género que los gastos por la salida continua del trabajador han afectado en la rentabilidad de la organización. Por ello en este estudio se propone establecer programas de reconocimiento y desarrollo personal, a través de capacitaciones, recompensas. Por ello, se determina que existe relación con el presente estudio.

Además, Salamanca (2016) en su estudio sobre el diagnóstico de la rotación de personal mediante programas de formación profesional, tuvo como objetivo poder determinar cómo estos planes de evaluación influyen en el compromiso, bienestar y entusiasmo en el colaborador, lo cual aportara para disminuir la salida voluntaria. Lo cual se obtuvo como resultado que la alta rotación se ve reflejada en el área operativa conformado por agentes de seguridad puesto que, la remuneración percibida no está acorde a las tareas ejecutadas, adicional a ello, no hay una cultura de incentivo o recompensa lo cual genera insatisfacción en el colaborador. Por último, se propone implementar planes que motiven y fidelice al colaborador con la organización. Se determina que hay relación con la indagación de estudio.

La indagación de Espitia, Herrera, Pérez y Ramírez (2016), sobre la efectividad de optar por programas de retención en la compañía de vigilancia, tuvo como objetivo proponer estrategias para lograr disminuir el índice de rotación que afecta continuamente a la organización. Se concluyo, que para lograr buenos resultados se debe inculcar e involucrar al trabajador otorgándoles herramientas efectivas para su crecimiento personal y profesional. Lo

cual se obtendrá integrar a cada miembro del equipo generando retención y fidelización. El estudio conlleva relación con la presente indagación.

El estudio de Sáenz (2018) respecto a la gestión de retribuciones sobre la rotación en los trabajadores de la compañía de seguridad, lo cual tuvo como objetivo implementar una adecuada información sobre la estructura remunerativa que influirá en que cada colaborador tenga conocimiento sobre lo que va a percibir, asimismo, con la aportación del área de recursos humanos se diseñara una buena inducción para el nuevo ingresante y para los que son parte de la organización. Lo cual permitirá, contar con colaboradores altamente instruidos y capacitados ante cualquier situación o emergencia. La investigación guarda relación con el presente estudio.

La indagación de Caballero (2017) acerca de la motivación y la rotación de personal, tuvo como finalidad poder identificar como influye ambos factores en los vigilantes de la compañía de seguridad. Lo que conlleva a que existe relación entre las variables puesto que, un colaborador motivado, comprometido y valorado en su centro laboral es muy difícil que decida retirarse. Por eso se busca implementar planes de reconocimiento e incentivos para crear un adecuado compromiso y retención, por lo tanto, se evalúa que hay relación con la presente investigación.

Seguido, el objetivo específico es analizar la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, donde el estudio coincide con Alvino, Texeira & Yapurasi (2017) quien define como los programas de captación y retención se relacionan efectivamente con los agentes de seguridad de la compañía de vigilancia. Lo cual manifiesta que es importante contar con programas de capacitación continua, reconocimiento al personal por su labor destacada, dar felicitaciones, dar un mensaje de agradecimiento, implementar horarios flexibles, días libres, entre otros, con la finalidad de mejorar el desarrollo de los trabajadores y a la vez lograr alcanzar los objetivos propuestos en la organización.

Por otro lado, la investigación de Cruz (2017) sobre la relación de la rotación de personal y el rendimiento, tuvo como finalidad determinar si ambas variables influyen en el colaborador. Obteniendo como resultado que se debe reforzar el trabajo en equipo, saber comunicarse, saber escuchar para evitar malos entendidos, asimismo, implementar programas

que influyan en la motivación del colaborador. Lo cual generara grandes resultados tanto para la persona como para la organización.

Según el objetivo específico donde se debe identificar los factores de mayor incidencia en la rotación de personal, el estudio de Beltrán, Cárdenas, Delgado & Flores (2016) da a conocer como la carencia de programas de recompensa, la escasez de incentivos y la falta de información influye en la salida continua del colaborador. Puesto que, el área de recursos humanos no ha tomado la importancia necesaria en poder comunicar como estos factores afectan en la motivación y en el rendimiento de los colaboradores de la empresa de vigilancia. De tal manera, se requiere implementar estrategias de comunicación sobre los beneficios laborales, políticas de recompensa, programas de incentivos puesto que, influenciara en el ánimo y desempeño de los trabajadores.

Finalmente, este trabajo no solo aportara en disminuir la rotación de personal en las empresas de seguridad, sino, que también ayudara a valorar, mantener y retener al talento humano puesto que, son una pieza fundamental en la organización. Por ello, se requiere establecer estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021; conforme a las actividades propuestas como: programas de incentivos monetarios y no monetarios, programas de inducción y capacitación, programa de selección interna. Estos programas ayudaran a los colaboradores para mantenerlos motivados, capacitados y fortalecidos profesionalmente. Asimismo, tendrá un impacto positivo en la organización porque mejorará la productividad.

El alcance del objetivo, donde se establecieron estrategias para retener al personal aportará a la empresa en lo siguiente: mejorará el clima laboral, disminuirá la salida continua del colaborador, obtendrá personal motivado, comprometido, satisfecho y se trabajará en equipo para alcanzar los objetivos propuestos.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Primera: Para conocer y determinar que estrategias elaborar para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, se utilizaron herramientas para recolectar datos, como la encuesta y entrevista. Por ello se determinó que es importante implementar estrategias para reconocer, valorar y retener al talento humano mediante tres propuestas; la primera, elaborar un programa de incentivos monetarios y no monetarios; el segundo, implementar un programa de inducción sobre el uso del botón de pánico y capacitación sobre temas de seguridad y salud en el trabajo y, por último, proponer un proceso de selección interna. Estas propuestas fueron elaboradas conforme a la triangulación de respuestas cualitativas y cuantitativas.

Segunda: Se analizó la situación actual de los colaboradores en relación a la rotación de personal, definiendo así en tres factores problemáticos que son: el 51.72% de los colaboradores encuestados manifiesta que considera que en la empresa no puede ejercer una línea de carrera, el 49,43% que no percibe incentivos o recompensa cuando realizan bien sus funciones y el 49,43% que no se le capacita en temas primordiales de seguridad y salud en el trabajo.

Tercera: Los factores de mayor relevancia que afectan continuamente en la rotación de personal son: la falta de incentivos monetarios y no monetarios, la carencia de una inducción y capacitación y la falta de una línea de carrera, lo cual conlleva a que aumente la insatisfacción en los colaboradores y repercute en su rendimiento.

5.2 Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda aplicar la propuesta llamada “Estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021”. Esta propuesta está diseñada para reconocer, mantener y valorar la importancia del agente de seguridad en la compañía; por ello se requiere implementar actividades para generar una cultura de crecimiento personal y profesional, cuya finalidad es poder retener, fidelizar y potenciar el talento humano.
- Segunda:** Se recomienda un seguimiento continuo a las actividades propuestas de los 3 programas (Incentivos monetarios y no monetarios, inducción y capacitación y línea de carrera). Esta actividad permitirá mediante encuestas poder medir como estos programas están influyendo en la conducta del colaborador. Puesto que, una adecuada evaluación ayudará a conocer los problemas y poder actuar de forma inmediata.
- Tercera:** Se recomienda que el gerente general de la empresa de seguridad y vigilancia privada, tome en consideración estas bases de estudio para nuevas actividades de investigación, puesto que, estas propuestas deben ser evaluadas de manera continua para lograr un buen resultado, donde se fortalezca el buen clima laboral y disminuya la rotación de personal.

REFERENCIAS

- Abarca, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Huaura - 2016 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú.
- Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de recursos humanos - gestión por competencias*.
- Alvino, G., Teixeira, J., & Yapurasi, E. (2017). *Estrategias de atracción y retención de los trabajadores del área de operaciones de la empresa Vigiandina, La Victoria, 2016 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Peruana de las Américas, Perú.
- Arévalo, S. (2018). *Gestión de remuneración laboral y motivación personal en la municipalidad distrital de San Roque de Cumbaza, 2017 (Tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Asiwow, M. (2017). Cinco modelos de adjudicação administrativa (Justiça Administrativa). *Revista de investigações constitucionais*, 4(1), 129-165.
- Avila, J. (s.f.). Las 3S para mejorar la satisfacción laboral del área de producción en una empresa metalmecánica, Lima 2019. *(Tesis de licenciatura)*. Universidad Privada Norbert Wiener, Lima.
- Barrera, É., Barrios, N., Bernal, Y., Páez, L., & Salamanca, D. (2020). *Factores que influyen en la rotación de personal de la empresa de vigilancia Skiros Ltda*. Politécnico Gran Colombiano.
- Barsallo, M. E. (2016). *La inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Sodimac Perú SA Open Chiclayo 2016 (Tesis de licenciatura)*.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Beltrán, L., Cárdenas, L., Delgado, D., & Flores, M. (2016). *Análisis del uso de planes de beneficios en la gestión del talento humano para mejorar la retención de los colaboradores en el sector de empresas de seguridad en Lima (Tesis de licenciatura)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Bermúdez, L. (2015). Capacitación: una herramienta de fortalecimiento de las pymes. *Revista de las sedes regionales*, XVI(33), 1-25.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Borges , C., Barboza, F., & Sousa, K. (2017). *O impacto do incentivo aos funcionários nos lucros dos bancos brasileiros*. Universidade Estadual de Maringá, Brasil. *Reflexão Contábil*. doi:<https://doi.org/10.4025/enfoque.v37i2.34283>
- Brewer, D. (2020). La movilidad interna ante las altas tasas de rotación laboral. *Expansión*.
- Caballero De La Cruz, M. S. (2017). *Satisfacción laboral y rotación de personal en la empresa Argos Seguridad Integral S.A.C del distrito de Ate Vitarte (Tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59493>
- Campos, A. (2008). *Iniciación a EXCEL XP*. Málaga: Vértice.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Ecuador: UIDE.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE.
- Cava Quezada, A. (2017). *Los bonos por productividad y su influencia en los costos laborales de una empresa agraria de la provincia de trujillo en el año 2016 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Chiavenato , I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (2da ed.). México D.F: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración*. Mexico: Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos*. Colombia: McGrawl Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional. La dinamica del éxito en las organizaciones*. Thomson.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción general a teoría de la administración* (7 ed.). McGraw Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

- Chiavenato, I. (2009). *Treinamento e desenvolvimento de recursos humanos: como incrementar talentos na empresa* (7ma ed.). Manole.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (8va ed.). Mc. Graw - Hill.
- Coello Almeida, V. (2013 - 2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Concecel (Claro)*. Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Como crear un buen plan de capacitación laboral . (2021). *Bizneo*.
- Computrabajo. (2019). *El alto coste de la rotación de los colaboradores*. Obtenido de Computrabajo.
- Copeme. (2009). *Medición del clima laboral* . Obtenido de https://sptf.info/images/medicion_del_clima_laboral.pdf
- Cruz Herrera, L. K. (2017). *Relación de la rotación de personal y el desempeño laboral de los agentes de seguridad de la empresa Amazon Security Perú SRL, de la ciudad de Tarapoto, periodo 2017 (Tesis de licenciatura)*. Universidad César Vallejo, Perú. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23616>
- Desller, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. Pearson Educación.
- Dessler, G. (2009). *Administración de personal* (8va ed.). México: Persson Educación.
- Donato, L. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la dirección regional de transportes - Región Junín - Periodo 2018 (Tesis de magister)*. Centro de Altos Estudios Nacionales, Lima, Perú.
- Edmunds, S. (3 de noviembre de 2012). *Smallbusiness.chron*. Recuperado el 6 de septiembre de 2021, de <https://smallbusiness.chron.com/effective-compensation-amp-benefits-systems-39604.html>
- El economista América. (2019). El índice promedio de rotación laboral llega a 20,7% en las empresas peruanas. *El economista América*.

- Espitia, N., Herrera, N., Perez, R., & Ramirez, C. (2016). *Análisis de efectividad de las estrategias de retención del personal enfocadas en el sector de vigilancia y seguridad privada (Tesi de licenciatura)*. Universidad Sergio Arboleda, Colombia.
- Estrada, J., & Poémape, C. (2020). *Calidad de vida laboral y condiciones laborales de los colaboradores de la empresa courier service el mensajero de Dios S.A.C, Lima 2020 (tesis de licenciatura)*. Universidad Privada del norte, Perú.
- Fernández, G. (2011). *Modelo para el proceso de ascensos del personal administrativo de las instituciones centralizadas del organismo ejecutivo comprendido dentro del sistema de servicio civil de Guatemala (Tesis de licenciatura)*. Universidad de San Carlos de Guatemala, Guatemala.
- Fernando, S. (2017). La verdadera causa de la rotación de personal. *Info Capital Humano*.
- França , A. (2011). Prácticas de recursos humanos - PRH: Conceitos, ferramentas e procedimentos. Atlas.
- Freitas, K. (2015). *O desafio em manter colaboradores motivados. Monografia de conclusão de curso em administração*. Instituto Municipal de Ensino Superior de Assis, Assis.
- Galarza, J. (2000). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- Galarza, J. (2000). *Administración Contemporánea*. México: Mc Graw Hill.
- Galindo, D. (2017). *Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada (Tesis de licenciatura)*. Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia.
- Gallardo, E. (2014). *Atlas. ti qualitative date analysis* .
- García Seminario, R. (2019). *La capacitacion y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el hospital belén de Trujillo año 2017 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Señor de Sipán, Perú.
- Goicochea, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal del área de recursos humanos de un outosurcing internacional en el año 2017 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Ricardo Palma, Perú.

- Goleman, D. (2005). *Liderazgo que obtiene resultados*. *Harvard Business Review*.
Harvard Business (Vol. 2005). School Publishing Corporation.
- Gómez, L., & Martínez, P. (2018). *Estrategias y planes que se deben desarrollar para mejorar el nivel de rotación de la empresa Cigeseg Ltda (tesis de licenciatura)*. Universidad Agustiniiana, Colombia.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación* (1ra ed.). México: Red Tercer Milenio S.C.
- Gonzales Niño, R. (2020). *Influencia de los incentivos laborales en la motivación del colaborador de la distribuidora Sipan distribuciones SAC (Tesis de licenciatura)*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Gonzales, J., & López, S. (2016). *Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la constructora Queiroz Galvao S.A Proyecto Imata - negromayo, Arequipa, 2016 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Perú.
- Griffin, R., & Moorhead, G. (2010). *Comportamiento organizacional: Gestión de personas y organizaciones* (9na ed.). México: Cengage Learning Editores.
- Grupo Eulen. (2019). ¿Cómo afecta la alta rotación de personal en la productividad laboral?
- Guevara, K., & Guevara, N. (2020). *Rotación de personal y su relación con la satisfacción del cliente en financiera crediscotia Jaén - 2019*. Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Human Resources Edu. (19 de mayo de 2016). *Humanresourcesedu*. Recuperado el 6 de septiembre de 2021, de <https://www.humanresourcesedu.org/benefits-specialist/>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Tercera ed.). Venezuela: Fundación Sypal servicios y proyecciones para America Latina.
- Hurtado, J. (2005). *Como formular objetivos de investigación*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.

- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sypal.
- Ibáñez, M. (2011). *Gestión del talento humano en la empresa* (1ra ed.). Lima: Editorial San Marcos de Aníbal Jesús Paredes Galván.
- Iglesias, L. (2000). *Plan de carrera diseño basado en el enfoque de competencias orientado a niveles gerenciales*. Universidad Católica Andrés Bello.
- Incentivos no monetarios: la mejor forma de motivar a tus colaboradores. (17 de febrero de 2021). *Sodexo*.
- Info Capital humano*. (2017).
- Jiménez, E. (2015). Desarrollo personal y profesional de maestras de educación primaria: Aportes de la orientación. *Revista Actualidades Investigativas en Educación*, 1-29.
- Joglar Lasa, N. (2014). *Motivación y reconocimiento*. Universidad Panamericana, México.
- Joglar, N. (2014). *Motivación y reconocimiento*. Universidad Panamericana, México.
- Juárez, E. (2000). *Administración* (7ma ed.). México: Trillas.
- Koiwe. (2016). *Koiwe Recursos Humanos, Remuneraciones y beneficios*. Recuperado el 6 de septiembre de 2021, de <http://www.koiwerrhh.com.ar/remuneraciones.html>
- Leal, C. (2018). *Propuesta de un modelo de incentivos para el alineamiento de personas dentro de una organización*. Universidad de concepción campus Los Ángeles.
- Leon, L. (2014). *Propuesta para la elaboración de un plan de carrera para el área operativa en un ingenio azucarero de la costa sur*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Littlewood, H. (2006). Antecedentes de la Rotacion Voluntaria del Personal. *Investigación administrativa*, 7-25.
- Lyz, E. (2021). Rotación de personal, un gasto silencioso que afecta a todas las empresas. *El economista*.

- Maslow, A. (1971). *Uma teoria da motivação humana* In: Balcao Y.F. Cordeiro, LL. *O comportamento humano na empresa - uma antologia*. Fundação Getúlio Vargas.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad* (3ra ed.). España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Mayo, Lewin, & Parker. (1930). *Teoria de las Relaciones humanas* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-relaciones-humanas/>
- Molina, X. (2000). *La estructura y naturaleza del capital social en las aglomeraciones territoriales de empresa*. España: Rubes editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=EfaiWXptOxEC&pg=PA73&dq=alfa+cron#v=onepage&q&f=false>
- Mondy, R., & Noe, M. (2005). *Administración de recursos humanos* (9na ed.). México: Pearson prentice hall.
- Montealegre, R. (2011). *Planes de carrera, un semillero de capital humano*.
- Montoro, M. (2019). *Efectos de un programa de capacitación basado en 5S en trabajadores de una empresa constructora de Lima (Tesis de licenciatura)*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Perú.
- Nascimento, A., & Shitshuka, R. (2019). Análise de algoritmos de indução de árvores de desição. *Research society and development*, 8(11). doi: <https://doi.org/10.33448/rsd-v8i11.1473>
- Navarro, T. (2016). *Desarrollo personal y desempeño laboral en la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A., agencia Andahuaylas-2016 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Neyra, P. (2018). *Incentivos laborales: Revisión conceptual desde la psicología*. Universidad San Ignacio de Loyola, Perú.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ediciones de U.
- Pontes, B. (2002). *Administração de Cargos e Salários* (9na ed.). LTR.
- Prieto, P. (2013). *Gestión del talento humano como estrategia para retención del personal (Tesis de licenciatura)*. Universidad de Medellín.

- Randstad Workmonitor. (2020). *Rotación laboral cae 4,8 puntos porcentuales en un año*. Chile: Randstad Workmonitor.
- Reyes, A. (2005). *Administración del Personal Relaciones Humanas*. México: Limusa.
- Rezende, F. (2002). Por que reformas administrativas falham? *Revista brasileira de ciencias sociais*, 17(50).
- Robbins, S. (2005). *Comportamento Organizacional*. Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimotercera ed.). México: Pearson Educación.
- Ruíz Gómez, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Inchausegi-ESSALUD, Lambayeque, Perú, 2019*. Universidad del Pacífico.
- Saenz Bertran, W. (2018). *Influencia de la gestión de las remuneraciones en la retención de los colaboradores de la empresa de seguridad Zagaz Protección SAC (Tesis de licenciatura)*. Universidad Inca Garcilazo de la Vega, Perú. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4337>
- Salamanca Medina, N. V. (2016). *Diagnóstico de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada a partir de estrategias de desarrollo humano (Tesis de licenciatura)*. Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Colombia.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Limusa.
- Trelles, E. (2019). *Clima laboral y su relación con la rotación de personal del área de operaciones en un call center del distrito de El Agustino, 2018*. Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Ventura Tacilla, M. (2015). *Impacto de incentivos en el desempeño laboral en trabajadores de la empresa CONTECON INVERSIONES*. Perú.
- Vilchez, E., Ulate, G., & Monge, R. (2009). Un estudio de caso de la estrategia administrativa basada en comités. *Revista electrónica Educare*, XIII(1), 103-121.

Wexley, K. (1984). Personnel training. *Annual Review of Psychology*.

doi:<https://doi.org/10.1146/annurev.ps.35.020184.0>

Yang, H. (2008). Efficiency Wages and Subjective Performance Pay. *Economic Inquiry*.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Estrategias para la retención al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.”

Problema general	Objetivo general	Categoría 1: Rotación de personal				
		Sub categorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Como mejorar la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021?	Proponer estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.	Beneficios laborales	1. Remuneración	1,2	Likert	5
			2. Incentivo	3	Likert	5
			3. Bonos	4,5	Likert	5
		Desarrollo personal	4. Capacitación	6	Likert	5
			5. Reconocimiento	7,8	Likert	5
			6. Línea de carrera	9,10	Likert	5
		Condiciones físicas	7. Recursos materiales	11,12	Likert	5
			8. Entorno físico	13,14,15	Likert	5
Problemas específicos	Objetivos específicos	Categoría 2:				
¿Cuál es la situación de la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021?	Analizar la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.	Estrategias para retener al personal				
		Alternativas: a) Diseñar un plan de incentivos monetarios y no monetarios b) Diseñar un plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico y capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo) c) Elaborar un plan de proceso de selección interna				
¿Cuáles son los factores de mayor incidencia en la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021?	Identificar los factores de mayor incidencia en la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.					
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante		Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos	
Sintagma: Holístico Tipo: Proyectivo Nivel: Comprensivo Método: Inductivo y deductivo		Población: 100 colaboradores Muestra: 87 colaboradores Unidad informante: Jefe de recursos humanos, jefe de operaciones y coordinadora de operaciones		Técnicas: Entrevista, Encuesta Instrumentos guía de entrevista, cuestionario	Procedimiento: Excel Análisis de datos: Atlas ti9 y triangulación	

ESTRATEGIAS

PARA RETENER AL PERSONAL

EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA



ENTREGABLE I
PROGRAMA DE INCENTIVOS
MONETARIOS Y NO MONETARIOS

I.- Consideraciones

1.1 Datos informativos

Fecha de inicio: Enero 2022

Responsables:

- Área de recursos humanos
- Área de Operaciones (Coordinadora de operaciones & jefe de operaciones)

1.2 Objetivo específico

El presente programa tiene como objetivo proponer incentivos monetarios y no monetarios en los colaboradores.

1.3 Alcance

El programa de incentivos monetarios y no monetarios se encuentra dirigido a los agentes de seguridad de la empresa de seguridad y vigilancia privada.





Actividad 1: Realizar el plan de incentivos monetarios

El área de recursos humanos creará una encuesta virtual mediante la plataforma de “Formulario de Google” para conocer la preferencia de los incentivos en los colaboradores y conforme a ello proceder a realizar el plan.



Actividad 2: Dar a conocer y explicar el plan de incentivos monetarios

Con los resultados obtenidos mediante la encuesta virtual, se hará una reunión para presentar el plan de incentivos monetarios al área de gerencia, administración y operaciones.



Actividad 3: Informar y ejecutar el plan de incentivos monetarios

Aprobado el plan de incentivos monetarios, se comunicará mediante el correo corporativo y grupo de WhatsApp a los colaboradores administrativos de la empresa para así proceder a ejecutar el plan.



INCENTIVOS MONETARIOS

1



Bonificación al AVP con 3 años de servicio



Se plantea este incentivo para el colaborador con más tiempo en la organización, por ello se revisó la base de datos y se obtuvo a 4 agentes de seguridad con más de 3 años en la empresa.



Monto: S/50
Tiempo: Anual
Base de datos 2022:
4 colaboradores

2



Bonificación por puntualidad, orden y limpieza



Se desarrolla este incentivo para motivar al colaborador a asistir puntualmente y sin falta injustificada a su centro de labor, además de portar sus implementos de seguridad y fotocheck.



Monto: S/100
Tiempo: Semestral
Colaboradores: 2



Actividad 1: Realizar el plan de incentivos no monetarios

El área de recursos humanos creará una encuesta virtual mediante la plataforma de “Formulario de Google” para conocer la preferencia de los incentivos no monetarios en los colaboradores y conforme a ello proceder a realizar el plan.

Actividad 2: Dar a conocer y explicar el plan de incentivos no monetarios

Con los resultados obtenidos mediante la encuesta virtual, se hará una reunión para presentar el plan de incentivos no monetarios al área de gerencia, administración y operaciones.

Actividad 3: Informar y ejecutar el plan de incentivos monetarios

Aprobado el plan de incentivos no monetarios, se comunicará mediante el correo corporativo y grupo de WhatsApp a los colaboradores administrativos de la empresa para así proceder a desarrollar el plan.



INCENTIVOS NO MONETARIOS

1

CERTIFICADO DE AGRADECIMIENTO AL AVP DEL MES

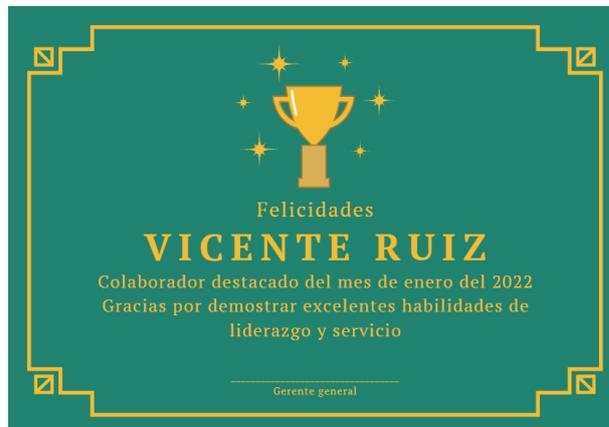
Se promueve este incentivo para agradecer y reconocer la importancia del colaborador en la empresa.

Monto: S/10

Tiempo: Semestral

Mes: Junio y diciembre

Colaboradores: 2



3 procedimientos:

- 1.- RR.HH entregará el certificado al AVP del mes en su unidad de trabajo.
- 2.- Se tomará una foto corporativa al AVP del mes.
- 3.- Se felicitará y publicará en la página oficial de la empresa de seguridad y en el grupo de WhatsApp de los colaboradores.

2

RECONOCIMIENTO POR LOS LOGROS ALCANZADOS

Se promueve este incentivo para agradecer y reconocer la importancia del colaborador en la empresa.

Monto: S/10

Tiempo: Semestral

Mes: Junio y diciembre

Colaboradores: 2



3 procedimientos:

- 1.- RR.HH entregará el certificado al AVP del mes en su unidad de trabajo.
- 2.- Se tomará una foto corporativa al AVP del mes.
- 3.- Se felicitará y publicará en la página oficial de la empresa de seguridad y en el grupo de WhatsApp de los colaboradores.

3

DIA DE DESCANSO ELEGIBLE

Se recompensará con un día de descanso elegible al colaborador que sea puntual, que no tenga faltas ni tardanzas.

Tiempo: semestral
Colaboradores: 2



4

CUMPLEAÑOS DE LOS AGENTES DE SEGURIDAD

- 1.- El área de RR.HH vía llamada telefónica felicitará al AVP por su onomástico.
- 2.- Se dará a conocer a través de la página oficial y grupos de WhatsApp el cumpleaños del AVP.



3 CELEBRACIONES

5

11 de marzo: Día del vigilante



6

20 de junio: Día del padre



7

24 de diciembre: Navidad

- 1.- Se felicitará a través de las redes sociales a los colaboradores.
- 2.- RR.HH y operaciones le brindara una mochicanasta a los colaboradores en sus unidades de trabajo.

Evaluación:

Se realizará una encuesta por la plataforma del formulario de Google para conocer si los incentivos monetarios o no monetarios están influyendo en los colaboradores.

KPI

- 1.- $\frac{\text{Incentivos económicos}}{\# \text{ trabajadores}} \times 100$
- 2.- $\frac{\text{Incentivos no económicos}}{\# \text{ trabajadores}} \times 100$

ENTREGABLE II
PROGRAMA DE INDUCCIÓN SOBRE EL USO DEL
BOTÓN DE PÁNICO Y CAPACITACIÓN EN TEMAS DE
SST (SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO)

I.- Ámbito

Empresa de seguridad y vigilancia privada

II. Periodo

Cada trimestre del año 2022

El programa de inducción y capacitación es el proceso mediante el cual los colaboradores adquieren conocimientos, herramientas, habilidades y actitudes para interactuar en el entorno laboral.

III. Responsables

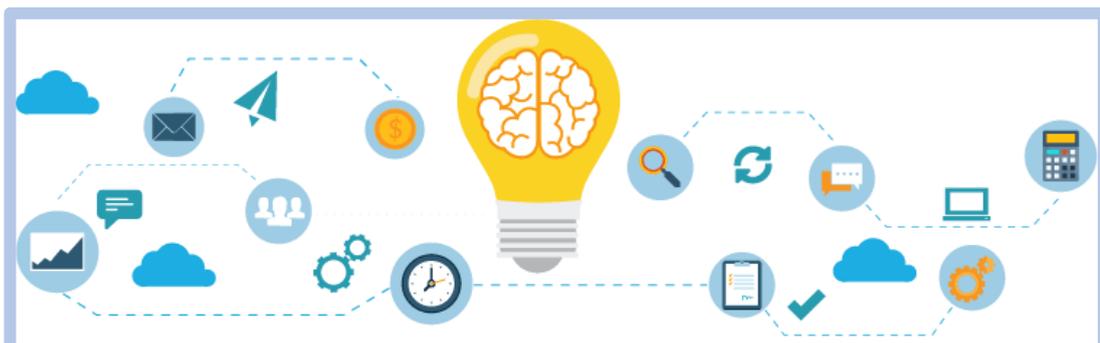
- RR.HH
- Jefe de operaciones

IV. Objetivos

Proponer un programa de inducción y capacitación para el buen desempeño en los colaboradores.

V. Participantes

El programa de inducción y capacitación será aplicado para los agentes que laboran en la empresa de seguridad y vigilancia privada.





Actividad 1: Cotización del aplicativo de botón de pánico



Actividad 2: Dar a conocer y explicar el uso del aplicativo a la gerencia general de la empresa

Se realizará una reunión con el área de gerencia y operaciones para dar a conocer la importancia del aplicativo en las unidades de trabajo de los colaboradores.

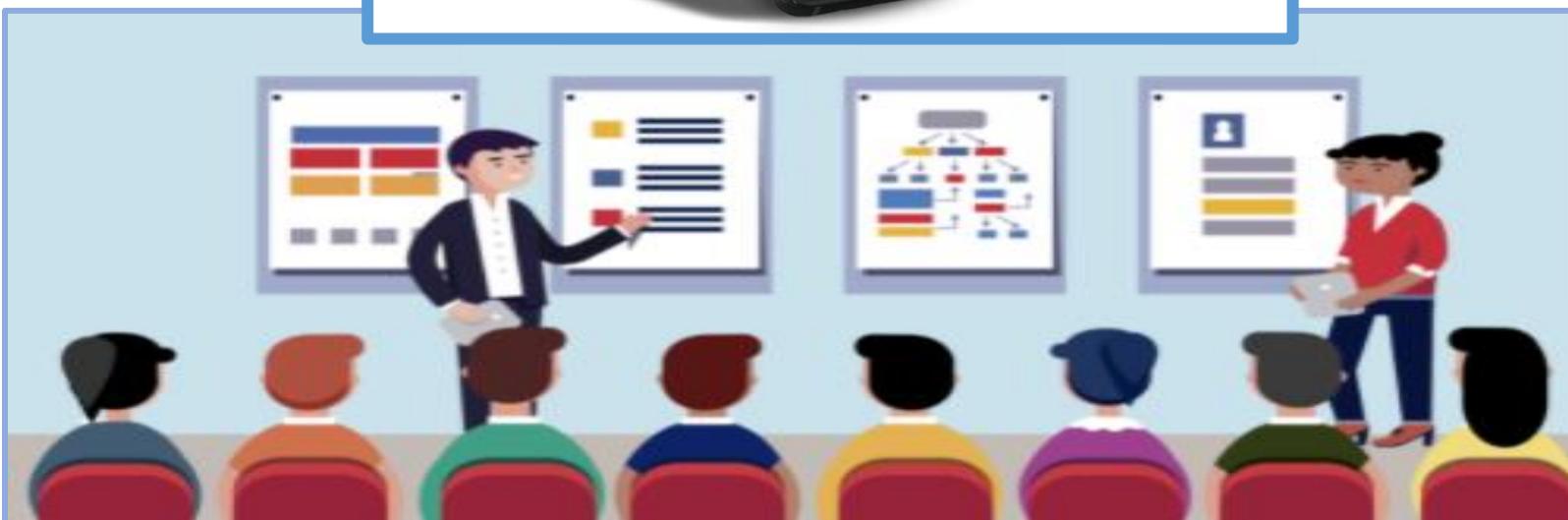
Actividad 3: Elaborar el plan de inducción sobre el uso del aplicativo de botón de pánico

¿Qué es el aplicativo de botón de pánico?

El aplicativo de botón de pánico es una tecnología incorporada en procedimientos de seguridad física integral.

Permite al colaborador reportarse (ingreso, salida, cambio de puesto, estados, emergencia)

La aplicación se encontrará en todos los smartphones que se entregará a los agentes de seguridad.



¿Cómo ingresar al aplicativo de botón de pánico?

PASO N°1: REGISTRO DE INGRESO DEL AVP

•Seleccionar el aplicativo alerta seguridad.

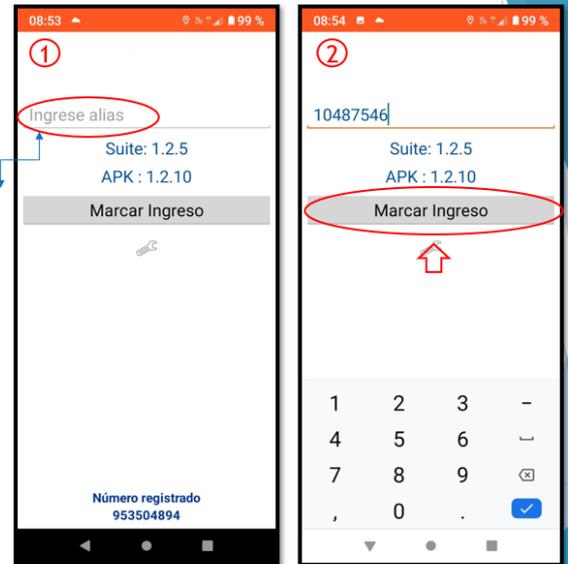
Nota: el aplicativo siempre debe encontrarse en la pantalla principal.



1.- Una vez que ingrese al aplicativo, este le solicitará el alias, por ello se debe colocar el número de DNI del agente.

Nota: si es personal nuevo debe solicitar al área de operaciones su registro para poder acceder al aplicativo.

2.- Digite el número de su DNI y posterior debe pulsar el botón de "Marcar Ingreso"

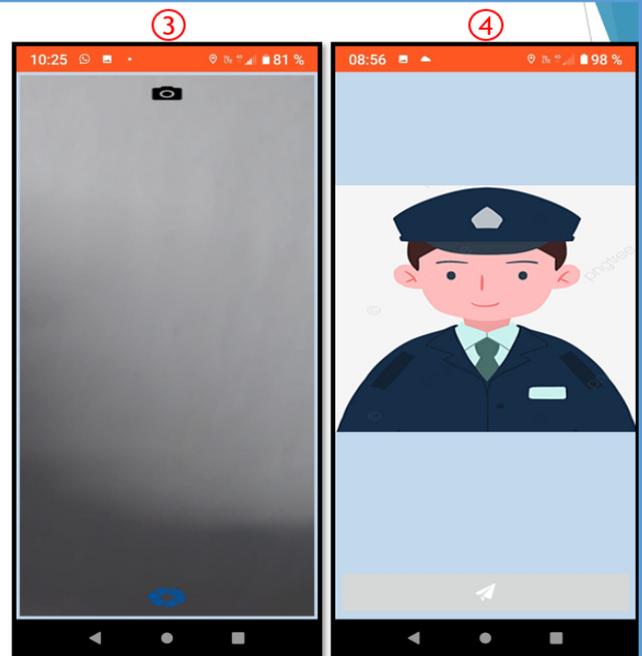


3.- Al pulsar el botón de Marcar Ingreso, en automático el aplicativo activará la cámara, para realizar su toma fotográfica.

En la parte superior está un icono de  al pulsarlo cambia la posición de la cámara de frontal (selfie) a posterior o viceversa.

En la parte baja está un icono  donde al pulsar toma la fotografía.

4.- La toma fotográfica correcta para su registro en el aplicativo es de un selfie conforme al ejemplo de la imagen Nro. 04. Una vez realizada la foto, presionar el icono  para enviar su datos.

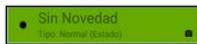


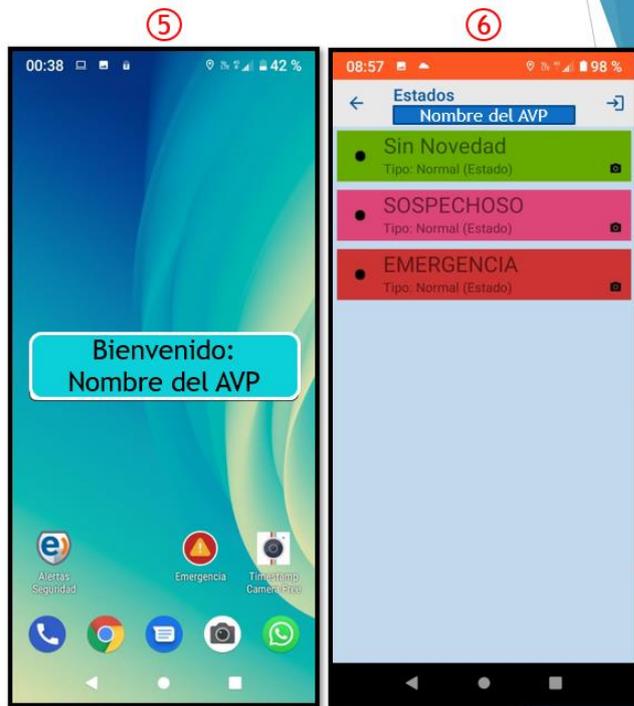
PASO N°2: REGISTRO DE REPORTES

5.- Al enviar su reporte de ingreso, el aplicativo le mostrara un mensaje de Bienvenida con su nombre completo, eso indica que su registro de ingreso se ha completado.

Nota: en el turno dia, la alarma sonara cada hora y en turno noche la alarma sonara cada media hora.

6.- Cuando el aplicativo solicite sus reportes le mostrara en pantalla tres tipos de estados, igual forma que el de la imagen Nro. 06.

	Reporte conforme.
	Reporte de novedad.
	Reporte de Urgencia.



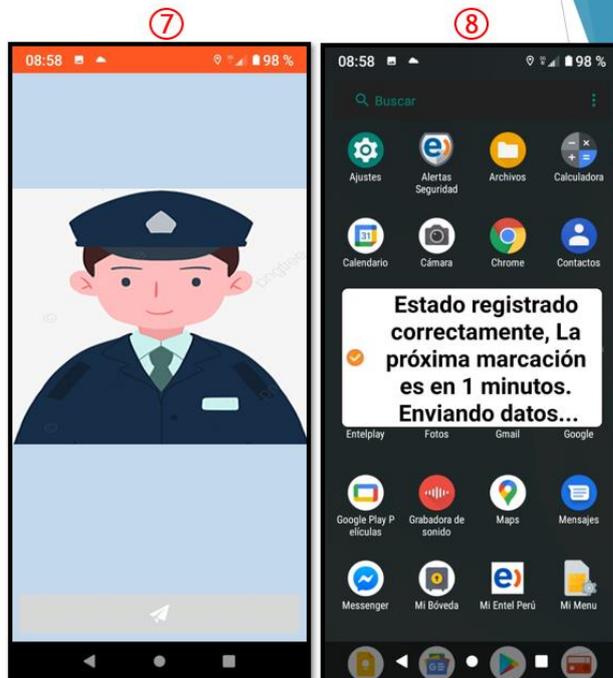
7.- Al seleccionar uno de los tres estados, para registrar su reporte:



El aplicativo solicitara al agente que se tome una foto para su registrar.

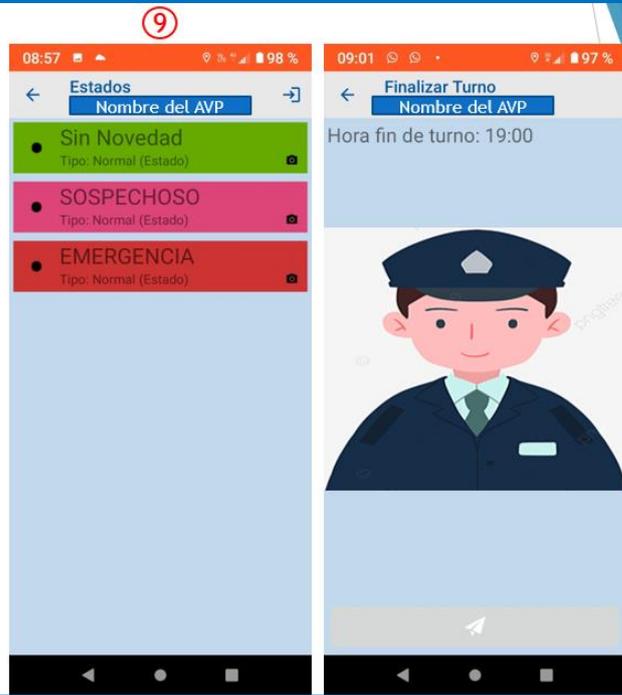
Nota: la foto debe ser de frente (selfie), donde se aprecie el rostro y parte del uniforme del agente. Esto debe ser en todos los reportes que se registra en el aplicativo. Ejemplo de reporte en la imagen Nro. 7.

8.- Al registrar su reporte en el aplicativo le mostrara un mensaje de "Estado registrado" correctamente y el tiempo que falta para su próximo reporte.



PASO N°3: REGISTRO DE SALIDA DEL AVP

9.- Para registrar la salida del agente debe seleccionar el botón  , que esta al lado derecho, donde figura el nombre del agente, nuevamente el aplicativo solicitara una foto para poder registrar el termino de turno.



PASO N°4: BOTÓN DE PÁNICO

10.- El icono de emergencia  o botón de pánico debe permanecer en la pantalla principal. Este botón nos permite mandar una alerta de emergencia en tiempo real al área de operaciones, para activar el protocolo establecido ante alguna situación.

El agente solo tiene que pulsar o seleccionar el icono para que esta alerta llegue inmediato a central.



Actividad 4: Elaborar el plan de capacitación sobre temas de SST (Seguridad y salud en el trabajo)

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN 2022							
CAPACITACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO							AL TERMINO DE LA CAPACITACION:
ITEM	PROCESO	TEMAS DE CAPACITACION	CAPACITADOR	PERIODO 2022	DURACIÓN	DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN	AL TERMINO DE LA CAPACITACION:
1	Seguridad y salud en el trabajo	Planes de emergencia y evacuación	Jefe de operaciones	x	1 hora	1.- Se comunicará a las áreas de la empresa sobre la capacitación de Seguridad y salud en el trabajo mediante el correo corporativo. 2.- Se publicará en la página oficial y en los grupos de WhatsApp de los AVP el día y la hora de la capacitación. 3.- Antes de la capacitación, se enviará una guía virtual sobre los temas a exponer. 4.- Se enviará el link de la plataforma zoom o Google meet, horas antes de empezar la capacitación.	Los colaboradores tendrán conocimientos en seguridad y salud en el trabajo, ello les permitirá adoptar técnicas de prevención de riesgos y cómo actuar en casos de emergencia. Teniendo en cuenta que, la salud laboral y la prevención de riesgos son un elemento fundamental para que los colaboradores se encuentren satisfechos y motivados
2	Seguridad y salud en el trabajo	Seguridad frente a incendios: uso y manejo de extintores	Jefe de operaciones	x	1 hora		
3	Seguridad y salud en el trabajo	Primeros auxilios	Jefe de operaciones	x	1 hora		
4	Seguridad y salud en el trabajo	Prevención de incidentes y accidentes de trabajo	Jefe de operaciones	x	1 hora		
5	Seguridad y salud en el trabajo	Evacuación y rescate	Jefe de operaciones	x	1 hora		
6	Seguridad y salud en el trabajo	Peligros y riesgos	Jefe de operaciones	x	1 hora		

IMPORTANCIA DE LAS CAPACITACIONES

LEY N° 29783 DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

“Todas las empresas del Perú deben realizar no menos de cuatro capacitaciones al año en materia de seguridad y salud en el trabajo”

Actividad 5: Asignación del capacitador

El capacitador estará conformado por el jefe de operaciones que está acreditado como instructor de seguridad SUCAMEC N°4563.

SUCAMEC SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL

LIBRO DE RECLAMACIONES | Portal de Transparencia estándar | Consultas y Sugerencias

INICIO | NOSOTROS | NORMATIVIDAD | SERVICIOS | SALA DE PRENSA | CONVOCATORIAS | CONTACTO

Buscar Cursos de Instructor

DNI: [Redacted] Nombres ó Apellidos: [Redacted] Curso: PRIMEROS AUXILIOS [Buscar]

Curso(s)

Se encontraron 2 Curso(s)							
DNI	Nombres	Curso	Nro. Ficha	Fec. Emisión	Fec. Caducidad	Telefono	Correo
[Redacted]	[Redacted]	PRIMEROS AUXILIOS	4563		12/08/2019	[Redacted]	[Redacted]@m
[Redacted]	[Redacted]	PRIMEROS AUXILIOS	4563		17/04/2022	[Redacted]	j.jin@

Se encontraron 2 Curso(s)

SUCAMEC CARNÉ ELECTRÓNICO DE SERVICIOS DE SEGURIDAD PRIVADA

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL

CARNÉ N°: 127391

RAZÓN SOCIAL: [Redacted]

APELLIDOS: [Redacted]

NOMBRES: [Redacted]

SERVICIO: PRESTACION DE SERVICIOS DE VIGILANCIA PRIVADA

2020

FECHA DE EMISIÓN: 04/12/2020 FECHA DE VENCIMIENTO: 04/12/2023

RUC: [Redacted] N° DE EXPEDIENTE: 202000194844

CONDICIONES DE USO

1. Portar el carné vigente, debidamente autorizado por la SUCAMEC, el cual debe corresponder a la modalidad autorizada de los servicios de seguridad privada y a la empresa de seguridad para la cual el personal de seguridad tiene vínculo laboral vigente.
2. Este carné acredita la condición de personal de seguridad, únicamente al titular del mismo, así como su capacitación de acuerdo al Plan de Formación Básica y/o Perfeccionamiento.
3. Ante la presencia de inspectores de la SUCAMEC, debidamente acreditados, es obligatoria su presentación.
4. El servicio de seguridad privada coayuda a los fines de seguridad ciudadana.

DNI: [Redacted]

04/12/2023 FECHA VENCIMIENTO

Actividad 6: Aplicación del programa de capacitación



DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN:

1

Una hora antes de la capacitación, se enviará una guía virtual sobre los temas a exponer.

2

Media hora antes de la capacitación, se enviará el link de la plataforma zoom o Google.

Actividad 7: Creación del Canal de YouTube de la empresa de seguridad y vigilancia privada.

Se creará un canal de YouTube llamado Capacitaciones “Somos líderes en seguridad” para colocar los videos de las grabaciones del programa de capacitación, como apoyo adicional para los colaboradores.





Evaluación de capacitación de SST - Seguridad y salud en el trabajo

Estimado Colaborador:

Para la presente evaluación, lea atentamente cada pregunta y responda con sus propias palabras de forma coherente y concisa, considere los conocimientos adquiridos en la capacitación.

Gracias por su colaboración.

Apellidos y nombres *

Tu respuesta

Pregunta 1.- ¿Por qué es importante la seguridad y salud en el trabajo? *

Tu respuesta

Pregunta 2.- Explique, ¿Cuál es la importancia de conocer los planes de emergencia y evacuación? *

Tu respuesta

Pregunta 3.- Explique, ¿Cuál es la importancia de conocer la seguridad frente a incendios y el uso de manejo de extintores? *

Tu respuesta

Pregunta 4.- ¿Cuáles son los pasos del uso correcto del manejo de extintor? *

Tu respuesta

Pregunta 5.- ¿Qué son los primeros auxilios y cuál es su importancia? *

Tu respuesta

Evaluación de capacitación de SST - Seguridad y salud en el trabajo

Se registró tu respuesta.

[Enviar otra respuesta](#)

KPI

1.- % de colaboradores capacitados

2.- % total de personal capacitado = $\frac{\text{total de exámenes aprobados} \times 100}{\text{total de personal capacitado}}$

RUBRICA DE EVALUACIÓN DE CAPACITACION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

N° PREGUNTA	CRITERIO	MUY BUENO	PUNTAJE
1	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta y coherente al tema de SST	4
2	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta y coherente al tema de SST	4
3	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta y coherente al tema de SST	4
4	Descripción	Describe en forma correcta y ordenada	4
5	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta y coherente al tema de SST	4
N° PREGUNTA	CRITERIO	BUENO	PUNTAJE
1	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia medio	3
2	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia medio	3
3	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia medio	3
4	Descripción	Describe en forma correcta, sin orden	3
5	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia medio	3
N° PREGUNTA	CRITERIO	BAJO	PUNTAJE
1	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia bajo	2.5
2	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia bajo	2.5
3	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia bajo	2.5
4	Descripción	Describe algunos pasos, sin orden	2.5
5	Redacción y coherencia	Redacta en forma correcta, nivel de coherencia bajo	2.5

VALORACIÓN

18 - 20	Muy bueno
15 - 17	bueno
1 - 14	bajo

ENTREGABLE III
PROGRAMA DE PROCESO DE SELECCIÓN
INTERNA

I.- Ámbito

Empresa de seguridad y vigilancia privada

II. Periodo

Anual 2022

Responsables:

- Área de recursos humanos
- Área de Operaciones (Coordinadora de operaciones & jefe de operaciones)

III. Objetivo

El presente programa tiene como objetivo proponer un proceso adecuado de selección interna donde permita al colaborador demostrar sus conocimientos, habilidades y destrezas para el cumplimiento de sus actividades.

IV. Alcance

El programa de selección interna se encuentra dirigido a los agentes de seguridad de la empresa de seguridad y vigilancia privada.



ACTIVIDADES DEL PLAN DE SELECCIÓN INTERNA



Actividad 1: Solicitar información al área de recursos humanos sobre el perfil de puesto de cada colaborador

Mediante el correo corporativo se solicitará el apoyo del área de recursos humanos para verificar el perfil de puesto de cada agente de seguridad.



Actividad 2: Verificar los CV de los colaboradores donde se evaluará el perfil adecuado para el puesto

Nombre
AVP00370 VILLA GUERRERO ELOY
AVP00378 MEZA ESPINOZA IVAN
AVP00379 PALOMINO LUCERO YVAN
AVP00385 SOTO SORIA JOSE ALEJANDRO
AVP00387 SALAZAR TORRES LUIS FELIPE
AVP00389 ZARATE ALARCON GILDARDO
AVP00390 CHEPE TOLEDO MARVIN
AVP00398 CARRANZA SULLON HERMEN...
AVP00406 ESPEJO RAMIREZ JULIO CESAR
AVP00420 RUIZ LIMA PALMER HELBERT
AVP00529 ARANDA RIVERA DARIO CRISA...
AVP00573 VARGAS MULLISACA MARIO
AVP00598 NARVA QUIROZ PETER
AVP00705 RIOS GUERRA WALTER MAGNO
AVP00706 RIOS GUERRA JAIME
AVP00796 MARTINEZ MARTINEZ JUAN ...
AVP00882 CACHIQUÉ CARIHUA HITALO
AVP00916 CHIROQUE MENDEZ YOEL YO...
AVP00917 VELASQUEZ TORRES CARLOS ...
AVP00918 MATURRANO REYES OSCAR O...
AVP00919 ÑATO QUISPE EDWIN ALFREDO
AVP01027 HUARCA CHOQUE ARMAND...
AVP01036 SALDAÑA ZAVALA GIANCARLO
AVP01121 ROBLES FLORES NEY NICOLAS
AVP01129 MONTOYA LLERENA HELPY F...
AVP01136 ARENAS VASQUEZ CARLOS KE...

Nombre
AVP01145 RIVERA CARMEN JILVER
AVP01176 FERNANDEZ VALVERDE AMA...
AVP01191 GARCIA GUTIERREZ BRYAN B...
AVP01192 LINARES MONTOYA DIEGO H...
AVP01204 QUIÑONES MORALES CIRO
AVP01211 MARRUFO CARRANZA ANTERO
AVP01212 GUZMAN BAUER FERNANDO
AVP01215 VILCHEZ CHAVEZ ADRIAN
AVP01217 VALVERDE DE LA CRUZ JAINO...
AVP01234 DEL VALLE BUENO ROSARIO H...
AVP01241 LOPEZ REBOLLEDO ROGER
AVP01257 COSTA RETTO RICHARD HUM...
AVP01263 ALANOCA ANAHUA ERICK EV...
AVP01271 ROSALES LA ROSA GUILLERM...
AVP01303 POMA CALDERON DANIEL OD...
AVP01308 CUSI MORIANO HECTOR DEM...
AVP01342 MENDOZA AMAO NICANOR
AVP01374 ANYOSA MONTALVO OSCAR ...
AVP01410 ALLANTA VARGAS JOSE LUIS
AVP01426 GOMEZ ALMONACID FRANCI...
AVP01462 RUIZ CASAMAYOR JOEL ROM...
AVP01465 RUBIO PACAYA ADELMAR
AVP01527 TAMANI ROMERO ADOLFO
AVP01542 MANJARREZ CARRERO JHOEL ...
AVP01559 SOLSOL BLAZ CARLOS MANUEL
AVP01566 AMASIFUEN VELA ORLANDO

Nombre
AVP01566 AMASIFUEN VELA ORLANDO
AVP01575 DOMINGUEZ PINEDO LUCIANO
AVP01577 TIPO MANCILLA ENDER DANI...
AVP01591 PEREZ IPUSHIMA EYTER SEGU...
AVP01592 CAYETANO ESPINOZA JAIME ...
AVP01593 CANO ROJAS ALEJANDRO
AVP01614 CRISOSTOMO VELASQUEZ LIS...
AVP01618 NAVARRO YAÑEZ ADRIAN AN...
AVP01626 CHALCO YANAHUILLCA ERIC...
AVP01633 CONDORI PARI WALTER WILF...
AVP01645 ULLIEN ORE ROLANDO CHRIS...
AVP01649 VIDAL LIENDO MIGUEL OSWA...
AVP01650 GIL NARCISO RICHARD OMAR
AVP01651 GUANIPA CASTELLANO GIOV...
AVP01661 ZEVALLOS ZEVALLOS ALBERT...
AVP01670 RENGIDO PANDURO REYNA
AVP01670 RENGIFO PANDURO REYNA SE...
AVP01699 HUERTAS VALERIO MARTIN
AVP01702 EVANGELISTA SANDOVAL JOR...
AVP01705 ARISTA SOPLA VICTOR RAUL
AVP01711 QUISPE TAMAYO LUIS ALBERTO
AVP01712 GARCIA QUEVEDO MARTIN JO...
AVP1718 TAMANI HUARATAPAIRO ROM...
AVP01730 LOZADA ABAD AUGUSTO
AVP01750 SEGOVIA QUISPE LUIS JEFFERS...
AVP01753 CHACON QUISPE DAVID JHO...

Actividad 3: Verificación Vocaty

Los colaboradores seleccionados pasaran por una verificación a través de la plataforma vocaty para constatar que no cuente con antecedentes penales, policiales y judiciales.

Actividad 4: Envío de CV seleccionados al área de operaciones

Los CV seleccionados con el perfil adecuado y sin antecedentes serán enviados a la coordinadora de operaciones y jefe de operaciones para su revisión y evaluación.



Actividad 5: Coordinar la entrevista con los colaboradores seleccionados y desarrollo de la entrevista

Se citará a los colaboradores seleccionados por el área de recursos humanos y operaciones para ser evaluados mediante una entrevista psicológica, pruebas psicológicas, evaluación de desempeño y operativa.



Actividad 7: Contratación e inducción

Se informará y felicitará al colaborador seleccionado sobre el nuevo puesto a cubrir; pasará entrevista final con recursos humanos para conocer sus beneficios y firmar contrato. Finalmente, el jefe de operaciones le brindará inducción y capacitación.



Anexo 3: Instrumento cuantitativo

CUESTIONARIO SOBRE LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN UNA EMPRESA DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA PRIVADA

(Instrumento cuantitativo)

Estimado colaborador:

El instrumento que se presenta a continuación pretende medir la rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada. Su aporte es valioso, y la información que brinde será estrictamente anónima, en tal sentido marque una sola alternativa que desde su percepción sea la correcta. Muchas gracias

Nunca (1)	Casi nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
--------------	-------------------	----------------	---------------------	----------------

Nro.	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
SUB CATEGORÍA: Beneficios laborales						
1	¿La remuneración que percibo es acorde a mis funciones realizadas?					
2	¿Los beneficios que me brinda la empresa cubre mis necesidades básicas?					
3	¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?					
4	¿La empresa me otorga bonos por mi buen desempeño en el trabajo?					
5	¿La empresa me reconoce las horas extras y nocturnas?					
SUB CATEGORÍA: Desarrollo personal						
6.	¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades?					
7.	¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?					
8.	¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades?					
9.	¿Considero que en la empresa puedo ejercer una línea de carrera?					
10.	¿La empresa me brinda la oportunidad para mi crecimiento y desarrollo?					
SUB CATEGORÍA: Condiciones físicas						
11	¿La empresa me brinda los materiales y equipos para poder trabajar de forma segura?					
12	¿Cuento con las herramientas y equipos adecuados para realizar bien mi trabajo?					
13	¿Mi centro de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar bien mi trabajo?					
14	¿La iluminación, temperatura, ventilación y ruido en mi centro de trabajo me permite realizar mis actividades sin inconvenientes?					
15.	¿Mi centro de trabajo cuenta con señalización y ubicación de extintores?					

Muchas gracias

Anexo 4: Instrumento cualitativo

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	
Código de la entrevista	
Fecha	
Lugar de la entrevista	

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Beneficios laborales	¿Cuáles son los beneficios laborales que la empresa le otorga a los agentes de seguridad?
2		¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos y bonos a los agentes de seguridad?
3	Desarrollo personal	¿Cuáles son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?
4		¿Por qué no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?
5	Condiciones físicas	¿Qué materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad?
6		¿Qué condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?

Anexo 5: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos

Ficha de validez del cuestionario para medir la categoría rotación de personal

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.					
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	
Sub categoría 1: Beneficios laborales																						
Indicador 1: Remuneración																						
1.	¿La remuneración que percibo es acorde a mis funciones realizadas?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems.	4	4	4	4	La redacción del ítem no es clara/redundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem.	4	4	4	No existe coherencia entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe escasa relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe regular relación entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems. Existe relación alta y exigida entre la categoría, sub categoría, indicador e ítems.	4	4	4	4	La eliminación del ítem no afecta al indicador, sub categoría y categoría. El ítem no mide de manera relevante el indicador, sub categoría y categoría. El ítem requiere aún modificaciones para ser relevante. El ítem es relevante y debe ser incluido en el instrumento.	4	4	4	4	4	
2.	¿Los beneficios que me brinda la empresa cubre mis necesidades básicas?																					
Indicador 2: Incentivo																						
3.	¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Indicador 3: Bonos																						
4.	¿La empresa me otorga bonos por mi buen desempeño en el trabajo?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5.	¿La empresa me reconoce las horas extras y nocturnas?																					
Sub categoría 2: Desarrollo personal																						
Indicador 4: Capacitación																						
6.	¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
Indicador 5: Reconocimiento																						
7.	¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8.	¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades?																					



Ficha de validez del cuestionario para medir la categoría rotación de personal

Nro.	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones Si el ítem no cumple con los criterios indicar las observaciones																			
		Importancia y congruencia del ítem.					Ítem adecuado en forma y fondo.					Relación del ítem con el indicador, sub categoría y categoría					Importancia y solidez del ítem.																								
		1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.	1	2	3	4	Pje.																				
Sub categoría 1: Beneficios laborales																																									
Indicador 1: Remuneración																																									
1.	¿La remuneración que percibo es acorde a mis funciones realizadas?	El ítem no es suficiente para medir la sub categoría o indicador. No existe relación entre el ítem, sub categoría e indicador. Es necesario incrementar los ítems. Es suficiente el número de ítems, son congruentes con las subcategorías y la categoría. La redacción del ítem no es claratundante. El ítem requiere modificaciones en base al marco conceptual. Es necesaria la modificación del ítem. El ítem es claro, tiene semántica y es adecuado.				4					4					4																									
2.	¿Los beneficios que me brinda la empresa cubre mis necesidades básicas?																					4																			
Indicador 2: Incentivo																																									
3.	¿La empresa me brinda incentivos o recompensas cuando realizo bien mis funciones?																					4																			
Indicador 3: Bonos																																									
4.	¿La empresa me otorga bonos por mi buen desempeño en el trabajo?																					4																			
5.	¿La empresa me reconoce las horas extras y nocturnas?																					4																			
Sub categoría 2: Desarrollo personal																																									
Indicador 4: Capacitación																																									
6.	¿Recibo capacitaciones para el desempeño de mis actividades?																					4																			
Indicador 5: Reconocimiento																																									
7.	¿Mi trabajo es reconocido por mis superiores?	4																																							
8.	¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades?	4																																							

8.	¿La empresa me otorga algún reconocimiento por el desempeño de mis actividades?	4	4	4	4
Indicador 6: Línea de carrera					
9.	¿Considero que en la empresa puedo ejercer una línea de carrera?	4	4	4	4
10.	¿La empresa me brinda la oportunidad para mi crecimiento y desarrollo?	4	4	4	4
Sub categoría 3: Condiciones físicas					
Indicador 7: Recursos materiales					
11.	¿La empresa me brinda los materiales y equipos para poder trabajar de forma segura?	4	4	4	4
12.	¿Cuento con las herramientas y equipos adecuados para realizar bien mi trabajo?	4	4	4	4
Indicador 8: Entorno físico					
13.	¿Mi centro de trabajo cuenta con el espacio adecuado para realizar mis actividades diarias?	4	4	4	4
14.	¿La iluminación, temperatura, ventilación y ruido en mi centro de trabajo me permite realizar mis actividades sin inconvenientes?	4	4	4	4
15.	¿Mi centro de trabajo cuenta con señalización y ubicación de extintores?	4	4	4	4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO: ROTACIÓN DE PERSONAL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Nombres y Apellidos	Leoncio Robinson Sánchez Roque	DNI N°	43339740
Condición en la universidad	Docente	Teléfono / Celular	995607633
Años de experiencia	13 años	Firma	
Título profesional/ Grado académico	Licenciado Educación/Dr Administración, Dr Ciencias de la Educación		
Metodólogo/ temático	Temático	Lugar y fecha	Octubre 2021

¹**Pertinencia:** La pregunta abierta corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** La pregunta abierta es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

³**Cosntrucción gramatical:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado de la pregunta, es abierta y permite que el entrevistado se desenvuelva.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando las preguntas formuladas son suficientes para medir la subcategoría.

Anexo 6: Fichas de validación de los instrumentos cuantitativos



Anexo N.º 6 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Rotación de personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.

Nombre de la propuesta: Estrategias para retener al personal en una empresa de seguridad y vigilancia privada, Lima 2021.

Yo, Leoncio Robinson SÁNCHEZ ROQUE identificado con DNI Nro. 43339740. Especialista en Docente Temático. Actualmente laboro en la Escuela de Administración y Negocios Internacionales. Ubicado en Av. Petit Thouars. Linca. Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma	X		X		X			

	detallado y responsables de las diversas actividades							
9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X		
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X		

Y después de la revisión opino que:

1. La propuesta es consistente.
2. El planteamiento se constituye en un aporte en la resolución de la problemática identificada
3. Se debe continuar con los siguientes pasos hasta la sustentación

Es todo cuanto informo;



Firma

Fecha: Noviembre 2021

Apellidos y nombres:	Sánchez Roque Leoncio Robinson		
Profesional en:	Licenciado en Educación/Ciencias militares	Máximo grado:	Doctor en Administración Doctor Ciencias de la Educación
Experiencia en años:	13 años	Experto en:	Docente-Temático
DNI:	43339740	Celular:	995607633
		Relación con la entidad	Docente de la Escuela de Administración y Negocios Internacionales



Universidad
Norbert Wiener

Anexo N.º 6 Ficha de validez de la propuesta

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE LA PROPUESTA

Título de la investigación: Rotación de Personal en una empresa de Seguridad y Vigilancia Privada, Lima 2021
Nombre de la propuesta: Estrategias para Retener al Personal en una empresa de Seguridad y Vigilancia Privada, Lima 2021

Yo, Ponce Chuchon Jenifer Rosmary identificado con DNI Nro. 45208220 Especialista en Contabilidad
Actualmente laboro en BINSEGURO Ubicado en SURCO Procedo a revisar la correspondencia entre la categoría, sub categoría e ítem bajo los criterios:

Pertinencia: La propuesta es coherente entre el problema y la solución.

Relevancia: Lo planteado en la propuesta aporta a los objetivos.

Construcción gramatical: se entiende sin dificultad alguna los enunciados de la propuesta.

Nº	INDICADORES DE EVALUACIÓN	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	La propuesta se fundamenta en las ciencias administrativas/ Ingeniería.	X		X		X			
2	La propuesta está contextualizada a la realidad en estudio.	X		X		X			
3	La propuesta se sustenta en un diagnóstico previo.	X		X		X			
4	Se justifica la propuesta como base importante de la investigación holística- mixta -proyectiva	X		X		X			
5	La propuesta presenta objetivos claros, coherentes y posibles de alcanzar.	X		X		X			
6	La propuesta guarda relación con el diagnóstico y responde a la problemática	X		X		X			
7	La propuesta presenta estrategias, tácticas y KPI explícitos y transversales a los objetivos	X		X		X			
8	Dentro del plan de intervención existe un cronograma detallado y responsables de las diversas actividades	X		X		X			

9	La propuesta es factible y tiene viabilidad	X		X		X			
10	Es posible de aplicar la propuesta al contexto descrito	X		X		X			

Y después de la revisión opino que:

1. La Propuesta es consistente.....
2.
3.

Es todo cuanto informo;



JENIFER PONCE CHUCHÓN
GERENTE GENERAL
BLINSEGUR SRL

Fecha: 23-11-2021

Apellidos y nombres:	PONCE chuchon Jenifer Rosmery		
Profesional en:	Contabilidad	Título / grado	licenciada
Experiencia en años:	8 años	Experto en:	Contabilidad
DNI:	45208220	Celular:	955246488
		Relación con la entidad	GERENTE GENERAL

Anexo 7: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Nro.	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	1	1	1	5	3	1	5	4	5	5	5	5	5
3	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	5	5	5	2	1
4	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
5	2	4	1	1	3	3	3	1	5	1	5	4	4	5	5
6	2	4	1	2	1	5	2	2	3	3	4	4	4	4	4
7	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	3	3	1	4	2	4	2	2	1	2
9	4	2	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5
12	2	1	1	1	3	2	3	1	3	3	3	3	4	4	5
13	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5
14	3	1	1	1	1	1	3	1	2	3	4	4	5	5	4
15	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4
16	4	1	1	1	5	1	3	2	1	1	3	4	4	4	4
17	5	5	1	1	5	2	1	1	4	1	5	5	2	5	5
18	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
19	4	4	1	1	4	4	3	1	3	3	4	4	5	5	5
20	5	5	1	1	2	4	2	2	1	3	5	4	1	5	1
21	5	4	3	3	5	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5
22	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4
23	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
24	4	1	1	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	5	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5
27	5	4	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
28	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5
29	4	4	4	4	4	1	4	4	1	5	1	4	4	4	5
30	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
31	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
34	5	5	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4
35	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
36	1	5	1	1	1	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4
37	2	4	1	1	1	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
38	3	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	4	4	4
39	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5
40	5	3	1	1	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4
41	4	4	3	3	3	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4

44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	
47	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	
48	4	4	1	4	3	5	4	4	5	4	3	4	2	4	5	
49	4	4	4	2	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
50	3	4	1	1	1	5	4	1	5	5	4	4	5	5	5	
51	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	
52	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	
53	3	3	1	1	1	4	4	1	4	3	3	3	4	4	5	
54	2	4	4	2	2	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	
55	2	2	1	1	1	4	4	2	5	5	4	4	4	4	5	
56	2	1	1	1	2	4	1	1	5	5	2	3	4	5	5	
57	1	1	1	1	3	3	1	1	2	2	3	2	4	5	5	
58	1	1	1	1	2	5	3	1	5	1	5	5	5	5	5	
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
60	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
61	5	5	1	1	1	4	3	1	3	3	5	5	4	5	5	
62	4	3	2	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	
63	5	5	4	4	3	1	1	2	5	5	5	5	5	4	5	
64	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
66	2	1	1	1	1	1	1	1	4	1	4	4	4	4	4	
67	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
68	4	3	4	1	2	5	4	4	2	4	2	3	3	2	5	
69	4	4	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
70	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	
71	3	5	4	1	1	1	5	4	3	2	5	5	5	4	5	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
73	2	1	1	1	1	3	3	4	2	2	2	3	3	2	4	
74	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
75	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	
76	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	2	3	
77	3	4	2	2	5	3	5	2	3	5	2	2	4	4	5	
78	4	1	1	1	1	1	5	1	1	2	5	5	5	5	5	
79	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	
80	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
82	2	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	5	4	3	
83	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	
84	4	2	3	2	1	5	3	3	5	3	4	4	4	4	5	
85	2	2	1	1	1	4	2	1	1	1	4	4	4	4	1	
86	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	
87	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	

Anexo 8: Transcripción de las entrevistas

Guía de entrevista (Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de RR.HH
Código de la entrevista	Entrevistado1 (Entrev.1)
Fecha	Octubre
Lugar de la entrevista	Surco

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Beneficios laborales	¿Cuáles son los beneficios laborales que la empresa le otorga a los agentes de seguridad?
2		¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos y bonos a los agentes de seguridad?
3	Desarrollo personal	¿Cuáles son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?
4		¿Por qué no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?
5	Condiciones físicas	¿Qué materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad?
6		¿Qué condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cuales son los beneficios laborales que la empresa le otorga a los agentes de seguridad?	La empresa de seguridad y vigilancia privada se ubica en el régimen MYPE. En cuestión de los beneficios laborales, los agentes de seguridad perciben la remuneración entre 1250 a 1400 soles. También se le otorga gratificación a base de S/1100 en el mes de Julio y diciembre, CTS a base de S/1100 en mayo y noviembre y 20 días de vacaciones. Adicional a ello, seguro Es salud, Seguro SCTR, sistema pensionario y seguro vida ley.
2	¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos o bonos a los agentes de seguridad?	Con respecto a ese punto, se ha propuesto establecer un programa de incentivos y de bonos para los agentes de seguridad, pero la alta dirección no lo ha aprobado por un tema de costos. Por ende, no se tiene una visión a futuro y solo se centran en cumplir con las operaciones del día a día.
3	¿Cuales son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?	Existen diversos motivos que inciden la rotación de personal entre ellos, el régimen laboral, los agentes de seguridad buscan beneficios al 100%. La remuneración es muy baja acorde a lo que brindan otras empresas teniendo en consideración que laboran 12 horas diarias. Además, no se les brindan un programa de incentivos, de bonos, línea de carrera y de retención al personal. Por más que se tiene convenio con el centro de asesoría y capacitación en seguridad integral (CACSI) no se le informa al colaborador de los beneficios del programa. Finalmente, existe demora entre dos a tres meses en el pago de liquidaciones lo cual genera malestar en los ex trabajadores y proceden a comentar a sus compañeros de trabajo.
4	¿Por que no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?	Los agentes de seguridad solo permanecen en la empresa entre un mes a seis meses. Lamentablemente existe mucha rotación de personal que el área de recursos humanos solo se enfoca en poder reclutar y cubrir las unidades tanto en Lima como en provincia.
5	¿Que materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad para ejercer sus funciones?	Se les otorga sus implementos de seguridad como: casaca, camisa, corbata, pantalón y zapatos. También su protector facial y su mascarilla. Adicional a ello, en sus unidades se les brinda un celular, una tablilla, cuadernos y lapiceros.
6	¿Que condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?	Las condiciones físicas dependen a la unidad donde el agente de seguridad es ubicado, pero se les da las condiciones adecuadas para que puedan cumplir con su trabajo como una garita y un lugar donde pueda cambiarse, vestirse y alimentarse.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Jefe de Operaciones
Código de la entrevista	Entrevistado 2 (Entrev.2)
Fecha	Octubre
Lugar de la entrevista	Surco

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Beneficios laborales	¿Cómo es la información que brinda el área de recursos humanos sobre los beneficios laborales a los agentes de seguridad?
2		¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos o bonos a los agentes de seguridad?
3	Desarrollo personal	¿Cuáles son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?
4		¿Por qué no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?
5	Condiciones físicas	¿Qué materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad para ejercer sus funciones?
6		¿Qué condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es la información que brinda el área de recursos humanos sobre los beneficios laborales a los agentes de seguridad?	Considero que el área de recursos humanos falla mucho en brindar la información conforme a la remuneración que va a percibir el agente de seguridad. Teniendo en cuenta que el sueldo vario depende a la unidad que operaciones le posiciona al colaborador por ello ha sucedido que se le coloca en una unidad cuando no tiene conocimiento de su sueldo a percibir y si no está conforme opta en abandonar el servicio, lo cual genera incomodidad en el área y en el cliente por el cambio constante del agente de seguridad.
2	¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos o bonos a los agentes de seguridad?	Se propuso una reunión con gerencia y recursos humanos para integrar un programa de incentivos o bonos, pero no se llegó a concretar por la pandemia de la Covid-19 que perjudico en muchos aspectos a la empresa como el cierre de unidades tanto en lima como en provincia.
3	¿Cuáles son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?	La remuneración que percibe el agente no es acorde a lo que ofrecen otras empresas de seguridad, además el régimen también es un gran factor porque muchos buscan beneficios al 100%. Como área de operaciones somos conscientes que se ha fallado en poder ubicar en una unidad fija al personal y no solo colocarlo como reten, siendo otro motivo por el cual optan por retirarse de la empresa.
4	¿Por qué no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?	Se estableció de manera interna y en un periodo corto integrar un programa de línea de carrera para que el agente de seguridad pueda pasar a jefe de grupo, supervisor de seguridad y coordinador de seguridad. Pero no se llegó a concretar, teniendo en cuenta que tenemos colaboradores que tienen más de un año en la empresa, a ellos se les debería capacitar para que puedan cubrir nuevos puestos con una mejor remuneración.
5	¿Qué materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad para ejercer sus funciones?	De acuerdo a los materiales o herramientas se les brinda sus implementos de seguridad que depende a la unidad que se le designe por ello se cuenta con dos tipos de uniforme: el táctico que se caracteriza por un pantalón de cargo, camisa blanca manga larga, chaleco o chaleco antibalas y zapatos punta de acero; el uniforme de vestir incluye pantalón, camisa manga larga, chaleco o chaleco antibalas y zapato charol. Adicional a ello en ambos casos se les da lentes, casco o gorro y tapones de oído.
6	¿Qué condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?	Antes de iniciar un contrato con un cliente en prestación de servicio de seguridad privada o vigilancia se observa cada detalle conforme a las instalaciones de manera física y perimetral asimismo se evalúa en qué condiciones va a cubrir servicio nuestro agente de seguridad. Si el cliente no provee los requerimientos básicos para el cubrimiento del servicio, como empresa informamos lo que se debe implementar para cubrir servicio de forma segura. Es por ese motivo que no se ha tenido inconvenientes conforme a las condiciones físicas que <u>le</u> otorga la empresa a sus vigilantes.

Guía de entrevista
(Instrumento cualitativo)

Datos:

Cargo o puesto en que se desempeña:	Coordinadora de operaciones
Código de la entrevista	Entrevistado 3 (Entrev.3)
Fecha	Octubre
Lugar de la entrevista	Surco

Nro.	Sub categoría	Preguntas de la entrevista
1	Beneficios laborales	¿Cómo es la información que brinda el área de recursos humanos sobre los beneficios laborales a los agentes de seguridad?
2		¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos o bonos a los agentes de seguridad?
3	Desarrollo personal	¿Cuáles son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?
4		¿Por qué no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?
5	Condiciones físicas	¿Qué materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad para ejercer sus funciones?
6		¿Qué condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?

Matriz de respuestas

Nro.	Preguntas	Respuestas
1	¿Cómo es la información que brinda el área de recursos humanos sobre los beneficios laborales a los agentes de seguridad?	Es buena, puesto que, si se le brinda información conforme al régimen laboral de la empresa, también en las fechas de pago que son los 20 y 5 de cada mes y los beneficios que otorga la empresa de seguridad. Solo en el área falta una especialista en bienestar social que apoye a los trabajadores en la información con los procesos de descansos médicos, paternidad y gestiones de salud.
2	¿Por qué no se le otorga un programa de incentivos o bonos a los agentes de seguridad?	Es muy importante brindar incentivos o bonos para que el personal se sienta reconocido y valorado en la organización. Pero hasta el momento no se ha propuesto ni planteado un programa para la evaluación de gerencia.
3	¿Cuáles son los motivos que inciden que los agentes de seguridad opten por retirarse de la empresa?	Considero que aparte de la remuneración y el régimen laboral que le ofrece la empresa, otro de los motivos es la falta de reconocimiento por sus funciones realizadas, la falta de capacitación en cursos de seguridad y la línea de carrera que cuando ingresan a laborar se les indica, pero al no contar con un programa esto se hace imposible.
4	¿Por qué no se le brinda un programa de crecimiento y desarrollo a los a los agentes de seguridad?	Al no tener un programa de crecimiento y desarrollo, el área de operaciones de manera interna empezó a generar una línea de carrera a los agentes de seguridad que tenían mayor tiempo en la empresa de tal forma pasaron a ocupar el puesto de jefe de grupo con una mejor remuneración. Ello se dio en 3 ocasiones, luego ya no se pudo continuar al no tener coordinación con las áreas.
5	¿Qué materiales o herramientas les otorgan a los agentes de seguridad para ejercer sus funciones?	Se les otorga su uniforme completo como: camisa, corbata, pantalón y zapatos. Teniendo en cuenta, que estamos viviendo una pandemia se le adiciono su protector facial, alcohol y mascarilla para la protección de nuestros agentes de seguridad.
6	¿Qué condiciones físicas otorga la empresa a los agentes de seguridad?	Conforme a las condiciones físicas siempre se supervisa que estén adecuadas para la ejecución de sus tareas diarias de los agentes de seguridad. De tal manera que cuentan con una garita donde se protegen del sol, un cuarto donde pueden dejar sus cosas, baños y materiales para el cumplimiento de sus funciones.

