

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

Facultad de Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial

CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERÍA ADMINISTRATIVA



“IMPLEMENTACION DE PLAN DE MEJORA PARA REDUCIR ROTACION DE PERSONAL EN LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD 2022”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO
ADMINISTRATIVO**

AUTOR:

Bach. Juan Carlos Tasayco Fuentes,

ASESOR:

Mg. Ricardo Muñoz Muñoz

LIMA PERÚ

2022

Visualizador de documentos

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 11-may.-2022 12:34 a. m. -05

Identificador: 1833603246

Número de palabras: 12821

Entregado: 1

IMPLEMENTACION DE PLAN DE MEJORA
PARA REDUCIR... Por Juan Carlos
Tasayco Fuentes,

Índice de similitud 18%	Similitud según fuente Internet Sources: 18% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 9%
-----------------------------------	--

[excluir citas](#) [Excluir bibliografía](#) [excluir las coincidencias menores](#)

modo:

Change mode

[imprimir](#)[actualizar](#)[descargar](#)

1% match (Internet desde 29-sept.-2021)

<http://repositorio.uwiener.edu.pe>

1% match (Internet desde 15-abr.-2021)

https://repositorio.unicatolica.edu.co/bitstream/handle/20.500.12237/2013/PLAN_MEJORAMIENTO_ROTACI%C3%93N_PERSONAL_%C3%81REA_FARMACIA_CL%C3%8DNICA_COLOMBIA.pdf?isAllowed=y&sequence=1


1% match (Internet desde 15-ene.-2022)

<http://repositorio.unsaac.edu.pe>

1% match (Internet desde 20-abr.-2021)

<http://tesis.usat.edu.pe>

1% match (Internet desde 25-oct.-2021)

<http://intra.uigv.edu.pe>

<1% match (Internet desde 15-abr.-2022)

<http://repositorio.uwiener.edu.pe>

<1% match ()

[Paico Rumiche, Nikole Alicia. "Management of Personnel rotation y la productividad laboral de los trabajadores del área de ejecución coactiva de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote - 2017", Universidad César Vallejo, 2017](#)


<1% match (Internet desde 23-feb.-2022)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79555/Benites_PTM_Sotomayor_HML-SD.pdf?sequence=1


<1% match ()

[Eraszo Aldea, Kevin Jose. "La Rotación del Personal, influye en la calidad del servicio en la empresa bambos-pueblo libre, 2018", Universidad César Vallejo, 2018](#)


<1% match ()

[Chavez Lara, Kimberly Nicolt Milagros. "Rotación del personal y su relación con el estrés laboral en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao 2019", Universidad César Vallejo, 2019](#)


<1% match (Internet desde 29-dic.-2021)

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73629/Mej%c3%ada_CMJ-SD.pdf?isAllowed=y&sequence=1


<1% match (Internet desde 29-jun.-2018)

<http://repositorio.ucv.edu.pe>

Dedicatoria

Damos gracias a Dios, al Señor de Asunción de Cachuy, Beatita Melchorita, Señor de los Milagros, Señor del Santuario, Virgen de Guadalupe, a mi esposa y mis hijas que, en momentos difíciles, siempre estamos juntos.

Mi madre y hermanas, que están pendiente en todo momento, de la familia.

Agradecimientos

Expreso mi agradecimiento a mí esposa y mis hijas Sandra, Nicol y Mia, por el apoyo constante y comprensión, durante el proceso del trabajo de investigación, asimismo agradecimiento a nuestro asesor del programa tesis Dr. Ricardo Muñoz, por la excelente metodología de trabajo de investigación.

Resumen

La investigación tuvo como objetivo general, implementar un plan de mejora para reducir la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad 2022. Asimismo, se considera de enfoque cuantitativo, de diseño experimental de tipo preexperimental, con una muestra de 100 colaboradores registrada como pre test durante el mes de noviembre y diciembre del año 2021. Por otro lado, se empleó la técnica de recolecta de datos e información, el cual se utilizó como instrumento la base de datos del área de operaciones de la empresa de seguridad, a fin de recolectar información necesaria, que nos permita cumplir nuestros objetivos. Dado ello, la presente investigación obtuvo como resultados la reducción de una alta rotación de personal, tras implementar un adecuado plan de mejora para la empresa, donde se evidencio causas, como la continuidad de servicios de los colaboradores, cantidad de disponibilidad personal sin programación, reintegros de Colaboradores y colaboradores disponibles en coberturas fuera de jurisdicción. Siendo así, la comprobación de la hipótesis general y específicas, serán corroboradas por los resultados que refleje la empresa, tras dar a conocer el plan de mejora. Asimismo, se llegó a la conclusión que, al implementar un adecuado plan de mejora dentro de la empresa, teniendo en cuenta los puntos a trabajar, se puede prevenir y reducir la elevada rotación de personal.

Palabras claves: *Rotación del personal, implementación, plan de mejora, colaboradores, operaciones*

Abstract

The general objective of the research was to implement an improvement plan to reduce staff turnover in the operations of a security company 2022. Likewise, it is considered a quantitative approach, with a pre-experimental experimental design, with a sample of 100 collaborators registered as a pre-test during the months of November and December of the year 2021. On the other hand, the data and information collection technique was used, which used the database of the operations area of the security company as an instrument., in order to collect necessary information that allows us to fulfill our objectives. Given this, the present investigation obtained as results the reduction of a high turnover of personnel, after implementing an adequate improvement plan for the company, where causes were evidenced, such as the continuity of services of the collaborators, amount of personal availability without programming, reimbursements of Collaborators and collaborators available in coverages outside the jurisdiction. Thus, the verification of the general and specific hypotheses will be corroborated by the results reflected by the company, after announcing the improvement plan. Likewise, it was concluded that, by implementing an adequate improvement plan within the company, taking into account the points to work on, the high turnover of personnel can be prevented and reduced.

Keywords: Staff turnover, implementation, improvement plan, collaborators, operations

Índice

Dedicatoria.....	i
Agradecimientos	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Introducción	1
Capítulo I: El problema de investigación.....	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Formulación del problema	7
1.2.1 General.....	7
1.2.2 Específicos.....	7
1.3 Objetivo de la investigación.....	7
1.3.1 General.....	7
1.3.2 Específicos.....	7
1.4 Justificación e importancia de la investigación.....	8
1.5 Delimitación	10
1.6 Limitaciones de la investigación	10
Capitulo II: MARCO TEÓRICO	11
2.1 Antecedentes de la investigación (Internacional y Nacional).....	11
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Marco Conceptual	20
2.4 Hipótesis.....	22
2.4.1 General.....	22
2.4.2 Especificas	22
2.5 Operacionalización de variable	24
Capitulo III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	25
3.1 Tipo y nivel de investigación	25
3.2 Diseño de la investigación.....	25
3.3 Población, muestra y muestreo.....	25

3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5	Procedimiento de recolección de datos	27
3.6	Procesamiento estadístico y análisis de datos	28
Capítulo IV: RESULTADOS		29
Capitulo V: Discusión de resultados.....		43
5.1	Contrastación de hipótesis con los resultados	43
CONCLUSIONES		62
RECOMENDACIONES		64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		65
ANEXOS		69
Anexo 01: Matriz de consistencia.....		69
Anexo 02: Validación e instrumentos.....		70
Anexo 03: Carta de autorización, consentimiento informado		78
Plan de Mejora		79
Evidencias fotográficas		82

Índice de Figuras

Figura 1 Problema de la Alta Rotación.....	6
Figura 2 Bajas por Jefaturas 2021.....	31
Figura 3 Ausentismos por Condiciones.....	33
Figura 4 Ceses de Personal por Condiciones.....	34
Figura 5 Atención de Requerimientos de Altas Nuevas 2021	36
Figura 6 Servicios No Cubiertos Operaciones 2021.....	38
Figura 7 Porcentaje de Cumplimiento 2021	42
Figura 8 Análisis Comparativo Costos Continuidad de servicios 2021 - 2022.....	44
Figura 9 Análisis Comparativo Personal Disponible 2021 - 2022	46
Figura 10 Análisis Comparativo Reintegros 2021 - 2022	48
Figura 11 Análisis Comparativo Costos Cobertura Fuera Jurisdicción 2021 2022.....	50
Figura 12 Análisis Comparativo Costos Reclutamiento Nuevos 2021 - 2022	52
Figura 13 Análisis Comparativo Costos Servicios No Cubiertos 2021 - 2022	54
Figura 14 análisis Comparativo Gestores Cumplimiento Inspección visitas 2021 - 2022	56
Figura 15 Plan de Mejora - Implementación Difusión de Objetivos.....	82
Figura 16 Plan de Mejora - Implementación Difusión de Objetivos.....	83
Figura 17 Plan de Mejora - Implementación Difusión de Indicadores.....	83
Figura 18 Plan de Mejora - Implementación Difusión de Indicadores.....	83
Figura 19 Plan de Mejora - Implementación Difusión de Reglamentos Internos	83
Figura 20 Plan de Mejora - Implementación Difusión de Reglamentos Internos	83

Índice de Tablas

Tabla 1 Pre-Test Bajas Mensuales 2021	30
Tabla 2 Pre-Test Inasistencia Diarias 2021	32
Tabla 3 Ceses de Personal por Condiciones	34
Tabla 4 Pre-Test Cantidad de Altas Nuevas 2021	35
Tabla 5 Pre-Test Cantidad de Servicios No Cubiertos 2021	37
Tabla 6 Pre-Test de Permanencia del Colaborador 2021	39
Tabla 7 Plan de Cumplimiento 2021.....	40
Tabla 8 Exoneraciones de Inspección de Visitas 2021	41
Tabla 9 Análisis Comparativo Continuidad de servicios 2021 - 2022	45
Tabla 10 Análisis Comparativo Personal Disponible 2021 – 2022	46
Tabla 11 Análisis Comparativo Reintegros 2021 - 2022.....	48
Tabla 12 Análisis Comparativo Jornadas Cobertura Fuera Jurisdicción 2021 2022	50
Tabla 13 Análisis Comparativo Costos Reclutamiento Nuevos 2021 - 2022.....	52
Tabla 14 Análisis Comparativo Costos Servicios No Cubiertos 2021 - 2022.....	54
Tabla 15 Análisis Comparativo Gestores Cumplimiento Inspección visitas 2021 - 2022.....	56

Introducción

La rotación de personal es un tema de preocupación para diversas empresas u organizaciones, puesto a que los colaboradores de estos no se sienten satisfechos con el reconocimiento que se les otorga por su trabajo realizado o por diversos motivos como: Jubilación, muertes, incapacidades permanentes y enfermedades. Es por ello que esta investigación, busca establecer un plan de mejora para reducir la rotación del personal dentro de una empresa de seguridad, debido a que es de suma importancia descubrir ciertas causas y consecuencias que impiden que los trabajadores sean estables en la organización.

Por otro lado, la nota de crédito y gastos operacionales son fundamentales para una mejora en cuanto al porcentaje elevado de rotación laboral, ya que atrasan los procesos de diversas áreas dentro de la empresa, provocando que los reclutadores de personal vuelvan a invertir dinero y tiempo para volver a capacitar reiteradamente a nuevos colaboradores para que se integren o ocupen el puesto del trabajador que da un paso al costado.

Con el diseño y la metodología correcta se podrá determinar los Objetivos, la contrastación de las Hipótesis planteadas y el análisis de los resultados procesados y analizados en nuestra base de datos reflejados en Excel.

De igual modo, el desarrollo de la investigación se refleja en los siguientes capítulos:

Capítulo 1° hace mención al problema de la investigación, es decir el planteamiento de problema, formulación del problema, objetivos y justificación e importancia de la investigación

En el Capítulo 2° data el marco teórico, en donde se evidencian los antecedentes de la investigación, nacional e internacionales, lo cual servirán de complemento para nuestro

trabajo de análisis, asimismo se analizan las bases teóricas de nuestra investigación, marco conceptual, hipótesis y operacionalización de la variable.

En el Capítulo 3° se menciona la metodología de la investigación, es decir, el tipo y nivel de investigación, diseño población, muestra y muestreo, técnica e instrumento de recolección de datos, procedimiento de recolección de datos y el procesamiento estadístico e análisis de datos, todo ello para para logra nuestros objetivos propuestos.

En el Capítulo 4°, se observa los resultados por dimensión y objetivos

En el Capítulo 5°, se establece la discusión de nuestros resultados, donde se describe la contrastación de hipótesis con los resultados y contrastación de resultados con otros estudios similares, con el fin de realizar comparativos en la investigación, asimismo se muestra las recomendaciones generales.

Al finalizar se adjuntan las referencias bibliográficas y anexos correspondientes.

Capítulo I: El problema de investigación

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente en las empresas que participan y compiten en un mundo globalizado reflejan conflictos en cuanto a la rotación de personal, debido a que los colaboradores suelen presentar diversos factores y causas que conllevan a un retiro definitivo de la empresa o al bajo rendimiento de actividades laborales, como problemas personales, inconvenientes con personal interno, ya sea con jefes y/o compañeros, afectando así a la institución positivamente o de manera negativa. (Hernández et. al ,2017)

A nivel Latinoamérica, es importante saber identificar dichos factores e inconvenientes para poder disminuir su impacto económico y laboral dentro de una empresa en competencia. Dado ello, un artículo mexicano nos indica que los niveles de satisfacción surgen del buen clima laboral y motivación que se otorgue al colaborador. Por consiguiente, dichos factores, como la remuneración, el trabajo excesivo sin recibir reconocimiento alguno, despido de personal debido a que no cumplen con el perfil que la empresa requiere, también conllevan a que la organización presente diversos tropiezos con respecto al reinicio de un proceso de captación de personal perjudicando el tiempo de contratación, costos y nota de créditos por servicio no atendido impactando el margen de la facturación mensual. (López, 2011)

Por otro lado, un artículo en Nicaragua nos indica que un alto nivel de rotación de personal puede poner en riesgo la calidad y servicio del cliente. Asimismo, da a conocer que en estos últimos tiempos existe un bajo nivel de innovación y costo de entrega para con el cliente. Dado ello, en Nicaragua se ha visto importante reflejar el

índice de rotación de personal como parte de medidas para ejecutar análisis y un plan de mejora de manera frecuente dentro de la organización. (Mendoza, 2003)

En nuestro país, se destaca profundamente la importancia de la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes como un factor determinante para lograr satisfacción. Asimismo, según un informe de PWC publicado en un portal local peruano, indica que Perú es uno de los países con mayor porcentaje e índice de rotación de personal, reflejando un promedio de 20%, el cual está por encima de la media de la región. (Conexión ESAN, 2019)

Según Vargas (2019), la rotación se origina generalmente por una necesidad que va de la mano con el tiempo trabajado, expectativas sin equilibrio, ofertas laborales o inconvenientes propios o de la empresa. Por consiguiente, resalta en su revista, que en Perú las principales causas de una rotación elevada son una desmotivación y saturación entre el colaborador y el área donde se encuentra, provocando un severo problema, en cuanto a la rentabilidad de la empresa, puesto a que se debe de volver a invertir en la capacitación y en procesos de selección para otro nuevo talento que pueda reemplazar ese puesto y asumir el tiempo para que se adapte rápido a la organización.

Tomando en cuenta las diversas investigaciones, existe una problemática resaltante, en cuanto al elevado nivel de rotación laboral, el cual a pesar de los tiempos se sigue buscando nuevas soluciones para la reducción de el mismo.

En nuestro caso, en las operaciones de la empresa de seguridad en el año 2022 como producto de una preocupación y evaluación permanente, pudo detectar reclamos por parte de algunos colaboradores, reclamos básicamente relacionados con la

insatisfacción de estos, apuntando a una posible causa, sobre una alta rotación del personal.

En este sentido la Empresa en investigación prioriza la solución a esta situación problemática presentada debido a:

El servicio se brinda en una forma poco profesional.

El tratar como un objeto y no como una persona.

El servicio no ha sido efectuado correctamente la primera vez.

El servicio, presenta instalaciones inapropiadas y poca salubridad

El servicio, está fuera de jurisdicción del colaborador

El servicio, es continuo por no tener recursos de contingencia

El Servicio, es finalizado antes del contrato por no atenderlos.

Como se refleja en la figura 1. toda esta situación problemática detectada a tiempo, si no se busca la solución trae consigo consecuencias nocivas para la empresa, cuyas consecuencias se verán reflejadas en los clientes, como se indica continuación:

Pérdida de clientes antiguos.

Dificultará la obtención de nuevos clientes.

Tu empresa será más lenta y menos competitiva.

Tendrás mal ambiente en el trabajo.

Pérdidas económicas

Por lo antes expuesto se hace el planteamiento del problema general, objetivos e hipótesis como posible solución al problema en cuestión.

Figura 1

Problema de la Alta Rotación



Fuente: Elaboración Propia

1.2 Formulación del problema

1.2.1 General

¿De qué manera la implementación de un plan de mejora reducirá la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad?

1.2.2 Específicos

¿Cuáles son las causas significativas que conllevan a la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad?

¿Cómo impacta la rotación del personal en los gastos operacionales de una empresa de seguridad?

¿Como influye la rotación del personal en el proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos?

1.3 Objetivo de la investigación

1.3.1 General

Implementar un plan de mejora para reducir la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad.

1.3.2 Específicos

Dar a conocer las causas principales que conllevan a la elevada rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad.

Determinar de qué manera la rotación del personal influye en los gastos operacionales en una empresa de seguridad.

Establecer como impacta la rotación de personal en el proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos.

1.4 Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica

Según Bernal (2006), el fragmento teórico se da teniendo en cuenta los contenidos de suma importancia y relevancia que reflejen información necesaria para el buen entendimiento o para que existe un material que permita comparar y relacionar resultados con otros autores.

Por lo tanto, dada la justificación de lo que significa y representa la rotación del personal dentro de la empresa, implica mejorar la satisfacción laboral y ofrecer servicios de calidad, con el propósito de implementar un plan de mejora y aplicar herramientas donde permita al colaborador sentirse cómodo y satisfecho dentro de la empresa, puesto a que si no existe un clima de trabajo favorable, estos rotaran frecuentemente perjudicando la economía y organización dentro de ella, convirtiéndose así en desventaja a comparación de otros servicios.

Justificación práctica

Para Bernal (2010), toda investigación refleja justificación practica puesto a que su desarrollo permite brindar soluciones al problema identificado, asimismo plantea ciertas estrategias que se pueden realizar ante una problemática.

Dicha investigación tiene como base las recomendaciones que se utilizarán para lograr reducir la rotación del personal en las operaciones de la empresa a través de la implementación de un plan de mejora con el propósito de que los colaboradores muestren permanencia y se sientan satisfechos dentro de su área a laboral. Asimismo, reducir los gastos operacionales y la nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos que se realizan con frecuencia tras el despido y/o perdida de cada colaborador de dicha empresa de seguridad en Surco 2022.

Justificación metodológica

De acuerdo con Bernal (2010). Cada investigación cuenta con un punto metodológico, donde el desarrollo del tema busca diversas estrategias y logra evidenciar conocimientos que reflejen validez y confiabilidad.

Esta investigación posee justificación metodológica a base de la adecuada metodología para el desarrollo del trabajo que ayuda a solucionar la problemática encontrada. En tal sentido, se hará uso de instrumentos, estrategias y técnicas para recolectar datos, información necesaria y data correspondientes para analizar el problema y se pueda cumplir con los objetivos previstos.

Importancia de la investigación

La presente investigación tiene como propósito solucionar la rotación elevada del personal de dicha empresa, puesto a que perjudica y afecta el servicio y a diversas áreas dentro de la institución. Asimismo, se busca generar herramientas en donde los colaboradores puedan integrarse y comprometerse con su labor, convirtiéndose así en un personal de competencia y con permanencia dentro de las operaciones de una empresa de seguridad 2022.

Por otro lado, esta investigación implica reducir la rotación del personal durante el periodo de un mes, asimismo busca reducir los gastos operacionales que se realizan con frecuencia tras la pérdida de un colaborador y por último disminuir la nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos dentro de dicha empresa de seguridad 2022.

1.5 Delimitación

La presente investigación se realizará en una empresa de seguridad en el distrito de Surco – 2022

Delimitación Temporal

El presente proyecto se desarrollará durante el periodo 2022

Delimitación Espacial

Los trabajos de investigación abarcan en las operaciones de la empresa de seguridad – Surco 2022.

Delimitación temática

El trabajo tiene como variable: Rotación del personal

1.6 Limitaciones de la investigación

En el desarrollo práctico se presentan ciertas limitaciones a raíz de la coyuntura sanitaria que afecta al mundo entero y a nuestro país. Asimismo, limitaciones como el horario disperso de los trabajadores en el área a investigar, el cual dificulta la recolección de información del por qué existe elevada rotación laboral dentro de la empresa.

Capítulo II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación (Internacional y Nacional)

Internacionales

Según Camacho (2012), Caracterización de la Rotación Laboral en la Planta de Proceso de la Empresa Avícola Pimpollo S.A.S. de la Ciudad de Bucaramanga (Tesis de pregrado en Facultad de Ciencia sociales) Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga, refiere en su introducción que una de las causas de una alta rotación del personal, se debe a que no se busca a la persona idónea para un cargo que conlleva responsabilidad y un grupo de personas, ya que el coordinador o persona con cargo acepta ciertas condiciones laborales, mas no cumple con el perfil solicitado para el puesto. Ello provoca que, al pasar el tiempo, los colaboradores no se sientan satisfechos laboralmente, puesto a que no se sienten identificados con el coordinador a cargo, sintiéndose solos y sin orientación acompañada dentro de la empresa, de ese modo se va perdiendo colaboradores eficaces, ya que, al no recibir beneficios, buscan mejores condiciones salariales que les permita cubrir sus expectativas dentro de una organización.

Gonzales, Guevara y Piña (2017) Propuesta para disminuir la rotación de personal en la empresa Eulen Colombia S. A (Tesis de posgrado en Facultad de gestión humana) Universidad piloto de Colombia, Los colaboradores que participaron como muestra son quienes se retiraron de manera voluntaria de la empresa durante el 02 de enero y el 09 de agosto de 2016, en donde el 91 % se retiro por diversos motivos. Asimismo, como resultado de los 425 colaboradores retirados, se refirió que es de suma importancia mejorar la buena comunicación asertiva entre supervisores y coordinadores, puesto a que esta problemática afectaba los costos de la empresa y

tenía un gran impacto hacia los clientes. Por otro lado, se evidencia que una adecuada inspección de servicios, por parte de los supervisores y líderes, establecidos dentro de un área en específico o en la empresa, ayuda consideradamente, a que los colaboradores se sientan, acompañados, monitoreados y visitados constantemente, ayudando así a que estén satisfechos y existan menos retiros y despidos. Se pudo concluir que, al realizar un plan de acción para una mejora de rotación y bienestar de los colaboradores, la empresa mantiene su personal y no los pierde a porcentajes elevados durante periodos cortos del año.

Hernández et al. (2017), en su artículo trata sobre las principales causas de la rotación del personal en empresa de servicios de transporte, el cual tuvo como objetivo identificar los factores principales que conllevaban a una alta rotación con el fin de poder reducir y minimizar aquel impacto laboral. Al finalizar dicha investigación se pudo concluir que es de suma importancia tomar en cuenta el grado de satisfacción de los colaboradores dentro de la empresa, ya que son el recurso más importante dentro de la institución, permitiendo así implementar medidas a tiempo ante posibles alteraciones que afecten en tiempo y costos a la organización.

Galindo (2017), Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada. (Tesis de posgrado en Facultad de Ciencias empresariales) Corporación universitaria minuto de dios, en su conclusión y resultados refiere que los gastos de la rotación de personal, impacta de manera negativa margen de facturación de la organización, asimismo también impacta proceso de captación de personal, sobre costeados gastos no proyectados.

Según Rodríguez (2020) en su artículo acerca del impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones, refiere que existen altas rotaciones del

personal que preocupa a diversas empresas, por ello tuvo como finalidad plantear y ejercer un plan de acción que ayude a la reducción de una rotación elevada, implementando así diversos programas de bienestar con incentivos y estrategias para la retención del personal. Al finalizar el plan de acción proyectado, se concluyó que a pesar de que la empresa manifieste altos porcentajes de rotación voluntaria e involuntaria, este puede cambiar si es que las organizaciones realizan un adecuado cálculo y seguimiento de rotación que permita construir planes y acciones de trabajo con visiones a disminuir rotaciones innecesarias.

Nacionales

Otero y Torres (2016) Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera. (Tesis de posgrado en Facultad de Desarrollo organizacional). Universidad del Pacífico, nos dan a conocer en su marco teórico, que los índices de rotación y conjunto de incidentes del personal generan elevados costos económicos y humanos para la contratación minera. Al culminar la investigación a base de entrevistas, encuestas y data oficial de la empresa, se pudo concluir que, si se implementa un plan de mejora, la organización se beneficia en cuanto a la inversión de personas contratadas, asimismo se reducen costos y se recibirá un impacto positivo con los trabajadores internos y en el entorno minero.

Ruiz (2016) Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú - Cobtel, Trujillo 2016. (Tesis de pregrado en Facultad de ciencias empresariales). Universidad Privada Cesar Vallejo. Perú, refiere en su investigación, que existe un elevado nivel de rotación laboral en diversas instituciones y/o empresas, el cual provoca pérdidas frecuentes dentro de la empresa. Por ello, tuvieron como fin

encontrar y visualizar los factores que causan una rotación elevada del personal. Al finalizar dicha investigación y encuestar a 28 ex trabajadores de la organización se llegó a la conclusión que los principales factores por lo cual el personal renunciara a sus puestos de trabajos eran las causas internas y externas de la misma empresa, como remuneración baja, malos tratos, incumplimiento de pagos y contratos y desvalorización de labores.

Cusacani (2017) Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del sur s.a. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016. (Tesis de posgrado en Facultad de ciencias empresariales). Universidad Privada de Tacna, Perú, realizo dicha investigación con el fin de hallar la relación entre la rotación del personal y productividad de la organización. Al finalizar dicha investigación, se obtuvo como resultado que existe un 9.34% de rotación laboral en el área de porciones, mientras que en el área fresco no indica rotación. Dado ello el autor concluyo que en definitivo existe una adecuada relación entre la productividad de la empresa y la rotación del personal, es decir, mientras mejor sea el clima laboral y organización dentro de la empresa, mejor será el porcentaje de trabajadores que mantengan su permanencia en la empresa de productos pesqueros.

Según Castellón (2019) Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC. (Tesis de posgrado en Facultad de Ciencias administrativas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, nos da a conocer en su marco teórico que la alta rotación de trabajadores puede presentar un severo problema que conlleva a consecuencias negativas para determinadas empresas, focalizándose en la baja calidad de servicios al implicar mayores costos de entrenamiento y perjudicar el rendimiento laboral. Posterior al análisis de dicha correlación se concluye a través de diversos indicadores para las variables

establecidas, las cuales fueron extraídas de las investigaciones teóricas prácticas, que no hay una relación entre la rotación del personal y la calidad de servicio expuesto a los clientes, lo que implica que el personal al ser principiante aprende con facilidad o sostiene una experiencia que resulta suficiente como para no percibir la ausencia del personal sustituido. Dado ello, el personal tiene ciertas capacidades para cubrir un puesto, siempre y cuando obtenga los beneficios correctos, de lo contrario puede elevar la rotación del personal, si un colaborador, llega a asumir un puesto sin haber estado pactado en un contrato formal, provocando en él, fastidio e insatisfacción dentro de la empresa.

Escalante y Olascuaga (2021), La retención y rotación de personal en una empresa industrial dedicada a la fabricación de colchones del distrito de Carmen de la legua, Callao - Perú, 2020. (Tesis de pregrado en Facultad de administración).

Universidad Privada del Norte, nos dan a conocer en su marco teórico que en los últimos años existe una elevada tasa de rotación de personal, el cual perjudica las utilidades de la compañía y su mercado laboral. Dado ello, analizaron el impacto de este factor, con el fin de proponer un plan de mejora, con ayuda de incentivos que retengan a los colaboradores y propuestas de talentos que ayuden a reducir la rotación laboral. Al finalizar dicha investigación, se pudo concluir que, en efecto, mientras mejor se sentía el personal dentro de la empresa con ayuda de incentivos y una buena organización de áreas, mejor era la estabilidad de ellos mismos dentro de la institución.

2.2 Bases teóricas

Plan de mejora

Conjunto de acciones diseñadas para mejorar un aumento en la calidad y el buen avance de objetivos y resultados de una empresa u organización. Asimismo, un plan

de mejora es determinado proactivo, ya que ayuda a mejorar un área en especial, un servicio o un proceso en gestión. (Aiteco consultores, 2020)

Empresa de seguridad

Es aquella institución, organización u negocio compuesto, en el cual brinda y ofrece un servicio muy específico, otorgando al ciudadano externo: seguridad, protección ya sea personal o a nivel de empresa. (Halcones Group, 2018)

Algunos de los servicios que estas empresas pueden brindar son:

Servicio de vigilancia

Servicio de escolta

Servicio de transporte blindado

Servicio de transporte de explosivos

Servicios de sistemas de seguridad

Servicios de alarmas

Operaciones de una empresa

Según Téllez (2018), las operaciones de una empresa tienen como misión directa, dar a conocer mediante modelos de explotación dentro de la organización un plan de mejora continua acerca de la economía, como va la productividad y la motivación satisfactoria de los clientes.

Los puntos más importantes de las operaciones de una empresa son: Establecer estrategias necesarias para cumplir ciertos objetivos dictadas por la dirección general., reflejar el modelo de explotación de la empresa, asegurando así una buena rentabilidad e incremento del negocio, otorgar seguimiento al equipo de servicios, filiales y unidades que forman la herramienta industrial de la empresa, diseñar e implementar metodologías acerca de proceso de gestión y decidir la externalización de la producción.

Inspección de trabajo y seguridad social

Organización administrativa responsable del servicio público de control y vigilancia del cumplimiento de las normas de orden social que incluye los servicios de exigencia de las responsabilidades administrativas pertinentes en que puedan incurrir empresas y trabajadores, así como el asesoramiento e información a los mismos en materia laboral y de seguridad social. (IMF,2018)

Rotación del personal

Pigors y Meyers (1985), refieren que la rotación del personal es el nivel de movilidad procesada dentro del colaborador, el cual puede ser inevitable o evitable para una organización. Para ambos personajes cada tipo y nivel de rotación refleja sus propias causas

Las causas de rotación inevitable pueden ser: Enfermedades de alto riesgo, accidentes que provocan lesiones y/o fracturas totales o parciales, muerte de algún colaborador y jubilaciones, mientras que las causas de la rotación evitable son insatisfacción dentro del trabajo, remuneración baja, mala integración del colaborador, selección del personal inadecuada, carencia de participación emotiva del empleado con los objetivos trazados de la institución, falta de programas de ascenso y mejora.

Las causas que conllevan a una rotación saludable son los siguientes: ascensos dentro del área, incentivos y traslados que busquen atraer nueva gente para que ofrezca experiencia, conocimientos, brinde iniciativa, asertividad, buena comunicación, trabajo en equipo y potencialidad a la empresa.

Por otro lado, Pigors y Meyers nos afirman que las principales consecuencias para una rotación elevada y excesiva de personal son:

Daños morales hacia los colaboradores

Imagen que tiene la organización dentro de la comunidad

Integración básica y conflictiva del personal

Actitudes de rechazo de los colaboradores hacia los servicios que ofrece la empresa

Costos de selección muy caros y elevados

Mermas en la calidad

Carencia de productividad dentro de la empresa.

Alta rotación de personal

Según Mendoza (2003), la rotación elevada del personal se da cuando un trabajador dispone a dejar su puesto laboral por diversas causas y este lugar lo ocupa otro empleado a contratar. Dado ello, nos indican que una alta rotación no solo es un costo elevado e importante para la institución, sino que perjudica rotundamente a la rentabilidad a futuro de esta, puesto a que no permite brindar un buen servicio y evidencia competitividad en costos elevados.

Tener un elevado nivel de rotación de personal en la empresa, convierte de manera evidente el proceso de selección ante un proyecto en inicios, ya que mientras más sea la pérdida de personal dentro de la empresa, más será la rentabilidad futura de manera negativa que va a perjudicar la buena calidad e imagen, descendiendo competitividad como empresa.

Fórmula para el cálculo de la rotación de personal

Separaciones del personal durante el mes (100) Rotación - Número promedio en la nómina del mes $n =$ Cálculo de la rotación de personal

Pigors y Meyers (1985) nos dicen que antes de obtener pérdidas en la empresa es mejor tomar ciertas medidas para reducir la rotación de personal, claro ejemplo de ello es: Ofrecer capacitaciones constantes al equipo, dar inducción respectiva, lograr

relaciones laborales, salarios justos y puntuales, aumento de remuneración en sucesos críticos en emergencia y mejorar el área de selección

Asimismo, Pérez Escarnida (1988), refiere que las causas que afectan de manera sorprendente el desempeño del personal son: fuerte rotación de los colaboradores y las capacitaciones; dado ello, nos dice que los costos de tener un alto nivel de rotación y cambios perjudican la inversión que se realiza para capacitar a cada uno de los trabajadores, lo cual provoca más gastos para contratar y volver a brindar capacitación a un nuevo personal.

Por otro lado, Strauss George y Sayles Leonard (1985), catalogan a la rotación de personal como nuevas puertas para que el colaborador amplíe sus conocimientos y evalúe capacidades propias de el mismo, asimismo lo refieren como plan de búsqueda para nuevas oportunidades, un mejor puesto de trabajo, mejorar la remuneración a ingresos altos y nuevas condiciones como trabajador dentro de la empresa. También dejan claro que, al culminar su proceso de estadía en la empresa, el extrabajador es libre y tiene derecho a tomar su propia decisión para direccionar su vida e intereses.

Vigilancia privada

¿Qué es la vigilancia privada?

Se entiende como vigilancia privada a la ausencia de peligros que pueden reflejarse en personas u objetos. Asimismo, es catalogado como un término en donde se relaciona con la confianza y prevención para los riesgos de seguros de vida y objetos.

Por otro lado, la seguridad es fundamental como base en la pirámide de Maslow, el cual es necesidad básica para la sobrevivencia del ser humano.

Seguridad privada, tiende a ser un tipo de seguridad adicional de la seguridad general y publica, ya que no todas las personas pueden ofrecer servicios privados, ni tienen capacidades desarrolladas para realizar dicha labor. Este tipo de seguridad se debe reflejar en empresas especialistas de este sector. (Corporativo Ultra, 2020)

2.3 Marco Conceptual

Clima laboral:

Nivel de trato entre colaboradores de una organización, en el cual puede ser favorable o desfavorable dentro del círculo laboral. (Davis, 1996)

Comportamiento humano:

Organismo unitario que posee una función integral dentro del sistema nervioso central. (Arias, 2004)

Condiciones de trabajo:

Según el artículo 56, nos dice que las condiciones y cualidades de labores no pueden ser menores o inferiores a la ley, esta deberá cumplir con la igualdad para los diversos trabajos que se presenten dentro de una organización. Asimismo, establece que no pueden existir diferencias por motivo de raza, lugar de nacionalidad, orientación sexual, religión. (Ley Federal del Trabajo)

Estabilidad laboral:

Continuidad del trabajador en el empleo que desempeña y a la garantía de conservar el mismo sin que pueda ser despedido del mismo sin las garantías previstas en la ley. (ECOEMBES, 2020).

Gastos operacionales:

Dinero que una empresa o una organización debe desembolsar en concepto del desarrollo de las diferentes actividades que despliega. (Ucha, 2010)

Incentivos:

Valor agregado a los colaboradores de una organización, en base a las funciones y acciones destacada grupal o personal (Robbins, 2001).

Liderazgo:

Capacidad de influir en las personas, para llevar en forma voluntaria a metas y objetivos del equipo. (Donnell,1982)

Por otro lado, el termino liderazgo da a conocer una disciplina que trasmite influencias en un equipo o grupo establecido con el objetivo de lograr ciertas metas establecidas, asimismo son necesarias para la satisfacción y necesidades del grupo. (Alfonso et al. 1999)

Gestor:

El gestor puede ser definido por sus funciones dentro de la organización: es la persona que se encarga de la interpretación de los objetivos propuestos por la organización y actúan a través de la planificación, de la organización, liderazgo o dirección y del control o verificación con el fin de alcanzar estos objetivos. (Fayol,2016)

Motivación:

Es aquel factor determinante que activa a la persona, impulsarse, accionar y persistir en conseguir la meta. (Arias, 2004)

Necesidad:

Impulsos que generan que el ser humano se encuentre en la búsqueda de metas particulares que logren satisfacer una que otra necesidad propia y que reduzca la tensión. (Robbins, 1996)

Relaciones humanas:

Interactuar interpersonal, se relaciona una sociedad (Arias, 2004).

Rotación de personal:

La cantidad de colaboradores reingresando, relacionado en la totalidad de una organización, zona, mando alto, área o cargo. (Reyes, 1986)

Satisfacción laboral:

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Palma,1999)

Satisfactor:

Estado de ánimo al atender un requerimiento o necesidad. (Donnell, 1982)

2.4 Hipótesis**2.4.1 General**

Un plan de mejora en las operaciones de una empresa de seguridad logra reducir significativamente la rotación de personal.

2.4.2 Especificas

La elevada rotación del personal se debe a causas significativas que se pueden manifestar dentro de la empresa de seguridad.

La rotación del personal impacta de manera preocupante en los gastos operacionales en la empresa de seguridad

El proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos es impactado debido a la elevada rotación del personal en la empresa de seguridad

2.5 Operacionalización de variable

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	INSTRUMENTO
Rotación del Personal	1. Satisfacción Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Bajas mensuales • Cantidad de Inasistencias diaria • Ceses por condiciones 	Base de datos del área operaciones
	2. Gastos Operacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad Altas nuevas • Cantidad de servicio no cubiertos 	
	3. Estabilidad Laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de Permanencia del Colaborador 	
Operaciones	1. Inspección de servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de cumplimiento de visitas 	Base de datos del área operaciones

Capítulo III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo y nivel de investigación

Esta investigación es aplicada con un enfoque cuantitativo y experimental de aspectos de la realidad de la empresa de seguridad en Surco, esta investigación se realizará posteriormente a los hechos (Ex Post-Facto). “Es decir se analiza la información después de los hechos ocurridos, puesto a que se trata de un tipo de investigación, donde no se altera el fenómeno a analizar” (Arias, 2006).

3.2 Diseño de la investigación

El diseño de la investigación será experimental de tipo preexperimental, ya que la implementación de un plan de mejora determinará ciertas acciones y métodos de corrección para lograr la reducción de rotación de personal en la empresa de seguridad.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Según (Vara, 2012) La población es un grupo de personas que poseen una o diversas características similares, asimismo se encuentran en un lugar determinado y varían en diversos tiempos.

Por otro lado, nuestra población estará constituida por 5,000 colaboradores de una empresa de seguridad.

Muestra

Es un pequeño grupo de la población de características parecidas, donde se juntan datos importantes para definir con exactitud dicha población. (Hernandez,1991)

Nuestra muestra será la base de datos de 100 colaboradores registrada como pre test y post test por el área de operaciones de la empresa de seguridad.

Para hallar la muestra representativa se tiene la fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(N-1) E^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Z: Valor que se obtiene de la distribución normal, para un nivel de significancia

q: (1-p) Porción de fracaso

E: Error estimado

N: Numero de los elementos de la población

Muestreo

Según Otzen y Manterola (2017), El muestreo es la selección de estudio, el cual dependerá de las diversas características y criterios que este posee. Siendo así, confiables o reproducibles, ya que no se pueden acoplar a un solo concepto probabilístico.

Dado ello, el muestreo de nuestra investigación será no probabilístico, puesto a que va a tomar conclusiones fiables a criterio del autor.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

La recolecta de datos e información, conjunta diversos tipos y medios que se usan para medir observaciones o facilitar una posible solución a la problemática.

(Gil,2016).

En la presente investigación se utilizará como instrumento, la base de datos del área de operaciones de la empresa de seguridad, a fin de recolectar información necesaria para nuestro trabajo, que nos permita cumplir nuestros objetivos.

3.5 Procedimiento de recolección de datos

Para indicar el nivel de rotación de personal que existe en la empresa de seguridad, se utilizara la base de datos de colaboradores que laboran y colaboradores que se retiraron de la empresa durante el periodo de noviembre y diciembre 2021.

Luego de ello, se procederá a recolectar a los colaboradores que se necesitaran como muestra para nuestra investigación, el cual nos facilitara descubrir las diversas causas por el cual existe un alto nivel de rotación.

Así mismo se realizará la revisión de la base de datos obtenida de la muestra con el fin de recolectar datos que se ordenarán, se procesarán y analizarán de acuerdo con los objetivos e hipótesis planteadas

Se trasladará la base de datos obtenida con los colaboradores que se retiraron y los que permanecen dentro de la empresa a un nuevo cuadro, el cual usaremos como programa de ayuda a Excel.

Los datos analizados de dicha base de datos se representarán en cuadros estadísticos para medir impactos, causas y consecuencias de nuestra problemática

Finalmente determinar objetivamente la implementación de un plan de mejora para obtener una reducción de rotación de personal dentro de una empresa de seguridad.

3.6 Procesamiento estadístico y análisis de datos

En dicha investigación para la implementación de un plan de mejora, el proceso y análisis de datos es cuantitativo, por ello se utilizó la técnica estadística, el cual fue realizado en Excel. Asimismo, se realizó un análisis descriptivo, donde se evidenció y dio a conocer una distribución en cada tabla plasmada.

Por otro lado, se reflejó por medio de una gráfica pastel, los porcentajes de cada respuesta obtenida por objetivo, también se presentó cada tabla y gráfico con su respectiva interpretación de los resultados.

Capítulo IV: RESULTADOS

Análisis de la situación actual

Según la problemática de la empresa de seguridad, se pudo hallar ciertos indicadores propios de las variables y dimensiones establecidas. Por lo que se determinara los resultados de cada dimensión; la satisfacción laboral, gastos operacionales, estabilidad laboral e inspección de servicios.

Variable 1.- Rotación del Personal

Dimensión 1: Satisfacción laboral

Inicialmente se realizará el levantamiento de la información documentada de la organización en la que se identificará mediante una tabla general la cantidad de bajas mensuales, inasistencias diarias del personal operativo y ceses por condiciones. Teniendo como periodo de levantamiento de información de 8 semanas, iniciando desde el 01 de noviembre hasta el 31 de diciembre 2021.

Por lo que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la **tabla N°1 PRE-TEST BAJAS MENSUALES 2021**, desde la semana 1 del mes de noviembre hasta la semana 4 del mes de diciembre; en la que inicialmente en el mes de noviembre se registró un total de 100 bajas de operaciones, con el registro de pico más elevado de 18 bajas el 01 del mes en mención y para finalizar se registró en el mes de diciembre un total de 100 bajas de operaciones con el pico más elevado de bajas de 23 el día 31 del mismo mes.

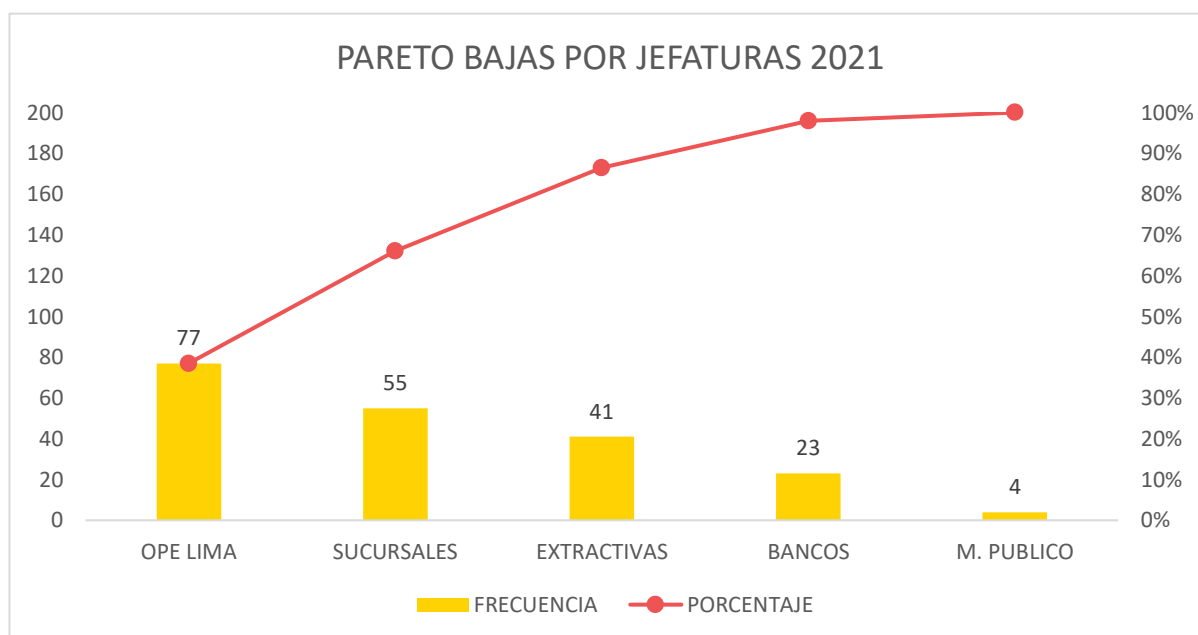
Tabla 1*Pre-Test Bajas Mensuales 2021*

Bajas Operaciones noviembre 2021		Bajas Operaciones diciembre 2021	
Fecha de Baja	Cantidad	Fecha de Baja	Cantidad
1-Nov	18	1-Dic	7
2-Nov	4	3-Dic	2
3-Nov	1	4-Dic	2
4-Nov	2	6-Dic	3
5-Nov	3	7-Dic	2
8-Nov	2	9-Dic	3
9-Nov	1	10-Dic	3
10-Nov	5	13-Dic	2
11-Nov	3	14-Dic	4
12-Nov	3	15-Dic	12
13-Nov	2	16-Dic	2
15-Nov	13	17-Dic	4
16-Nov	2	18-Dic	5
17-Nov	2	19-Dic	1
18-Nov	9	20-Dic	3
19-Nov	3	21-Dic	1
20-Nov	3	22-Dic	4
21-Nov	1	23-Dic	1
22-Nov	5	24-Dic	2
25-Nov	5	25-Dic	3
26-Nov	4	27-Dic	1
27-Nov	1	28-Dic	2
30-Nov	8	29-Dic	1
		30-Dic	7
		31-Dic	23
Total general	100	Total general	100
Promedio de Bajas por Días = 04 Colaboradores			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 2

Bajas por Jefaturas 2021



Fuente: Elaboración Propia

Por lo que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la **tabla N°2 PRE-TEST INASISTENCIA DIARIAS 2021**, desde la semana 1 del mes de noviembre hasta la semana 4 del mes de diciembre, en las que inicialmente se identificó con un total de 1494 inasistencias injustificadas y 3519 inasistencias justificadas, siendo así un total de 5013 inasistencias en noviembre del personal operativo con un pico elevado de 205 inasistencias el 20 de noviembre. Así mismo en el mes de diciembre se registró 1655 inasistencias injustificadas, 3752 inasistencias justificadas y para finalizar se registró con un total de 5407 inasistencias en el mes en mención, en la que obtuvo un pico elevado de 266 inasistencias el 31 de diciembre.

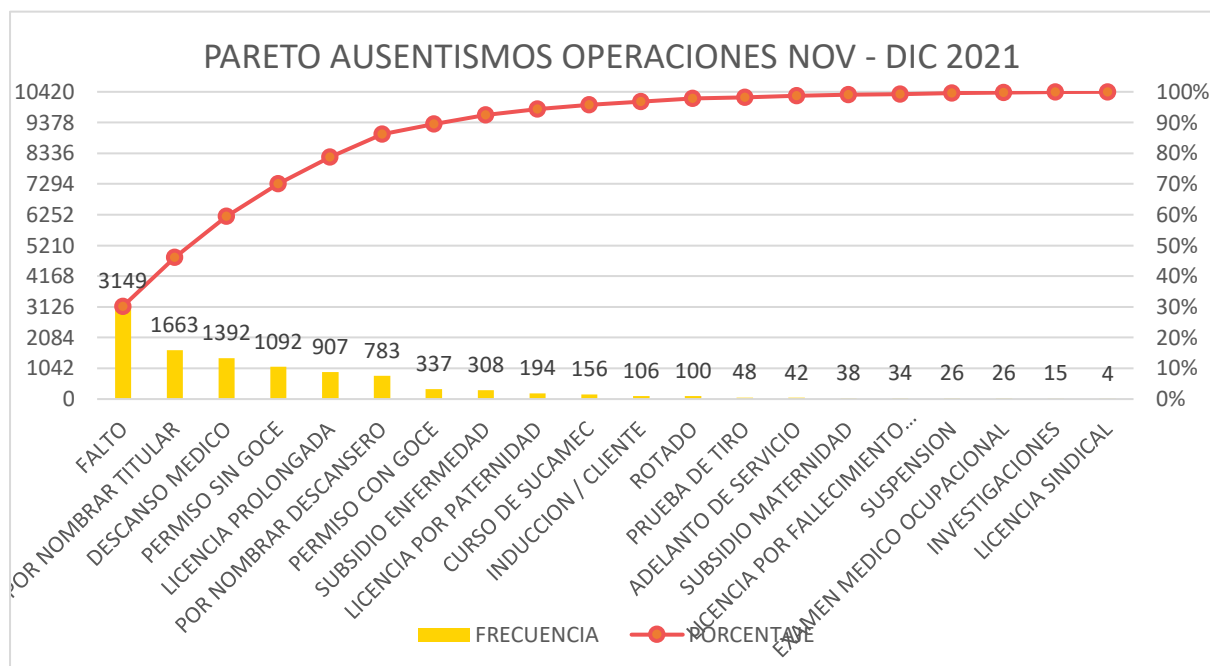
Tabla 2*Pre-Test Inasistencia Diarias 2021*

Ausentismos Operaciones Nov 2021				Ausentismos Operaciones Dic 2021			
Fecha	Injustificada	Justificada	Total	Fecha	Injustificada	Justificada	Total
1-Nov	117	73	190	1-Dic	52	82	134
2-Nov	72	92	164	2-Dic	44	80	124
3-Nov	59	107	166	3-Dic	51	97	148
4-Nov	64	119	183	4-Dic	69	116	185
5-Nov	56	129	185	5-Dic	56	114	170
6-Nov	48	133	181	6-Dic	61	99	160
7-Nov	44	127	171	7-Dic	40	97	137
8-Nov	45	131	176	8-Dic	54	77	131
9-Nov	1	84	85	9-Dic	43	80	123
10-Nov	35	123	158	10-Dic	48	111	159
11-Nov	44	119	163	11-Dic	85	148	233
12-Nov	43	123	166	12-Dic	49	119	168
13-Nov	48	114	162	13-Dic	44	129	173
14-Nov	40	112	152	14-Dic	58	129	187
15-Nov	85	100	185	15-Dic	39	116	155
16-Nov	70	98	168	16-Dic	61	92	153
17-Nov	51	136	187	17-Dic	51	146	197
18-Nov	50	107	157	18-Dic	48	122	170
19-Nov	50	118	168	19-Dic	55	151	206
20-Nov	56	149	205	20-Dic	73	117	190
21-Nov	47	112	159	21-Dic	49	129	178
22-Nov	48	132	180	22-Dic	51	129	180
23-Nov	37	127	164	23-Dic	44	118	162
24-Nov	40	128	168	24-Dic	3	148	151
25-Nov	30	117	147	25-Dic	47	151	198
26-Nov	45	125	170	26-Dic	40	115	155
27-Nov	47	133	180	27-Dic	66	148	214
28-Nov	23	122	145	28-Dic	61	140	201
29-Nov	52	119	171	29-Dic	46	172	218
30-Nov	47	110	157	30-Dic	48	133	181
				31-Dic	119	147	266
Total	1494	3519	5013	Total	1655	3752	5407
Promedio de Ausentismos por Día = 171 Colaboradores							

Fuente: Elaboración Propia

Figura 3

Ausentismos por Condiciones



Fuente: Elaboración Propia

Por lo que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la **tabla N°3 PRE-TEST CESES POR CONDICIONES 2021**, se puede evidenciar que, desde la semana 1 del mes de noviembre hasta 31 del mes de diciembre, en las que se evidencio un total de 200 ceses, obteniendo el pico más alto de 130 ceses en la condición de renuncias, luego seguidos por 42 ceses en periodo de pruebas, 19 vencimientos de contratos, y 09 no inicio labores.

Tabla 3

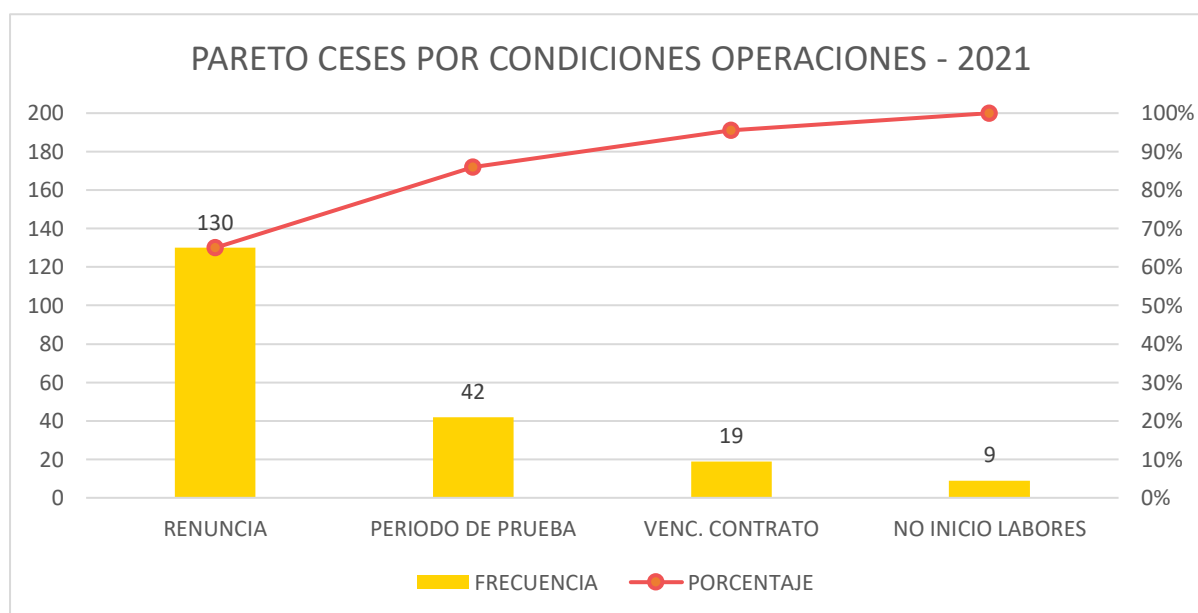
Ceses de Personal por Condiciones

Ceses de Personal por Condiciones Operaciones 2021			
Jefaturas	Noviembre	Diciembre	Total general
Renuncia	65	65	130
Periodo De Prueba	25	17	42
Vence. Contrato	5	14	19
No Inicio Labores	5	4	9
Total general	100	100	200

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4

Ceses de Personal por Condiciones



Fuente: Elaboración Propia

DIMENSION 2: Gastos Operacionales

Siendo así que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la **tabla N°4 PRE-TEST CANTIDAD ALTAS NUEVAS 2021**, desde la semana 1 del mes de noviembre hasta 31 del mes de diciembre, en las que se evidencio un total de 380 altas nuevas, obteniendo el pico más alto de 43 colaboradores el 1 de noviembre y así mismo se registró la cantidad de 203 altas nuevas en el mes de diciembre con pico más alto el 21 del mismo mes con una cantidad de 20 altas nuevas en el área de operaciones.

Tabla 4

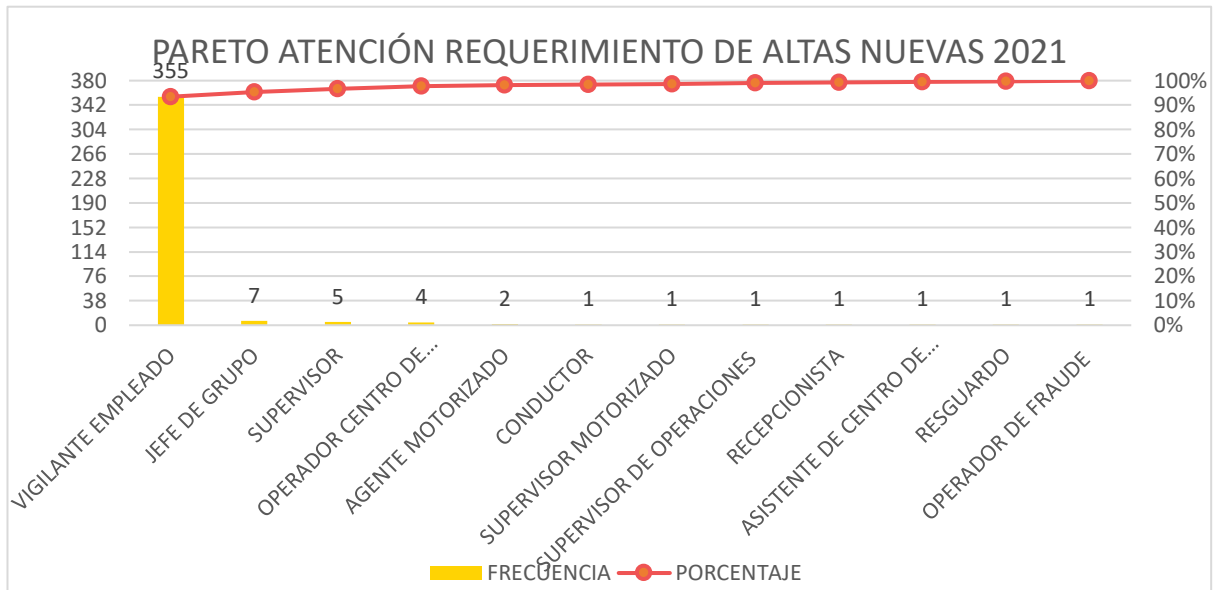
Pre-Test Cantidad de Altas Nuevas 2021

Altas Nuevas Operaciones		Altas Nuevas Operaciones	
Fecha	Cantidad	Fecha	Cantidad
1-Nov	43	1-Dic	9
2-Nov	1	2-Dic	2
3-Nov	7	3-Dic	16
5-Nov	14	6-Dic	3
8-Nov	5	7-Dic	12
9-Nov	13	9-Dic	1
10-Nov	4	10-Dic	17
11-Nov	2	13-Dic	4
12-Nov	16	14-Dic	7
15-Nov	3	15-Dic	8
16-Nov	12	16-Dic	1
17-Nov	3	17-Dic	15
18-Nov	4	20-Dic	3
19-Nov	17	21-Dic	20
23-Nov	6	22-Dic	7
24-Nov	1	23-Dic	11
25-Nov	6	24-Dic	11
26-Nov	15	27-Dic	9
30-Nov	5	28-Dic	14
		29-Dic	10
		30-Dic	8
		31-Dic	15
Total general	177	Total general	203
Promedio de Altas por Días = 09 Colaboradores			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 5

Atención de Requerimientos de Altas Nuevas 2021



Fuente: Elaboración Propia

Siendo así que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la **tabla N°5 PRE-TEST CANTIDAD DE SERVICIOS NO CUBIERTOS 2021**, desde la semana 1 del mes de noviembre hasta la semana 4 del mes de diciembre, en las que se evidencio un total de 747 puestos no cubiertos en el mes de noviembre, obteniendo el pico más alto el 6 y 17 del mismo mes con una cantidad de 37 puesto no cubiertos, y así mismo se registró la cantidad 111 puestos no cubiertos en el mes de diciembre con pico más alto el 05 del mismo mes con una cantidad de 24 puestos no cubiertos.

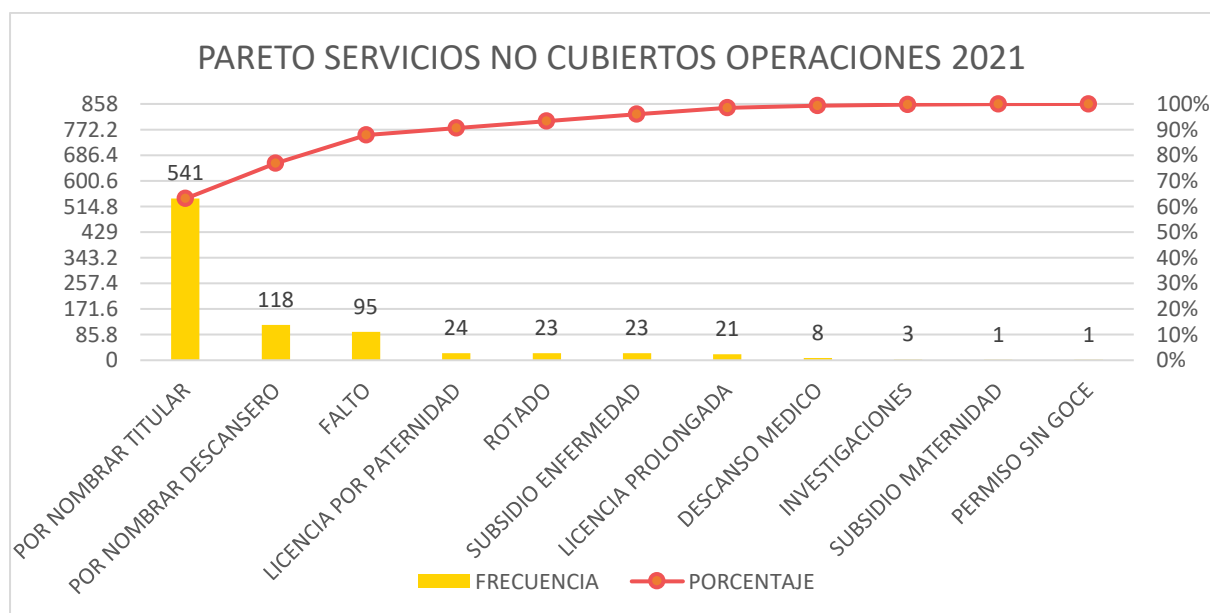
Tabla 5*Pre-Test Cantidad de Servicios No Cubiertos 2021*

Servicios No Cubiertos Nov 2021		Servicios No Cubiertos Dic 2021	
Fecha	Cantidad	Fecha	Cantidad
1-Nov	21	1-Dic	13
2-Nov	14	3-Dic	22
3-Nov	22	4-Dic	13
4-Nov	29	5-Dic	24
5-Nov	29	6-Dic	21
6-Nov	37	7-Dic	18
7-Nov	33		
8-Nov	28		
9-Nov	20		
10-Nov	18		
11-Nov	16		
12-Nov	18		
13-Nov	23		
14-Nov	15		
15-Nov	24		
16-Nov	14		
17-Nov	37		
18-Nov	24		
19-Nov	31		
20-Nov	33		
21-Nov	27		
22-Nov	33		
23-Nov	25		
24-Nov	26		
25-Nov	23		
26-Nov	8		
27-Nov	34		
28-Nov	36		
29-Nov	22		
30-Nov	27		
Total general	747	Total general	111
Promedio de Servicios No Cubierto por Día = 24 Jornadas			

Fuente: Elaboración Propia

Figura 6

Servicios No Cubiertos Operaciones 2021



Fuente: Elaboración Propia

DIMENSION 3: Estabilidad laboral

Siendo así que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la **tabla N°6 PRE-TEST TIEMPO DE PERMANENCIA DEL COLABORADOR 2021**, se evidencio que existe un alto pico de trabajadores con permanencia de 1 años en la empresa, asimismo se observa que 21 colaboradores tienen 1 mes como máximo dentro de sus labores y que el 42 de los colaboradores tienen como pico alto, 17 días de permanencia.

Asimismo, se obtiene como promedio, 2 bajas de colaboradores por día.

Tabla 6*Pre-Test de Permanencia del Colaborador 2021*

Permanencia Años		Permanencia Meses		Permanencia Días	
Años	Cantidad	Meses	Cantidad	Días	Cantidad
1	46	1	21	0	9
2	21	2	12	1	2
		3	7	2	1
		4	5	3	2
		5	11	8	1
		6	9	16	1
		7	11	17	5
		8	3	18	2
		9	4	19	3
		10	3	20	4
		11	5	21	1
				22	1
				23	2
				24	2
				27	4
				28	1
				29	1
Total general	67	Total general	91	Total general	42
Promedio de Bajas por Día = 02 Colaboradores					

*Fuente: Elaboración Propia***Variable 2.- Operaciones****Dimensión 1: Inspección de Servicios**

Según la problemática de la empresa, Inicialmente se realizará el levantamiento de la información documentada de la organización en la que se identificará mediante una tabla general, el plan de cumplimiento mensual de inspección de servicios, realizadas por gestores a las operaciones. Asimismo, se podrá observar la cantidad de exonerados y cumplimientos de visitas. Teniendo como periodo de levantamiento de información de 8 semanas, iniciando desde el 01 de noviembre hasta el 31 de diciembre 2021.

Siendo así que en las fechas de levantamiento de información documentada de la organización señalado en la tabla N°7 PLAN DE CUMPLIMIENTO 2021, se evidencio que existe un alto pico de cumplimientos al 100%, pero que también existen exoneraciones como empresa, Dado ello, se observa que en el mes de noviembre se llegó al 94.07%, mientras que en el mes de diciembre se elevó a 90.63%, llegando a un Porcentaje general de 92.44%

Tabla 7

Plan de Cumplimiento 2021

Plan de Cumplimiento 2021					
Zona	Info_Ope	Nov	Dic	Porcentaje	Valoración
Bancos	Bancos_01	89.06%	100.00%	94.53%	Muy Bueno
Bancos	Bancos_01	98.72%	93.04%	95.88%	Muy Bueno
Bancos	Bancos_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Bancos	Bancos_01	97.97%	85.00%	0.00%	Malo
Bancos	Bancos_01	87.06%	97.80%	92.43%	Muy Bueno
Incor	Ope Lima_01	100.00%	67.74%	83.87%	Bueno
Incor	Ope Lima_01	100.00%	100.00%	100.00%	Muy Bueno
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	93.75%	100.00%	96.88%	Muy Bueno
Incor	Ope Lima_01	94.12%	100.00%	97.06%	Muy Bueno
Incor	Ope Lima_01	100.00%	87.23%	93.62%	Muy Bueno
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	Exonerado	Exonerado	0.00%	Malo
Incor	Ope Lima_01	79.97%	75.50%	77.74%	Regular
Total		94.07%	90.63%	92.44%	Muy Bueno

Fuente: Elaboración Propia

No obstante, se puede observar en la tabla **Nº8 EXONERACIONES DE INSPECCIONES DE VISITAS 2021**, que entre noviembre y diciembre si llego al 100%, pero con los siguientes inconvenientes y faltas. Se evidenció que en el mes de noviembre existió un 44% de exonerados, ya que los Gestores no asistían a sus visitas programadas; según en el plan, por otro lado, se observó 56% de cumplimientos, de ellos cuales si asistían a sus visitas programadas. Por otro lado, en el mes de diciembre, existió un 44% de exonerados y se estableció un 56% de cumplimientos con sus visitas pactadas dentro de la empresa.

Tabla 8

Exoneraciones de Inspección de Visitas 2021

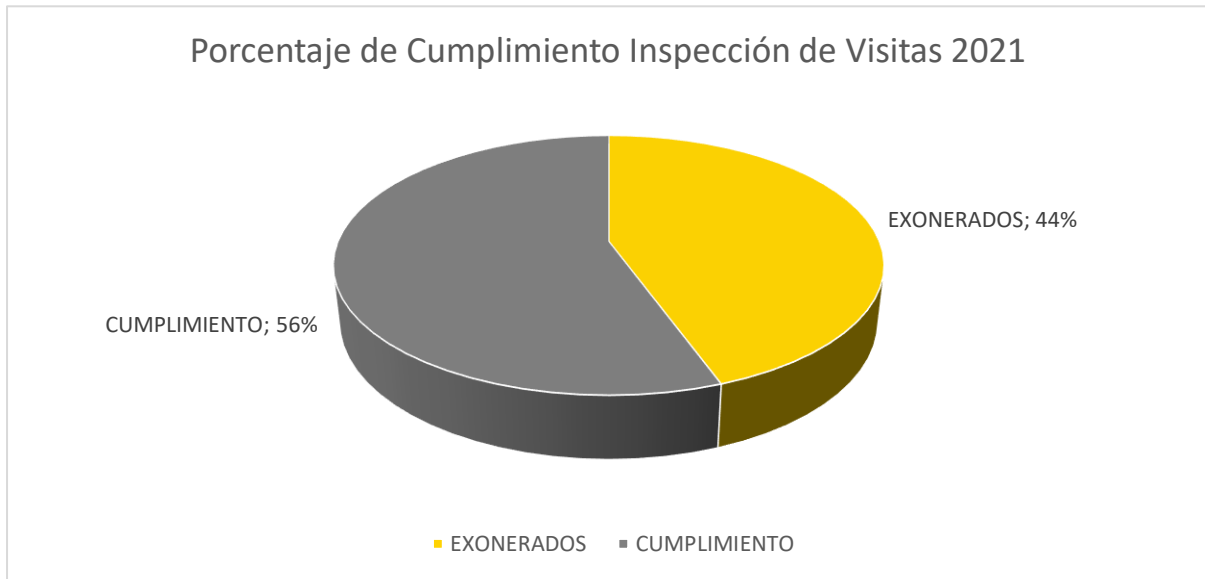
Exoneraciones de Inspección de Visitas 2021			
Descripción	Nov	Dic	Total
Exonerados	44%	44%	44%
Cumplimiento	56%	56%	56%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Elaboración Propia

Para finalizar, se llegó a la conclusión de que el 56% entre el mes de noviembre y diciembre del 2021, si cumplieron con sus visitas a los trabajadores, mientras que el 44% evidenciaron exoneración a base de no cumplir con sus asistencias y visitas a sus colaboradores, con el fin de monitorear sus funciones externas.

Figura 7

Porcentaje de Cumplimiento 2021



Fuente: Elaboración Propia

Capítulo V: Discusión de resultados

5.1 Contrastación de hipótesis con los resultados

Hipótesis General

Hi: Un plan de mejora en las operaciones de una empresa de seguridad, logra reducir significativamente la rotación del personal.

Ho: Un plan de mejora en las operaciones de una empresa de seguridad, no logra reducir significativamente la rotación del personal.

Fórmula:

$$\text{Disminución (Noviembre + Diciembre) - (Febrero + Marzo) = Resultado}$$

Regla de decisión:

Disminuye el porcentaje: Acepta el Hi

Disminuye el porcentaje: Rechaza el Ho

Hipótesis específica 1:

Hi: La elevada rotación del personal se debe a causas significativas que se pueden manifestar dentro de la empresa de seguridad.

Ho: La elevada rotación del personal no se debe a las causas significativas que se pueden manifestar dentro de la empresa de seguridad.

Fórmula:

$$\text{Disminución (Noviembre + Diciembre) - (Febrero + Marzo) = Resultado}$$

Regla de decisión:

Disminuye el porcentaje: Acepta el Hi

Disminuye el porcentaje: Rechaza el Ho

En las observaciones que se evidencian en los colaboradores registrados en la base de datos y luego de tabular estadísticamente nuestra primera hipótesis específica, en donde buscamos obtener las causas principales que conllevan una elevada rotación del personal, se dio a conocer lo siguiente:

Figura 8

Análisis Comparativo Costos Continuidad de servicios 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 9*Análisis Comparativo Continuidad de servicios 2021 - 2022*

Análisis Comparativo Continuidad de Servicios Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022					
Condición	2021	2022	Disminución	% Diferencia	% Disminución
Continuidad de Servicios	801	541	260	68%	32%
Disminución (Nov + Dic) – (Feb + Mar) = 260 (32%)					

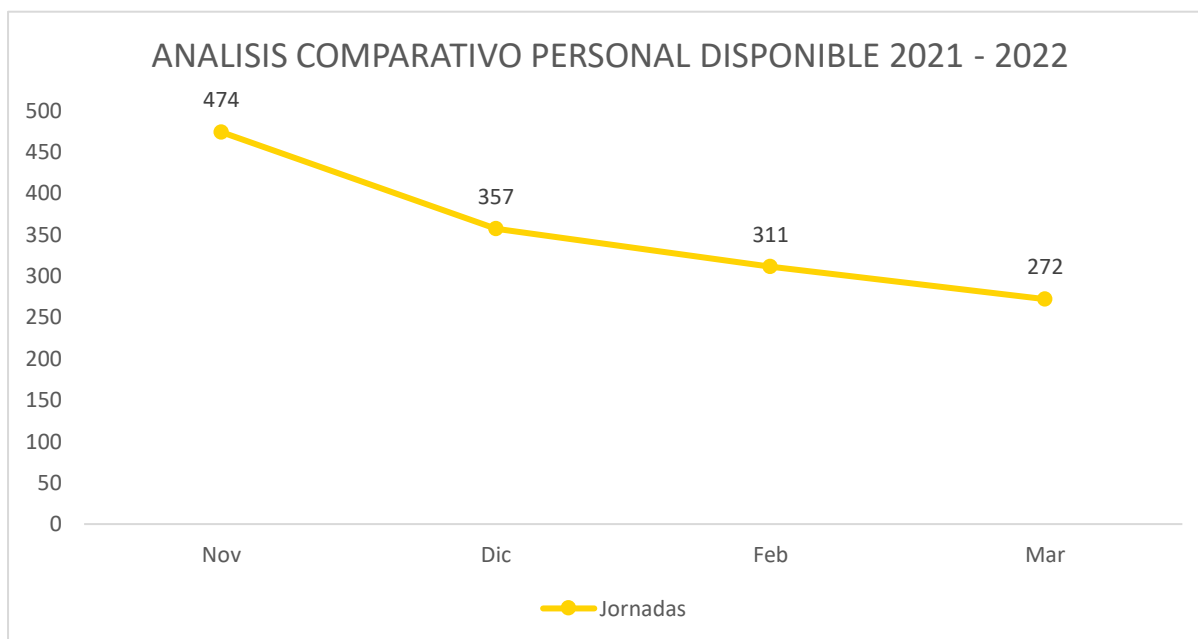
Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar en la figura 8, que efectivamente, como primera causa se evidencian que los costos en el mes de diciembre se elevaron a S/ 6,122.00 equivalente 436 jornadas, a comparación del mes de marzo que disminuyó a S/.3,626.00 equivalente 261 jornadas, durante el mes. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue eficiente, obteniendo una disminución en costos de servicios de un 32%.

De acuerdo con los resultados anteriores, Ruiz (2016) comentó que uno de los factores por lo cual el personal abandonara sus puestos de trabajo eran las causas internas y externas de la misma empresa, como largas horas de jornada y desvalorización de labores. Dado ello, cabe resaltar que mientras no se respete las horas laborales de los trabajadores dentro de la empresa, seguirán aumentando los retiros constantes de personal.

Figura 9

Análisis Comparativo Personal Disponible 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10

Análisis Comparativo Personal Disponible 2021 – 2022

Análisis Comparativo Personal Disponible Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022					
Condición	2021	2022	Disminución	% Diferencia	% Disminución
Jornadas	831	583	248	70%	30%
Disminución (Nov + Dic) – (Feb + Mar) = 248 (30%)					

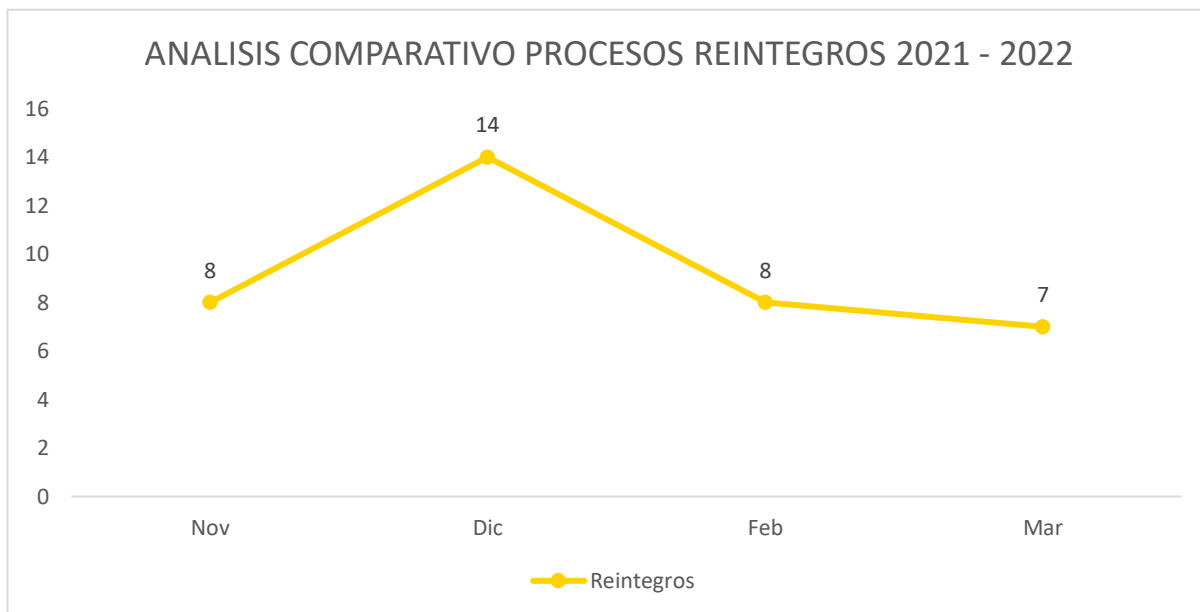
Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar en la figura 9, que como segunda causa tenemos al personal disponible, el cual se pudo observar que en el mes de diciembre fue disminuyendo 357 personal disponible, llegando al mes de marzo con 272 de personal disponible. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue eficiente, obteniendo una disminución en personal disponible de un 30% y con una diferencia entre el año 2021 y 2022, de 70%.

De acuerdo con los resultados anteriores, Castillejo (2019) refiere que el personal al ser principiante aprende con facilidad o sostiene una experiencia que resulta suficiente como para no cubrir la ausencia de otro personal. Ello nos indica que, la empresa no debería de realizar cambios de puestos con sus colaboradores, ya que, colocándolos en otras zonas sin un alcance propio de cada uno, estaría perdiendo personal, debido a que no todos están conformes con que se varíen las zonas y contrato de trabajo.

Figura 10

Análisis Comparativo Reintegros 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 11

Análisis Comparativo Reintegros 2021 - 2022

Análisis Comparativo Casos Reintegros Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022					
Condición	2021	2022	Disminución	% Diferencia	% Disminución
Reintegros	22	15	7	68%	32%
Disminución (Nov + Dic) – (Feb + Mar) = 7 (32%)					

Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar como tercera causa, en la figura 10, que, en los casos de reintegros, en el mes de diciembre fue el más alto, ya que se observó 14 reintegros, asimismo se llegó a marzo con 7 reintegros como lo indica la imagen. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue positiva, obteniendo una disminución de 7 reintegros, reflejando el 32%, así mismo se reflejó una diferencia entre el año 2021 y 2022, de 68%:

Gonzales, Guevara y Piña (2017) refirió que es de suma importancia mejorar la buena comunicación asertiva entre supervisores y coordinadores, puesto a que esta problemática afecta los costos de la empresa y ejerce un gran impacto hacia los clientes. Es por ello, que mientras exista una buena comunicación entre un área correspondiente y los colaboradores, se puede evitar rotación constante dentro de la empresa, puesto a que cada trabajador tendría un puesto asignado sin la necesidad de ser avisados a última hora para cubrir algún puesto o estar preocupados por si recibirían pagos por ese servicio ofrecido.

Figura 11

Análisis Comparativo Costos Cobertura Fuera Jurisdicción 2021 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12

Análisis Comparativo Jornadas Cobertura Fuera Jurisdicción 2021 2022

Análisis Comparativo Gastos Movilidad Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022					
Condición	2021	2022	Disminución	% Diferencia	% Disminución
Movilidad	391	176	215	45%	55%
Disminución (Nov + Dic) – (Feb + Mar) = 215 (55%)					

Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar como cuarta causa, en la figura 11 que, en los costos de movilidad personal, el mes de noviembre fue el más alto con S/. 989.50 equivalente 261 jornadas, así mismo se observó que para el mes de marzo dicha cifra disminuyó a S/.379 equivalente 75 jornadas. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue positiva, obteniendo una disminución diferencial del 45% en costos de movilidad y una disminución de 55%.

Ruiz (2016) llegó a la conclusión que los principales factores por lo cual el personal renunciara a sus puestos de trabajos son las causas internas y externas de la misma empresa, como remuneración baja, malos tratos, incumplimiento de pagos y contratos, largas horas de jornada y desvalorización de labores. Dicho ello, se debe evitar rotar a los colaboradores a laborar a zonas muy lejos y distantes a su ubicación, si se logra equilibrar dicha problemática, se tendría menos rotación y renunciadas de colaboradores.

Hipótesis específica 2:

Hi: La rotación del personal impacta de manera preocupante en los gastos operacionales en la empresa de seguridad

Ho: La rotación del personal no logra impacta de manera preocupante en los gastos operacionales en la empresa de seguridad

Fórmula:

$$\text{Disminución (Noviembre + Diciembre) – (Febrero + Marzo) = Resultado}$$

Regla de decisión:

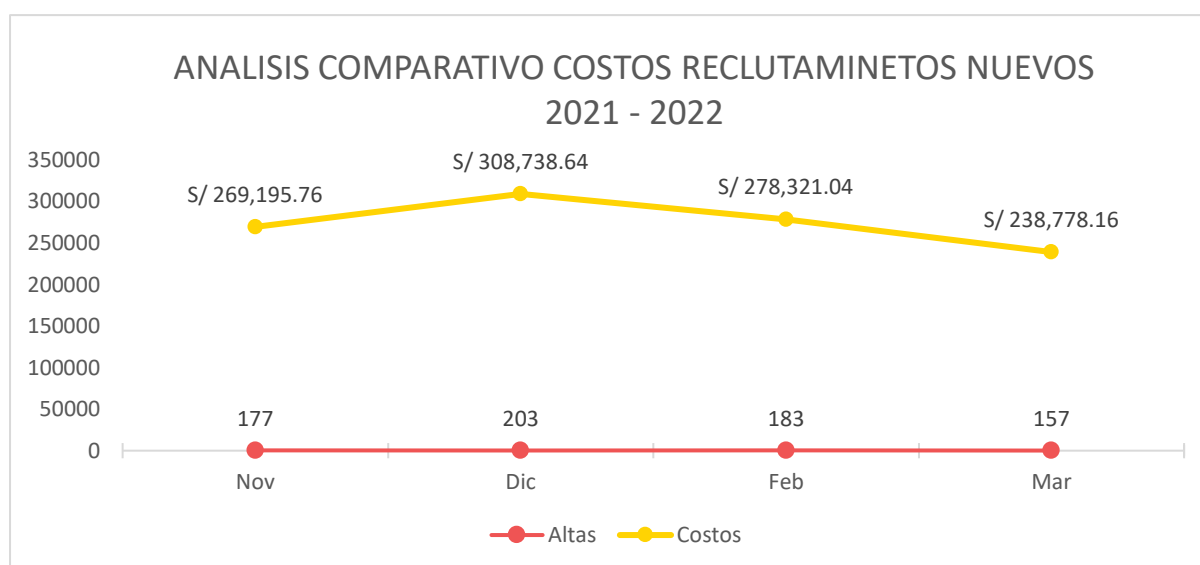
Disminuye el porcentaje: Acepta el Hi

Disminuye el porcentaje: Rechaza el Ho

Continuando con evidencias registrados en la base de datos de los colaboradores de la empresa, tenemos como segunda hipótesis específica, determinar de qué manera impactan los gastos operacionales en una elevada rotación de personal. Dado ello, se determina que influye de la siguiente manera:

Figura 12

Análisis Comparativo Costos Reclutamiento Nuevos 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 13

Análisis Comparativo Costos Reclutamiento Nuevos 2021 - 2022

Análisis Comparativo Reclutamiento Operaciones Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022					
Condición	2021	2022	Disminución	% Diferencia	% Disminución
Reclutamiento	380	340	40	89%	11%
Disminución (Nov + Dic) – (Feb + Mar) = 40 (11%)					

Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar en la figura 12, que los gastos operacionales se ven reflejados en los costos para reclutar nuevo personal, dado ello, se observa que el mes de diciembre fue el más alto con S/. 308,738.64 equivalente 203 personas, así mismo se observó que después de febrero, fue disminuyendo a S/. 278,321.04 equivalente 183 personas y en el de marzo dicha cifra disminuyó a S/. 238,778.16 equivalente 157 personas. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue positiva, obteniendo una disminución diferencial del 89% en costos para reclutar nuevo personal y una disminución de 11%.

Galindo (2017), refiere que los gastos operacionales de la rotación de personal, puede impactar de manera negativa al margen de facturación de la organización y al proceso de captación de personal, sobre costeados gastos no proyectados. Dado ello, es de suma importancia que el personal permanezca en su puesto, para que no exista elevados costos en las operaciones.

Hipótesis específica 3:

Hi: El proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos es impactado debido a la elevada rotación del personal en la empresa de seguridad

Ho: El proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendido no se ve impactado, debido a la elevada rotación del personal en la empresa de seguridad

Fórmula:

$$\text{Disminución (Noviembre + Diciembre) - (Febrero + Marzo) = Resultado}$$

Regla de decisión:

Disminuye el porcentaje: Acepta el Hi

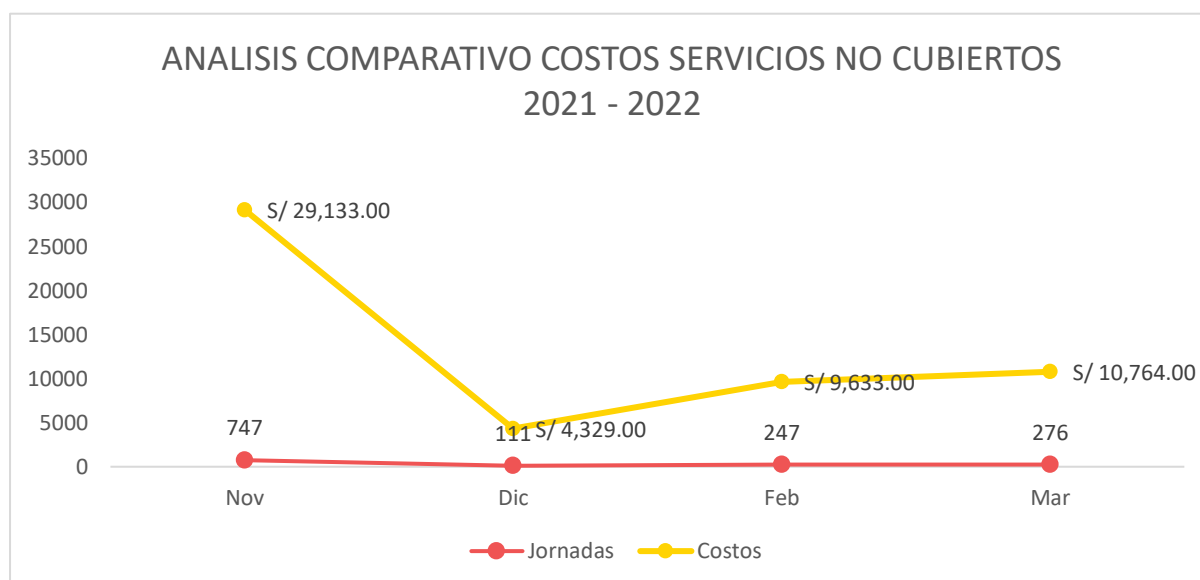
Disminuye el porcentaje: Rechaza el Ho

Continuando con evidencias reflejadas en la base de datos de los trabajadores de la empresa, tenemos como tercer objetivo, establecer el impacto en el proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos.

Dado ello, se determina de la siguiente manera:

Figura 13

Análisis Comparativo Costos Servicios No Cubiertos 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 14

Análisis Comparativo Costos Servicios No Cubiertos 2021 - 2022

Análisis Comparativo Servicio No Cubiertos Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022					
Condición	2021	2022	Disminución	% Diferencia	% Disminución
Servicio No Cubierto	858	523	335	61%	39%
Disminución (Nov + Dic) – (Feb + Mar) = 335 (39%)					

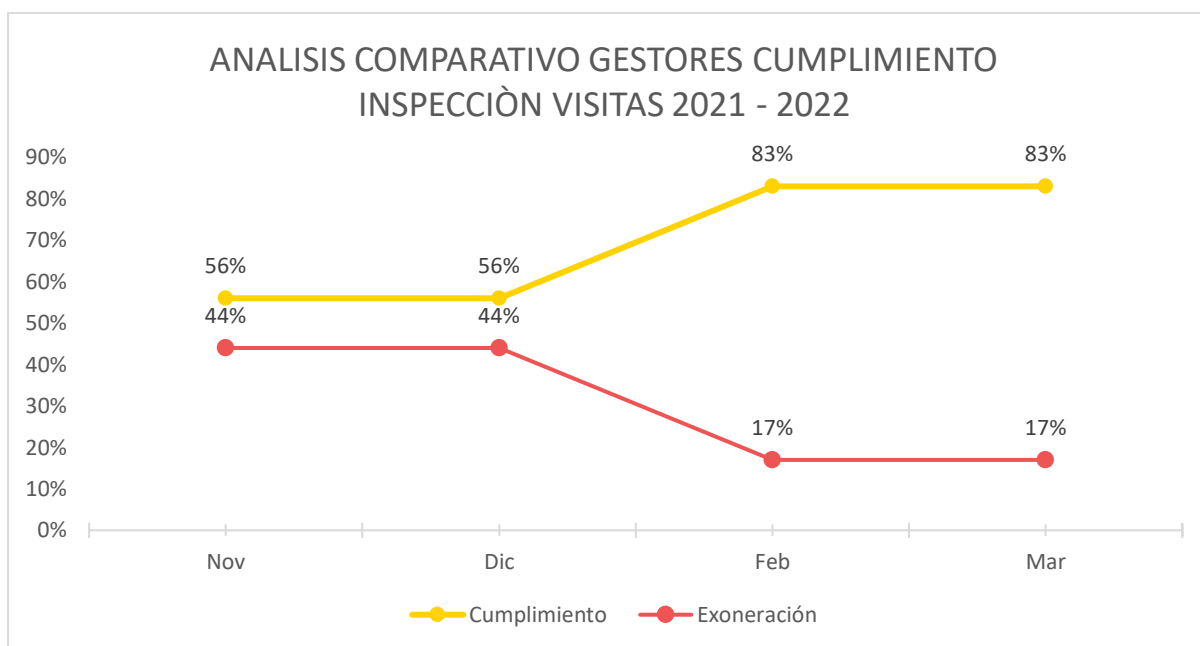
Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar en la figura 13 que, en el proceso de nota de créditos, existen los costos por servicios no cubiertos, en el cual se evidencia que el mes de noviembre fue el más alto con S/. 29,133.00 equivalente 747 jornadas, así mismo se observó que para el mes de diciembre disminuyó rotundamente a S/.4,329.00 equivalente 111 jornadas, en el mes de febrero elevó a S/. 9.633.00 equivalente 247 jornadas y en el mes de marzo se elevó a S/.10,764.00 equivalente 276 jornadas. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue positiva, obteniendo una disminución del 39%. Por otro lado, existe una ligera comparación entre el año 2021 y 2022, puesto a que 335 colaboradores hicieron una diferencia, marcando así, una disminución de rotación de personal.

A su vez, podemos coincidir con Castillejo (2019), quien en su investigación acerca de rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC, indica que evidentemente el personal tiene ciertas capacidades para cubrir un puesto, siempre y cuando obtenga los beneficios correctos, de lo contrario puede elevar la rotación del personal, si un colaborador llega a asumir un puesto sin haber estado pactado en un contrato formal, provocando así fastidio e insatisfacción dentro de la empresa

Figura 14

análisis Comparativo Gestores Cumplimiento Inspección visitas 2021 - 2022



Fuente: Elaboración Propia

Tabla 15

Análisis Comparativo Gestores Cumplimiento Inspección visitas 2021 - 2022

Análisis Comparativo Gestores Inspección Visitas Nov Dic 2021 – Feb Mar 2022				
2021	2022	Variación	% Diferencia	% Variación
10	15	5	50%	50%
Variación (Feb + Mar) – (Nov + Dic) = 5 (50%)				

Fuente: Elaboración Propia

Se puede evidenciar en la figura 14, que como proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendido, tenemos los cumplimientos de gestores al realizar su inspección de visitas, en el cual refleja que fueron manteniéndose en el mes de noviembre y diciembre con un 56%, mientras que, en el rango de febrero y marzo, se elevó a un 83% de gestores cumplidos con sus visitas registradas entre ambos meses. Asimismo, se puede observar que existe un 44% de exoneración de visitas durante el mes de noviembre y diciembre, mientras que el rango de febrero y marzo, disminuyó espontáneamente a un 17%. Ello nos refiere, que tras el implemento del plan de mejora para disminuir el alto nivel de rotación que se dio en el mes de enero y la fórmula utilizada para observar la diferencia entre los meses de noviembre – diciembre y febrero – marzo, fue positiva, obteniendo una variación entre el año 2021 y 20221, del 50%.

Se puede concordar con Gonzales, Guevara y Piña (2017), dado que en su Propuesta para disminuir la rotación de personal en la empresa Eulen Colombia S. A, indicaron que efectivamente, contar con una adecuada inspección de servicios, por parte de los supervisores y lideres, establecidos dentro de un área en específico o en la empresa, ayuda consideradamente, a que los colaboradores se sientan, acompañados, monitoreados y visitados constantemente, ayudando así a que estén satisfechos y existan menos retiros y despidos.

5.2. Contrastación de resultados con otros estudios similares

De acuerdo con los resultados anteriores, Castillejo (2019) refiere que el personal al ser principiante aprende con facilidad o sostiene una experiencia que resulta suficiente como para no cubrir la ausencia de otro personal. Ello nos indica y refleja en nuestra investigación que, la empresa no debería de realizar cambios de puestos con sus colaboradores, ya que, colocándolos en otras zonas sin un alcance propio de cada uno, estaría perdiendo personal, debido a que no todos están conformes con que se varíen las zonas y contrato de trabajo.

Gonzales, Guevara y Piña (2017) refirió que es de suma importancia mejorar la buena comunicación asertiva entre supervisores y coordinadores, puesto a que esta problemática afecta los costos de la empresa y ejerce un gran impacto hacia los clientes. Es por ello, que, en nuestro estudio, mientras exista una buena comunicación entre un área correspondiente y los colaboradores, se puede evitar rotación constante dentro de la empresa, puesto a que cada trabajador tendría un puesto asignado sin la necesidad de ser avisados a última hora para cubrir algún puesto o estar preocupados por si recibirían pagos por ese servicio ofrecido.

Ruiz (2016) llegó a la conclusión que los principales factores por lo cual el personal renunciara a sus puestos de trabajos son las causas internas y externas de la misma empresa, como remuneración baja, malos tratos, incumplimiento de pagos y contratos, largas horas de jornada y desvalorización de labores. Dicho ello, se debe evitar rotar a los colaboradores a laborar a zonas muy lejos y distantes a su ubicación, si se logra equilibrar dicha problemática, se tendría menos rotación y renunciadas de colaboradores.

Así mismo, se encuentra similitud con respecto a la investigación de Hernández (2020), puesto a que tiene como objetivo principal determinar las causas principales de la rotación de personal, en las cuales obtuvo como resultado y determino que se debe de tener en cuenta el grado de satisfacción de los colaboradores dentro de la organización tanto operativa y de gestión de talento humano ,ya que cambios irregulares en los horarios laborales ,cambios de sedes, tipo de trabajo y horas de refrigerio variables son las causas principales de la renuncia del personal, siendo a su vez en la tesis realizada que la organización cuenta con ceses justificados en su gran mayoría pero que a su vez son por los mismos criterios en mención que Hernández.

Asimismo, Galindo (2017), refiere en su investigación que los gastos operacionales de la rotación de personal, puede impactar de manera negativa al margen de facturación de la organización y al proceso de captación de personal, sobre costeados gastos no proyectados. Dado ello, se evidencia en nuestros resultados que es de suma importancia que el personal permanezca en su puesto, para que no exista elevados costos en las operaciones.

Asu vez se concuerda con Gonzales, Guevara y Piña (2017), en la que indicaron que la aplicación de una propuesta de mejora para la reducción del personal es viable y factible para cualquier organización ya que obtuvieron como resultados reducir el índice de rotación del personal en un 4% según lo pactado así mismo como en la investigación y aplicación de la propuesta planteada , determinando a su vez que si realiza la aplicación correcta del plan de mejora podría ahorrar la organización la inversión en personal nuevo tenido como altas nuevas que conlleva un valor general de S/ 965,758.80.

Respecto a estrada se concuerda con su artículo planteado en la que determina el costo de rotación del personal en la que determina como parte prioritaria el retiro de candidatos de buen perfil de la organización lo que cuesta a la organización un valor de \$370,660 y que respecta que afecta directamente los costos dentro de la organización por la parte contable y de recursos humanos que se manejan , siendo así que en la investigación de tesis realizada se alcanzó a determinar los costos asociados por rotación de personal lo que conlleva a ser un total de S/ 965,758.80 tomado como altas nuevas.

A su vez se concuerda con Rodríguez (2020), en su artículo acerca del impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones, en la que refiere que existen altas rotaciones del personal que preocupa a diversas empresas, por ello tuvo como finalidad plantear y ejercer un plan de acción, implementando así diversos programas de bienestar con incentivos y estrategias para la retención del personal. Y que como conclusión final determina que a pesar de que la empresa manifieste altos porcentajes de rotación voluntaria e involuntaria, este puede cambiar si es que las organizaciones realizan un adecuado calculo y seguimiento de rotación que permita construir planes y acciones de trabajo con visiones a disminuir rotaciones innecesarias en lo que se concuerda que al realizar una propuesta de mejora para determinar la cantidad de rotación de personal se pueden tomar acciones de mejora y aplicar determinados tipos de herramientas de gestión para evitar que la tasa de rotación de personal aumente.

Así mismo se concuerda con Otero y Torres (2016) con su Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera. En la que nos dan como resultados que los índices de rotación y conjunto de incidentes del personal generan elevados costos económicos y humanos para la contratación minera. Al cual concluye que la investigación a base de

entrevistas, encuestas y data oficial de la empresa, se pudo concluir que, si se implementa un plan de mejora, la organización se beneficia en cuanto a la inversión de personas contratadas, asimismo se reducen costos y se recibirá un impacto positivo con los trabajadores internos y en el entorno minero. Siendo así que en la investigación de tesis realizada determina que la organización puede obtener ahorros con un margen elevado al actual, ya que evitaría en su gran mayoría tener altas nuevas y puestos no cubiertos que generalmente son en su gran mayoría de “vigilantes empleados” determinado en el diagrama de Pareto Atención de Requerimiento de Altas Nuevas, en la que alcanza un máximo de 93% de altas nuevas requeridas.

CONCLUSIONES

La implementación de un plan de mejora, el cual fue ejecutado en esta investigación para reducir la alta rotación de personal que existe en las operaciones de una empresa de seguridad, ayudò a determinar las principales causas, factores y puntos de mejora. Debido a ello, se logró contar con una propuesta para mejorar el servicio como empresa, obteniendo resultados positivos en las operaciones, para la conformidad del colaborador y una gestión ordenada con excelentes beneficios para los clientes.

Como respuesta a los objetivos específicos, se concluyó lo siguiente:

Se dio a conocer las causas principales que conllevan a la elevada rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad, como la continuidad de Servicios de los colaboradores, cantidad de disponibilidad personal sin programación, reintegros de Colaboradores y colaboradores disponibles en coberturas fuera de jurisdicción, de los cuales son principales para poder enfocarnos y reducir la elevada rotación del personal.

Se determinó de qué manera influye la rotación de personal en los gastos operacionales, llegando a concluir que los costos operacionales en las operaciones de una empresa de seguridad, generan riesgo en la rentabilidad y economía de la organización, puesto a que es de suma importancia que la organización pueda identificar y manejar el impacto financiero, el cual es provocado por los costos de rotación de colaboradores. Por otro lado, la empresa puede establecer enfoques en las consecuencias de sus objetivos económicos, promoviendo así, la mejor calidad en las operaciones y el mantenimiento de capital, ya que estos mantienen la estabilidad de la empresa.

Se estableció el nivel de impacto de rotación de personal dentro del proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos, puesto a que se pudo concluir que dentro de las operaciones en la empresa de seguridad existe un gran número de puestos no cubiertos, afectando así el proceso económico de la empresa y a su vez la calidad que ofrece, reflejando molestia a los clientes que, al no recibir su servicio del mes, reclaman a la empresa para un bajo de contrato o para un descuento al finalizar el mes.

RECOMENDACIONES

Al corroborarse que se puede reducir una alta rotación de personal en las operaciones de una empresa de seguridad, al poner en evidencia y ejecutar un plan de mejora que ayude a determinar las principales causas, factores y puntos de mejora. Se recomienda contar con un plan de mejora constante, el cual sea auditado y revisado por los jefes de primera instancia, ello para obtener resultados positivos para el área, identificar propuestas de mejoras y resolver diversos factores problemáticos.

Al asegurarnos que existen causas principales que conllevan a la elevada rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad. Se recomienda realizar la verificación del cumplimiento diario del reglamento interno del trabajo, debido a que se podrá monitorear y organizar mejor, las actividades de los colaboradores., programar con tiempo a los colaboradores en su puesto de trabajo, tener cuidado y prevenir reintegros de Colaboradores y colaboradores disponibles en coberturas fuera de jurisdicción.

Al corroborar que la rotación de personal influye e impacta en los gastos operacionales, generando un alto riesgo en la rentabilidad y economía de la organización, se recomienda, seguir promoviendo una mejor calidad en las operaciones y el mantenimiento de capital, con el fin de mantener la estabilidad de la empresa

Al conocer que existe un gran impacto de rotación de personal dentro del proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos, se recomienda trabajar en el proceso para evitar que afecte el lado económico e imagen de la organización, reflejando, reclamos de los clientes por un servicio no muy bien organizado, por ejemplo, que se realice un adecuado seguimiento de visitas por parte del jefe de área hacia los colaboradores, puesto a que es importante que los trabajadores se sientan satisfechos y guiados responsablemente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso, Y. Alvero, Y. Tillan, S (1999). Liderazgo: un concepto que perdura. *Revista ACIMED* v.7 n.2 Ciudad de La Habana. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v7n2/aci08299.pdf>

Camacho, F (2012). “*Caracterización de la Rotación Laboral en la Planta de Proceso de la Empresa Avícola Pimpollo S.A.S. de la Ciudad de Bucaramanga*” (Tesis de pregrado en Facultad de Ciencia sociales) Universidad Pontificia Bolivariana, Bucaramanga https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/2108/digital_24732.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castillón, R. (2019). “*Rotación de personal y la calidad del servicio logístico en la empresa de tercerización SLI SAC*”. (Tesis de posgrado en Facultad de Ciencias administrativas). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10408/Castillon_fr.pdf?sequence=3

Corporativo Ultra, (2020). ¿Qué es la seguridad privada? *Revista Corporativo Ultra*. <https://www.corporativoultra.com/que-es-seguridad-privada/>

Cusacani, N (2017). *Rotación del personal y productividad de la empresa productos pesqueros del sur s.a. Tacna, período noviembre 2015 – abril 2016*. (Tesis de posgrado en Facultad de ciencias empresariales). Universidad Privada de Tacna, Perú <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/251/Cusacani-Arcata-Nilda-Rosal%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ecoembes, (2020). Como un deber y como un derecho fundamental. *Revista española ecoembes* <https://ecoembesempleo.es/concepto-estabilidad-laboral/>

Escalante, G. Olascuaga, J. (2021). *La retención y rotación de personal en una empresa industrial dedicada a la fabricación de colchones del distrito de Carmen de la legua, callao - Perú, 2020*. (Tesis de pregrado en Facultad de administración). Universidad Privada del Norte.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29280/Escalante%20Avila%2c%20Gladys%20Catherine-Olascuaga%20Flores%2c%20Johanna%20Luz%20%28parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Estrada, R. (2018). El costo de la rotación de personal. *Revista Deloitte.Ecuador*.
<https://www.andeanecuador.com.ec/content/dam/assets/dc/Documents/human-capital/Costo%20de%20Rotaci%C3%B3n%20Personal.pdf>

Fayol, H. (2016). Concepto del gestor. *Revista Knoow.net*
<https://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestor/>

Galindo, D. (2017). *Efecto de la rotación de personal en la rentabilidad de la empresa Prosegur Vigilancia y Seguridad Privada*. (Tesis de posgrado en Facultad de Ciencias empresariales) Corporación universitaria minuto de dios.
https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/5805/1/TFS_GalindoCarvajalDeyssiDayana_2017.pdf

González, L. Guevara, N. Piña, X. Ramírez, H. (2017). *Propuesta para disminuir la rotación de personal en la empresa Eulen Colombia s.a. a partir del análisis de las entrevistas de retiro*. (Tesis de posgrado en Facultad de gestión humana) Universidad piloto de Colombia.

<http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/3095/00004186.pdf>

Hernández, S. Cruz, Z. Meza, M. Cruz, L (2017) Principales Causas de la Rotación del Personal en Empresa de Servicios de Transporte. *Revista Sociológica contemporánea, Bolivia* Vol.4 No.11 43-50
https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Sociologia_Contemporanea/vol4num11/Revista_Sociologia_Contemporanea_V4_N11_5.pdf

López, J. (2011). Propuesta para reducir la rotación de personal. *Revista Vinculando, Mexico*. https://vinculando.org/empresas/propuesta_para_reducir_el_indice_de_rotacion_de_personal.html

Mendoza, R. (2003). ¿Sabe cuánto le cuesta la rotación de personal? *Revista Escuela De Administración De Negocios*. (48), 104–109.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/255>

Otero, M. Torres, A. (2016). *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. (Tesis de posgrado en Facultad de Desarrollo organizacional). Universidad del Pacífico.
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1548/Mayra_Tesis_maestria_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palma (1999). Satisfacción Laboral. Berlín.
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1209/ADM-NIE-BAY-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20es%20una,experiencia%20laboral%20de%20una%20persona.>

Rodríguez, P (2020). El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones. *Revista MTS consultoría*. Colombia
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/36209/Rodr%C3%ADguezGrisalesPaolaViviana2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rose, K (2018). Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam. *Revista Info Capital humano. Perú Info Capital Humano*. "Perú es el tercer país con la mayor rotación de personal en Latam".

Ruiz, G. (2016). *Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú - Cobtel, Trujillo 2016*. (Tesis de pregrado en Facultad de ciencias empresariales). Universidad Privada Cesar Vallejo. Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/453/ruiz_bg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ucha, F. (2010). Gastos operacionales. *Revista Definición A B C*
<https://www.definicionabc.com/economia/gastos-operacionales.php>


ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
<p>Problema general</p> <p>¿De qué manera la implementación de un plan de mejora reducirá la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad?</p> <p>Problemas Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cuáles son las causas significativas que conllevan a la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad? ¿Cómo impacta la rotación del personal en los gastos operacionales de una empresa de seguridad? ¿Como influye la rotación del personal en el proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos? 	<p>Objetivo General</p> <p>Implementar un plan de mejora para reducir la rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Dar a conocer las causas principales que conllevan a la elevada rotación del personal en las operaciones de una empresa de seguridad. Determinar de qué manera la rotación del personal influye en los gastos operacionales en una empresa de seguridad. Establecer como impacta la rotación de personal en el proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos. 	<p>Hipótesis General</p> <p>Un plan de mejora en las operaciones de una empresa de seguridad logra reducir significativamente la rotación de personal.</p> <p>Hipótesis General</p> <ol style="list-style-type: none"> La elevada rotación del personal se debe a causas significativas que se pueden manifestar dentro de la empresa de seguridad. La rotación del personal impacta de manera preocupante en los gastos operacionales en la empresa de seguridad El proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos es impactado debido a la elevada rotación del personal en la empresa de seguridad. 	<p>Rotación del personal</p> <p>Operaciones</p>	<ol style="list-style-type: none"> Satisfacción Laboral Gastos Operacionales Estabilidad Laboral <ol style="list-style-type: none"> Inspección de servicios

Anexo 02: Validación e instrumentos

Instrumentos de recolección de datos



Señor(a): JORGE PALMA LARA

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de Ingeniería administrativa de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

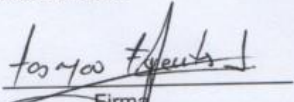
El título nombre del proyecto de investigación es: **IMPLEMENTACION DE PLAN DE MEJORA PARA REDUCIR ROTACION DE PERSONAL EN LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:


- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre: Tasayco Fuentes Juan Carlos
D.N.I: 21863573


JORGE MARTIN
PALMA LARA
INGENIERO ELECTRONICO
Reg. CIP Nº 118982



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1 – Rotación del personal:

Nivel de movilidad procesada dentro del colaborador, el cual puede ser inevitable o evitable para una organización. Cada tipo y nivel de rotación refleja sus propias causas.

La cantidad de colaboradores reingresando, relacionado en la totalidad de una organización, zona, mando alto, área o cargo. (Reyes, 1986)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1 – Satisfacción laboral

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Palma, 1999)

Dimensión 2 – Gastos operacionales

Dinero que una empresa o una organización debe desembolsar en **concepto** del desarrollo de las diferentes actividades que despliega. (Ucha, 2010)

Dimensión 3 – Estabilidad Laboral

Continuidad del trabajador en el empleo que desempeña y a la garantía de conservar el mismo sin que pueda ser despedido del mismo sin las garantías previstas en la ley, (ECQEMBES, 2020).

Variable 2 – Operaciones:

Las operaciones de una empresa es la misión directa, dar a conocer mediante modelos de explotación dentro de la organización un plan de mejora continua acerca de la economía, como va la productividad y la motivación satisfactoria de los clientes.

(Telléz, 2018)


JORGE MARTÍN
PALMA LARA
INGENIERO ELECTRÓNICO
Reg. CIP N° 118982



Dimensiones de la variable:

Dimensión 4– Inspección de servicios

Responsable del servicio público de control y vigilancia del cumplimiento de las normas de orden social que incluye los servicios de exigencia de las responsabilidades administrativas pertinentes en que puedan incurrir empresas y trabajadores, así como el asesoramiento e información a los mismos en materia laboral y de seguridad social. (IMF,2018)


JORGE MARTÍN
PALMA LARA
INGENIERO ELECTRÓNICO
Reg. CIP N° 118962



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Rotación de personal

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	Cantidad de bajas mensuales					X		
2	Cantidad de inasistencias diarias					X		
3	Cesces por condiciones					X		
4								
5								
DIMENSIÓN 2								
6	Cantidad altas nuevas					X		
7	Cantidad de servicios no cubiertos					X		
8								
9								
DIMENSIÓN 3								
10	Tiempo de permanencia del colaborador					X		
11								
DIMENSIÓN 4								
12	Inspección de Servicios					X		
13								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : JORGE PALMA LARA DNI: 40892102

Especialidad del validador: Ingeniero Electrónico

...18... de ...Abril... del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

JORGE MARTIN
 PALMA LARA
 INGENIERO ELECTRONICO
 Reg. CIP N° 18992

Firma del Experto Informante
 Sello CIP



Señor(a): ...ELI ALATA MAMANI.....

Presente. -

Asunto: Solicita validación de instrumentos a través de juicio de experto.

Es muy grato saludarlo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la facultad de Ingeniería administrativa de la UIGV, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos al título profesional.

El título nombre del proyecto de investigación es: **IMPLEMENTACION DE PLAN DE MEJORA PARA REDUCIR ROTACION DE PERSONAL EN LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD 2022** y siendo imprescindible contar con la aprobación de profesionales especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en la especialidad y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma

Apellidos y nombre: Tasayco Fuentes Juan Carlos
D.N.I.: 2 186 3573


.....
ELI ALATA MAMANI
Ingeniero Electrónico
Reg. CIP N° 198891



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable 1 – Rotación del personal:

Nivel de movilidad procesada dentro del colaborador, el cual puede ser inevitable o evitable para una organización. Cada tipo y nivel de rotación refleja sus propias causas.

La cantidad de colaboradores reingresando, relacionado en la totalidad de una organización, zona, mando alto, área o cargo. (Reyes, 1986)

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1 – Satisfacción laboral

Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas. (Palma, 1999)

Dimensión 2 – Gastos operacionales

Dinero que una empresa o una organización debe desembolsar en **concepto** del desarrollo de las diferentes actividades que despliega. (Ucha, 2010)


Dimensión 3 – Estabilidad Laboral

Continuidad del trabajador en el empleo que desempeña y a la garantía de conservar el mismo sin que pueda ser despedido del mismo sin las garantías previstas en la ley. (ECOEMBES, 2020).

Variable 2 – Operaciones:

Las operaciones de una empresa es la misión directa, dar a conocer mediante modelos de explotación dentro de la organización un plan de mejora continua acerca de la economía, como va la productividad y la motivación satisfactoria de los clientes.

(Telléz, 2018)


E.L. ALATA MAMANI
Ingeniero Electrónico
Reg. CIP N° 198891



Dimensiones de la variable:

Dimensión 4- Inspección de servicios

Responsable del servicio público de control y vigilancia del cumplimiento de las normas de orden social que incluye los servicios de exigencia de las responsabilidades administrativas pertinentes en que puedan incurrir empresas y trabajadores, así como el asesoramiento e información a los mismos en materia laboral y de seguridad social. (IMF,2018)

ELI ALATA MAMANI
Ingeniero Electrónico
Reg. CIP N° 198891



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Rotación de personal

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	Cantidad de bajas mensuales	✓		✓		✓		
2	Cantidad de inasistencias diarias	✓		✓		✓		
3	Ceses por condiciones	✓		✓		✓		
4								
5								
	DIMENSIÓN 2							
6	Cantidad altas nuevas	✓		✓		✓		
7	Cantidad de servicios no cubiertos	✓		✓		✓		
8								
9								
	DIMENSIÓN 3							
10	Tiempo de permanencia del colaborador	✓		✓		✓		
11								
	DIMENSIÓN 4							
12	Inspección de Servicios	✓		✓		✓		
13								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg / Ing. : ELI ALATA MAMANI

DNI: 44597960

Especialidad del validador: Ingeniero Electrónico

18 de 09 del 2022

EL ALATA MAMANI
Ingeniero Electrónico
Reg. CIP N° 198891

Firma del Experto Informante
Sello CIP

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 03: Carta de autorización, consentimiento informado



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN IMPLEMENTACION DE PLAN DE MEJORA PARA REDUCIR ROTACION DE PERSONAL EN LAS OPERACIONES DE UNA EMPRESA DE SEGURIDAD 2022


AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Con la finalidad de desarrollar el proyecto de investigación en el Programa de Titulación Profesional por la Modalidad de Tesis en Ingeniería Administrativa e Ingeniería Industrial, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, cuyo objetivo es la Implementación de Plan de Mejora para Reducir Rotación de Personal en las Operaciones de una Empresa de Seguridad 2022, se brinda la autorización respectiva para la realización del proceso de las muestras de información de las operaciones y mencionarlos en la presente investigación. La información que se recoja será el objetivo enunciado y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

El desarrollo del presente proyecto de investigación se encuentra autorizado por la Dirección Operaciones PROSEGURIDAD S.A.

La presente investigación, será conducida por el Señor Juan Carlos Tasayco Fuentes DNI 21863573 Bachiller de Ingeniería Administrativa, de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega.

Autorizado por:


PROSEGURIDAD S.A.
GRUPO PROSEGUR
Jesús Escudero González
Director de Operaciones

Oficina Principal: Av. Los Próceres 250, Surco - Central: (01) 4412911



www.prosegur.com.pe



Plan de Mejora

PLAN DE MEJORA						
Responsable: Sub-Gerentes del Área de Operaciones				Área o sector a mejorar: Área de Operaciones		
Fecha de implementación: 01/01/2022						
Acciones de mejora	Tareas	Responsable a cargo	Fechas	Recursos necesarios	Método de monitoreo	Meta
			(inicio - fin)			
Diagnóstico situacional	Levantamiento de información documentada del área de operaciones	Gestor/ Coordinador/ Administrador/ Supervisor	01/01/2022 al 06/01/2022	Sistema Integrado de Gestión - SIG	Auditoría interna del área de Sistema Integrado de Gestión - SIG	Determinar las causas principales que conllevan a la elevada rotación del personal.
	Inspección insitu de personal operativo			Automóviles, motocicletas, cámaras de videovigilancia por sede		Determinar de qué manera influye la rotación de personal en los gastos operacionales.
	Análisis y procesamiento de información			-		
	Informe diagnóstico inicial del área de operaciones			-		Medir el nivel de impacto de rotación de personal dentro del proceso de nota de créditos en las facturaciones por servicios no atendidos.

Acciones de mejora	Tareas	Responsable a cargo	Fechas (Inicio - Fin)	Recursos necesarios	Método de monitoreo	Meta
Planificación	Definición de objetivos por parte del área de operaciones	Gestor/ Coordinador/ Administrador/ Supervisor	07/01/2022 al 09/01/2022	FOCUS GROUP	Informe final de la etapa de planificación	Estandarización objetivos y kpis, Actualización del RIT
	Actualización del RIT (reglamento interno del trabajo)			FOCUS GROUP		
	creación de kpis (indicadores de medición) según los objetivos propuestos			-		
	Elaboración de informe de planificación			-		
Implementación	Difusión de objetivos a todas las partes interesadas	Gestor/ Coordinador/ Administrador/ Supervisor	10/01/2022 al 20/01/2022	FOCUS GROUP	Informe final de la etapa de implementación	Cumplimiento de las nuevas formas de regulación del área de operaciones
	Difusión de indicadores de medición			FOCUS GROUP		
	Estandarización y Difusión del reglamento interno del trabajo.			FOCUS GROUP		
	Elaboración del informe de implementación			-		

Acciones de mejora	Tareas	Responsable a cargo	Fechas (Inicio - Fin)	Recursos necesarios	Método de monitoreo	Meta
Evaluación	Auditoría interna del plan de mejora	Gestor/ Coordinador/ Administrador/ Supervisor	24/01/2022	- Informe final de diagnóstico situacional	Monitoreo según el plan PHVA (Planificar, hacer, verificar y actuar)	Verificación final del plan de mejora para la reducción del índice de rotación del personal
				- Informe final de planificación		
				- Informe final de la etapa de implementación		
				Evaluación de cumplimiento de las nuevas formas de regulación en el área de operaciones		
	Emisión del informe de evaluación final del plan de mejora	Gestor/ Coordinador/ Administrador/ Supervisor	24/01/2022	-	-	-
Acciones de mejora	Revisión del informe de evaluación final del plan de mejora	Dirección Operaciones/ Sub Gerentes	25/01/2022	Informe de evaluación final del plan de mejora	-	Definición de propuestas de mejoras por parte de la Dirección Operaciones

Evidencias fotográficas

Figura 15

Plan de Mejora - Implementación Difusión de Objetivos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 16

Plan de Mejora - Implementación Difusión de Objetivos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 17

Plan de Mejora - Implementación Difusión de Indicadores



Fuente: Elaboración Propia

Figura 18

Plan de Mejora - Implementación Difusión de Indicadores



Fuente: Elaboración Propia

Figura 19

Plan de Mejora - Implementación Difusión de Reglamentos Internos



Fuente: Elaboración Propia

Figura 20

Plan de Mejora - Implementación Difusión de Reglamentos Internos



Fuente: Elaboración Propia