

## **Rotación de personal Securitas Colombia sede Bogotá, enfocados a la evaluación de las necesidades de los colaboradores.**

**Daniel F. Panqueva Mora y María P. Ramírez Carvajal.**

### **Resumen**

La rotación laboral dentro de las empresas contribuye a que la misma deba invertir una buena parte del capital a procesos de selección donde deba de haber nuevos procesos de capacitación y de igual forma a evaluar cómo se podría llegar a retener el personal. Es importante contar con las causas a esta problemática, así que debemos tener en cuenta el papel que desempeña la compañía. Hay muchas ofertas interesantes en el mercado laboral. Por lo tanto, es más probable que los empleados dejen su puesto de trabajo actual, o simplemente los mismos no tienen perspectivas u oportunidades prometedoras de su desarrollo profesional dentro de la compañía y deciden dar un paso al costado. Por esto, dentro de nuestro proceso investigativo, es importante lograr alcanzar bajo índice de rotación de personal operativo en la empresa Securitas Colombia. Implementar cargas laborales equilibradas sobre el personal operativo en Securitas Bogotá, mejorar el clima laboral en todas las dependencias de la empresa, incrementar la satisfacción de los empleados en su trabajo y carga laboral y actualizar los procesos de selección de personal.

**Palabras clave:** Carga laboral, clima laboral, empleado, rotación de personal, seguridad, procesos de selección.

### **Abstract**

Job rotation within companies contributes to the fact that the same must invest a good part of the capital in selection processes where there must be new training processes and in the same way to evaluate how staff could be retained. It is important to have the causes of this problem, so we must take into account the role played by the company. There are many interesting offers in the job market. Therefore, employees are more likely to leave their current job, or they simply do not have promising prospects or opportunities for their professional development within the company and decide to step aside. For this reason, within our investigative process, it is important to achieve a low turnover rate of operational personnel in the company Securitas Colombia. Implement balanced workloads on the operational staff at Securitas Bogotá, improve the work environment in all the company's dependencies, increase employee satisfaction in their work and workload, and update personnel selection processes.

**Keywords:** Workload, work environment, employee, staff turnover, security, selection processes.

### **Introducción**

Rotación de personal mide la relación entre las personas que se incorporan al equipo y los que se marchan, esto en gran medida perjudica a la empresa, ya que por estas salidas, hay que pagar unos valores adicionales, además, para los casos de incorporación de personal, también se invierte una suma de dinero importante y tiempo, que dedican cada una de las áreas de apoyo, dado esto, es importante que podamos evidenciar el porqué de este malestar, que hace que los integrantes del equipo no se sientan a gusto en su lugar de trabajo, ya que es de entender que allí los empleados pasan la mayor parte del tiempo, por esto, es importante para la compañía garantizar espacios de

gusto personal y que de alguna manera influya de manera positiva a en la sana convivencia de los colaboradores.

Por lo tanto, se tomó la iniciativa de evaluar al equipo operativo de la empresa Securitas Colombia, ya que se quiere establecer por qué los trabajadores no se sienten a gusto dentro de su puesto de trabajo, por ello, es importante evaluar, temas externos a la operación, como lo son el relacionamiento con sus compañeros de trabajo, la sensación que tiene el empleado con el tiempo que pasa con su familia, el respaldo que siente el trabajador por parte de la compañía y sus jefes directos.

Por esto, se aplicó una encuesta, la cual se utilizará como parte de una estrategia la cual ayudará a llegar reconocer factores claves de la problemática que afecta en gran medida a Securitas Colombia, este proceso es importante, dado que para la entidad es fundamental conservar al buen talento humano. Por esto, se deberá identificar el impacto de la rotación de personal y las posibles causas para así plantear estrategias para su reducción, todo esto, con el apoyo del área de Recursos Humanos de la empresa Securitas Colombia S.A, para esto se tendrán en cuenta algunos de los indicadores de gestión tales como: el índice de rotación de personal y % capacitaciones y bajo esta razón identificar los factores que pueden estar generando las renunciaciones masivas dentro de la compañía, en línea con lo anterior, se hará una encuesta privada que no comprometa al empleado con los empleadores, focalizada en los puntos críticos anteriormente analizados.

Por lo anterior, nuestro objetivo es poder identificar los factores de mayor impacto en la rotación de personal de la empresa de vigilancia Securitas Colombia S.A, y plantear una estrategia para mejorar este aspecto, con esto generar nuevos procesos de retención de personal. Por lo tanto, es importante especificar en primer lugar que se deberán analizar los procesos de contratación, como el reclutamiento y proceso de selección, ya que se pueden estar generando procesos de selección irregulares, dado que, por la necesidad de poder contar con el personal a tiempo, no se realizan los mejores procesos de evaluación y por esto no se esté reclutando el personal ideal para cada uno de los procesos. En segundo lugar, se deberá analizar la remuneración con la que cuentan los empleados, como factor clave en la rotación del personal y por último destacar la importancia de la programación de turnos laborales y descansos frente a la rotación del personal.

Se aplicó como método de investigación, un método cuantitativo, utilizando como herramienta de investigación, la encuesta, está dirigida a los empleados operativos de la empresa SECURITAS COLOMBIA, con el fin de conocer su perspectiva y aspectos de mejora relacionados a la rotación de personal, dado que como se comentó anteriormente, es importante para la entidad lograr retener el personal de valor y asimismo garantizar unas buenas prácticas de trabajo, por esto el proceso se llevó a cabo en la sede ubicada en la ciudad de Bogotá la cual cuenta con aproximadamente 5.000 empleados en la sucursal, por esto se aplicó a 100 personas la encuesta de

satisfacción, bajo un margen de error del 9% y con un nivel de confiabilidad del 90%. De esta manera hallando información de valor para el personal de Securitas Colombia.

Teniendo en cuenta lo anterior, la investigación cualitativa busca generar un acompañamiento donde logre hallar resultados contundentes con datos un poco más reales a diferencia de los que cuenta la compañía, esto con el fin de poder llegar a las verdaderas necesidades del empleado, por esto, se plantea que mediante proceso de capacitación y el método “focus group” se logre validar a nivel personal, académico y laboral las principales afectaciones del ser con el fin de identificar las principales causas y factores que implican la disminución de indicadores productivos. Con estos procesos de investigación, se hará un análisis y verificación mediante resultados que genere la encuesta, que es la principal generadora de herramientas para desarrollar gráficos de torta o gráficos circular, diagramas de barras, entre otros. Es de resaltar que esta encuesta va enfocada en la salud del trabajador, factores externos e internos de la compañía, el empleado y la toma de procesos de mejora que el colaborador puede llegar a proponer en la organización. Por esto, para el análisis de la presente encuesta se realizaron validaciones con áreas especializadas como RRHH, en el cual se identificaron diferentes problemáticas, tales como, el poco involucramiento del equipo operativo con los procesos de integración del equipo administrativo, la distribución de las cargas laborales, la poca flexibilidad de horarios, entre otros, dado esto, se llegaron a validar aspectos tales como: género, edad, conformidades, aspectos de mejora, cargas laborales, remuneraciones económicas, etc....

Con esto, se quiere identificar y categorizar los factores principales por los cuales se presentan incrementos en la rotación de personal y así establecer si existe alguna relación con la cantidad de carga laboral a la cual están expuestos a diario, por esto como hipótesis que suma a esta problemática se relaciona el estrés laboral y las funciones del trabajador (las cuales pueden llegar a generar una afectación personal). Por eso es importante evaluar las consecuencias donde se pueden ver involucrados temas familiares o factores externos. De igual forma es ideal determinar aspectos alternos a los laborales con el fin de generar una evaluación y acompañamiento al empleado, esto por medio de una “campaña de cuidado al empleado”.

### **Cuerpo teórico**

En el principio, las cargas laborales son tenidas en cuenta para establecer el salario de las personas contratadas en una organización. Sin embargo, se ha desdibujado estas políticas porque a las personas se les está colocando más trabajo que no compensa el pago ni las remuneraciones. Varios autores coinciden en reafirmar que, por cuestiones de género, las cargas laborales no son equitativas cuando indican que “no sólo por las dificultades materiales para combinar trabajo y labores domésticas en la actual organización socio-productiva, sino también por la persistencia de unos imaginarios sociales que tienden a reproducir y a naturalizar la división sexual del trabajo.” (Guerra & Beltrán, 2020, p. 5).

Asimismo, identificamos que la rotación de empleados es un problema que afecta a muchas empresas de seguridad en Colombia. Según un estudio de Gómez y González de 2019, las principales razones de la rotación de personal en estas empresas son la falta de oportunidades de desarrollo profesional, las malas condiciones y un clima laborales negativo. generando que estas situaciones provoquen la insatisfacción de los empleados y así reduzcan su compromiso y obligaciones con la empresa.

Generando controversia y diferentes problemáticas en las empresas, se evidencia que, desde hace mucho tiempo debido a la representación de costos de capital, este problema genera un ambiente de inestabilidad para los trabajadores, desmotivación e insatisfacción laboral. Todos estos causales pueden producir altos niveles de rotación de personal lo cual es contraproducente y reduce los niveles de productividad. (Márquez et al., (2021).

Pero ¿Cómo mejorar la motivación de un trabajador? Esta se puede generar desde el momento en que inicia su vinculación laboral con la organización, convirtiéndose en un factor esencial, el acompañamiento que se dé al empleado tanto en su proceso adaptativo como en todo lo relacionado con la inducción y capacitación en las funciones a desempeñar. Gracias a esto se realiza seguimiento desde el momento uno, y así obtener resultados satisfactorios (Rodríguez, 2020 P.17).

Ahora bien, el eficiente funcionamiento de las organizaciones se lleva a cabo cuando el clima organizacional es armónico, aceptando el comportamiento emocional de los integrantes de la organización, que influye de manera significativa en su conducta y comportamiento. Lo que nos permite tener mayor adaptabilidad, gusto y cumplimiento en cada función asignada a los trabajadores, ya que al tener estos resultados se previene la rotación del personal y la desmotivación en las funciones. (Díaz, 2020).

Por consiguiente, se ha identificado en diferentes empresas u organizaciones que la rotación se presenta cuando “las causas se concentran en las dimensiones de desarrollo y capacitación y de liderazgo” generando motivos de investigación o bases para soluciones bajo la empresa Securitas Bogotá, y así realizar un estudio más acertado sobre la problemática identificada. (Lima Rojas, 2019. P 13).

De allí podemos resaltar también que la rotación de personal se puede identificar bajo diferentes variables y factores asociados con la satisfacción del trabajador, agrupándose en factores referentes a las características personales, edad, escolaridad y personalidad; características del puesto, nivel jerárquico, salario, prestaciones, entre otros y características de las organizaciones, liderazgo, trabajo en equipo, apoyo. Podemos concluir que cada trabajador o colaborador tendrá

un motivo diferente en base a sus percepciones y diferente cuando se trata de procesos internos de la compañía. (Prada,2020).

Es importante evidenciar que las personas, que por lo general sienten un sentido de pertenencia mayor por la entidad, tienden de alguna manera a influenciar a su círculo cercano con este mismo compromiso y ayudan enormemente a que sus labores sean llevadas de una manera mucho más sana dentro de sus procesos diarios, según esto, “Se encontró que los empleados comprometidos con la organización proporcionan diversas ventajas, ya que tienen pocos incentivos para renunciar o buscar otros empleos, por lo tanto, en la empresa no ocurrirán gastos por parte de la alta RP”. (Chávez Y & Chávez G, 2021, p.18).

Es importante brindar un acompañamiento al personal que de alguna manera no se sienta influenciado por el resto de sus compañeros de forma negativa, donde se pueda abrir espacios en los cuales se puedan compartir formas de pensar y maneras en las que podemos aportar todos en pro de la compañía. brindar un ambiente de trabajo sano, dar una capacitación donde se refleje en el servicio al cliente, lo cual puede ser incentivado a través de un plan de vida y carrera en la organización, con ello se generará un ambiente laboral favorable que contribuya a la retención de personal.

Dentro de las compañías, se deberá tener en cuenta un plan de retención de personal, ya que se podría estar perdiendo personal de valor que llegarían a aportar a la compañía, por esto es importante generar un plan de acción, ya que. “El costo de perder a un trabajador no solo se refleja en un estado de resultados, sino que además compromete la imagen de la empresa, lo cual seguramente se reflejaría en una baja productividad. Mientras se realizan los procesos de selección y capacitación para cubrir una vacante, otro trabajador pudiera estar tomando la decisión de abandonar su centro de trabajo” (Medina & Nogueira, p, 13).

Las personas buscan la satisfacción personal dentro de las organizaciones, en caso de percibir que sus necesidades no son totalmente solventadas deciden irse de la compañía, por esto es importante que la compañía, genere programas donde se pueda sembrar ese sentido de pertenencia que es necesario y que se sientan cómodas dentro de su espacio de trabajo por esto, “Las personas buscan la satisfacción de sus necesidades dentro de las organizaciones a las que pertenecen; al lograr su objetivo, su motivación se convierte en el motor impulsor para asumir responsabilidades y encaminar su actuar laboral, cumplir con sus metas personales y organizacionales con altos niveles de eficacia”. (Romero & Rosado, 2019, p 9).

Las personas buscan actualmente estabilidad laboral, debido a que se encuentran con el temor de perder su empleo y perder esta estabilidad ya que son conscientes que el riesgo que corren no es únicamente el de su integridad, sino el de sus familias, además, es claro para todos que la

búsqueda de un empleo nuevo es complejo para la mayoría de personas, dado que no se cuentan con las mismas posibilidades que el resto de personas, pero este tema, va más allá, la falta de igualdad en condiciones laborales va ligada a otros factores, tales como el nivel educativo, por ejemplo “La tasa de desempleo es quizás el indicador más popular para medir el éxito o el fracaso de la política macroeconómica de un gobierno. Sin embargo, un análisis más profundo de las causas del desempleo muestra que éste no sólo refleja el desempeño de las políticas macroeconómicas, sino que es, además, el reflejo del acierto o desacierto de los programas educativos y de capacitación de la fuerza de trabajo en términos de cobertura, calidad y pertinencia y, adicionalmente, de la existencia de problemas de orden micro económico, tales como la imperfección de la información de la que disponen los oferentes y demandantes de trabajo”. (Henaó & Rojas, 1999, p1).

Según lo anterior, el mismo mercado hace que las personas tengan que prepararse mucho mejor para la ejecución correcta de sus tareas, haciendo así que haya una mayor competitividad dentro del mercado, además teniendo en cuenta que la oferta es limitada a comparación de la demanda de este, por esto “la tasa de matrícula a nivel de las IES depende de la oferta académica y de las condiciones económicas reinantes en las diferentes ciudades. En Colombia, la rentabilidad de la educación no parece ser un factor importante en la toma de decisión de formación de los individuos; en cambio, parece ser fundamental el minimizar la posibilidad de desempleo a través de más educación; es decir, la dinámica del mercado laboral colombiano resulta determinante en las decisiones de los agentes sobre su educación superior, mientras que la dinámica de la actividad económico-agregada determina la capacidad de las familias para sostener a sus hijos en el sistema de educación superior” (Acevedo & Jaramillo, 2008, p 21).

El cumplimiento de los derechos laborales por parte de las empresas, debería ser una garantía intocable para los trabajadores, sin embargo, es claro que no en todos los aspectos es respetable, ya que no se cumplen en gran parte con los horarios laborales, donde no es reconocido el esfuerzo que realiza el colaborador y esto influye enormemente en las decisiones de abandonar su puesto de trabajo, ya que es algo que desmotiva en gran medida a las personas “El cumplimiento de derechos laborales es un deber del Estado, mismo que tiene la obligación de garantizar el efectivo cumplimiento de los mismos en todos los ámbitos en donde se desarrolle una actividad laboral, para que la ciudadanía en general goce de un empleo digno y en igualdad de condiciones”. (Jerez, 2022, p 13).

Como tarea para Securitas Colombia, es importante revisar si es posible mejorar las condiciones laborales, ya que como lo ha arrojado este informe, se puede estar perdiendo personal de vital importancia para la compañía y así dejando ir factores claves que pueden incorporarse en la competencia y donde de seguro serán explotadas sus habilidades de manera correcta, además como compañía es importante revisar si sus empleados cuentan con tiempo de calidad para disfrutar con sus familias, dado que, la operación para la cual trabaja, es exigente y demandante

que pide que el personal cuente con tiempo de sobra para poder responder la demanda de la operación asignada, además, por lo general el equipo de trabajo por sus externas jornadas laborales no cuentan con espacios para poder conocer mucha más gente y poder tener así una vida “normal”, por esto “la rotación de personal se expresa mediante una relación porcentual entre las admisiones y los retiros con relación al número promedio de trabajadores de la organización, en el curso de cierto período” (Salazar, 2008, p33).

Es importante para Securitas contar con un manejo ideal de las emociones dentro del espacio de trabajo, la inteligencia emocional según “Goleman describe a la inteligencia emocional como una forma de interactuar con el mundo que toma muy en cuenta los sentimientos y engloba habilidades acerca del control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía y la agilidad mental, entre otras. Ellas configuran rasgos de carácter como: la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social. Goleman menciona que la confianza, la curiosidad, la intencionalidad, el autocontrol, la relación, la comunicación y la cooperación son elementos claves y necesarios para reeducar a las personas y con ello lograr obtener niveles de madurez en la inteligencia emocional”. Es importante, también tener presente la salud mental de los trabajadores, “Además de las habilidades prácticas que se desarrollan con la inteligencia emocional están las destrezas sociales que implican la capacidad del experto para inducir respuestas deseadas en los otros. Esto depende de capacidades emocionales como la influencia, la comunicación, el manejo de conflictos y el liderazgo, así también las características de ser un catalizador del cambio, constructor de lazos, colaborador, cooperador y ser capaz de trabajar en equipo”. (Jiménez, 2002, p3)

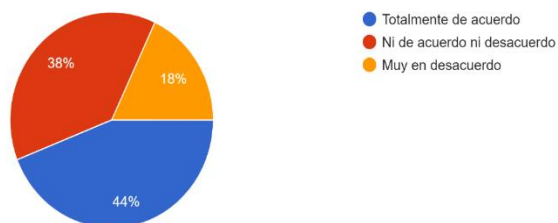
Para Securitas, también debe ser importante trabajar en la motivación, “La motivación es un estado emocional que mantiene el impulso hacia el cumplimiento de metas y estándares de excelencia laboral; rescata y revive el compromiso con la organización o institución y con el grupo de trabajo de buscar los incentivos para reaccionar con optimismo ante las oportunidades de crecimiento y desarrollo” “Finalmente la inteligencia emocional y las competencias que con ésta se desarrollan, son una herramienta fundamental en la práctica diaria y en las relaciones con las demás personas sanas o enfermas, como base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal que implica la capacidad de establecer relaciones con otras personas; y la inteligencia intrapersonal referida al conocimiento de uno mismo y de todos los procesos relacionados, de autoconfianza y automotivación”. (Jiménez, 2002, p2)

Se aplicó como herramienta de investigación la encuesta, la cual a continuación se relacionan algunos de los resultados.

## **Resultados y Discusión**

**Figura 1**  
*Motivación Laboral*

¿Tiene motivación y gusto por trabajar en securitas?  
100 respuestas

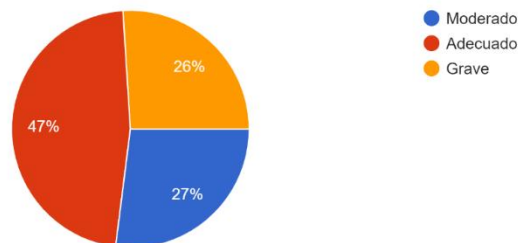


Nota. Los resultados de la encuesta se lograron gracias a la participación de los empleados de Securitas Colombia.

Del total de los encuestados, el 44% tiene motivación y gusto por trabajar en Securitas, según los resultados del instrumento, mientras que el 38% no muestra claridad en la percepción que tienen sobre trabajar en esta empresa. En otro punto de vista, el 18% siente en su expresión que no están de acuerdo con las políticas de motivación y gusto por trabajar en la empresa Securitas. Ante esta situación, la organización debe implementar unos planes de mejoramiento para equilibrar el sentir y actuar de sus trabajadores para que se sientan conformes en cada una de las tareas que realizan y que le aportan a la producción y al sostenimiento del negocio.

**Figura 2**  
*Entorno Laboral*

¿Cómo calificaría el nivel de su estrés en el entorno laboral?  
100 respuestas





Nota. Los resultados obtenidos fueron recolectados gracias al apoyo del personal administrativo y operativo de la entidad Securitas Colombia quienes brindaron información de valor para la revisión de los resultados.

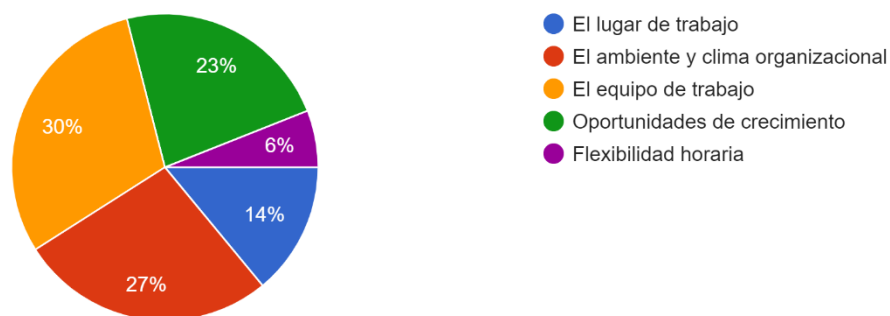
Según los resultados obtenidos, se evidenció que dentro del entorno laboral gran parte de los encuestados diferenciaron que cuentan con un nivel de estrés adecuado, esto reflejado en el 47% de los encuestados, mientras que un 27% se reflejó inconforme con el nivel de estrés, por otro lado, un 27% percibe que el nivel de estrés es moderado, estos datos son importantes tenerlos en cuenta dado que podemos evidenciar que la mayoría de los encuestados creen que sus labores son adecuadas y no son generadoras de estrés, esto aportando en gran parte al buen desarrollo de sus labores y una buena relación interpersonales.

### Figura 3

#### *Aspectos de mejora*

¿Cuáles son los aspectos positivos en su lugar de trabajo?

100 respuestas



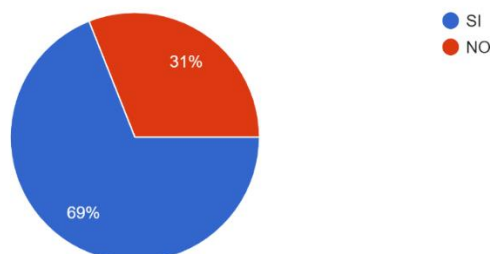
Nota, Los resultados fueron obtenidos gracias al apoyo del equipo operativo quienes nos brindaron datos de valor.

Se le preguntó al equipo de trabajo sobre los aspectos positivos de su lugar de trabajo, se evidencia que en gran parte con un 30 %, refieren que hay un buen equipo de trabajo, esto va de la mano con el 27% que refiere que el ambiente y clima organizacional es un aspecto positivo, en tercer lugar con un 23%, el personal refiere que evidencia unas grandes oportunidades de crecimiento, por otro lado, un 14% de la población refiere que es un buen lugar de trabajo, y tan solo un 6 % resalta que hay un flexibilidad de trabajo.

Según estos datos, se evidencia que la mayoría del personal se siente a gusto con sus compañeros de trabajo, esto influiría en gran parte en la ejecución de sus labores, dado resultados positivos para la operación.

**Figura 4**  
*Motivación laboral*

¿Tiene motivación y gusto por trabajar en securitas?  
100 respuestas



Nota. El proceso se llevó a cabo por el apoyo del equipo de Securitas Colombia, quienes contribuyeron al buen desarrollo del ejercicio planteado.

Al preguntarles al equipo de trabajo si tiene alguna motivación y gusto por trabajar en Securitas Colombia, un 69% referenció que sí, mientras que un 31% indica que no, es alentador el panorama teniendo en cuenta que es posible que los candidatos se sientan a gusto con la entidad y puede que la tasa de rotación de personal que se tiene es por otros factores ajenos a su entorno laboral cercano, puede que vaya mucho más asociado con temas como lo son los pagos y descansos del personal.

**Figura 5**  
*Emociones*



Nota. Los resultados de la encuesta se lograron gracias a la participación de los empleados de Securitas Colombia, con autorización de los directivos.

Teniendo en cuenta que Securitas Colombia es una empresa prestadora de servicios de seguridad privada, gran parte de su equipo operativo, carece de espacios donde puedan compartir mucho más en familia y esto lo vemos en la tabla de resultados adjuntos, se evidencia que gran parte de los encuestados, esto reflejado en un 37%, refieren que no tiene tiempo para cumplir con sus pasatiempos, a esto se le suma un 36% que refiere que su trabajo es monótono, este último va de la mano con un 36% de personas que sienten que su estado de ánimo va ligado al transporte que utilizan.

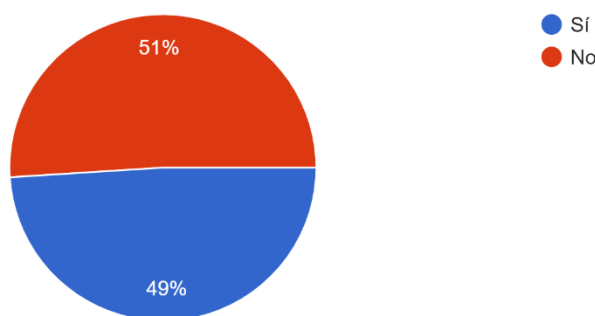
Por esto, es sumamente importante que se llegue a evaluar la viabilidad de otorgar muchos más espacios al personal operativo, espacios de calidad para compartir con sus familias y con esto logramos un equipo de trabajo, mucho más motivado.

### Figura 6

#### *Equilibrio vida - trabajo*

¿Ha sentido alguna vez un equilibrio entre su trabajo y su vida personal?

100 respuestas



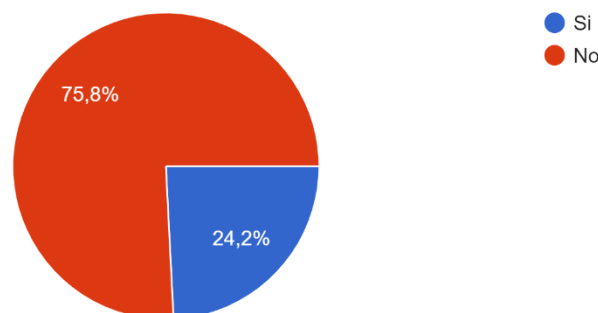
Nota. Los resultados de la encuesta se lograron gracias a la participación de los empleados de Securitas Colombia.

Este resultado va de la mano con el resultado previo, donde se evidencia que la decisión está dividida, una mayoría de un 51% cree que no hay un equilibrio entre su vida personal y su trabajo, lo cual es preocupante para la empresa, porque esto genera únicamente un desgaste para toda la operación, además no es nada alentador conocer que un 49% de la población refiere que si hay un equilibrio, esto son solo paños de agua, en una hoguera, dado que el personal se siente sobre cargado y no siente que haya espacios de calidad para poder disfrutar de la mejor manera.

**Figura 7**  
*Salario*

¿Ha presentado inconsistencia con el pago de su salario?

95 respuestas



Nota. Los resultados de la encuesta se lograron gracias a la participación de los empleados de Securitas Colombia.

El personal no está en descontento con sus bonificaciones salariales, se evidencia que un 75% de los encuestados no han presentado inconsistencias con sus pagos, lo cual genera un parte de tranquilidad, dado que, si el personal se le paga a tiempo, lo pensará dos veces antes de retirarse de la compañía, ya que dentro del sector es complejo conseguir esta estabilidad económica.

La rotación de personal es uno de los temas que a través del tiempo ha generado incertidumbre a muchas organizaciones a nivel mundial, obligándolos a diseñar estrategias encaminadas a disminuir dichos niveles, es por ello, que a través del presente documento se pretende profundizar en las posibles causas que pueden ser determinantes para dicha rotación y una vez identificadas estas causas, se generará un plan de acción que mitigue y/o reduzca la misma. (Rodríguez, 2020).

## **Conclusión**

Es importante para Securitas Colombia, poder establecer técnicas las cuales vayan orientadas al personal operativo, donde se pueda brindar un acompañamiento a los diferentes equipos de trabajo, fomentando el compañerismo y el sentido de pertenencia, dentro el desarrollo del presente informe, se logró evidenciar que gran parte del equipo, está conforme con las labores

asignadas y con los procesos que llevan a cabo, adicional a esto están satisfechos en gran medida con la carga laboral, la cual a grandes rasgos se considera correcta.

También identificando que la rotación de personal ha implicado pérdida de talento, conocimientos y experiencia, en el área operativa generando costos adicionales en términos de reclutamiento, selección y capacitación a nuevos empleados. Se recomienda implementar estrategias efectivas para retener el talento de Securitas Bogotá, como promover un clima laboral positivo, brindar oportunidades de crecimiento a los empleados, implementar metodologías como procesos de plan carrera. también brindar la oportunidad de desarrollo y capacitación para que los empleados adquieran nuevas habilidades y asuman mayores responsabilidades.

Para Securitas Colombia SAS se requiere un enfoque integral que tome en cuenta las necesidades los empleados como los objetivos y la cultura de la organización, al promover un entorno laboral positivo y brindar oportunidades de desarrollo, también se propone realizar evaluaciones periódicas con el fin de identificar las falencias y desacuerdos que se puedan generar bajo el área de trabajo. Se espera que bajo el análisis y muestreo se identifiquen problemáticas de menor complejidad para solucionar a un corto plazo y así mismo disminuir el indicador de rotación de personal presentado en esta compañía.

Se sugiere a la compañía que se realice un acompañamiento de la mano de cada una de las regionales, donde se pueda escuchar al colaborador, abrir espacios de dialogo con los jefes inmediatos donde ellos se puedan expresar libremente y sin ningún tipo de juzgamiento, ya que, si el ejercicio en primera instancia resulta correctamente ejecutado, esto dejará un resultado positivo para la compañía.

Se sugiere unificar fuerzas en fomentar capacitaciones relacionadas en pro de mejorar el sentido pertenencia hacia la empresa y que gran medida se acogido por gran parte de los colaboradores, dejando así una huella positiva, que de seguro hará que el colaborador se sienta mucho más comprometido con su labor y se pueda retener al personal de valor, el cual se está retirando por causas controlables para la compañía, por otro lado, es importante contar con capacitaciones relacionadas con el buen trato, el compañerismo, el servicio al cliente.

Se tiene presente que el costo de rotación de personal es elevado, sin embargo, este no debería de ser así, dado que desde un principio se debe ofrecer una compensación competitiva y con esto se puede llegar a mitigar la tasa de rotación de personal, por otro lado, se propone a Securitas Colombia, Permitir que los empleados tengan espacios con sus familias y que se les brinde la oportunidad de que conozcan su lugar de trabajo o de operación, establecer jornadas de pausas activas, con personal calificado, establecer jornadas de apoyo al trabajador. brindándoles apoyo económico (esto por medio de Bonos o indicadores) y psicológico, reconocerle al trabajador el esfuerzo de más que le brinda a la compañía., ofrecer opciones flexibles de trabajo, donde el

trabajador pueda pasar mucho más tiempo en familia, fortalecer proyectos, donde los empleados puedan capacitarse, con el fin de que se puedan ver proyectados a futuro dentro de compañía, generar actividades donde se puedan ver un poco más involucrados los trabajadores y sus familias, fomentar actividades donde puedan implementar cambios de roles, con el fin que puedan ampliar sus conocimientos con respecto a la operación y salgan de esta zona de confort y se puedan poner en los zapatos de sus compañeros asignados a otros dispositivos y así generando vínculos y fortaleciendo el compañerismo.

## Referencias

- Guerra, P., Viera, D., & Beltrán, D. (2020). La Desigualdad de las cargas laborales frente al COVID-19. *CienciAmérica*, 9(2), 244-250.
- Gómez, J. & González, M. (2019). Causas de rotación de personal en empresas de seguridad en Colombia. *Revista de Administración y Negocios*, 21(1), 45-51.
- Márquez, A., Villegas, F., Moreira, J., & Gaibor, A. (junio de 2021). Rotación de personal y clima organizacional en la empresa eléctrica de distribución del Cantón Milagro.
- Rodríguez-Grisales, P.V. (2020) El impacto que causa la alta rotación de personal en las organizaciones. Artículo de Reflexión. Especialización en Alta Gerencia Universidad Militar Nueva Granada Facultad de Ciencias Económicas. Recuperado de: <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/36209>
- Díaz, O. (2020). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de la empresa servicios generales ESIEL SAC. Huánuco, 2020
- Rojas, D; Shugulí Z, Catherine N ; Mantilla A, Karen N (agosto,2019) Acciones para reducir la rotación del personal en una empresa ecuatoriana comercializadora de material ferretero
- PRADA, Ricardo; RUEDA Milton J.; OCAMPO, Pablo C. *Revista Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología* (junio,2020).
- Chávez, Y. H., Villanueva, J. L. J., & Chávez, G. H. (2021). La relación entre el compromiso organizacional y la rotación de personal obrero. *Estudios de Administración*, 28(1), 102-129.
- Zaballa Gomaríz, P. E., Assafiri Ojeda, Y. E., Medina Nogueira, Y. E., Nogueira Rivera, D., & Medina León, A. (2021). Procedimiento para el análisis de la rotación del personal. *Academo* (Asunción), 8(1), 29-41.

- Romero, J. L. M., & Rosado, Z. M. M. (2019). Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.
- Henao, M. L., & Rojas, N. (1999). La tasa natural de desempleo en Colombia.
- Acevedo, S., Zuluaga, F., & Jaramillo, A. (2008). Determinantes de la demanda por educación superior en Colombia. *Revista de Economía del Rosario*, 11(1), 121-148.
- Jerez Baño, H. J. (2022). Las condiciones y garantías laborales del chofer profesional de transporte público Interprovincial (Bachelor's Thesis, Universidad Técnica de Ambato, Facultad de Jurisprudencia y Ciencias Sociales, Carrera de Derecho).
- Salazar Blanco, M. (2008). Rotación de personal y costos asociados en empresas de seguridad privada en Costa Rica.
- Jiménez, L. (2002). La inteligencia emocional: herramienta fundamental para el trabajador de la salud. *Rev Enferm IMSS*, 3, 121-123.