

PROPUESTA DE ACCIONES PARA REDUCIR LA FLUCTUACIÓN DE LOS AGENTES EN UNA AGENCIA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Yuraldi Milián Fresno
Universidad Central de las Villas, Cuba

Resumen: Actualmente el desarrollo empresarial demanda de enfoques modernos en la Gestión de Recursos Humanos para lograr los niveles de eficiencia, eficacia y calidad que se requiere. Sin embargo, la aplicación práctica de los sistemas de GRH se realiza sobre la concepción de diferentes modelos y el análisis de éstos permitió conocer la diversidad de actividades claves que existen en esta esfera de la gestión empresarial. Profundizándose en la fluctuación laboral como efecto del accionar en materia de gestión de recursos humanos en el sistema empresarial, al pretendemos investigar las causas y condiciones que provocan la fluctuación de los agentes de seguridad de nuestra Empresa y a su vez proponer un grupo de acciones que permitan frenar dicho problema.

Desarrollo

El ser humano constituye el nervio motor de toda organización. De ahí la importancia que reviste, para cualquier estudio del fenómeno organizacional, el análisis de su accionar dentro de ella.

En la actualidad el servicio de la Agencia de Seguridad en el Territorio se ha visto afectado por la fluctuación del personal, por lo que urge la toma de acciones encaminadas a lograr una mayor retención del personal y a su vez permita lograr mayor profesionalidad en la labor asignada, mayor satisfacción y disminución de los gastos por concepto de preparación del personal de nuevo ingreso.

La valoración de la fluctuación incluye el análisis de la fluctuación potencial y sus causas. En este sentido se parte de la concepción de que una fluctuación o inestabilidad de la fuerza de trabajo, cuando rebasa los límites previsible, provoca daños sobre los resultados de la gestión de las entidades ya que en muchos casos es necesario cubrir los puestos de las vacantes con trabajadores que requieren un periodo de aprendizaje y de adaptación, lo que afecta los niveles de eficiencia previstos.

Las causas de la fluctuación voluntaria (o sea la que no es originada por la aplicación de una sanción) puede ser de dos tipos:

- ✓ Las relacionadas con problemas personales del trabajador como pueden ser la necesidad de atender hijos u otros familiares, problemas de vivienda, lejanía del centro de trabajo, carencia de círculos infantiles o seminternados e inconveniencia en el horario laboral.

- ✓ Las referidas a dificultades directamente relacionadas con el trabajo en si o con otros aspectos del centro sobre los que si es factible la actuación de la administración. Este grupo de causas por lo general constituyen fuente de insatisfacción.

Lo expresado es válido tanto para el análisis de la fluctuación real como para la potencial. Esta última se define como el posible movimiento de la fuerza de trabajo en la entidad, basado en las intenciones de los trabajadores de cambiar de lugar de trabajo aunque estas aun no se hayan concretado.

Sin embargo el estudio de la fluctuación del personal en la AGESP a pesar de haber sido abordado, hasta el momento en las investigaciones realizadas aun no se han alcanzado los resultados esperados para minimizar la misma por lo que el planteamiento del problema se basa en la realización de un estudio de causas y condiciones que permitirá proponer un grupo de acciones para disminuir la fluctuación del personal en dicha Agencia de Seguridad.

Para definir el tamaño de la muestra que se empleó para determinar la cantidad de agentes a encuestar para establecer las causas de fluctuación potencial se utilizo la fórmula de cálculo de muestras para poblaciones finitas con un coeficiente de fiabilidad del 95% y considerando un error de muestreo de $\pm 3\%$.

El muestreo fue estratificado en todo el territorio y al azar, en tanto, no existió intencionalidad en la selección de los encuestados que conforman la muestra.

Fórmula Matemática para poblaciones finitas con un coeficiente de fiabilidad del 95 %.

$$n = \frac{9 \times p \times q \times N}{E^2 (N - 1) + 9 \times p \times q}$$

Donde: n = tamaño de la muestra.

p y q = proporcionalidades. = 50

E = error de muestreo.= $\pm 3\%$

N = tamaño de la población.

Realizada las encuestas se procedio al analisis de la informacion recibida y para el procesamiento de la información obtenida se utilizó la estadística descriptiva la cual posibilitó a partir del análisis porcentual organizar y clasificar los indicadores cuantitativos y cualitativos a través de la encuesta. Para la definición de la significación estadística de las respuestas se empleó la Prueba de Significación o Verificación de Hipótesis de Chi o Ji Cuadrado (χ^2) a partir de la cual se obtiene la medida de las discrepancias o diferencias existentes entre las frecuencias observadas y esperadas a partir de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

El valor de χ^2 comparado con el valor crítico correspondiente para determinados grados de libertad y al nivel de significación definido (en este

caso $\alpha = 0,05$ que significa un 95% de confianza) permite determinar la cantidad de encuestados requeridas para considerar el comportamiento significativo y generalizable a la población dado que se trabajó con muestras representativas.

Al término del análisis se pudo determinar que las principales causas de fluctuación eran las siguientes:

- Malas condiciones de Trabajo
- Inadecuados Métodos y Estilos de Dirección.
- Salarios Bajos inferiores a la media y seguridad social.

Proponiéndose para disminuir la fluctuación del personal de la empresa un grupo de acciones:

1. Confeccionar Plan de preparación para los dirigentes fundamentalmente Jefes de Turnos, Jefes de Objetivos como jefes inmediatos en métodos y estilos de dirección.
2. Elevar la exigencia a los clientes para el cumplimiento de los contratos pactados (relativo a los aspectos administrativos, constructivos y técnicos que afectan la seguridad), para mejorar las condiciones de trabajo de los agentes.
3. Completar las necesidades de medios de comunicaciones y alternativos para el trabajo en las agencias.
4. Estudio de un nuevo sistema de pago por resultados de trabajo, diferenciando al personal directo de los administrativos.
5. Proponer que se aprueben los pagos adicionales para los directos a la prestación de servicio (antigüedad y condiciones anormales de trabajo)