

**Plan Estratégico para reducir el Ausentismo Laboral en el Área Operativa de Seguridad
Del Sur Ltda., en la sede principal de Pasto.**

**Ana María Ortiz Ramos
Jaime Arturo Villota Ramírez**

**Universidad Jorge Tadeo Lozano
Facultad Ciencias Económicas y Administrativas
Especialización Gerencia en Talento Humano
San Juan de Pasto
2018**

Nota del autor

Ana María Ortiz Ramos y Jaime Arturo Villota Ramírez Universidad de Nariño

Este proyecto ha sido financiado por recursos propios de los alumnos

La correspondencia relacionada con este proyecto debe ser dirigida a Vicente Salas

Universidad de Nariño, Sede Vipri

Contacto: anita.amor_13@hotmail.com jaimeavillota@gmail.com

Contacto: 3016486153 – 3113142219

Contenido

	Pág.
Introducción	7
Capítulo I	10
1. Diagnóstico de las condiciones internas y externas del entorno que influyen en el personal para que haya presencia de ausentismo laboral en el área operativa de Seguridad del Sur Ltda., sede Pasto.	10
Capítulo II	25
2. Análisis de factores para reducir el ausentismo laboral en la empresa Seguridad del Sur Ltda.	25
2.1 Análisis de los Beneficios de implementación	26
2.2 Análisis de los Costos de Implementación	26
2.3 Costos del plan de incentivos	27
Capítulo III	28
3. Desarrollo de estrategias para reducir el ausentismo laboral en la empresa Seguridad del Sur Ltda.	28
3.1 Programa de mejoramiento continuo	28
3.2 Diseño y Análisis del Plan de Incentivo	29
3.3 Colaboradores del mes	30
3.4 Incentivos por puesto	30
3.5 Incentivos por desarrollo	31
3.5.1 Cumpleaños del mes	31
3.5.2 Guardas con asistencia perfecta en el mes	31
3.5.3 Publicación en el Boletín informativo	32
3.6 Criterios de evaluación del plan de incentivo	32
3.6.1 Comité de evaluación	33
3.6.1 Jefe de recursos Humanos	34
3.7 Mecanismos de la implementación	37
3.7.1 Controles de ausentismo	37
3.7.2 Departamento de Recursos Humanos	37
3.7.3 Supervisores	38

3.7.4 Jefes de Departamentos	38
3.7.5 La Junta Directiva	38
4. Conclusiones	40
5. Recomendaciones	42
Referencias Bibliográficas	44

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Edad promedio de los colaboradores del área operativa.	10
Tabla 2. Número de hijos de los colaboradores del área operativa.	11
Tabla 3. Estado civil de los guardas de seguridad en el área operativa.	12
Tabla 4. Ubicación por comuna de residencia en los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	13
Tabla 5. Nivel de estudios de los colaboradores del área operativa.	15
Tabla 6. Género de los colaboradores de Seguridad del Sur Ltda.	16
Tabla 7. Puntualidad en el puesto de trabajo.	17
Tabla 8. Ausentismo por eventos personales en los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	18
Tabla 9. Impacto económico que genera el ausentarse del puesto de trabajo.	19
Tabla 10. Factores que afectan el ausentismo laboral.	20
Tabla 11. Factores afectados por el ausentismo laboral.	22
Tabla 12. Motivos de ausentismo laboral los últimos 3 meses en el área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	23

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Distribución porcentual que indica el rango de edad de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	10
Figura 2. Distribución porcentual que indica el número de hijos de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	11
Figura 3. Distribución porcentual que indica el estado civil de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	12
Figura 4. Distribución porcentual que indica la residencia por comuna de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	14
Figura 5. Distribución porcentual que indica el estudio de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	15
Figura 6. Distribución porcentual que indica el género de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	16
Figura 7. Distribución porcentual que indica la puntualidad para asistir al puesto de trabajo de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	17
Figura 8. Distribución porcentual que indica si los eventos personales han sido motivo de ausencia en su puesto de trabajo en los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	18
Figura 9. Distribución porcentual que indica si el ausentarse del puesto de trabajo ha generado impacto en el pago de su salario de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	19
Figura 10. Distribución porcentual que indica los factores que afectan la asistencia al trabajo de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.	21
Figura 11. Distribución porcentual que indica quien se ve afectado cuando se ausenta en el puesto de trabajo en Seguridad del Sur Ltda.	22
Figura 12. Distribución porcentual que indica los motivos de ausentismo en el puesto de trabajo los últimos 3 meses en Seguridad del Sur Ltda.	24

Introducción

En Colombia las organizaciones al encontrarse ubicadas en un mercado emergente, deben estar en constante cambio no solo con los productos y servicios que ofrecen a sus clientes objetivos, sino en todo lo que la conforma, especialmente el talento humano.

La propuesta de investigación denominada “Plan Estratégico para reducir el Ausentismo Laboral en el Área Operativa de Seguridad Del Sur Ltda., en la sede principal de Pasto.” se realizó con el fin hacer un estudio sobre los efectos que inciden en el ausentismo laboral, en la empresa Seguridad del Sur.

En este Plan Estratégico se resalta la importancia que representa el recurso humano en la empresa Seguridad del Sur Ltda., pues son ellos, quienes dan valor a la organización, por ser el único que tiene la capacidad de dar vida al resto de recursos disponibles, sin el talento humano no sería posible llevar a cabo el objeto social de cualquier empresa; de ahí que se considera de crucial importancia que en la empresa materia de este plan, se busquen estrategias efectivas direccionadas a mantener y propender un clima laboral ideal, con unas condiciones y beneficios que creen sentido de pertenencia hacia la organización, como también por la misma satisfacción que tiene el personal por la labor que realiza al interior de la empresa, además se minimicen los efectos causados por el ausentismo laboral que es abandonar o ausentarse del puesto de trabajo, en horas que correspondan a un día laborable, dentro de la jornada legal de trabajo y de los deberes suscritos al mismo.

La empresa donde se desarrolló el estudio de investigación como se mencionó inicialmente es Seguridad del Sur Ltda., esta es una empresa que presta el servicio de vigilancia, escolta a personas, vehículos y mercancías, con la utilización de armas de fuego y sin armas y medios tecnológicos, es una empresa 100% Nariñense, generadora de empleo formal y comprometidos con su seguridad. Dentro de su estructura orgánica se encuentra el área operativa conformada por Jefe de Área, secretaria, supervisores y guardas, que para el presente estudio serán los actores principales del problema central AUSENTISMO LABORAL, enfocado directamente al talento humano (guardas de seguridad).

En este estudio se visualizó al talento humano del área operativa de la empresa, no solo como fuente de desarrollo y competitividad, sino que también se identificó los factores para velar por su bienestar, sin dejar atrás la producción y la rentabilidad.

El plan estratégico, estuvo enfocado desde lo más importante que es el capital humano; hasta el ambiente laboral que favorezca su calidad de vida tanto personal como la de los miembros de su familia; así mismo que el colaborador adquiriera un compromiso institucional. Previo al plan se realizó la formulación de un diagnóstico veraz y eficaz que fue una herramienta clave para detectar y evitar deficiencias desde la percepción de los clientes.

La empresa siempre está en constante búsqueda que la gestión humana no sea tan operativa y se vaya implementando estratégicamente lo social, lo que conlleva a un alto rendimiento productivo y disminución del ausentismo laboral; de ahí que se recomendó que todo el personal principalmente los que están en el nivel directivo, establezcan una serie de actividades que orienten al alcance de los objetivos organizacionales, para ello es necesario que los líderes de cada área identifiquen muy bien las fortalezas, debilidades y necesidades del personal operativo (guardas de Seguridad), que labora en Seguridad del Sur para crear propuestas que permitan que todos tengan una actitud positiva hacia las labores designadas a su cargo.

Lo anterior es lo ideal que suceda en la esta empresa porque esto conlleva a que tengan satisfechos a sus clientes no solo externos sino internos; si bien es cierto que en la mayoría de las empresas existen falencias en lo que se refiere a mantener al recurso humano motivado, el ausentismo laboral, es un problema que tiene como consecuencias para Seguridad del Sur, altos costos administrativos y baja productividad, son muchas las causas que conllevan a que esto se presente, las cuales se muestran con características distintas de acuerdo al caso; por esta razón fue de suma importancia mirar hacia el interior de la empresa por lo cual se logró identificar que aspecto lo está generando como se plasma en el desarrollo de esta investigación en la cual se buscaron los diferentes aspectos que se les atribuye al ausentismo laboral, sus causas y sus consecuencias.

Desarrollo propuesto: Plan estratégico para reducir el ausentismo laboral en el área operativa de Seguridad Del Sur Ltda., en la sede principal de Pasto.

Objetivo General.

Proponer un plan estratégico que permita reducir el ausentismo laboral en el área operativa de la empresa Seguridad del Sur Ltda., en la sede principal de Pasto.

Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico de las condiciones internas y externas del entorno que influyen en el personal para que haya presencia de ausentismo laboral.
- Describir los factores que influyen en el ausentismo laboral en el área operativa de Seguridad del Sur Ltda.
- Formular estrategias para reducir el ausentismo laboral en la Empresa Seguridad del Sur Ltda.

Capítulo I

1. Diagnóstico de las condiciones internas y externas del entorno que influyen en el personal para que haya presencia de ausentismo laboral en el área operativa de Seguridad del Sur Ltda., sede Pasto.

A continuación se presentan los resultados del diagnóstico realizado a Seguridad del Sur Ltda., a partir de la encuesta aplicada al cliente interno, con el propósito de identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas. Una vez aplicadas las encuestas se procede a tabular y analizar los resultados, los cuales arrojan lo siguiente:

Tabla 1. Edad promedio de los colaboradores del área operativa.

Edad	Encuestados	Porcentaje
22 - 26	36	19%
27-31	62	32%
32-36	45	24%
37-41	31	16%
42-46	16	8%
47-51	2	1%
Total	192	100,0%

Fuente: La presente investigación, 2018

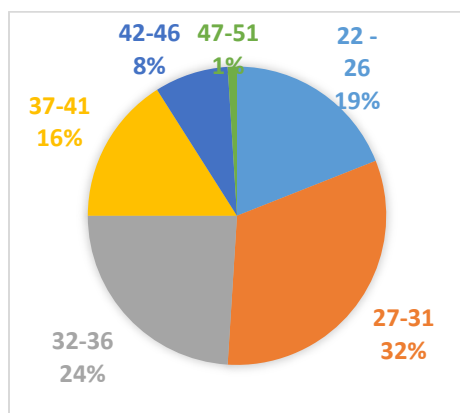


Figura 1. Distribución porcentual que indica el rango de edad de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

De las 192 personas encuestadas, el 32% corresponde al rango de edad de 27-31; el 24% corresponde al rango de edad de 32-36; el 19% corresponde al rango de edad de 22-26, el 16% corresponde al rango de edad de 37-41, el 8% corresponde al rango de edad de 42-46, finalmente el 1% corresponde al rango de edad de 47-51, esto indica que la Empresa contrata personal adulto joven, seguido de jóvenes.

Se observa que la edad no es impedimento para laborar como guarda de seguridad; sin embargo, de la muestra aplicada se observa es mínimo el personal que están en las edades mayor de 42 años; lo ideal es que los guardas de seguridad estén en un rango de edad promedio de 22 a 42 años, teniendo en cuenta que deben desarrollar actividades tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros.

Tabla 2. Número de hijos de los colaboradores del área operativa.

N° de Hijos	Encuestados	Porcentaje
0	45	23%
1	55	29%
2	52	27%
3	35	18%
4	5	3%
Total	192	100%

Fuente: La Presente Investigación 2018.

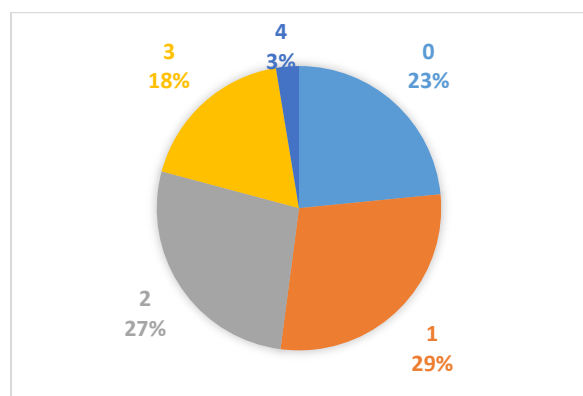


Figura 2. Distribución porcentual que indica el número de hijos de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

De 192 personas encuestadas el 29% tiene un promedio de 4 hijos, seguido de un 27% con dos hijos, un 23 % sin hijos, un 18% 3 hijos y finalmente el 3% 4 hijos, lo que indica que un 77 % de colaboradores tienen hijos.

Se puede observar que en los colaboradores que tienen hijos, un factor predeterminante en su jornada de trabajo es el tiempo, ya que no queda otra alternativa que sacrificar el tiempo de estadía con sus hijos y laborarlo, exponiendo su familia a un riesgo continuo por malas compañías, redes sociales, violencia entre otros. Seguridad del Sur Ltda., busca para los colaboradores, un equilibrio de vida familiar y laboral donde los guardas puedan compartir tiempo con su familia y resolver las diferentes situaciones que se presentan en su cotidianidad, haciendo que la carga de estrés disminuya.

Tabla 3. Estado civil de los guardas de seguridad en el área operativa.

Estado Civil	Encuestados	Porcentaje
Soltero	82	43%
Casado	54	28%
Unión Libre	45	23%
Divorciado	4	2%
Otro	7	4%
Total	192	100%

Fuente: La Presente Investigación 2018.

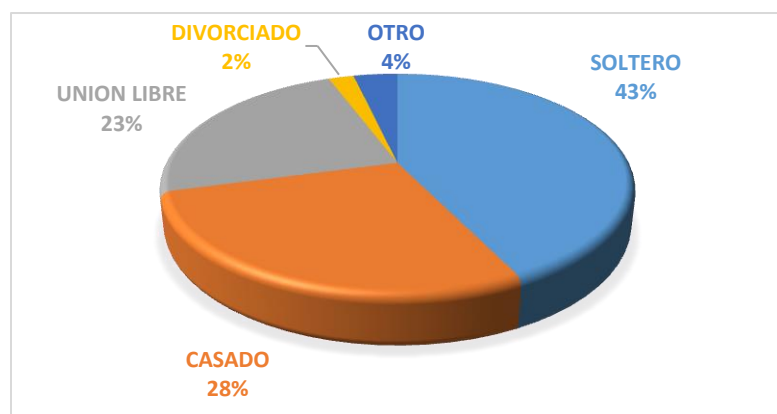


Figura 3. Distribución porcentual que indica el estado civil de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

De 192 encuestados el 43% son personas solteras, el 28% casados, el 23% unión libre; 4% otro y finalmente 2% divorciados, lo que indica que la mayoría son personas comprometida y tiene conformada una familia.

La soltería en el campo laboral de la seguridad privada es considerada un factor de compromiso según Nicolás Mutis, Gestor de seguridad y salud en el trabajo, ya que el colaborador tiene mayor disponibilidad y no presenta compromisos familiares que requieran horarios flexibles.

Seguridad del Sur Ltda., debe realizar procesos de selección en el talento humano donde los puestos de mayor compromiso estén ubicados el personal de estado civil soltero con el ánimo de disminuir los altos niveles de ausentismo laboral.

Tabla 4. Ubicación por comuna de residencia en los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Comuna	Encuestados	Porcentaje
Comuna 1	5	2%
Comuna 2	13	7%
Comuna 3	23	12%
Comuna 4	32	17%
Comuna 5	27	14%
Comuna 6	17	9%
Comuna 7	6	3%
Comuna 8	13	7%
Comuna 10	22	11%
Comuna 11	13	7%
Corregimiento	14	7%
Municipio	7	4%
Total	192	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

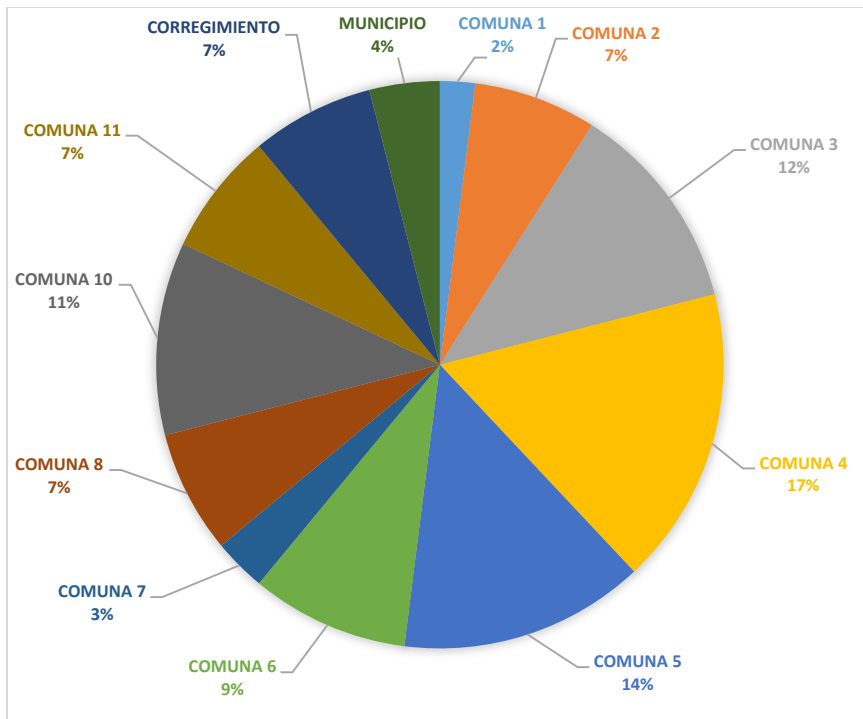


Figura 4. Distribución porcentual que indica la residencia por comuna de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

En la gráfica podemos observar que el 17% habitan en la comuna No. 4, el 14% habitan en la comuna No. 5, el 12% comuna No.3, el 11% habitan en la comuna No. 10, el 9% habitan en la comuna No. 6, el 7% habitan en la comuna No. 8, 11 y en el sector rural respectivamente, el 4% en diferentes municipios del departamento de Nariño y un 2% en la comuna No.1.

Considerando que el municipio de Pasto tiene una expansión territorial pequeña y la mayoría del sector comercial y salud donde se presta el servicio de vigilancia privada están ubicadas en la comuna No.1 y el porcentaje más alto de los colaboradores habitan en la comuna 4, 5, 3 y la 10 que son las comunas más distantes del sector céntrico de la ciudad.

El área operativa de la organización debe buscar que sus colaboradores, tengan una ubicación estratégica entre su puesto de trabajo y su lugar de residencia, que permita mayor comodidad, compromiso y puntualidad frente al servicio que la empresa presta.

Tabla 5. Nivel de estudios de los colaboradores del área operativa.

Estudios	Encuestados	Porcentaje
Primaria	33	17%
Secundaria	89	46%
Profesional	9	5%
Técnico	47	24%
Tecnólogo	14	7%
Total	192	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

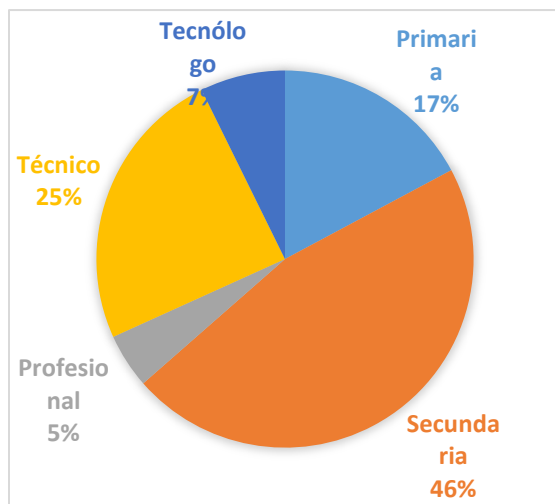


Figura 5. Distribución porcentual que indica el estudio de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

Se aplicó la encuesta a 192 personas que corresponde al 100% de los encuestados, los cuales arrojan un resultado así: el 46% tiene un nivel de escolaridad básica secundaria, el 17% escuela primaria, el 25% técnico, el 7% Tecnólogo y un 5% Profesional, lo que permite identificar que de la muestra aplicada a la Empresa la mayoría son bachilleres.

Teniendo en cuenta que uno de los requisitos para el ingreso como guarda de seguridad es contar con un nivel de escolaridad de básica secundaria, la empresa si está cumpliendo con este parámetro, aunque un 17% está por debajo de este nivel.

Es importante realizar programas de capacitación en el área operativa, que sea un incentivo para los colaboradores como también implementar planes de estudio que se conviertan en una técnica innovadora para conservar el capital intelectual, orientando a los trabajadores a emprender planes de estudio y carrera, donde identifiquen sus competencias, brindándoles ascensos en los puestos de trabajo indicados, siendo una fuente de motivación para el talento humano de la empresa y oportunidad para el crecimiento de la organización.

Tabla 6. Género de los colaboradores de Seguridad del Sur Ltda.

Género	Encuestados	Porcentaje
Masculino	146	76%
Femenino	46	24%
Total	192	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

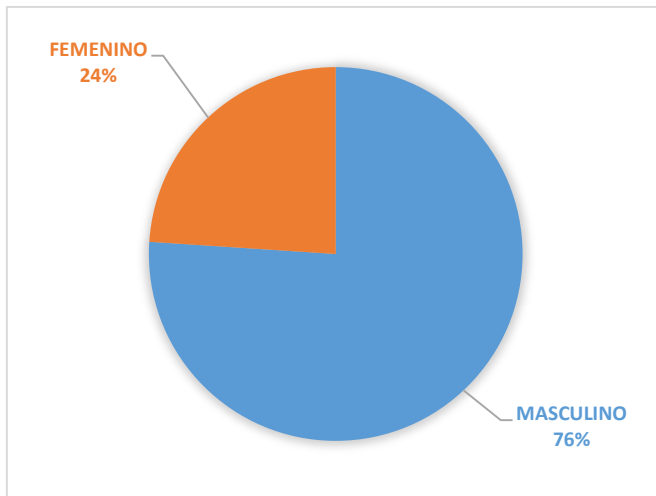


Figura 6. Distribución porcentual que indica el género de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

Por medio de la gráfica se puede observar que el 76% de la muestra encuestada corresponde al género masculino y un 24% al género femenino; lo que significa que es muy bajo el porcentaje de participación del género femenino en las prestaciones servicio como guarda de seguridad.

En general siempre ha existido mayor presencia del género masculino en el sector de vigilancia y seguridad privada; la empresa da la oportunidad al género femenino de prestar el mismo servicio y son ellas las que tienen mayor esfuerzo y compromiso para demostrar que están en igualdad de capacidad que sus compañeros y así conseguir el mayor nivel de reconocimiento.

Aunque en la empresa el género femenino aun es minoría, las mujeres avanzan firmemente debido a que su desempeño suele ser mejor.

Tabla 7. Puntualidad en el puesto de trabajo.

Puntualidad en llegada al puesto de trabajo	Encuestados	Porcentaje
Si	169	88%
No	23	12%
Total	192	100%

Fuente: la presente investigación 2018.

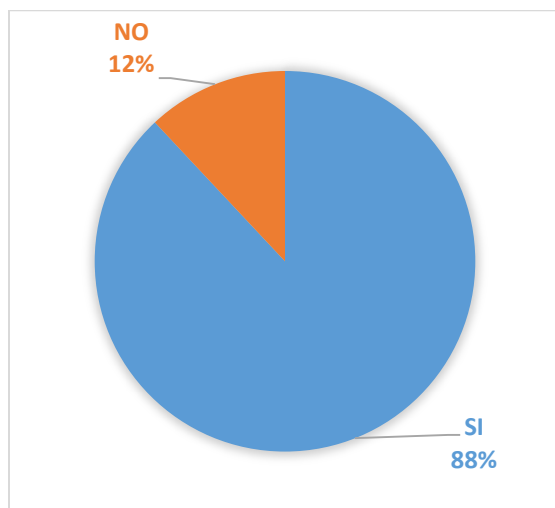


Figura 7. Distribución porcentual que indica la puntualidad para asistir al puesto de trabajo de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

En la gráfica se puede observar que del 100% de los encuestados, el 88% llegan con puntualidad a sus puestos de trabajo y un 12% no es puntual:

Una de las políticas de calidad de la empresa Seguridad del Sur Ltda., es la puntualidad; se observa que solo el 12% de la muestra encuestada no cumple, lo que significa que la mayoría de los colaboradores prestan un servicio a la empresa cliente con la puntualidad que se requiere. La empresa debe tener mayor coordinación en los diferentes tipos de servicio que presta para poder estar a tiempo en la empresa cliente, demostrando calidad en la importancia que representa y el compromiso que se tiene frente a ellos.

Tabla 8. Ausentismo por eventos personales en los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Ausencias personales	Encuestados	Porcentaje
Si	98	51%
No	91	47%
No Aplica	3	2%
Total	192	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

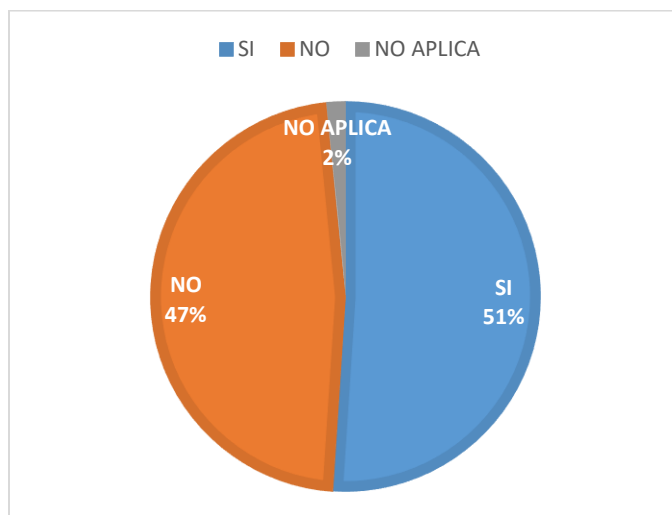


Figura 8. Distribución porcentual que indica si los eventos personales han sido motivo de ausencia en su puesto de trabajo en los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

La gráfica demuestra que el 51% de los colaboradores encuestados afirman que se ausentan del puesto de trabajo por eventos personales, el 47% indica que estos eventos personales no han sido motivo para ausentarse del puesto de trabajo y un 2% respondió que no aplica. En consideración con esta gráfica se puede observar que existe un equilibrio, cuando se trata del ausentismo por eventos personales, debido a que algunos colaboradores consideran más importante la familia.

Seguridad del Sur Ltda, debe generar un equilibrio entre el aspecto laboral y familiar, ya que el bienestar y la calidad de vida de los colaboradores radica netamente en este balance, organizando programas que permitan planear actividades que llevan a cabo diariamente de acuerdo a sus horas de trabajo.

Tabla 9. Impacto económico que genera el ausentarse del puesto de trabajo.

Impacto de ausentismo	Encuestados	Porcentaje
Si	134	70%
No	38	20%
No Aplica	20	10%
Total	192	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

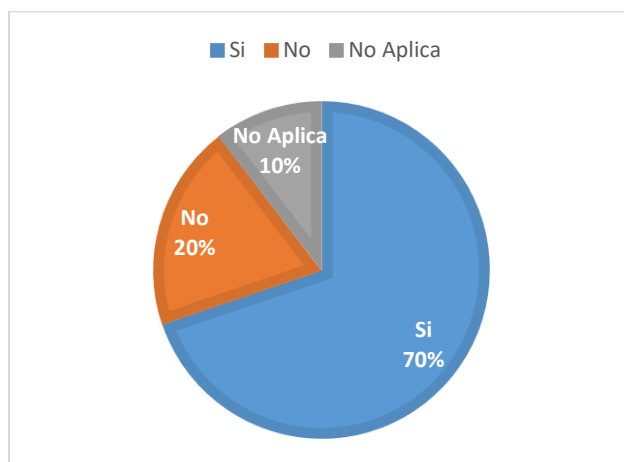


Figura 9. Distribución porcentual que indica si el ausentarse del puesto de trabajo ha generado impacto en el pago de su salario de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

La gráfica anterior permite identificar que del 100% de encuestados, el 70% respondieron que el ausentarse del puesto de trabajo ha generado impacto en el pago de su salario, el 20% indica que no ha sido afectado y un 10% respondió que no aplica.

El ausentismo laboral afecta económicamente tanto a la empresa como a sus trabajadores por tal motivo la empresa debe caracterizar los factores del ausentismo laboral a través de un formato escrito de permiso, dando solución a los diferentes problemáticas que son motivo de ausentismo laboral, es por ello que Karina Hernández de la Revista Expansión, dice que para disminuir el ausentismo se recomienda flexibilizar horarios y hacer revisiones médicas gratuitas, además que asignar una persona que vigile las causas de las inasistencias como medidas preventivas para generar mayor compromiso y lealtad permitan minimizar dicho fenómeno.

Tabla 10. Factores que afectan el ausentismo laboral.

Factores afectan asistencia al puesto de trabajo	Encuestados	Porcentaje
Transporte	87	22%
Distancia para trasladarse a su puesto de trabajo	40	10%
Inconformidad en el puesto de trabajo	21	5%
Falta de motivación económica	41	10%
Escasa comunicación con su jefe inmediato	27	7%
Horario de trabajo	38	9%
Tiempo de descanso	62	15%
Descontento con la remuneración salarial	23	6%
Problemas familiares	40	10%
Actividades Sociales	25	6%
Total	404	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

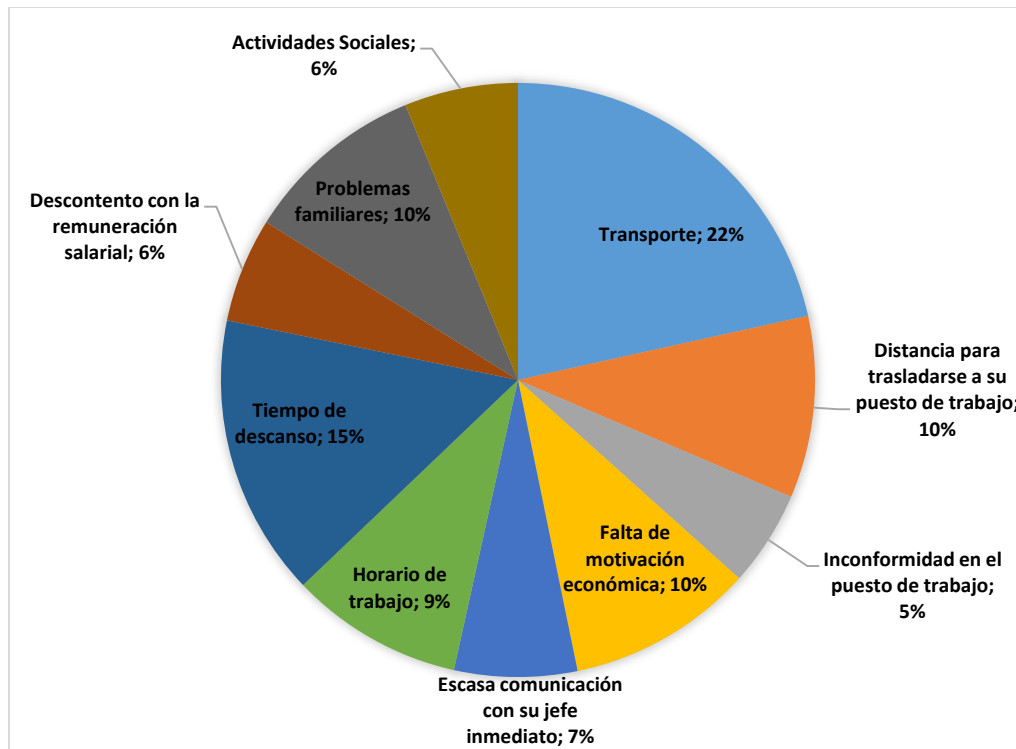


Figura 10. Distribución porcentual que indica los factores que afectan la asistencia al trabajo de los colaboradores del área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

En la gráfica se puede observar que del 100% de los encuestados, el 22% considera que un factor para asistir al puesto de trabajo es el medio de transporte, 15% considera que el tiempo de descanso es muy limitado, el 10% la distancia entre su lugar de residencia y puesto de trabajo, falta de motivación económica y problemas familiares, 9% el horario de trabajo, 7% escasa comunicación con su jefe, 6% descontento con su remuneración salarial y actividades sociales y por ultimo un 5% en inconformidad con el puesto de trabajo.

La empresa no puede controlar al 100% la ausencia de sus colaboradores, pero si se pueden llevar a cabo medidas que reduzcan dicho problema dando a conocer claramente los objetivos organizacionales, conociendo de mejor manera a sus empleados y valorando su esfuerzo, así poniendo atención cuando la ausencia es repetitiva, además de ello motivarlos ofreciéndoles buenas condiciones laborales para que así sientan que la empresa se preocupa por el bienestar y reconociendo sus logros.

Tabla 11. Factores afectados por el ausentismo laboral.

Afectados por ausentismo	Respuestas	Porcentaje
A mí mismo	100	36%
A mi familia	61	22%
Al compañero de trabajo	40	15%
Al cliente	30	11%
A la empresa donde trabajo	43	16%
Otros		
Total	274	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

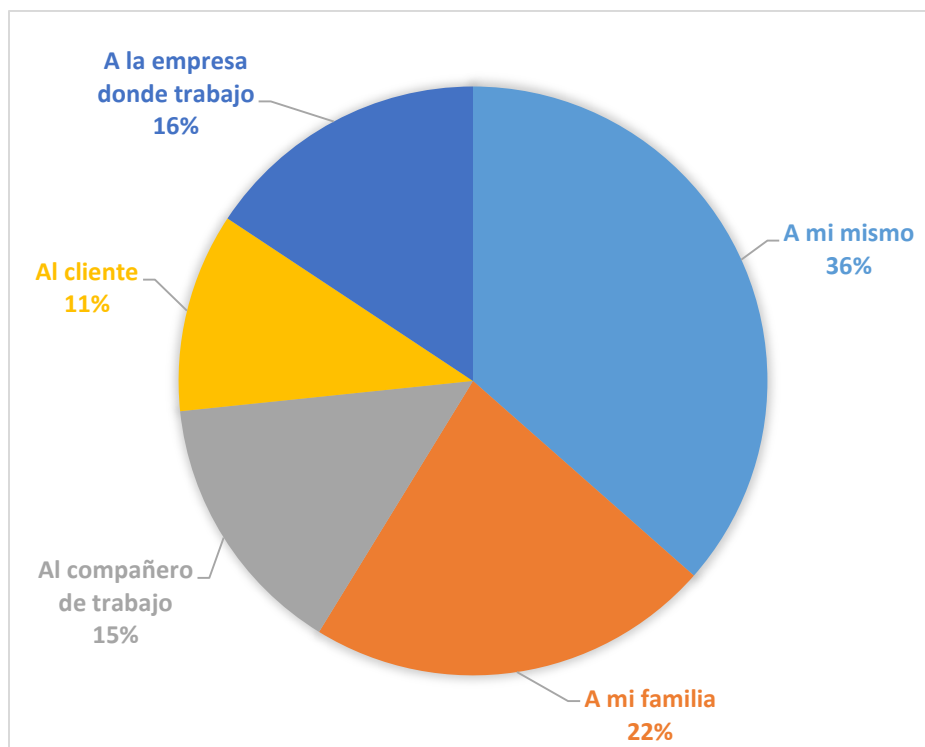


Figura 11. Distribución porcentual que indica quien se ve afectado cuando se ausenta en el puesto de trabajo en Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

La grafica demuestra que el 36% de los encuestados afirman que al producirse ausentismo en su puesto de trabajo quien se ve afectado es el individuo, el 22% la familia, el 16% la empresa donde trabaja, el 15% al compañero de trabajo y por último el 11% al cliente.

El ausentismo laboral es considerado un problema común desde el punto de vista de la empresa este impide operar con eficiencia y ocasiona numerosos problemas en la organización siendo uno de ellos la falta de personas que realicen el relevo para cubrir el puesto ausentado, desde el punto de vista del trabajador se ve afectado su nómina, su familia y de una u otra manera el compañero de trabajo, Seguridad del Sur Ltda., debe aplicar una medida de control para poder ofrecer a sus trabajadores mayor equilibrio en sus horarios de trabajo adaptándose a los servicios requeridos por la empresa cliente.

Tabla 12. Motivos de ausentismo laboral los últimos 3 meses en el área operativa de Seguridad del Sur Ltda.

Ausentismo los últimos 3 meses	Encuestados	Porcentaje
Accidente	3	1%
Asuntos Familiares	60	31%
Asuntos Personales	37	19%
Calamidad domestica	5	3%
Cirugía	1	1%
Distancia de puesto de trabajo	2	1%
Enfermedad General	34	18%
Enfermedad Familiar	1	0,5%
Mala comunicación	1	0,5%
Ninguno	42	22%
Transporte	6	3%
Total	192	100%

Fuente: La presente investigación 2018.

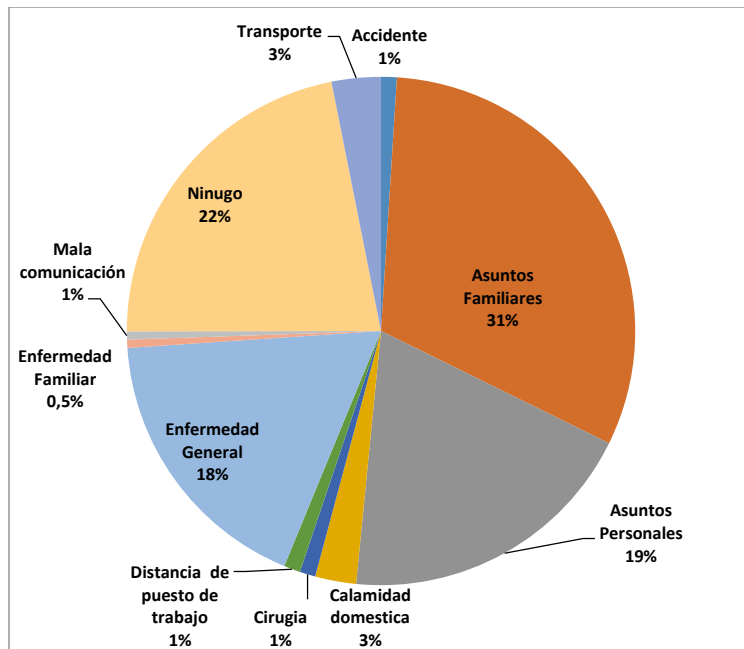


Figura 12. Distribución porcentual que indica los motivos de ausentismo en el puesto de trabajo los últimos 3 meses en Seguridad del Sur Ltda.

Fuente: Presente investigación 2018.

Seguridad del Sur Ltda., debe conocer las preferencias de fuerza laboral para así poder determinar que motiva a sus colaboradores en el trabajo, para poder construir estrategias que permitan minimizar el ausentismo, analizando que tipo de incentivos se podrían entregar por tema de horarios semanas laboradas, entre otros. El factor que mayor incidencia tiene para que sus colaboradores presenten ausentismo en su puesto de trabajo es los asuntos familiares, que como se mencionó anteriormente la organización debe proponer estrategias integrales que permitan a sus colaboradores tener estabilidad y equilibrio entre su trabajo y vida personal.

Comentarios

Los comentarios que se recibió por parte de la población encuestada se encontró: mayor comprensión familiar, respeto por días de descanso, vacaciones, cambios de horario y comprensión en aspectos familiares, teniendo en cuenta estos factores Seguridad del Sur Ltda., debe adaptarse a una cultura de cambio donde se debe priorizar en el bienestar de su fuerza laboral, con el ánimo de ofrecer un servicio de calidad y por parte de los guardas recibir mayor sentido de pertenencia en sus labores.

Capítulo II

2. Análisis de factores para reducir el ausentismo laboral en la empresa Seguridad del Sur Ltda.

De acuerdo a los resultados arrojados en la investigación, la propuesta para disminuir el ausentismo laboral en la empresa SEGURIDAD DEL SUR LTDA., es la siguiente:

Se establece que, en la empresa de SEGURIDAD DE SUR LTDA., existe un porcentaje considerable de ausentismo, impactando de manera directa en la operación de la misma en diferentes aspectos como:

- Pérdidas monetarias significativas
- Productividad
- Servicio al cliente deficiente
- Sobrecarga de trabajo
- Horarios extensos

Según las versiones de los supervisores y encargados de la organización, se determina que las razones por las cuales no asisten los guardas a sus labores son varias, destacándose entre las más relevantes los problemas para transportarse, los horarios de trabajo, problemas de salud a nivel personal y familiar, viajes, entre otras; por estas razones se considera importante realizar un plan de acción que permita reducir a un menor porcentaje el ausentismo y mitigar el problema.

La siguiente propuesta toma aspectos importantes como: Activación y creación de nuevos incentivos que motiven al guarda a presentarse a sus labores según se ha programado, lo que generará beneficios para la empresa y el trabajador; ofrecer al guarda un lugar de trabajo confortable, saludable y atractivo para que realice sus tareas con el menor riesgo posible.

2.1 Análisis de los Beneficios de implementación

(EMPRESA) Medir y definir cuándo es el mejor momento para la implementación del esquema de beneficios y su duración, esto puede ser una campaña de motivación continua durante todo el año, un esquema de recompensas para cierta época.

Tener y mantener una buena comunicación interna, es un elemento clave que permite acercar las plataformas de recompensas y reconocimientos a los empleados.

2.2 Análisis de los Costos de Implementación

Cuando los colaboradores presentan ausencia en sus labores, la organización deberá asumir los costos directos, como turnos extras; además el ausentismo, afecta la calidad y productividad en la atención a los clientes.

En los servicios muy especializados se deben contar con colaboradores disponibles para que en caso de una necesidad ellos puedan cubrir los turnos que no tienen relevo, generando así costos directos ya que detrás del ausentismo excesivo puede haber costos indirectos. Un ejemplo de los costos del ausentismo: (promedio de ausencias 3 funcionarios diarios).

1. Llamadas telefónicas para buscar colaboradores de relevo.
2. Turnos extras (depende el número de colaboradores ausentes)
3. Tiempo en analizar los turnos dos (2) horas
4. Tiempo en entrevistas al realizar la toma de decisión
5. Hacer los registros e informes
6. Costos de las llamadas internas
7. Casos de ausentismo por incapacidades médicas

La gerencia deberá transformar operacionalmente su respectivo análisis, los datos de los costos monetarios, los resultados de estos costos resultan importantes y principalmente para justificar, el porqué del control ante el grave problema de ausentismo; como también nos facilita

llevar el mensaje de sensibilización. Es necesario que la empresa cuente con informes computarizados de ausentismo, así contar en todo momento con información fácil, completa y actualizada con el menor costo posible.

2.3 Costos del plan de incentivos

El Plan de Incentivos tendrá un costo mensual de \$350.00 mil pesos, distribuidos de la siguiente manera:

Premios:

Domingos Libres	\$26.000
Boletos de Cines	\$10.000
Cupones de Comida	\$60.000
Cena Familiar	\$ 50.000
Bonos de Regalo	\$ 50.000
Incentivos por desempeño	\$30.000
TOTAL	\$ 226.000

Capítulo III

3. Desarrollo de estrategias para reducir el ausentismo laboral en la empresa Seguridad del Sur Ltda.

3.1 Programa de mejoramiento continuo

Toda persona que atiende público debe recibir entrenamiento orientado al cliente, es por eso que los programas de capacitación y adiestramiento juegan un papel importante en el desarrollo de la cultura de servicios al cliente.

El adiestramiento de los colaboradores de la empresa desde su ingreso a la misma es fundamental para el logro de los retos planteados, pero de igual manera se debe desarrollar una capacitación de mejoramiento continuo a los colaboradores para lograr la excelencia deseada. Este mejoramiento continuo debe hacerse en los aspectos de seguridad que corresponda a cada cliente en particular por actividad económica. Por ejemplo, a los colaboradores que se desempeñan en los bancos instruirlos sobre seguridad bancaria, seguridad de valores, falsificación de documentos de valor y otros temas que contribuyan a que el negocio al cual le brinda seguridad, prospere y crezcan.

Con este plan de mejoramiento continuo, se busca reforzar los conocimientos y destrezas de los colaboradores en cada una de las ramas o servicios en el cual se desempeña, logrando con esto, brindar a los clientes un servicio de calidad y un valor agregado para los clientes.

Este programa de capacitación deber ser desarrollado conjuntamente entre el personal de Recursos Humanos con el encargo de cada servicio que ofrece la organización y tomando en consideración también las necesidades de los clientes.

Un buen entrenamiento creará un efectivo, valioso y poderoso programa de servicio que beneficiará a la organización entera.

3.2 Diseño y Análisis del Plan de Incentivo

El objetivo principal consiste en lograr un mayor compromiso por parte del colaborador hacia la empresa, así como optimizar y elevar la productividad de los mismos, reducir los niveles de ausencias, las novedades en los puestos por negligencia y elevar el desempeño de los guardas en los puestos.

El área de Recursos Humanos desea presentar a consideración de la Gerencia General un Plan de Incentivos encaminados a mejorar el rendimiento y desempeño de los guardas.

Básicamente el Plan de Incentivos surge de la necesidad de preparar un plan formal de Incentivos que vaya más allá de incentivar monetariamente a algunos trabajadores que se encuentran laborando en determinados puestos.

Para que el personal sea productivo y se sienta satisfecho y motivado el desempeño eficiente debe ser altamente valorado y recompensado.

El enriquecimiento del puesto, es un enfoque para el rediseño de puestos para incrementar la motivación intrínseca y la satisfacción en el empleo. La competencia y las cooperaciones se pueden considerar como incentivos, la competencia requiere que cada individuo realice un mejor trabajo que el que se encuentra al lado.

Para ser eficaces, las recompensas y/o estímulos debe ser otorgadas tan pronto como se logra el desempeño o el resultado esperado porque las recompensas que se demoran semanas o meses no lograr motivar a los empleados, por el contrario, la empresa pierde credibilidad.

La cooperación requiere que las personas contribuyan con esfuerzos iguales y máximos hacia la obtención de una meta común. La competencia y la cooperación no son mutuamente exclusivas, sobre todo cuando los individuos cooperan en grupos para competir con otros grupos; las recompensas en un programa de incentivos son una forma positiva en que una organización reconozca y respete los esfuerzos o logros de los empleados.

En la empresa Seguridad del Sur Ltda., para el personal de Operaciones, que en el transcurso de un mes hayan tenido un buen desempeño en sus labores o actos destacados, se harán merecedores de algún incentivo por parte de la Empresa.

Los guardas merecedores de Incentivos serán seleccionados en base a las siguientes categorías:

3.3 Colaboradores del mes

Definiremos al guarda del mes, según Bob (2002) como aquella persona que haya mostrado una conducta sobresaliente en cuanto a su puntualidad, responsabilidad desempeño y cooperación para con la Empresa.

Mediante la implementación de este programa se busca fomentar un ambiente de sana convivencia y reconocimiento mutuo entre los empleados, una buena actitud frente a las actividades que se realizan cada día en busca de la superación personal y la excelencia; además fortalecer el sentido de pertenencia hacia la institución; mensualmente se escogerán un total de 10 guardas por mes. Los criterios utilizados para el programa de premios pueden tener mucho que ver con la efectividad del programa, el guarda del mes podrá recibir los siguientes Incentivos:

- Constancias de Felicitaciones
- Premios: Camisetas, Llaveros, Vasos, otros.

3.4 Incentivos por puesto

Los incentivos por puestos se otorgan principalmente de los Jefes de Grupos y aquellos guardas localizados en puestos conflictivos y/o de mayor complejidad que requieren mayor esfuerzo por parte del colaborador.

3.5 Incentivos por desarrollo

Se otorgará incentivos a aquellos guardas que hayan realizado una labor en extremo sobresaliente y se destaquen por su cooperación y compromiso hacia la Empresa, se escogerán un total de 2 guardas sobresalientes por desempeño en el transcurso de un mes. Los guardas escogidos por desempeño sobresaliente, recibirán los siguientes incentivos:

- Constancias de Felicitación
- Premios
- Dinero en efectivo por un valor de \$50.000

3.5.1 Cumpleaños del mes

Se considera cumpleaños del mes, a todo el personal que celebra su nacimiento en el transcurso del mes, este reporte debe ser proporcionado por el Departamento de Recursos Humanos.

Los Cumpleañeros recibirán los siguientes incentivos:

- Tarjeta de Felicitación
- Premios
- Llaveros
- Vasos
- Dulce de Cumpleaños

3.5.2 Guardas con asistencia perfecta en el mes

Se considera guardas sin ausencias, aquellos Agentes que en el transcurso un mes no se hayan ausentado de sus labores, por ningún motivo: incapacidades, permisos, ausencias, suspensiones, etc. Durante el mes se seleccionarán a 5 unidades que hayan cumplido con las disposiciones arriba mencionadas, por lo cual los guardas sin ausencias podrán recibir los siguientes incentivos:

- Constancias de Felicitación
- Premios
- Domingo libre pagado o cualquier otro día de la semana
- Cupones de comida
- Cena familiar
- Bonos de regalos.

3.5.3 Publicación en el Boletín informativo

En el boletín informativo mensual que se ha de hacer llegar a los guardas, es precisamente con la finalidad de informar los acontecimientos más relevantes de interés para la organización en general y presentar sobre quienes han sido las guardas acreedoras de los incentivos por parte de la Empresa, para la implementación de este Boletín Informativo se debe seguir los siguientes pasos:

Recopilar información de interés con los diferentes departamentos.

Realizar este boletín Informativo, una vez al mes y entregarlos en sobre de pago, para que llegue a las manos de todo el personal y así asegurar que la información les llegue a todos oportunamente.

Las informaciones que han de aparecer en el Boletín serán de Interés para todos los miembros de la Empresa (Novedades, éxitos, casos de negligencia., etc.)

3.6 Criterios de evaluación del plan de incentivo

La búsqueda de una metodología de evaluación del desempeño que sea capaz de mejorar la interacción entre el empleado y la empresa para el logro de un beneficio mutuo, posibilitando la creación de las condiciones para un adecuado desempeño, medido en términos de esfuerzo, capacidad y percepción de su rol en la empresa, de parte del trabajador, y de factores del entorno, es uno de los retos más importantes del profesional de recursos humanos. Comparar resultados

esperados con resultados efectivos para identificar puntos fuertes, débiles y medidas correctivas, contribuyendo con ello al logro de los objetivos empresariales.

La evaluación adecuada busca mejorar el desempeño, desarrollar posibilidades, permitir la distribución de recompensas y el conocimiento del potencial del trabajador, los resultados de las evaluaciones del desempeño constituyen el termómetro de las condiciones humanas de la organización.

Todos los planes de incentivos para los empleados tienen propósitos o metas similares; estos tratan de estimular conductas que lleven al logro de metas, individuales u organizacionales que estén significativamente por encima y más allá de las responsabilidades laborales normales.

Para la evaluación de las categorías consideradas en el Plan de Incentivos, se tomarán en cuenta los siguientes criterios:

3.6.1 Comité de evaluación

El Comité de Evaluación, tiene el objetivo fundamental de dotar de una herramienta técnica que permita evaluar el desempeño del colaborador administrativo a efectos de innovar procesos, mejorar la eficiencia, eficacia y el mejoramiento de la atención a los clientes internos y externos. El Comité es el responsable de establecer las metas y objetivos, anuales y de largo plazo, para los funcionarios clave elegidos, se encuentren alineados con los intereses de los accionistas y el desempeño corporativo.

El Comité de evaluación estará conformado por las siguientes personas:

Jefe de Operaciones

Conoce a fondo el desempeño de los guardas a través de los informes de supervisor y del radio operador, adicional se mantiene en contacto con los problemas personales de los guardas; el Jefe de Operaciones será el encargado de convocar a los otros miembros del Comité de

Evaluación para realizar el análisis de los candidatos, su único propósito es encontrar modos para hacer a la compañía más productiva proporcionando métodos efectivos para las operaciones de la empresa. Los guardas seleccionados se deberá entregar sus nombres al Departamento de Recursos Humanos a más tardar los primeros cinco días de cada mes, para su posterior publicación en el mural Informativo y otros medios de comunicación de la Empresa, la reunión será los 15 de cada mes.

Supervisor

Conoce al guarda en el campo, como se presenta personalmente a realizar sus funciones, se encuentra en mayor contacto con ellos, el supervisor de seguridad debe ser capaz de inspirarle a sus subordinados el "amor al arte" por la tarea que realizan, haciéndoles entender que es excepcionalmente importante. Esto se trata de un serio esfuerzo de carácter "educacional", en el que no sólo se debe enseñar las técnicas del servicio de vigilancia sino surgir en los hombres - que muchas veces no le dan la debida importancia a la actividad que desempeñan- valores y sentimientos de profesionalismo y búsqueda de la perfección en lo que hacen.

El supervisor, obligatoriamente tiene que preocuparse por los resultados del trabajo, y según los conceptos de calidad vigentes, debe esmerarse para que esos resultados sean cada vez mejores.

Radio Operador

Evalúa el grado de cooperación de la unidad, es la persona encargada de ser el moderador de las comunicaciones por vía radio y de analizar y canalizar las llamadas de emergencia en forma oportuna. Recibir y realizar reportes por radio, checar entradas.

3.6.1 Jefe de recursos Humanos

- Suministra la estadística.
- Mecanismo de elección

Los guardas seleccionados para hacerse acreedoras de incentivos deberán cumplir con los siguientes criterios:

Agentes del Mes

Los programas de premios del empleado del mes se basan con frecuencia en criterios amplios, que incluyen las categorías de trabajo en equipo, estar más allá de las expectativas, ser un modelo a seguir, marcar la diferencia, solucionar problemas de manera innovadora y cometer una "acción distinguida".

Cuando se maneja bien los programas del empleado del mes, estos ayudan a honrar y celebrar a los miembros sobresalientes del personal que de alguna manera han demostrado excelencia en su ética de trabajo.

Los guardas seleccionados como "Guardas del Mes", deberán cumplir con los siguientes requisitos:

Responsabilidad y Desempeño

Será evaluado en base a la capacidad que tenga la persona para cumplir con las normas del puesto, el grado de confianza se le pueda tener al guarda y la actitud de la misma hacia las novedades ocurridas en el puesto, con ello se logra determinar cuáles son los buenos empleados, se identifica las virtudes de los trabajadores para otros cargos, con esto obtenemos una visión más amplia sobre el potencial desarrollo de ese recurso humano en el cargo.

Puntualidad

Un factor directamente relacionado con el tiempo es la puntualidad, el hábito de ser puntual permite aprovechar el uso del tiempo productivo y por supuesto del tiempo de ocio. El valor de la puntualidad es la disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones. La puntualidad en el puesto de trabajo es una obligación del trabajador respecto a su empleador.

Para que haya buen cumplimiento con la jornada de trabajo el colaborador debe asistir en forma puntual; cuando los empleados son puntuales, el lugar de trabajo funciona mucho más como un todo. El guarda escogido no debe haber ocasionado problemas en el servicio por impuntualidad. Como haber faltado, llegado tarde, sin el permiso requerido por la Empresa.

Cooperación

Es el resultado de una estrategia aplicada en el proceso o trabajo desarrollado por grupos de personas o instituciones, que comparten un interés u objetivo preestablecido, en donde generalmente son empleados métodos o mecanismos de acción que facilitan la consecución de la meta u objetivo propuesto. El trabajo cooperativo no compite, sino que suma fuerzas hacia el objetivo; el guarda escogido deberá mostrar sumo interés en su trabajo y alto grado de cooperación y disponibilidad en la realización de apoyos, dobles y horas extras.

Incentivos por Desempeño

Los criterios que serán tomados en cuenta para escoger los guardas sobresalientes por desempeño son las siguientes:

- Actos sobresalientes relacionados con el desempeño de su puesto: Capturas, reporte de novedades, entre otras.
- Grado de satisfacción del cliente con respecto al desempeño del colaborador.
- Grado de confianza y cooperación del colaborador hacia la Empresa.
- Actos sobresalientes de honestidad, satisfacción al cliente, enaltecer la imagen de la Empresa, entre otros.
- Guarda sin Ausencia en un Mes

Se tomarán en cuenta aquellos colaboradores que no se hayan ausentado por ningún motivo: Incapacidades, faltos sin motivo, licencias, permisos, otros en el transcurso de un mes. Este reporte deber ser proporcionado por el Departamento de Recursos Humanos.

3.7 Mecanismos de la implementación

Para implementar el Plan de Incentivos, hay que tomar en cuenta lo siguiente:

3.7.1 Controles de ausentismo

Para asegurar el éxito, es necesario establecer ciertos controles que permitan determinar, entre otras cosas, la cantidad de ausencias que se producen por el colaborador, así como la cantidad de horas pagadas y demás cifras estadísticas mensuales.

A través del control de ausentismo, el empleador podrá optimizar el rendimiento de su empresa verificando la causa de la no concurrencia al trabajo por parte del empleado.

La oficina y funcionarios que participan en el control del programa y la forma como lo ejecutan son:

3.7.2 Departamento de Recursos Humanos

El departamento de recursos humanos es el responsable de la gestión de los recursos humanos de la organización, y se encuentra formado por un conjunto de personas que se organizan en la empresa para conseguir los siguientes objetivos: seleccionar y formar a las personas que la empresa necesita, proporcionar a los trabajadores los medios necesarios para que puedan ejercer su trabajo para que el trabajador satisfaga sus necesidades.

Este departamento es el que lleva el mayor peso sobre el control de plan porque es el que produce las estadísticas relacionadas con el mismo, como son: La cantidad de ausencias por colaborador, sección y las horas ausentes, las horas pagadas; y, es el que fija la cuota, diseña y controla todo el programa. Entre los controles que ejercerá este departamento se pueden mencionar:

Informe sobre productividad, en el que aparecerá lo siguiente:

Nombre del departamento.

Cantidad de colaboradores que tiene el despacho durante el mes, divididos en cuanto a tiempo completo, tiempo parcial, indicando en cada caso las horas que trabajan por semana y por mes.

3.7.3 Supervisores

El supervisor es tal vez uno de los más importantes elementos de control que puedan contribuir a minimizar los efectos del ausentismo, debido a que a él le corresponderá vigilar de cerca la asistencia, felicitar a aquellas unidades que no se ausentan, así como llamar la atención, amonestar o solicitar suspensiones o destituciones a los que incurran en esta falta; así mismo, es el más afectado cuando se producen ausencias, debido a que debe hacer los ajustes para cubrir las, solicitándoles favores a las unidades para que trabajen horas extras; y, es quien recibe las reprimendas cuando su unidad no produce lo suficiente debido al ausentismo.

3.7.4 Jefes de Departamentos

Estos funcionarios son los encargados de vigilar el cumplimiento de las políticas sobre ausentismo al trabajo de la Empresa, reciben también elogios cuando la producción es buena y reprimendas cuando es deficiente; por consiguiente, deben vigilar muy de cerca las actuaciones de los supervisores y todos los colaboradores, en cuanto a la asistencia y, juegan un papel muy importante en el cumplimiento eficiente del programa de control del ausentismo, lo cual deben hacer a través del programa de control del ausentismo, y de las reuniones semanales o mensuales que ejecutan con los colaboradores, en donde siempre debe comentarse el plan y los resultados de su cumplimiento o no de la cuota por parte del personal; al cual se felicitará o censurará según los resultados.

3.7.5 La Junta Directiva

Es responsable del funcionamiento en todos los órdenes de la empresa, como responsable de la formación de las políticas de la Empresa; tiene el deber de aprobar el plan y de conocer su

desarrollo y cumplimiento de parte del Administrador, debe servir de enlace entre la sociedad y sus accionistas, y está llamada a garantizar el trato equitativo a todos los actores, la calidad de la información financiera y no financiera, la verificación de los requerimientos que en materia de gobierno corporativo sean exigidos por la ley o aquellos que hubieran sido adoptados voluntariamente por la compañía

4. Conclusiones

Al finalizar este proyecto, presentamos las conclusiones que son las experiencias vividas en el transcurso de este semestre. El proyecto tiene como finalidad presentar un plan de incentivos con miras a elevar la productividad de la empresa y minimizar el nivel de ausentismo dentro de la organización en estudio, motivado a que el ausentismo va en aumento constituyéndose en una problemática que presentan casi todas las empresas hoy en día, las cuales se detallan a continuación:

La implementación de planes de incentivos para mantener siempre motivado al talento humano, para que realice un buen desempeño dentro de sus funciones y disminuir el ausentismo.

Afectación de la calidad del servicio brindado y la percepción de los clientes hacia la organización.

La motivación del personal en función de combatir el ausentismo resulta un aporte valioso para lograr un mejor desempeño.

Mejorar el clima laboral optimizando una mejor relación de colaboradores con los mandos superiores.

Mejorar la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores

Realizar un análisis de la situación, tanto si lo hace desde una perspectiva preventiva, como si la hace desde una perspectiva correctiva.

Aplicar estrategias eficaces de lucha contra el ausentismo que incluyan políticas dirigidas a reforzar el compromiso de los empleados y la formación, especialmente dirigida a mandos intermedios.

Trabajo en equipo, reconocimiento de la labor cumplida y seguridad en el cargo que ocupan los empleados del estudio, mejoran el clima organizacional de la empresa, los colaboradores se sienten motivados, elevan el clima laboral y los induce a asistir al trabajo.

5. Recomendaciones

Se recomienda revisar el salario devengado por los colaboradores, por parte de los Directivos y la oficina de recursos humanos, ya que la organización cumple con el salario mínimo autorizado por Ley, horas extras, etc.; este se constituye en un factor importante para los colaboradores y por este motivo hay descontento.

Realizar el seguimiento a los procesos de capacitación que se lleva a cabo en cada área de la organización, esto permite que el personal genere sentido de pertenencia y su labor sea reconocida como clave fundamental de los procesos desarrollados.

Generar reconocimientos al personal por su labor y dedicación a la empresa; este tipo de incentivos pueden ser económicos o en especies, aplicando estrategias motivacionales donde se destaque a los mejores empleados en cada periodo y se le haga entrega de un premio por la labor realizada.

Continuar con el seguimiento y la intervención a los casos de los colaboradores que se ausentan con mayor frecuencia por motivos de tipo familiar o personal, esto permite generar un mayor control y a la vez apoyar a este tipo de trabajadores.

Fortalecer la Implementación del programa de seguridad y salud en el trabajo que ayude al mantenimiento de un buen equilibrio físico, psíquico y social de los colaboradores con el entorno, a través de estrategias de integración con sus compañeros de trabajo. Además, se convierte en un factor importante para fortalecer el plan de capacitaciones en el área de seguridad y salud en el trabajo (SST), debido a que la mayoría de los trabajadores se encuentran expuestos a riesgos de tipo público, lo que implica que si tienen un buen conocimiento de las normas de seguridad no sufrirán accidentes al realizar su labor.

Se recomienda implementar una política de ausencias para controlar los permisos por parte de los colaboradores, debido a que las ausencias planeadas son más fáciles de administrar y controlar los relevos.

Es importante tener en cuenta a los colaboradores que se destacan por su puntualidad y registran una excelente actitud de guarda de seguridad, proporcionando incentivos, ya que este reconocimiento generará una cultura de la puntualidad para todos.

Referencias Bibliográficas

Bautista I y Valencia S. (2015). Causas De Ausentismo Laboral En Los Trabajadores Del Área Administrativa Del Hospital San Andrés - E.S.E - De Tumaco, Durante El Primer Semestre De 2015.

http://bdigital.ces.edu.co:8080/repositorio/bitstream/10946/4202/2/Causas_Ausentismo_Laboral.pdf

Bernal T, C A.(2006) Metodología de la investigación para la administración económica humanidades y ciencias sociales, 2da edición. Pearson Education, México. Pág. 117

Caracol Radio (2017). Empresarios se declaran preocupados por alto número de ausencias laborales. http://caracol.com.co/radio/2017/11/22/economia/1511386504_118247.html

Puente, W. (2000) Portal de relaciones públicas: Técnicas de la investigación. Argentina, <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm> (22,11,2010)