



**“FACTORES MOTIVACIONALES PARA EL PERSONAL DE
SEGURIDAD”**

**AUTOR:
MANUEL GUILLERMO FONSECA MORA**

**DIRECTOR:
JULIA AURORA RIAÑO**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES Y ESTUDIOS POLITICOS
ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE LA SEGURIDAD
JUNIO 2016**

Tabla de Contenido

Resumen.....	3
Palabras Claves.....	3
Introducción.....	4
Conclusiones.....	25
Bibliografía Cybergraficas.....	27

Resumen

La motivación es el estímulo o impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento del personal, es una herramienta de vital importancia en el momento de desarrollar cualquier actividad hasta alcanzar el objetivo deseado. Esta puede ser generada por un motivo o una necesidad fisiológica, incluyendo factores emocionales que originan una actitud de emprendimiento y del querer lograr el éxito, las cuales pueden surgir en el entorno.

Hoy en día la motivación influye de manera directa en los guardas de seguridad, toda vez que desempeñándose en un buen clima laboral y bienestar, se obtiene más compromiso y excelentes resultados en el cumplimiento de cada de sus funciones logrando dejar en alto el buen nombre de la empresa y estabilidad del personal.

Palabras Claves: Motivación, policial, motivación intrínseca, motivación extrínseca, laboral, productividad, reconocimiento, Bienestar

Introducción

Gracias al equipo de personas comprometidas es posible alcanzar las metas y logros previstos dentro del plan de desarrollo y/o de gestión de una institución, por lo que la motivación forma parte de la gestión del talento humano, encontrando ésta como el motor de un trabajo de calidad y comprometido, dado que la motivación es la causa del por qué el ser humano actúa como actúa. En las agencias de seguridad se tienen motivaciones e intereses personales que al comienzo son innatos y más intrínsecos, como la vocación de servicio, el sentido altruista, la percepción que se tiene del oficio; poco a poco estos motivos se convierten en extrínsecos, haciendo que el personal se mantenga por la necesidad de estabilidad, la aspiración al reconocimiento y al ascenso, la afiliación a prestaciones y la ocupación laboral. Junto a las motivaciones están también los agentes desmotivadores como los riesgos profesionales, la falta de reconocimiento, el recibimiento de un trato apreciado como injusto o como deshumanizante de parte de los supervisores o de la comunidad en general, el horario laboral en jornadas de trabajo que poco se ajustan a una vida personal y familiar y una ubicación distante de su vivienda. Para las instituciones dedicadas a la seguridad es importante tomar en cuenta estos factores y gestionar proyectos para orientar la motivación del personal, dados los resultados favorables que se pueden encontrar y llegar a realizar ajustes para impedir que los agentes desmotivadores lleguen a afectar el clima laboral, el rendimiento y la productividad.

En toda organización el talento humano es el recurso más valioso con el que se cuenta, ya que gracias al equipo de personas comprometidas es posible alcanzar las metas y logros previstos dentro del plan de desarrollo y/o de gestión para enrumbarse hacia el horizonte institucional. Inherente al talento humano están ciertos elementos que permiten dicho avance como el nivel de compromiso y responsabilidad, el cumplimiento de deberes, el clima organizacional, el liderazgo y la motivación, destacándose este último elemento como el “motor” de los anteriores, dado que gracias a la motivación se logran desempeños aceptables dentro del personal.

Desde la perspectiva de la psicología como ciencia, la motivación surge como una respuesta ante el análisis del problema de ¿por qué hacemos lo que hacemos? o ¿qué lleva a un organismo a comportarse de determinada manera? Ante estas preguntas, se sabe que la motivación tiene que ver con las necesidades del ser humano, las cuales están organizadas en una pirámide, en la cual su base está determinada por las necesidades primarias como las fisiológicas, en segundo lugar las de seguridad, luego las sociales, seguido por las de autoestima y finalmente están las necesidades superiores como las de autorrealización, de acuerdo a lo propuesto por Abraham Maslow en la década de los setenta, quien fue uno de los exponentes de la psicología Humanista, influyo notablemente en la visión del mundo para la sociedad.

En este contexto, la motivación surge como una forma de satisfacer las necesidades que afronta el ser humano, ya sean de tipo primario o superior. Más aún, la motivación es una forma de responder a la necesidad de obtener resultados por su esfuerzo, sea positivo o negativo. De esta manera, se encuentra una estrecha relación entre la consecución de los objetivos y el nivel de productividad alcanzado.

En este orden de ideas, la motivación tiene influencia en el rendimiento laboral, si se tiene en cuenta su relación con la productividad, más aún, la motivación que se ubica en los estados superiores de la pirámide, descritos por Maslow, es la que viene a tener efecto en el desempeño durante el servicio, y a diferencia de otras instituciones de razón social distinta o que ofrecen otro tipo de servicios, la motivación laboral viene de antemano con quien toma la decisión de vincularse.

Es posible, entonces, encontrar motivaciones desde el ingreso mismo a la empresa de seguridad, o desde antes, ya que la ocupación del guarda puede estar ligada a la percepción que se tiene de la vigilancia como un híbrido entre el oficio policial y el empleado civil. Del primero, porque quien asume su rol en la vigilancia, posiblemente en algún momento de su vida quiso pertenecer a la institución policial o militar, y del segundo, porque aunque presta servicios de protección, continua siendo un civil. Cabe mencionar que tanto para desear ser policía como para pertenecer a la ciudadanía de manera comprometida, se tuvo que haber pasado por un proceso de descubrimiento de sí mismo desde antes de la adolescencia, el cual desembocó en el desarrollo de capacidades y talentos a los cuales acudir en el momento de desarrollar su actividad laboral al interior de una empresa.

El guarda de seguridad puede evidenciar una forma de velar por la seguridad de los ciudadanos que se encuentran como vecinos o personas que asisten a un espacio que se debe salvaguardar, pero que igualmente representan a la comunidad dentro de la cual se desempeña cumpliendo funciones que van desde atender la entrada, vigilar el acceso a lugares específicos como ascensores u oficinas hasta llevar una minuta con los

movimientos de peatones, control de vehículos y garantizar la seguridad de las instalaciones a custodiar.

Baño (2015) recalca también en la importancia de que el guarda de seguridad esté en capacidad de seguir instrucciones, brindar un trato cortés y respetuoso a sus superiores y a los miembros de la comunidad que cuida, por lo que requiere poseer habilidades y características de tipo social.

Estas funciones, son componentes de la motivación por la que se aspira a ingresar en una empresa de vigilancia y seguridad. De inicio se estaría hablando de una motivación intrínseca, que es aquella en la que una conducta que viene determinada por impulsos internos o intrínsecos, de acuerdo a Lorenzana (2012) “es la realización de la conducta en sí misma lo que nos mueve” los cuales han de ser inherentes a quien ejecuta la actividad sin necesidad de que exista un estímulo externo. Si bien, muchos de los miembros de instituciones dedicadas a la seguridad buscaron su ingreso por un impulso innato de protección hacia los demás, también estaban buscando otra clase de incentivos como la remuneración, un deseo altruista como la búsqueda de justicia e incluso el solo hecho de portar el uniforme.

Sin embargo no debe desconocerse, que en las empresas de seguridad existe un número considerable de personas que ingresan por motivos que solo tienen que ver con la búsqueda de ubicación laboral y la necesidad de tener un ingreso económico para cubrir sus necesidades, o porque, entre otras opciones escogieron la que mejor les pareció sin pensar antes en lo que tal decisión significaría para su vida laboral, personal o social.

Posteriormente, la motivación intrínseca se convierte en una motivación extrínseca, la cual consiste en la ejecución de actividades por motivos ajenos a la actividad o por contingencias externas, como lo expresa Lorenzana (2012), se “refiere a incentivos o reforzadores negativos o positivos externos al propio sujeto y actividad”, ello quiere decir que, la conducta o el desempeño se relaciona con la gratificación que se obtenga a partir de la actividad que se realiza.

Al referirse a la motivación laboral, la cual se ubica en los niveles superiores de motivación, en general, surgen motivos adyacentes al sentido del trabajo como el salario, la ocupación del tiempo, la estabilidad económica y laboral, el ejercicio del liderazgo, la posibilidad de obtener incentivos sociales o económicos, la afiliación al sistema de salud y riesgos profesionales, la oportunidad de sentirse útil dentro de la sociedad, e incluso, la viabilidad de proyectos a partir de las posibilidades y beneficios que vienen dados de un cargo dentro de una empresa u organización.

La lista de motivos externos, que se aplica a la gran mayoría de profesiones y oficios, es larga todavía, pero, en sí, son motivos que conllevan a que la persona a seguir buscando estados de satisfacción, no solo por el cubrimiento de sus necesidades primarias como la alimentación y la subsistencia, sino por la posibilidad de alcanzar estabilidad socio emocional y el desarrollo pleno de su proyecto de vida, en el cual es determinante la dimensión laboral.

La ocupación en gran medida, representa para las personas, la clave del éxito, no solo como un sentimiento, sino como algo tangible que se verifica en la forma de vida. Para el personal de seguridad, la motivación extrínseca debería ir más allá de lo que

significa una ocupación laboral, convirtiéndose en una filosofía de vida que represente una identificación con la misionalidad de la empresa para la cual se trabaja, ya que en otras dimensiones, el oficio del guarda de seguridad o la celaduría puede significar un aporte para la tranquilidad social.

De este modo, la gratificación laboral, podría ligarse a la fijación de metas que se alcanzan, y que vienen siendo comunes a las personas de una comunidad, más allá del incentivo económico, encontrando la verificación del éxito que se alcance en la consecución de objetivos que se relacionan con la seguridad de una comunidad a la cual se protege.

Lo anterior teniendo en cuenta que el alcance y mantenimiento de la seguridad de cada lugar trae calidad de vida y tiene implicaciones en la reducción de índices de violencia, lo que traduce en un bienestar, no solo para la comunidad a la que se protege, sino para sí mismo y para la propia familia, que puede estar en un lugar seguro gracias a la labor que las empresas de seguridad realizan.

Junto a los factores motivacionales también se encuentran factores de desmotivación, que pueden formar parte del conjunto de agentes desmotivadores en general y a nivel específico del personal de seguridad. Los factores de desmotivación generan efectos adversos en el desempeño laboral, y por ende en las capacidades necesarias para el servicio como la adaptación, la reacción, el liderazgo, e incluso el cumplimiento de los deberes.

A nivel general, se puede tener en cuenta el listado que propone Montoya (2014) acerca de los factores que desmotivan a los empleados, entre los cuales está una

remuneración económica por debajo de la deseada o necesaria para cubrir necesidades de tipo económico; tener un jefe poco competente, lo que genera un ambiente de trabajo “destrutivo”; la falta de objetivos claros en la organización, generando una baja en la productividad y en el estado de ánimo; la falta de un plan de desarrollo, dejando de lado la posibilidad de desarrollo profesional y la identificación de carencias individuales para adelantar planes de mejoramiento; la rutina laboral que dificulta la creatividad y la resolución de problemas; el estrés ante un ambiente de trabajo hostil; el exceso de trabajo; la mala relación entre compañeros, así como la falta de comunicación y, el poco o nulo reconocimiento.

Los Factores Motivacionales para el personal de seguridad, a nivel específico, para el guarda de seguridad pueden presentarse factores de desmotivación como los señalados por Lopera (2007) como son:

- La inexistencia de identidad
- La ausencia vocacional
- La falta de interés
- Poca o ninguna implicación en la institución
- Llegar a ser tratado como un número
- Frustración en las metas personales
- La falta de reconocimiento
- Un comportamiento poco humano de parte de los supervisores y jefes
- Turnos de trabajo no acordes con el estilo de vida
- Falta de apoyo en iniciativas
- Laborar lejos de su lugar de vivienda o de su familia

Cada uno de estos factores afecta de una u otra manera la motivación con la que el personal cumple con su servicio y en los niveles de desempeño laboral, redundando en el clima laboral y en el alcance de metas y objetivos trazados. El primero, la inexistencia de identidad hace que se presente una falta de conciencia en cuanto a las funciones y a las características propias del cargo y que definen al guarda dentro del colectivo.

Aunada a la identidad está la vocación en cuanto la actitud necesaria y básica, ya que el grado de apego a una entidad puede determinar el manejo de las situaciones propias del quehacer del guarda, al respecto puede citarse la situación en la que popularmente se propone separando la figura del celador de la vocación teniendo en contraposición otras profesiones altamente vocacionales como la del médico, del militar o de maestro.

La falta de interés puede derivarse del nivel de implicación que tiene el celador o el guarda de seguridad para su empresa, la cual es en mayormente nula o escasa, dejándolo de lado en actividades institucionales como la participación en reuniones, en comités o en la evolución de los centros de trabajo. (Lopera, 2007)

Ser tratado como un número, en definitiva desmotiva, no solo al guarda de seguridad, sino a cualquier ser humano, ya que este trato, aunque suele ser común en entidades oficiales, cuando cada persona es el número de documento, hace que se deshumanice el trato, el oficio y que la persona no se sienta importante. Este factor puede estar derivado de hechos, bastante evidentes como el bajo nivel cultural del personal, y se articula con el anterior factor en cuanto a la falta de conocimiento de los mecanismos necesarios para participar de forma activa en los órganos de control.

Muchas empresas caen en estos errores, a veces sin darse cuenta, porque brindan una mayor importancia a los requerimientos organizacionales que a las necesidades de su equipo de trabajo. Se evidencia también cuando desde las centrales se envían órdenes e instrucciones que no cuentan con las características específicas de la zona o de la comunidad con la que se trabaja, o bien no se tienen en cuenta las condiciones de trabajo en las que se encuentran los guardas de seguridad. Ejemplo: cuando se le ordena a un guarda de seguridad realizar un desplazamiento para un relevo o remplazo en otro lugar de facción y no se constata o verifica sin cuenta con los medios de transporte para desplazarse y poder cumplir con esta consigna.

La frustración en las metas personales, es quizá uno de los factores que más afecta la motivación del personal, ya que como se mencionó anteriormente es necesario llegar a establecer un equilibrio entre la vida laboral y la vida personal, teniendo en cuenta que aunque la primera trae estabilidad es aspectos relevantes como el de suplir necesidades básicas, desarrollarse como profesional y tener una ocupación, la segunda trae satisfacciones a nivel individual que tienen que ver con el sentido de éxito o fracaso en la vida. Cuando la balanza pesa hacia el lado del trabajo, es notable la frustración afectando así el desempeño laboral.

El comportamiento poco humano de parte de los supervisores y jefes, genera desmotivación deteriorando el clima laboral ya que se pueden generar enemistades, daño en la imagen institucional y situaciones tanto de conflicto como de inconformismo que terminan por desestabilizar a la persona en la prestación del servicio. Un trato indignante de parte de supervisores y jefes por actitudes como el autoritarismo y las preferencias impide

el ejercicio del liderazgo, lo que a mediano y largo plazo retrasa el alcance de las metas y reduce los índices de calidad del servicio.

La falta de reconocimiento de parte de la empresa para la cual se trabaja o de los superiores influye en el desempeño, ya que en definitiva se requiere de una retroalimentación positiva o del feedback favorable para estimular de manera efectiva el trabajo. Este factor está orientado también hacia la comunidad, ya que en la medida que no se obtenga este reconocimiento de parte de la comunidad con la que se trabaja, se minimizan los resultados alcanzados y la organización con la cual se oriente la labor prestada. En definitiva se necesita del apoyo de la comunidad para poder desempeñar bien el trabajo, ya que no es lo mismo cuidar la entrada de un edificio al que solo ingresan personas indiferentes o conflictivas que estar pendiente de un edificio al que ingresan personas con calidez humana que siempre están dispuestas a atender la indicaciones de seguridad como firmar la minuta, entregar un documento que le identifique o responder a normas como andar a cierta velocidad dentro del parqueadero y demás reglas organizativas que se establecen desde la empresa de vigilancia.

Los turnos de trabajo no acordes con el estilo de vida, interfieren, no solo con los compromisos en la vida personal y familiar, sino con las capacidades para mantener un alto nivel de desempeño como pensar, mantener la calma, tomar decisiones, llevar un ritmo adecuado de trabajo y resolver problemas. Horas extensas de trabajo, turnos que interfieren con los ciclos vitales y con la vida personal, acompañado de una falta de sobresueldo o de incentivos, son sinónimo de cansancio, fatiga y desmotivación.

La falta de apoyo en las iniciativas, ya sea de parte de la empresa como tal, de los supervisores o jefes, de los compañeros o de la comunidad con la que se trabaja, aparte de afectar de forma negativa en el nivel de motivación ocasionan retraso en los resultados que se persiguen con cada actividad propia del servicio, lo que además hace que el liderazgo se reduzca al no encontrar asentimiento ni la adquisición de recursos necesarios para poner en prácticas iniciativas para mejorar la calidad. En otra dimensión, podría decirse que afecta la autoestima, sobre todo si se tiene en cuenta el nivel cultural del personal.

Laborar lejos del lugar de vivienda y permanecer tantas horas lejos de su familia, es ahora, uno de los factores que más puede marcar la desmotivación del personal de seguridad, ya que es en la familia en donde se encuentra el espacio para ser y actuar sin prejuicios, descansar de la rutina del trabajo y alejarse de forma sana de los factores de estrés laboral.

Estar en una ubicación alejada de la familia implica, aparte del tiempo destinado a los desplazamientos, desgaste emocional y socio afectivo, y una desestabilidad en lo que se refiere a estados de ánimo, llegando a provocar estados de conflicto interno y social, baja autoestima y un ambiente laboral tenso.

La labor del guarda de seguridad requiere, entre otros, cargas de trabajo que tienden a ser extensas, dados los condicionantes de su trabajo que tienen que ver con el control de innumerables situaciones que pueden poner en riesgo el lugar o las personas a las que se cuida, se relaciona también con la convivencia y asuntos que no dan espera como comportamientos inusuales de quienes podrían ser fuente de riesgos para la comunidad. Las cargas extensas en el horario también se relacionan con frecuencia con la responsabilidad

de sus compañeros, quienes deben recibir el turno y por una u otra razón no pueden presentarse, por lo que se asume que el turno de vigilando debe continuar hasta la aparición de alguien que llegue a reemplazar.

Pero pese, a este componente que requiere del compromiso absoluto del personal de vigilancia, las empresas de seguridad privada no siempre son conscientes de cuánto afectan estas situaciones la vida motivacional de sus empleados y por consiguiente no reconocen de forma económica o por bonificaciones estos valores agregados, sino que perciben el hecho de prolongar los turnos de servicio como una obligación. De manera frecuente que los supervisores y jefes establezcan turnos con horas adicionales de trabajo, con mayor frecuencia de la que se presenta en otras áreas u oficios, para cubrir los requerimientos del servicio, teniendo en cuenta que la seguridad conlleva una responsabilidad inmensa para con la comunidad y demanda acciones que requieren de tiempo.

Entre estos factores de desmotivación se encuentra también el que va por cuenta de los riesgos profesionales que pueden atentar contra la integridad física como la psicológica, por la actos de maltrato, intentos de delitos en contra de la institución que se cuida, como la comisión de hurtos, los conflictos entre personas pertenecientes, y la necesidad de establecer un control sobre estas situaciones pueden convertir al celador y al guarda de seguridad en el blanco de ataques verbales o físicos.

Cabe analizar ahora, si la motivación del personal de seguridad es en un principio intrínseca, como se dijo anteriormente, luego se convierte en extrínseca en gran medida, dado que cuando se toma la decisión de ingresar y se logra la admisión, todavía se poseen motivos ligados al proyecto de vida, porque si algo es cierto es que no todas las personas

que buscan opciones de trabajo aspiran a ingresar en una empresa de seguridad o de vigilancia. La idea de analizar este cambio que surge desde las convicciones personales con el fin de llegar a encontrar conclusiones o postulados acerca de la motivación existente dentro del personal de seguridad que se mantiene luego del periodo de adaptación. Dicho de otra manera, preguntarse ¿qué hace que el personal de seguridad continúe dentro del campo de acción aunque pueda, en un momento dado tener otras opciones laborales o de ubicación dentro de la institución, pese a los agentes desmotivadores que ya se mencionaron?

Al respecto puede mencionarse que la motivación del guarda de seguridad se relaciona en cierta manera con su personalidad, sus convicciones, su identidad, la búsqueda de estabilidad emocional y financiera, factores que se perciben de manera distinta desde cada postura que se tiene cuando se es aspirante y cuando se pertenece a una empresa de seguridad. Para efectos prácticos, el aspirante se identifica con la motivación intrínseca y el vigilante o guarda de seguridad en ejercicio con la motivación extrínseca, lo que denota que la convicción, como primer factor, es mayor cuando se desea ingresar a la institución que cuando ya se está dentro, probablemente por efecto de los agentes desmotivadores.

Sin embargo, aunque la convicción puede reducirse con el tiempo, puede aumentarse también la estabilidad y la parte financiera con base en las posibilidades de ascensos o de remuneraciones más altas que estén ligadas a la capacitación y formación demostrando que las motivaciones externas pasan a tener una mayor relevancia en la vida laboral, lo que por otro lado tiene relación con que a medida que pasa el tiempo cobran relevancia otros factores motivacionales para el empleado ya que se adquieren nuevos compromisos en la vida personal, demostrando que mientras se obtiene experiencia, es

necesario equilibrar la situación laboral y la personal, apareciendo así nuevos “motivos” subyacentes como los horarios, los permisos y la facilidad para acceder a ascensos.

La identidad, como otro de los factores motivacionales, ha sido poco estudiada en el ambiente de trabajo del guarda de seguridad, si bien, la experiencia podría convertirse en un motivo para sentir identidad con la empresa para la cual se trabaja logrando más compromiso y sentido de pertenencia, también se convierte en un factor para salir en busca de nuevas opciones de trabajo en otras empresas en las que la experiencia y la formación tengan un papel definitivo pero que al mismo tiempo represente un mejor cargo, una mejor ubicación y más estabilidad, lo que hace que el sentido de pertenencia no siempre corresponda a un factor motivacional para cumplir con la labor.

Junto a este fenómeno, en el que el sentido de identidad y de pertenencia con una empresa o con el oficio se reduce a medida que se logra experiencia, está la búsqueda de retos para quienes decidieron ingresar al oficio por un sentimiento de vocación, lo que hace que muchos de los vigilantes se orienten hacia una formación específica como la que se ofrece en las escuelas, que puede ser vigilante de seguridad, escolta privada, vigilante de explosivos y sustancias peligrosas, renovación de la TIP para vigilantes de seguridad, transporte de seguridad, transporte ente alarmas, vigilancia en centros hospitalarios, vigilancia de aeropuertos y vigilancia en eventos deportivos, entre otros.

La reducción de la identidad, aunque parezca un factor de desmotivación, entonces, podría corresponder más bien a un factor motivacional para profundizar la preparación y la experiencia. Este fenómeno puede estar atendiendo a que aunque se forma parte de la institución y se obtienen beneficios motivacionales a partir del desempeño, podría estar

faltando algo en el ambiente laboral que ofrecen las empresas de seguridad, o se pueden estar presentando dificultades con la adaptación a los nuevos cambios que se plantean en la práctica a partir del mejoramiento de la calidad del servicio que se presta, el cual busca atender a los nuevos retos de seguridad de cada lugar o instancia que se cuida.

Teniendo presentes los elementos de motivación y de desmotivación, es posible analizar ahora con más detenimiento lo que hace que el personal de seguridad continúe dentro del campo de acción aunque pueda, en un momento dado tener otras opciones laborales o de ubicación dentro de la institución, pese a los agentes desmotivadores. Dejando de lado los motivos intrínsecos y los factores motivacionales externos, se precisa hacer una mirada al interior del contexto de la seguridad privada y ubicar a la población que se mantiene activa en el servicio.

Dentro de los factores incidentes se encuentran: el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la baja rotación, la satisfacción, la adaptación y la innovación, los cuales influyen en la percepción que tienen los miembros de la institución, la organización del trabajo y de la jerarquía, la distribución de roles y el beneficio para la seguridad ciudadana. De forma específica se cuentan factores motivacionales, los cuales han sido enunciados por la Empresa Integral Formación (S.F.) como lograr un trabajo para toda la vida, corresponder a una formación compatible con otras formaciones, la defensa de los valores como el esfuerzo, el trabajo y el compromiso, garantizar el éxito laboral, tener una forma de vida y sentirse útil para la sociedad.

El ideal es lograr alinear las metas personales con las institucionales, para sentir identificación con la ocupación, lo cual contribuye a que la persona logre descifrar para qué

existe, qué es lo que busca en la vida y qué es lo que quiere lograr, sólo así es posible direccionar la existencia y actuar en consecuencia. Para la empresa de seguridad privada podría ser rentable lograr que un buen número de miembros logren hacerlo, ya que así los resultados no se dejarán esperar. No es lo mismo contar 1.000 empleados asistiendo para cumplir un horario que contar con mil personas con el sentido de pertenencia desarrollado, ya que ello es lo que le pone creatividad y sentido al servicio.

Las empresas pueden contribuir de manera dinámica en el direccionamiento que sus miembros puedan dar a su vida compaginándola con la labor que desempeñan, permitiendo que puedan potenciar sus capacidades y habilidades que le hacen ser y actuar como ser, como persona y como profesional; ser vigilante bien puede ser el complemento para el desarrollo personal, lo cual orienta una actitud valiosa hacia el servicio.

En estos aspectos, el clima laboral puede incentivar la motivación del personal a través de mecanismos y estrategias de inversión en el talento humano, se trata de poner a disposición del personal los recursos necesarios para potenciar en sus miembros capacidades y talentos que redundan en beneficio de la labor.

Las empresas de seguridad privada no deben desligar las motivaciones personales ni el bienestar interior de su personal de las metas organizacionales, por lo que se requiere de poner en marcha acciones concretas que se relacionan con la distribución de roles y cargas laborales, la ubicación del personal y facilidad para los traslados, el acceso a formación y capacitación, el clima laboral y lo relacionado con la estabilidad económica.

En cuanto a la distribución de roles y cargas laborales se precisa la supervisión constante y verificación en el cumplimiento de la carga laboral que se delega a cada

miembro, para verificar que se implementen horarios de trabajo justos y adecuados para la labor que se realiza, lo cual debe estar en cumplimiento con las definiciones que se tienen desde la filosofía de la empresa y los códigos laborales.

Acerca de la ubicación del personal y facilidad para los traslados, puede surtir efecto la implementación de un sistema de traslados efectivo en el que se brinden posibilidades reales para acceder a ubicaciones benéficas para el personal, abrir espacios para la solicitud de personal interesado en cubrir vacantes en determinados lugares o zonas y viabilizar estrategias mediante el sistema para evitar contratiempos que causan desmotivación para el personal, o bien, de acuerdo a la necesidad del servicio, ajustar rotaciones de personal para evitar que de manera constante los mismos vigilantes permanezca en áreas alejadas.

Los incentivos pueden producir efectos motivadores para que los miembros de la empresa se sientan atraídos hacia ciertas vacantes “indeseables” debido a factores de ubicación geográfica. Igualmente, es necesario tener en cuenta algunas condiciones personales cuando se selecciona el personal que estará disponible en zonas que demandan una atención de seguridad exigente dadas las condiciones de inseguridad o de delitos que se presentan con mayor frecuencia en la zonas o lugares que se salvaguardan.

En cuanto al acceso a formación y capacitación, no solo se refiere a lo que tiene que ver con la prestación de servicio y la formación que se requiere para los ascensos o para lograr un mejor empleo en empresas distintas, sino también a la posibilidad de participar en encuentros para la gestión de talentos y capacidades a través de espacios de trabajo personal, que permitan la reflexión, el conocimiento de sí mismos y el desarrollo de

habilidades para ejercer liderazgo y elevar la motivación personal, social, afectiva, emocional y laboral.

Dichos espacios pueden permitir dinámicas de integración en las que se compartan experiencias de vida para crecer juntos como pertenecientes a la institución y así mejorar los niveles de compromiso y de conocimiento entre compañeros como una forma de aprendizaje cooperativo que permita desarrollar el trabajo en equipo, lo cual es imprescindible para el desarrollo de la actividad de seguridad.

Dentro del clima organizacional se encuentran actividades, además de las ya mencionadas, que involucren el reconocimiento de la labor a través de acciones como felicitaciones y reconocimientos de forma verbal o escrita, incentivos y bonificaciones por desempeños extraordinarios y por valores agregados, e igualmente actividades espontáneas de integración que favorezcan la unión grupal en un clima de confianza.

Lo relacionado con la estabilidad económica, va más allá del salario a que se tiene derecho, o la remuneración por horas de trabajo y por ascensos, es poder contar con un trabajo en el que no se tenga la incertidumbre sobre aspectos como el contrato, la fecha de terminación del mismo o del pago, los descuentos por distintos motivos y un sistema salarial justo que tenga en cuenta la formación profesional, la experiencia y otros factores relacionados con el servicio de vigilancia y de seguridad.

Junto a estos elementos está la afiliación a un sistema de pensiones, de salud y de prestaciones eficiente y ágil que responda a las necesidades del personal. El celador, el guarda de seguridad, más que en otros oficios civiles requiere de una atención especial dada la exposición a los riesgos que vayan en contra de la integridad física o psicológica. Cabe

mencionar la importancia de la minimización de los riesgos laborales mediante la toma de medidas de seguridad para los miembros de cada empresa de seguridad privada con acciones como la dotación de elementos de seguridad personal de calidad y adecuados, una tasación en la exposición a situaciones de riesgo y un sistema de respuesta ágil ante las peticiones y necesidades de los empleados.

Una vez se ponen en marcha estrategias orientadas para el mejoramiento de la motivación del personal, se pueden empezar a reconocer los efectos implícitos que tal gestión trae, no solo en el clima laboral sino en los resultados que se alcanzan para la seguridad. Como se dijo en un inicio, la mejor inversión de una organización es la que se proyecta hacia el talento humano con el que se cuenta, es decir, que si los niveles de motivación se aumentan en el sentido positivo, pueden encontrarse efectos institucionales concretos como:

- Mejoramiento en el rendimiento laboral gracias al trabajo en equipo y al ejercicio del liderazgo que se incentiva de forma automática.
- Aumento en el nivel de compromiso de los funcionarios, quienes no solo se esforzarán por cumplir con sus deberes, sino también por cuidar los recursos y disponer del tiempo y de la logística de forma racional, responsable e idónea.
- Se favorece el clima laboral, contando con un equipo, superiores y subalternos para quienes prima lo humano más que lo administrativo sin dejar atrás la necesidad de organización y el cumplimiento de los deberes.
- La reacción del personal ante los problemas que se presenten por razón del servicio, más que de reproche o inconformismo, será la de quienes buscan

alternativas de solución y asumen roles y compromiso por convicción propia y no solo por obediencia.

- La comunicación se vuelve realmente asertiva, encaminando estrategias puntuales de trabajo y aliviando los roces laborales, lo que al mismo tiempo se traduce en un manejo de la información en los niveles requeridos.

Velar por los estados de motivación del personal, no solo es importante por los efectos favorables que ya se han señalado, sino también porque el servicio de seguridad y vigilancia es exigente, así mismo los factores de estrés y de desmotivación pueden llegar a topes inmanejables y convertir el ambiente de trabajo en un campo de batalla constante, no solo entre los miembros de cada empresa, sino por las luchas internas que llegan a establecerse de forma individual, como la ambivalencia entre tener tiempo para sí mismo y su familia y la dedicación de tiempo al trabajo, entre la preservación de su vida y los riesgos que se corren de manera recurrente o sentimientos de rechazo hacia la profesión una vez se pierde o se disminuye la convicción y la necesidad de tener estabilidad laboral y económica.

El guarda de seguridad motivado asume en serio su perfil de ingreso y lo mantiene, pese a experiencias o circunstancias desagradables que se puedan presentar, por lo cual es valioso que la institución ponga en marcha acciones como las ya mencionadas. Además que en el perfil de los integrantes de la Policía Metropolitana, se reflejan de manera implícita elementos que tienen que ver con la motivación, sobre todo ante las ambivalencias que se tienen en torno a la imagen de dicho oficial.

Ante estas exigencias, que evidencian las ambivalencias que a diario se viven, es indispensable contar con un personal apto, por lo que cabe resaltar de nuevo la necesidad de mantenerlo capacitado y orientado, brindándole el reconocimiento que se merece y los elementos necesarios para mantener su motivación, ya que ella es el motor del esfuerzo con que se presta el servicio.

Conclusiones

Para poder contar con personal capacitado e idóneo para desempeñar un cargo que requiere de toda la destreza y estado anímico ideal, es necesario mantener al personal motivado en sus labores, asumir una tarea de supervisor indispensable que permita aportar resultados positivos para las empresas de seguridad, dando aplicabilidad a una serie de estrategias que permiten encaminar al talento humano al desarrollo cabal de sus actividades de forma positiva.

Otorgar todas las garantías laborales necesarias para que el personal de seguridad sienta una estabilidad económica que le impulse a cuidar su trabajo, a asumir una postura responsable y comprometida con la empresa, ya que está vela por su bienestar y el de su familia.

Contar con personal de seguridad motivado y perseverante pone a la empresa en un lugar bastante alto, ya que se puede tener la certeza que el guarda de seguridad no abandonara la empresa por causas de insatisfacción laboral, por el contrario cuidara su trabajo de tal forma que su desempeño se verá en aumento cada día aún más.

Es importante establecer que el clima laboral cumple un papel fundamental en el desempeño del personal, ya que si se logra obtener un personal que labore sin presión, confiando en sus capacidades y en sus cualidades muy seguramente se obtendrán resultados mejores, por ello es necesario asumir una postura flexible sin dejar de ser exigente para así evitar que se desvíen los objetivos de la empresa.

Aplicar las estrategias relacionadas con la motivación del personal es un paso importante para alcanzar el éxito en la empresa de seguridad, ya que son ellos los que representan el trabajo que allí se desarrolla y ponen a la empresa en una cúspide alta, donde los objetivos y metas se cumplen cabalmente.

Bibliografía

Baño, M. (2015). Requisitos y funciones de un vigilante de seguridad privada. Recuperado

de Http: <http://cmmseguridad.com/requisitos-y-funciones-de-un-vigilante-de-seguridad-privada/>

García Rubiano, M., Rubio, P. A., & Bravo, L. (2007). Relación entre los factores de riesgo psicosocial y la resistencia al cambio organizacional en personal de seguridad de una empresa del sector económico terciario. *Diversitas: perspectivas en psicología*, 3(2), 301-315

Integral Formación. (S.F.). Preparación del personal de vigilancia. Recuperado de Http:

<http://www.integralformacion.com/razones-para-ser-vigilante-de-seguridad.asp>

Lorenzana, L. (2012). La motivación intrínseca y la motivación extrínseca. Recuperado de

Http: <http://psicologiamotivacional.com/la-motivacion-intrinseca-y-la-motivacion-extrinseca/>

Lopera, J. (2007). Problemas existentes en los celadores. Recuperado de Http:

http://www.fernocas.com/jornadas_congresos/articulos/problemas.php

Montoya, H. (2014). 10 factores que desmotivan a los empleados. La Prensa. Recuperado

de Http: <http://www.laprensa.hn/suplementos/743532-98/10-factores-que-desmotivan-a-los-empleados>

Vértice Publicaciones. (2008). Retribución de personal. Recuperado de Http:

<https://books.google.com.co/books?id=WBCSyLeFqykC&pg=PA1&dq=concepto+de+motivaci%C3%B3n&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjzx8Lbj57MAhVB0h4KHUUrA-gQ6AEIHAB#v=onepage&q=concepto%20de%20motivaci%C3%B3n&f=false>