

**CAUSAS DE LA ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS COMPAÑÍAS DE
SEGURIDAD PRIVADA EN BOGOTÁ**



JENNIFER GONZÁLEZ HERNANDEZ

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO COMO REQUISITO PARCIAL PARA OPTAR
AL TÍTULO DE:
ESPECIALISTA EN ALTA GERENCIA**

**Asesora:
PAULA COLORADO ORDOÑEZ**

**UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
ESPECIALIZACIÓN EN ALTA GERENCIA
BOGOTÁ
2015**

Resumen

El ejercicio de la seguridad privada en Colombia presenta como un denominador común en todas sus compañías un alto nivel de rotación en su base operativo, por lo que es necesario conocer cuáles son las causas más comunes de este nivel y como se puede lograr una disminución del mismo.

Con el fin de poner en contexto es importante conocer sobre la historia, objeto y funciones de la Superintendencia de vigilancia y seguridad privada como ente rector en el cual pesa la responsabilidad de direccionar y controlar las compañías de seguridad privada en Colombia, es así como esta cumple diferentes funciones que van desde funciones de asesoría e información hasta funciones de investigación y sanción.

Finalmente se explicaran las que son consideradas por la experiencia las principales causas de la alta rotación en las compañías de seguridad privada y que pueden generar una serie de recomendaciones y conclusiones.

Palabras clave. Rotación de personal, seguridad privada, motivación.

Abstract

The business of private security in Colombia has as a common denominator in all companies with a high turnover in its operating base, so it is necessary to know what the most common causes of this level and how you can achieve a reduction of same.

It is then necessary to deepen our topic of interest to know some history, purpose and functions of the Superintendent of private security as being in charge of directing and controlling private security companies in Colombia performing different functions ranging from advisory functions and information to functions of investigation and sanction.

Finally we will detail which are considered by the writer's experience major cause of the high turnover in the private security companies and can generate a series of recommendations and conclusions.

Key Words. Staff turnover, private security, motivation.

Introducción

Las empresas de seguridad en Colombia representan un rubro importante para la economía y han reportado en los últimos años un crecimiento significativo con tendencia a mejorar, “El sector de seguridad privada es especialmente significativo en la economía nacional donde normalmente se mueve una suma de \$7 billones y ocupa más de 200.000 personas, [CITATION For15 \l 9226]; por consiguiente, este servicio es rentable y viable pero se hace necesario e inquietante comprender cuales son las causas para que un negocio tan viable presenta indices de rotación tan altos en su personal operativo es decir la base y soporte de su éxito y crecimiento.

Por lo tanto el objetivo de este trabajo es plantear las causa o factores que generan en las compañías de seguridad un alto nivel de rotación, factores que van desde contratos poco estables, horarios de trabajo extensos, baja remuneración, poca oportunidad de crecimiento entre otros, que se hace necesario comprender con el objetivo de lograr identificar y generar una serie de recomendaciones que a largo plazo puedan disminuir la rotación del personal y por ende permitir empleados motivados, eficientes y comprometidos con su función.

Concluyendo entonces que es necesaria una reestructuración y compromiso por parte de las compañías de seguridad privada, orientadas y controladas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada para alcanzar personal comprometido, motivado y eficiente, logrando disminuir los aniveles de rotación los cuales influyen de manera negativa en varios factores de la compañía como son el nivel de confianza y los gastos.

CAUSAS DE LA ALTA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS COMPAÑÍAS DE SEGURIDAD PRIVADA EN BOGOTÁ

La seguridad privada en Colombia es una actividad preventiva enfocada a proteger a sus clientes de delitos, daños y riesgos por medio de un conjunto de bienes y servicios; representa en la economía de nuestro país un rubro importante por su aporte en pesos, experimentando en los últimos años un crecimiento acelerado, esta actividad se encuentra regulada por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada como “organismo del orden nacional, de carácter técnico, adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con autonomía administrativa y financiera, a la que le corresponde ejercer el control, inspección y vigilancia sobre la industria y los servicios de vigilancia y seguridad privada” (Ministerio de Defensa, 2016, p. 1), por lo que es en este organismo en quien reposa la responsabilidad de controlar y normar las compañías de seguridad privada con el objetivo de lograr mayor eficiencia y un servicio responsable.

Por lo anterior, es necesario para comprender a profundidad y de forma completa cuales son las causas que influyen en la alta rotación de personal, conocer primero cuales son las funciones y un poco de historia de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, teniendo en cuenta que solo se pueden lograr mejoras en los procesos si se cuenta con el direccionamiento y control de este ente.

En tal sentido a continuación se detallan las funciones de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, con el objetivo de tener mayor claridad sobre las facultades con las que cuenta para ejercer el control y mejorar los procesos en las empresas de seguridad privada.

Funciones de reglamentación y autorización

1. Expedir la reglamentación relacionada con la utilización de equipos, medios y elementos utilizados por los vigilados para el desarrollo de sus labores.
2. Expedir las licencias de funcionamiento, credenciales y permisos a los prestadores de servicios.
3. Desarrollar y aplicar mecanismos para evitar que personas no autorizadas presten servicios de vigilancia y seguridad privada.

4. Autorizar, llevar un registro y ejercer control sobre los equipos armados que se emplean en la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada. (Ministerio de Defensa, 2016, p. 1)

Estas funciones son tal vez las de mayor responsabilidad para la superintendencia, puesto que es aquí donde se autoriza el funcionamiento de una compañía y por lo tanto esta autorización debe ir ligada a una verificación real del cumplimiento de los requisitos necesarios para un trabajo digno y responsable.

Funciones de asesoría y coordinación

1. Asesorar al Gobierno Nacional en la formulación de la política en materia de vigilancia y seguridad privada.
2. Colaborar con los organismos de seguridad y entidades del Estado, en el diseño y el desarrollo de planes y programas de seguridad ciudadana.
3. Desarrollar y aplicar mecanismos de coordinación entre los servicios de vigilancia y seguridad privada y la Policía Nacional [CITATION Sup06 \l 9226].

Estas funciones se convierten en un apoyo valioso para la seguridad pública al reforzar la comunicación y permitir una mayor percepción de seguridad para la ciudadanía.

Funciones de información

1. Desarrollar y administrar un sistema de información detallado respecto de los riesgos que genera la prestación de los servicios de vigilancia y seguridad privada.
2. Llevar el registro de las organizaciones prestadoras de servicios.
3. Mantener informada a la ciudadanía sobre los alcances de las actividades o servicios del sector y sobre las obligaciones de personas naturales y jurídicas.
4. Establecer una red de comunicación permanente con los organismos de seguridad del Estado, con la finalidad de intercambiar información para agilizar los trámites.

5. Establecer sistemas de evaluación del desempeño de los entes vigilados [CITATION Sup06 \l 9226].

Claramente estas funciones son vitales para llevar el orden y difundir a las compañías de seguridad la información relevante y pertinente para el buen funcionamiento de las mismas.

Funciones de instrucción

Instruir a los vigilados sobre las disposiciones que regulan su actividad, fijar criterios técnicos y jurídicos que faciliten el cumplimiento de las normas [CITATION Sup06 \l 9226].

A pesar de resumirse en pocas líneas, esta función es fundamental puesto que hace referencia a la esencia de la seguridad privada en Colombia, es decir a la base operativa quien se encarga de prestar el servicio final a los clientes.

Funciones de vigilancia e inspección

1. Vigilar el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el servicio de Vigilancia y Seguridad Privada.
1. Coordinar con la Dirección General de la Policía Nacional, con el Comando General de las Fuerzas Militares y otras entidades estatales, el apoyo en la realización de visitas de inspecciones y demás actividades relacionadas con la Prestación de los servicios vigilados [CITATION Sup06 \l 9226].

Logrando un trabajo conjunto entre las entidades encargadas de la seguridad pública y las empresas prestadoras de la seguridad privada para reforzar la seguridad en general de la ciudadanía.

Funciones de investigación

1. Interrogar bajo juramento y con observancia de las formalidades previstas, a cualquier persona cuyo testimonio pueda resultar útil para el esclarecimiento de los hechos durante el desarrollo de sus funciones de inspección e investigación.
2. Adelantar averiguaciones y obtener los elementos materiales probatorios que requiera de personas, instituciones o empresas, ajenas al sector de la industria de la vigilancia y la seguridad privada, siempre que resulten necesarias en el desarrollo de su función.
3. Adelantar las investigaciones y diligencias necesarias conforme a la ley, por infracciones a las normas e imponer los correctivos y sanciones del caso.
4. Ejercer funciones de policía judicial en la medida que lo requiera el cumplimiento del objeto misional de acuerdo con lo previsto en las normas vigentes [CITATION Sup06 \l 9226].

Las funciones de investigación dejan ver que la superintendencia no solo es una entidad que controla, norma y autoriza el funcionamiento de la seguridad privada, sino que además realiza un seguimiento real y autorizado para profundizar en situaciones que pueda considerar sospechosas.

Funciones de sanción

Imponer multas, medidas cautelares y sanciones, tanto a las personas naturales o jurídicas que realicen actividades exclusivas de los vigilados sin contar con la debida autorización, como a los vigilados que incurran en irregularidades [CITATION Sup06 \l 9226].

Logrando de esta manera persuadir a las compañías de seguridad y a sus empleados que realizar actividades no autorizadas que pongan en riesgo su labor.

Funciones de trámites

1. Atender los reclamos de la ciudadanía sobre los servicios prestados por los vigilados y las denuncias sobre la prestación en personas naturales o jurídicas no autorizadas.
2. Adelantar una gestión adecuada de las peticiones, quejas y reclamos para identificar fallas recurrentes” [CITATION Sup06 \l 9226].

Es vital conocer estas funciones para lograr entender hasta donde llega el alcance, manejo e influencia de la superintendencia en el logro de una menor rotación de personal, como su intervención puede mejorar los factores que serán explicados más adelante y que causan desmotivación en el guarda de seguridad.

Ahora bien, la seguridad privada cada vez más diversificada ofrece diferentes servicios que van desde seguridad y vigilancia física, seguridad electrónica, estudios y auditorias de seguridad, transporte de valores, servicio de escoltas, investigaciones entre otros, todos con fines preventivos que llevan inmersos un alto grado de responsabilidad y compromiso.

Actualmente, en el mercado colombiano funcionan 815 empresas de vigilancia legales y 671 departamentos de seguridad, los cuales han sido sometidos a rigurosos controles para evitar que grupos al margen de la Ley los administren o tengan algún tipo de injerencia en ellos, Luis Felipe Murgueitio Sicard existen unas 200 mil personas laborando, que representan el uno por ciento del empleo formal del país. (Higuera, 2012, p. 1)

A pesar de ser un sector económicamente rentable y que ofrece diversidad de servicios y oportunidades laborales, es un sector que se ve afectado por presentar altos niveles de rotación en el personal, principalmente en la base operativa es decir aquellos que realizan el trabajo de calle; se entiende por rotación de personal

La fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. Por lo general, la rotación de personal se expresa mediante una relación porcentual entre las admisiones y los retiros con relación al número promedio de trabajadores de la organización, en el curso de cierto período. JIMENEZ, Gabriel. Índice de rotación de personal. (Forero, 2015, p. 1)

Por ende, esta rotación en las empresas de seguridad se encuentra enmarcada en la mayoría de los casos por una serie de factores que llevan al empleado a tomar de una manera fácil y rápida la decisión de terminar su relación laboral.

Por lo anterior es importante concluir y establecer cuáles son los factores principales que según la experiencia en el campo de la seguridad privada generan altos niveles de rotación y que medidas pueden ser tomadas para disminuir significativamente el porcentaje de la misma:

1. Factores que generan alta rotación en las empresas de seguridad privada en Bogotá

Contratos a término fijo por tres meses: Las compañías de seguridad privada en Bogotá ofrecen al personal operativo es decir a los guardas de seguridad contratos a término fijo renovables a tres meses, claramente estos contratos como lo establece el código sustantivo de trabajo no cuentan con beneficios como las primas y vacaciones, además de no generar una percepción de estabilidad al empleado quien podrá en tres meses ser notificado de la terminación de su contrato sin recibir ningún tipo de liquidación.

Largas jornadas laborales. En las compañías de seguridad se conoce como programación el orden y horario de los turnos que un guarda de seguridad debe realizar en un periodo determinado es decir por tomar un ejemplo la programación 5*1 en la que el guarda debe trabajar 5 días y descansar 1 en horarios generalmente de 12 horas diarias algunas diurnas y otras nocturnas; aunque existen diferentes tipos de programación algunas con más descanso como el 4*2, la mayoría de las empresas ofrecen programaciones extensas y con días de descanso entre semana lo que no le permite al guarda disfrutar y compartir mucho tiempo con sus familias, lo cohibe de realizar diligencias o actividades personales o de estudiar puesto que los turnos poco coinciden con los horarios de las entidades educativas, esta situación los impulsa a terminar su relación laboral con la empresa con la esperanza de encontrar algo mejor.

Baja remuneración: Para ser guarda de seguridad los requisitos académicos son básicos puesto que en la mayoría de las compañías solo se exige contar con bachillerato y haber realizado el

curso en seguridad privada dictado por diferentes academias y que dura aproximadamente 15 días, claramente el nivel de exigencia educativa no es muy alto por ende la asignación salarial es baja, las empresas de seguridad pagan a los guardas un salario mínimo más las horas extras realizadas, teniendo en cuenta que el salario mínimo no es suficiente para cubrir las necesidades básicas de una familia, el guarda se ve en la obligación de trabajar más horas para incrementar el valor en sus quincenas, este es otro factor que influye en el alto grado de rotación de las compañías de seguridad privada ya que el guarda siempre está buscando ubicarse en una compañía donde el básico en su salario sea un poco más del salario mínimo.

Poca posibilidad de crecimiento: Cuando una compañía de seguridad es contratada para uno de sus servicios si el dispositivo requerido no es muy grande no se asigna un supervisor fijo para el mismo por ende son muchos los servicios que solo solicitan guardas y son muy pocos los supervisores contratados lo que hace que las posibilidades de ascenso para un guarda sean bajas y cuando este se entera que en otra compañía están solicitando supervisores se presenta con la esperanza de ser aceptado.

Distancias en los desplazamientos: el 95% de los guardas de seguridad vive en los estratos 1 y 2 de la ciudad de Bogotá, barrios residenciales donde poco se contratan los servicios de seguridad, por lo que la mayoría de las oportunidades laborales que para ellos se presentan se dan en las zonas industriales, empresariales y residenciales de sectores de mayor estrato y que por ende implican para el guarda largas distancias a la hora de transportarse desde sus viviendas, cuando su puesto de trabajo le lleva más de dos horas de desplazamiento, situación que es muy común, el oficial empieza a sentir agotado y desanimado al invertir diariamente 4 horas o más en transporte y contar con menos tiempo para dedicarse a sus actividades personales o sus familias.

Alta demanda: Las compañías de seguridad están constantemente realizando contratación de personal ocasionada por muchos factores entre ellos la alta rotación, la solicitud de nuevos perfiles por parte de los clientes, adquisición de nuevos contratos entre otras; los guardas de seguridad son conscientes de esta situación por lo mismo saben que si en algún momento un puesto no les sirve ya sea por la remuneración, los turnos, el transporte, la motivación tienen la

posibilidad de presentarse en otra empresa y fácilmente ubicarse en un puesto nuevo lo que sigue siendo un factor más de incremento de la rotación.

Alta competencia: Anteriormente y producto de la falta de control existían en el país una cantidad considerable de empresas informales dedicadas a brindar servicios de seguridad, esta situación disminuyó significativamente gracias al seguimiento de las entidades encargadas y en 2014, aproximadamente, unas 110 empresas piratas fueron sancionadas por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, aun así en el país siguen en marcha compañías sin licencia de funcionamiento y de igual forma se ha reflejado un aumento en la creación de empresas de seguridad legalmente constituidas, lo que representa un sector altamente competido en calidad y precios y por ende más posibilidades de ubicación laboral para los vigilantes.

Concepción Militar: la mayoría de las empresas de seguridad son dirigidas por oficiales o miembros retirados de las fuerzas militares Colombianas, es un sector que sigue muy ligado a esta concepción porque su origen se dio en las propias fuerzas y hay muchas empresas que son de exmilitares y ex policías, o que emplean este tipo de personal, lo que ha llevado a que se conserve ese rezago del trato fuerte, autoritario y a veces injusto que genera en el guardas de seguridad desmotivación, inconformismo, rabia y sentimientos de frustración que los llevan a renunciar a su puesto y buscar otras oportunidades.

Por lo tanto, Aunque posiblemente son muchos más los factores generadores de una alta rotación en las compañías de seguridad privada, los anteriormente mencionados son los más relevantes y de mayor ocurrencia en las empresas; se hace necesario entonces entrar a evaluar qué soluciones se deben generar para lograr contar con empleados felices, motivados, comprometidos que realicen con entrega su función de guardas entendiendo la responsabilidad tan grande que esto implica.

Por consiguiente es necesario también para las empresas entender la responsabilidad que llevan en sus hombros al comprometerse a cuidar un bien o una vida, deben entender que no es sano para ellos que su base operativa deje los puestos de trabajo cuando ya conocen el cliente, el contexto y la función que van a realizar, puesto que todo esto genera no solo una imagen de

debilidad sino un incremento en los costos al tener que incurrir en una nueva contratación, proceso de inducción y adaptación.

Sin embargo es vital que la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada continúe e incrementemente el seguimiento a las compañías que cuentan con licencia de funcionamiento para que no incurran en arbitrariedad con el personal, además de plantear y modificar las normas en cuanto a la prestación del servicio a fin de brindar estabilidad y un buen clima laboral al personal de guardas, es de aclarar que como lo planteó la superintendencia:

Se han llevado a cabo investigaciones que conllevan sanciones de índole económica, donde la superintendencia tiene la capacidad de sancionar hasta por 100 salarios mínimos mensuales. Por temas laborales en 2014 hubo 399 incidentes, en 2013, 494, y, en 2012, 603 quejas por abusos laborales. JIMENEZ, Juan Sebastián._Usted puede ser sancionado si contrata una empresa de seguridad privada ilegal. (Jiménez, 2015, p. 1),

Es importante que la Superintendencia vigile y sancione ejemplarmente a las compañías de seguridad que de una u otra forma trasgredan la ley, debido a que esta es una de las razones por las cuales se presenta una alta rotación de personal en estas compañías.

Aun cuando “El régimen laboral colombiano determina que la jornada laboral de un trabajador es de 8 horas, máximo 10 horas, por eso son ilegales los turnos de 24 horas” (Muñoz, 2008, p. 1), se debe tener en cuenta que algunas compañías aun realizan turnos de 24 horas, y peor aún muchos de los guardas de seguridad desean este turno por el hecho de saber que esta cantidad de horas aumentara significativamente sus ingresos, puesto que el salario con un horario legal es realmente bajo, por ende debería establecerse por ley una mejor remuneración para el personal de vigilantes que le permita trabajar las horas justas sin buscar realizar turnos extras para incrementar sus ingresos.

Conclusiones

En Colombia el negocio de la seguridad privada es un negocio muy lucrativo pero solamente para los altos directivos, puesto que la base de la operación es mal remunerada y con una carga laboral muy exigente.

A pesar de existir una normatividad y ente encargado de controlar y supervisar el desempeño de las compañías de seguridad, son muchas las arbitrariedades y explotaciones que aún se comenten con el personal de vigilancia, por lo que es necesario reforzar la capacidad de control y seguimiento por parte de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada.

La rotación del personal en las empresas de seguridad privada seguirá presente mientras no se realice una reestructuración y compromiso real por parte de las mismas hacia la labor del personal de vigilancia.

Se sugiere además plantear por ley un plan de bienestar que le permita al vigilante formarse y crecer profesionalmente subsidiados y apoyados económicamente por las empresas para las que laboren, además de oportunidades de recreación para sus familias que sean reales y no pequeños descuentos en entradas a centros vacacionales que se terminan quedando en el papel.

Es vital que las compañías de seguridad entiendan la importancia que tiene el personal operativo como base de la organización, comprender que son ellos los encargados de generar ya sea el éxito o fracaso de las mismas y que por ende es necesario realizar modificaciones de fondo que lleven al empleado a crear sentido de pertenencia, compromiso y estabilidad laboral en su empresa, que será a largo plazo una reestructuración rentable para todas las partes que participan en el negocio de la seguridad privada, ya sea el cliente, el empleador o el empleado.

La productividad de las empresas, se ve afectada cuando sufren de rotación de personal, ya que los Recursos Humanos son la mano de obra que crean el éxito o fracasado del servicio brindado.

Las condiciones laborales tales como; el clima laboral, remuneración y capacitación son vitales para lograr motivación y estabilidad laboral.

Referencias

- Forero, L. E. (29 de Enero de 2015). *Las 2 Orillas*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de El jugoso negocio de la seguridad privada en Colombia: <http://www.las2orillas.co/el-jugoso-negocio-de-la-seguridad-privada-en-colombia/>
- Higuera, J. (27 de Julio de 2012). *portafolio.co/economia/finanzas*. Obtenido de <http://m.portafolio.co/economia/finanzas/empresas-informales-seguridad-seran-vigiladas-100038>
- Jiménez, S. (22 de Febrero de 2015). *El Tiempo*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Usted puede ser sancionado si contrata una empresa de seguridad privada ilegal: <http://www.elspectador.com/noticias/judicial/usted-puede-ser-sancionado-si-contrata-una-empresa-de-s-articulo-545615>
- Ministerio de Defensa. (22 de Marzo de 2016). *SuperVigilancia*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Quienes somos?: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=1703>
- Muñoz, F. (15 de Septiembre de 2008). *SuperVigilancia*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de La Verdad sobre la seguridad privada: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=5226>
- Supervigilancia. (17 de Julio de 2006). *Supervigilancia*. Recuperado el 22 de Marzo de 2016, de Decreto 2355: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=5>