

COACHING COMO HERRAMIENTA EN LA SEGURIDAD PRIVADA

MARÍA LUISA ORTEGA ORJUELA

CÓDIGO 0700595



UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2020

COACHING COMO HERRAMIENTA EN LA SEGURIDAD PRIVADA

MARÍA LUISA ORTEGA ORJUELA

CÓDIGO 0700595



CARLOS ALBERTO ARDILA CASTRO

ASESOR

UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA
FACULTAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
BOGOTÁ D.C.

2020

Contenido

Resumen	5
Introducción	8
Objetivo General	9
Objetivos específicos	9
Problemática Del Talento Humano En Las Empresas De Seguridad Privada	9
Soluciones a través del Coaching	11
La Rueda de la vida	14
La quinta disciplina	15
Recursos Virtuales en las empresas de seguridad	16
Herramientas y metodologías del coaching para los líderes de Seguridad	17
Los tres frentes de Dilts	17
Sinergia entre el Liderazgo y el Coaching	17
Modelo de los niveles lógicos de DILTS	19
Rapport herramienta para crear confianza en las personas	21
Crear objetivos y metas	23
Conclusiones	24
Bibliografía	25

Tabla de Figuras

Figura 1 Rueda de la vida. Elaboración propia.....	14
Figura 2 Elaboración propia. Fuente material de estudio.	17
Figura 3. Potencialización de la comunicación. Fuente Material de estudio.....	18
Figura 4. Niveles Neurológicos. Fuente material de estudio.	21
Figura 5. Rapport. Elaboración propia.....	22
Figura 6. Objetivos y metas alcanzables. Fuente material de estudio.	23

Resumen

La seguridad privada es un aliado estratégico muy importante de la seguridad pública en Colombia, dado a que están enfocados en la prevención de riesgos y protección de las personas, así como de sus bienes. Esto permite que la seguridad privada hoy en día se encuentre presente en empresas, hospitales, supermercados, conjuntos residenciales etc., para ello se apoyan con sistemas tecnológicos que les permiten realizar monitoreo con CCTV, controles de acceso, monitoreo de alarmas entre otros. permitiendo generar respuestas de manera más efectiva teniendo siempre como objetivo neutralizar los actos delincuenciales a través de los seguimientos realizados a todos esos riesgos latentes del día a día.

Todos estos recursos no servirían de nada sin el factor humano y es allí donde juega un papel fundamental el Coaching y liderazgo enfocado al crecimiento personal y profesional de los guardas de seguridad quienes generalmente se sienten desmotivados porque no ven lo importante que es su profesión; de hecho, ellos mismos no la ven como una profesión si no como un empleo más que sirve como una actividad temporal mientras se encuentra algo mejor; adicionalmente en algunas ocasiones las empresas de seguridad generan una mala remuneración y largos horarios que no da espacio para compartir con la familia, así como el trato déspota y negativo por parte de algunos líderes autoritarios de la vieja escuela, que aún se encuentran presentes en este gremio. En la unión de un líder transformacional y el coaching se encuentra una herramienta eficaz que puede aportar al guarda de seguridad una forma más amplia y amigable de enfocar el interés por su labor; esto hace indispensable que los gerentes, coordinadores y supervisores de seguridad sean de mentes abiertas convirtiéndose en líderes que tengan claridad sobre las debilidades y fortalezas del personal que tienen a cargo generando en ellos la mística por su profesión lo que a su vez replicará en el interés por mejorar las competencias en un campo tan grande como lo es el de la seguridad integral.

Es realmente importante que como líderes en una empresa de seguridad el enfoque no quede anclado al hecho de dar todo el tiempo ordenes, como si el recurso humano solo cumpliera un papel de ficha que se mueve a lado y lado, olvidando que finalmente este actor es quien a futuro genera que las empresas logren los objetivos propuestos.

Palabras claves:

Coaching, Coach, motivación, trabajo en equipo, crecimiento profesional.

Abstrac

In this eassay as an degree option, seek to focus the importance of the including coaching in the private security given the importance of being a strategy allie of public security as an unique purpose of provid security to the citizents.

In Colombia given that they are focus in the risks prevention and the protection of the people as well as the goods this allow that the private security Will be present in different bussiness, hospitals,commercial, residential areas, etc.to this the support of technology systems that allows carry out a monitoring with CCTV, Access control, alarms monitoring allowing generate answers in a more effectly way always having as a goal neutralize criminal acts folliwng up all those present risks day by day.

All this resourses Will be ussless without human talent and that is where couching plays an important role for the personal and profesional growth of security manager leaders coordinators and supervisors whom are in charge of the physical security (security guard) whom they feel unmotivated and this do not allow to see the value of their profession in fact they do not see it as a profession ignoring the importance of that They perceive it as a temporary job that Works like an alternative to supply all they needs.

Adicionally in sometimes some security companies gives a bad remuneration an extensives work schedules that doesnt allow take a rest nor share quality time with families thats how the negative

and despot treatment from an authoritarian leader of the old school (authoritarian administration) that is still present in the guild. All this brings a big demotivation at the efficient fulfillment of work.

In coaching you find a valuable and an efficient tool for the private security that can contribute to the leaders of the private security guild a bigger and a friendly way to focus and direct the staff in charge of increasing the interest in their jobs. This makes essential for the managers, coordinators and security supervisors to be open-minded leaders and being clear about the weaknesses and strengths of the staff they are in charge of making in them the mistake for their profession which in turn will replicate their interest in improving their skills as a whole in a field as big as the integral security.

It is really important that as leaders in a security company the focus is not anchored to the fact of given orders all the time as the human resource only fulfilled a role of moves side to side forgetting that at the end the human factor is who in the future will provide a great contribution to private security companies to achieve their goals and customer

Satisfaction through the creativity initiative and added value in their functions.

Key words

Coaching, coach, motivation, teamwork, professional growth.

Introducción

En las compañías de seguridad privada las jefaturas en sus diferentes niveles (Gerentes, Coordinadores y Supervisores) cumplen el papel de ser líderes, ellos deben adquirir el compromiso para garantizar el bienestar de los guardas de seguridad inyectando una motivación continua al personal para que realicen sus funciones y responsabilidades de una manera plena, para ello los líderes deben generar confianza, respeto y compromiso por lo que se debe resaltar la importancia de dar ejemplo.

El guardas de seguridad es uno de los miembros más importantes de las empresas de seguridad privada para el éxito y funcionamiento de estas. Es vital su crecimiento profesional y personal a través de plataformas implementadas por las empresas y de la misma manera hacer sentir que el cargo que ocupan es realmente importante para la compañía, teniendo en cuenta que están asumiendo riesgos que pueden incluso afectar sus vidas por la labor que realizan en el día a día.

Aquí juega un papel fundamental el líder de seguridad al utilizar como herramienta el Coaching el cual permite generar ese espacio de tiempo como oportunidad para conocer individualmente a cada miembro de su equipo en todos los aspectos que enmarcan su vida y de esta manera el líder se puede ganar la confianza; al tener claridad sobre estos aspectos en donde puede generar ese apoyo y acompañamiento buscando garantizar el mejoramiento de sus habilidades y competencias e iniciar un efectivo proceso de coaching.

Dando claridad en los aspectos relevantes de cada individuo puede llegar a generar un apoyo emocional y dar acompañamiento a las diferentes situaciones que desestabilizan a la persona dando la oportunidad de mejorar su desempeño logrando un buen nivel de compromiso para el

desarrollo de sus funciones, fortaleciendo además las habilidades y competencias del cargo iniciando así un efectivo proceso de coaching.

Objetivo General

Determinar la importancia que tiene el Coaching en las empresas de seguridad privada haciendo énfasis en los guardas de seguridad y el direccionamiento que deben recibir por parte de sus jefes inmediatos, que sea efectivo para el cumplimiento de sus funciones, garantizando así el logro de los objetivos de estas empresas.

Objetivos específicos

- a. Identificar la problemática presente en la seguridad privada, en donde se evidencia la importancia de incluir el Coaching para lograr tener por parte de los guardas de seguridad mejores competencias y actitud para el desarrollo eficaz de sus funciones.
- b. Evaluar alternativas en el uso de recursos virtuales para el refuerzo del conocimiento en los vigilantes dentro de las empresas de seguridad.
- c. Potencializar las habilidades del talento humano en las empresas de seguridad con el fin de promover su crecimiento personal y profesional con técnicas del Coaching en los gerentes, coordinadores y supervisores.

Problemática del Talento Humano en las empresas de seguridad privada

Para tener claridad sobre los aspectos a nivel integral que afectan a los guardas de seguridad, es vital entender las dificultades en su núcleo familiar, el trato recibido por parte de las jefaturas, la posible falta de motivación para crecer en su aprendizaje y la poca importancia que genera su labor para el logro de los objetivos que establecen las empresas de seguridad privada. (Alarcón, 2018)

Bajo esta premisa es fundamental la armonía que debe existir en el ámbito familiar que junto con un buen clima laboral genere bienestar en el personal.

El perfil que una empresa de seguridad privada en Colombia requiere, en cuanto a la edad se encuentra entre los 25 a 50 años aproximadamente; en cuanto a estudios exigen ser bachiller como mínimo y en otras con tan solo el curso básico de fundamentación que exige la superintendencia de seguridad privada son aceptados. En algunas empresas exigen experiencia y en otras con el hecho de ser reservistas es suficiente, lo que genera una gran problemática a nivel de competencias. (Supervigilancia, 2017)

De igual manera, uno de los pasos que realizan para la selección de personal dentro del proceso de verificación de la información suministrada en la hoja de vida, es la visita domiciliaria donde se puede evidenciar el entorno donde vive, con quien vive, así como los bienes que posee, de allí se puede realizar una aproximación sobre su presente.

Por otro lado, si se tienen en cuenta los motivos que los lleva a trabajar como guardas de seguridad, se encuentra la falta de oportunidades laborales, la facilidad que encuentran en la vinculación laboral por gusto, y los pocos requisitos entre otros y que además obtienen buenas condiciones laborales. (Espitia, 2010)

Se debe tener en cuenta las causas que los llevan a realizar su trabajo de manera desmotivada, como el riesgo propio de su labor, las largas jornadas laborales con poco descanso y en ocasiones con bajos salarios, horas extras laboradas que no son remuneradas y en muchas ocasiones, el mal trato recibido por parte de sus jefes inmediatos quienes solo se centran en dar órdenes y controlar sin importar la motivación que deben tener.

El bajo nivel de especialización genera un alto riesgo en las empresas de seguridad privada, es aquí donde se evidencia un amplio panorama de trabajo que se puede realizar a través del coaching, entendiendo esta labor del sector servicio y la importancia que juega la parte operativa que cada día exige en su proceso de formación, pues los niveles de servicio que mide el cliente son cada vez más rigurosos. (Espitia, 2010)

Soluciones a través del Coaching

Para poder generar una solución a través del coaching se debe saber que este proceso permite: “transportar a las personas de un lugar a otro, es decir del lugar donde están al lugar donde quieren estar” (Sans, 2012) permitiendo avanzar en busca de los objetivos tanto personales como profesionales, que puede hacer para este logro y cuál es el enfoque que le debe dar, ayudando a establecer un mejor desarrollo personal generando autoconfianza, para ello utiliza el arte de realizar preguntas que los llevará a identificar y enfocar la solución de aquellos obstáculos que no le permiten lograr sus objetivos.

Esta labor es realizada por un Coach quien debe cumplir con algunas competencias entre ellas: el conocimiento que le permite llevar a cabo el proceso del coaching hasta alcanzar el resultado, la capacidad de relación forjada en el respeto y la confianza hacia la persona que trata, generando en ella responsabilidad y compromiso durante el proceso, una capacidad de escucha la que le permite ayudar a la persona a expresarse en el momento que se sienta bloqueado, la capacidad de autogestión pues no se involucra en las emociones de la persona y está pendiente de sus signos no verbales, indaga y pregunta lo que le permite descifrar la situación de la persona llevándola a reflexionar, capacidad de feedback, hace ver a la persona sus fortalezas y lo ayuda a cambiar los hábitos que no le permiten avanzar, tiene en cuenta los valores de la persona, lo hace

consciente de ellos para que logre avanzar hacia sus objetivos y por ultimo diseña acciones y tareas para que la persona tenga un aprendizaje continuo donde pueda armar su propio plan de acción responsabilizándolo para ejecutarlo. (Dolan, 2019)

El coach en su proceso de preguntas deja ver a la persona como piensa y actúa como si fuera un espejo, lo que le permite tomar sus propias decisiones en cuanto a lo que debe cambiar; para ello el coach debe generar un espacio donde la persona se sienta cómoda y que le permita entrar en confianza para poder reflexionar. (Martinez G. , 2017)

Así mismo, el coach debe mostrar a la persona humildad para que no se sienta en un desnivel y pueda sentir que sus temores e inseguridades son realmente importantes para el coach.

La empatía por parte del coach juega un papel muy importante en el desarrollo del proceso, pues ésta da la apertura a la confianza y le permitirá al coach entender la visión de la persona, generando en ella motivación; haciéndola identificar cosas que no puede ver por sus creencias o experiencias direccionándola a realizar un proceso de cambio voluntario. (Sans, 2012)

El coach a través de sus competencias trabaja para guiar, escuchar activamente y facilitar a la persona un proceso de reflexión consciente con el fin de que establezca metas alcanzables que le permitan progresar en los diferentes aspectos de la vida. (Lozano, 2008)

El Coach a través de sus sesiones realiza un acompañamiento para facilitar el aprendizaje bloqueando las limitaciones generando un mayor potencial y autoconfianza en las personas para alcanzar sus resultados. (Martinez G. , 2017)

El coaching tiene como objetivo alcanzar el máximo desarrollo tanto en la parte personal como profesional de las personas, generando cambios y aumentando en las personas compromiso

y responsabilidad, haciendo que facilite su aprendizaje. Busca dar a las personas compañía, instrucciones y recomendaciones para que consiga una nivelación emocional que le permita dar lo mejor de sí para cumplir con lo propuesto. (Lozano, 2008)

Lo que se busca a través del proceso del coaching es llegar al interior de la persona generando momentos de autocrítica, llevándolo a un estado de cambio esperando conseguir un mejor desempeño inyectando interés en el aprendizaje. Lo anterior se puede lograr mediante aspectos fundamentales como por ejemplo, una comunicación asertiva hasta evidenciar lo que les limita y así poder llevar a la persona al estado deseado, permitiéndole ver los recursos que posee y lo que debe fortalecer.

Al tener claridad sobre los aportes de esta disciplina y con el fin de mejorar el rendimiento, la mística y la autoestima de los guardas de seguridad en todos los aspectos de su vida, buscando que sean competentes y que tomen conciencia sobre lo fundamental y vital que es su papel en las empresas de seguridad y a través del coaching se puede encontrar una solución.

El área de talento humano de las empresas de seguridad puede incluir un Coach dentro de su equipo de trabajo quien a través de competencias, virtudes, conocimientos y técnicas del coaching pueda identificar los aspectos de la vida de los guardas de seguridad que se necesitan mejorar para aumentar su autoestima, habilidades y mejorar sus competencias desde el ingreso a la empresa, así como los puntos fundamentales a desarrollar en cada uno de ellos buscando mejorar su calidad de vida.

El coach realiza un acompañamiento al guarda de seguridad creando en él una reflexión que lo llevará a que el visualice las posibilidades que tiene para mejorar en sus acciones y resultados, por ello unas de las técnicas que pueden ser utilizadas en el coaching.

La Rueda de la vida

Esta técnica se puede incluir dentro de las pruebas de ingreso a las empresas de seguridad, ya que permite evidenciar de manera gráfica, cada una de las áreas en que se debe mejorar, como se encuentran equilibrados los diferentes campos de su vida en el presente, esta técnica se califica del 0 a 10, siendo 0 la puntuación baja y 10 la más alta, posteriormente se unen estos puntos lo que permite ver como se encuentra la estabilidad de la persona, esta calificación se realiza en los diferentes campos que envuelven la vida de las personas (salud, economía – finanzas, trabajo, diversión y ocio, relaciones personales, desarrollo personal, familia y amigos). Esta técnica permite tener claridad sobre las áreas en las que se debe trabajar con la persona para trazar un plan de acción que le ayude a mejorar el equilibrio. (Guzmán, s.f.)

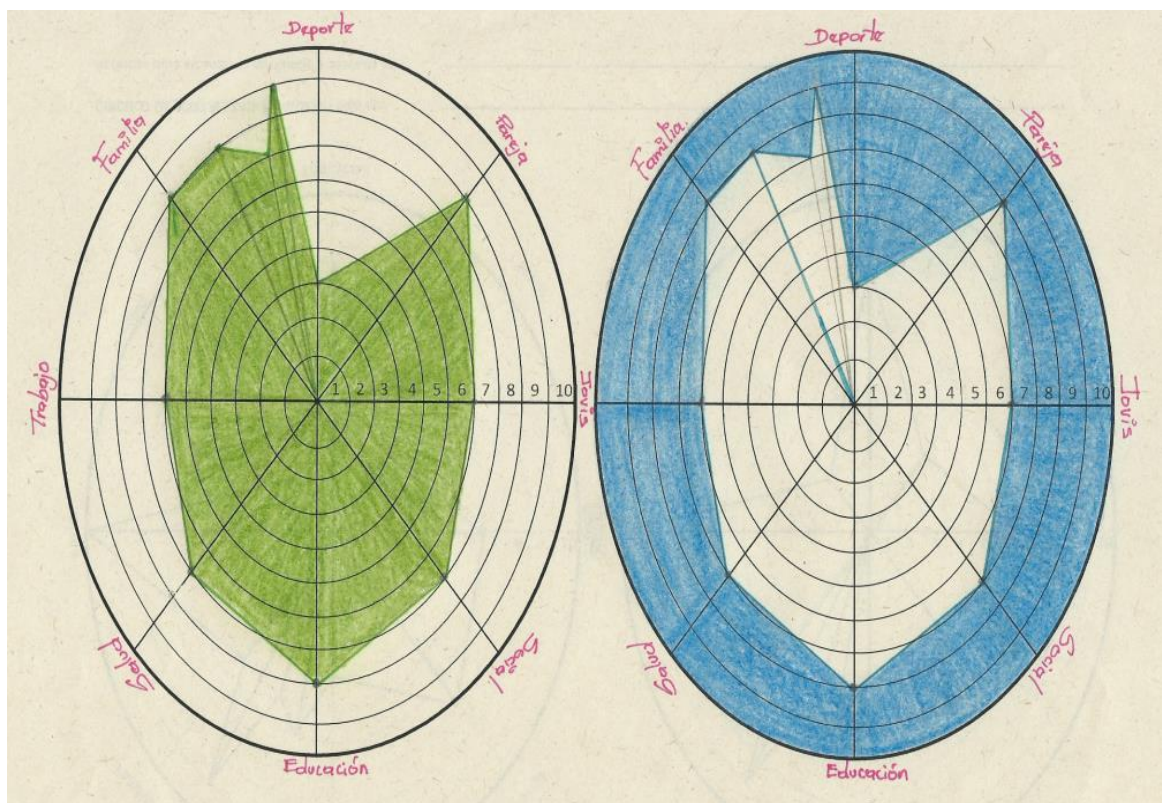


Figura 1. Rueda de la vida. Elaboración Propia.

La quinta disciplina

La quinta disciplina de Peter Senge (2010) es otra de las herramientas en el coaching que puede ser utilizada por el coach, y que permite descubrir en los guardas de seguridad la capacidad de aprendizaje, lo que conlleva a la construcción de empresas de seguridad inteligentes con vigilantes de mentes abiertas, que se enfocan en la creación de resultados con espíritu de aprendizaje continuo y trabajo en equipo.

Esto permite aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de todos los guardas de seguridad, generando mejores resultados por parte del equipo y afianzando así cada vez más su autoconfianza, lo que conlleva a trazar metas comunes.

El uso de la quinta disciplina permite la innovación y el éxito de todos los miembros del equipo, generando capacidad de aprendizaje y afianzamiento en sus habilidades mejorando así sus aspiraciones, las 5 disciplinas son:

- *Pensamiento Sistémico*: Este marco conceptual permite ver y comprender las situaciones ya sean sencillas o complicadas y así poder generar una solución adecuada pensando en el futuro.
- *Dominio Personal*: Esta habilidad permite alcanzar resultados, mejorar su visión personal viendo la realidad objetivamente lo que lo lleva a visualizar las cosas que, si interesan direccionándose a mejores aspiraciones, en pocas palabras tener la claridad de quien es, lo que se quiere y que tanto puede hacer para lograrlo.
- *Modelos Mentales*: Son suposiciones que se crean basadas en imágenes o experiencias que influyen en el modo de comprender y actuar de las personas generando respuestas en su conducta y el paso a nuevas ideas.

- *Construcción de una visión compartida:* Permite generar una capacidad de compartir una visión en equipo sin imposición alguna llevando ese equipo al cumplimiento de esta construcción con el valioso aporte de cada uno de ellos.
- *Aprendizaje en equipo:* Genera una transformación en todo el equipo, así como en su pensamiento y comunicación permitiendo el desarrollo de una inteligencia grupal en busca de una misma dirección. (Serge, 2010)

Recursos Virtuales en las empresas de seguridad

Las empresas de seguridad deben sacar provecho de la tecnología teniendo en cuenta los cambios que día a día se generan a nivel global, deben ser abiertas a la implementación de las plataformas o aulas virtuales como herramienta para los guardas de seguridad y garantizar un aprendizaje continuo en las diferentes temáticas que rodean el mundo de la seguridad privada, así mismo donde pueda interactuar y dejar claridad de los temas que le generen dificultad, de esta manera se puede realizar un feedback de manera virtual o presencial si lo amerita teniendo en cuenta que si son varios casos, se puede realizar de manera grupal.

Estas plataformas o aulas virtuales deben tener un seguimiento por parte del área de capacitación de estas empresas en donde puedan realizar unas estadísticas mensuales de cómo es la respuesta de cada uno de los guardas de seguridad de tal forma que se pueda realizar acciones de mejora que garanticen que se está cumpliendo con el propósito que es motivar a los guardas de seguridad a estar actualizados en todos los temas de seguridad que a presente y futuro se verán reflejados en la prestación de un buen servicio y cumplimiento la misión de las empresas de seguridad.

Herramientas y metodologías del coaching para los líderes de Seguridad

A través del coaching que contiene habilidades, herramientas y técnicas que generan cambios eficaces para mejorar la motivación, autoestima y aprendizaje en los equipos de trabajo se puede utilizar como una herramienta en la seguridad privada capacitando a los gerentes, coordinadores y supervisores quienes tienen bajo su responsabilidad el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos trazados por las empresas de seguridad, esto con el invaluable apoyo de su equipo de trabajo por lo que se puede apoyar con diferentes herramientas y metodologías:

Los tres frentes de Dilts

Indica que las metodologías del Coaching se orientan a los objetivos en 3 frentes (UMNG, s.f.)

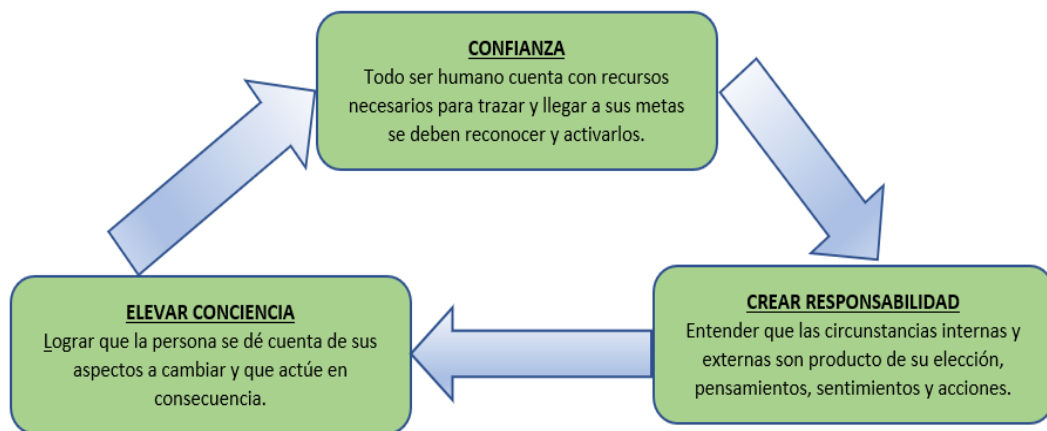


Figura 2. Elaboración Propia. Fundamentos del coaching.

Sinergia entre el Liderazgo y el Coaching

Existe una aproximación entre el liderazgo y el coaching que pueden ser aprovechadas por los líderes de seguridad dada la sinergia que existe entre las dos realizando un aporte de mejoramiento en la comunicación, optimiza la relación entre las dos partes, crea ese enfoque

hacia el mejoramiento continuo, tiene como punto de partida el presente aquí y el ahora y genera un ambiente de menos dirección y más motivación.

Los líderes coach de seguridad pueden efectuar un gran aporte en la generación de cambios de su equipo que marquen la diferencia mejorando los siguientes aspectos:

Potencializar la comunicación: Cuentan con algunas estrategias que llevan a la mejora de la comunicación a través del coaching. (UMNG, s.f.)

<p>Coherente: conoce el propósito. De apoyo: describe y no juzga. Asertiva: decir lo que a uno no le afecta. Positiva: debe ser util. Correctiva: se culpa el método utilizado y no la persona. De escucha: se debe demostrar que se está escuchando.</p>	<p>F e e d b a c k</p>	<p>Coherente: selecciona contexto y medio apropiado. De apoyo: orientado a solucionar problemas Asertiva: defiende lo que se necesita. Positiva: ser específico. Correctiva: describe el problema de manera puntual. De escucha: interpreta activamente el mensaje de la persona.</p>
	<p>Coherente: Regular flujo de comunicación. De apoyo: Empático. Asertiva: monitorear su dialogo interno. Positiva: ser oportuno. Correctiva: mantener respeto y dignidad. De escucha: no ponerse a la defensiva.</p>	
<p>Coherente: Regular flujo de comunicación. De apoyo: Empático. Asertiva: monitorear su dialogo interno. Positiva: ser oportuno. Correctiva: mantener respeto y dignidad. De escucha: no ponerse a la defensiva.</p>		<p>Coherente: Asegurarse de que los otros entiendan el mensaje De apoyo: igualitario. Asertiva: ser persistente. Positiva: explicar la importancia. Correctiva: indicar que es importante tener éxito. De escucha: parafrasear lo expresado.</p>

Figura 3. Elaboración propia. Pautas, Herramientas y Técnicas fundamentales en el coaching para el liderazgo.

Optimiza la relación: Debe existir preocupación y consideración por los guardas de seguridad, es decir orientada a la relación, por lo que esta debe ser clara y apropiada para comunicar los objetivos al equipo.

Crea un enfoque de mejoramiento permanente: Los jefes de seguridad se deben preocupar por trabajar permanentemente con los guardas de seguridad, sus conocimientos deben estar actualizados y continuamente enriquecidos, sus técnicas fuertes y siempre enfocados en mejorar esa calidad humana de cada miembro de su equipo.

Contribuye a mantener el presente, el aquí y el ahora: Mediante un enfoque responsable al identificar recursos del presente genera alternativas siendo proactivo, muestra una postura estratégica y práctica.

Menos dirección más motivación: Para algunos líderes de seguridad, es más fácil impartir órdenes y no aportar de su tiempo para motivarlo y empoderar a su personal, pero el coaching entrega esa herramienta de motivación.

Modelo de los niveles lógicos de DILTS

“Para alcanzar el éxito deseado, tanto el coaching como el modelado requieren a menudo tratar con múltiples niveles de aprendizaje y cambio” (Dilts, 2010, pág. 25) dado a que tanto la vida de una persona en un sistema, como la vida del sistema se pueden describir en varios niveles que tienen en cuenta el entorno, el comportamiento, las capacidades, los valores y las creencias, así como la identidad y el nivel espiritual.

Entorno: Hace referencia en dónde, y como cuándo actúan e interactúan el sistema y sus miembros, este factor determina el contexto y las limitaciones, es decir se tiene en cuenta si la persona se siente a gusto en el entorno laboral, relación personal, familiar etc.

Comportamiento: Este nivel hace referencia a los actos puntuales del individuo, de que hace ese entorno de trabajo, interacción y comunicación, así como las rutinas y hábitos en el trabajo.

Capacidades: Hace relación a las capacidades que tiene una persona para mejorar su comportamiento, lo que le permite llegar a tener más oportunidades. “Las capacidades incluyen estrategias y habilidades cognitivas como aprendizaje, memoria, toma de decisiones y creatividad, susceptible de facilitar el rendimiento en determinado comportamiento o tarea” (Dilts, 2010, pág. 26).

Creencias: Se encuentran enfocadas a la identidad de las personas o suposiciones que tienen las personas generando en ellas una motivación, de acuerdo con estas creencias apoya o no las acciones y capacidades. Responde a la pregunta ¿Por qué?

Valores: Hace énfasis a las creencias y a la moralidad que debe hacer la persona o que no. Responde a la pregunta ¿Para qué?

Identidad: Lo que se cree sobre sí mismo, quien soy cual es mi misión. ¿Quién soy?



Figura 4. Elaboración propia. Pautas, herramientas y técnicas fundamentales en el coaching para el liderazgo. Pg. 5.1

Esta es una gran herramienta que le permite a los líderes de seguridad poder tener un amplio panorama de cómo se encuentran los guardas de seguridad, en cada uno de estos niveles y así mismo junto con ellos, crear esos objetivos que le permitirán llevar a cabo el cumplimiento de su misión bien sea personal o profesional.

Rapport herramienta para crear confianza en las personas

Al hablar de rapport se hace referencia a la generación de una confianza necesaria que es importante establecer entre el líder coaching y la persona o equipo permitiendo esa construcción de una relación fluida, abierta y significativa y a su vez la apertura a una comunicación más sana y flexible. (UMNG, s.f.)

RAPPORT



Figura 5. Rapport. Elaboración Propia. Pg. 5.2

Deben existir algunas condiciones para crear un buen rapport:

- **Empatizar desde el inicio:** Identificar puntos en común con las personas el escucharse mutuamente generando una conexión positiva emocional y reciprocidad.
- **Mantener distancia prudente hacia la persona:** Prudencia con la distancia que se debe tener con el fin de no incomodar a la persona, permitiendo que se sienta segura.
- **Reflejar el lenguaje de la persona:** Hace énfasis en utilizar el mismo lenguaje de la persona en un buen tono de voz, las expresiones, los movimientos que generen confianza.

Crear objetivos y metas

Según John Whitmore (2009), las condiciones fundamentales para alcanzar los objetivos para que el coaching tenga importantes respuestas en el proceso se deben establecer objetivos y metas alcanzables que sean Smart, Pure y clear. (UMNG, s.f.)



Figura 6. Objetivos y Metas Alcanzables. Elaboración propia Pg.5.3

Conclusiones

Al poder establecer la poderosa herramienta el coaching para mejorar y elevar la motivación, autoestima y aprendizaje en la seguridad privada específicamente en los guardas de seguridad, haciéndolos tener conciencia de que en sus manos están estos cambios direccionándolos a ver esos obstáculos que en su parte personal y profesional no les permite tener esa plenitud y mística por lo que hacen.

Las empresas de seguridad privada en Colombia pueden tomar el coaching como ese aliado estratégico que ayudará, apoyará y direccionará a los líderes de seguridad (gerentes, coordinadores y supervisores) a ser parte crucial en ese proceso de cambio, que se puede generar en los guardas de seguridad, quienes todos los días están asumiendo riesgos y son quienes de primera mano ponen la cara al cliente como representante de la empresa de seguridad. Por ello la importancia de elevar esas capacidades y habilidades que se requieren en el manejo de esta profesión lo que se puede lograr a través del uso de estas técnicas que posee el coaching, las que a su vez permiten de alguna manera conocer más a fondo a cada uno de los miembros del equipo, detectar sus miedos, generar en ellos esa confianza tan importante que les permita incrementar sus habilidades y aprendizaje con el fin de poder lograr ascender dentro de la misma empresa, o lograr mejores oportunidades en su profesión. (Espitia, 2010)

Con la inclusión del coaching dentro de las empresas de seguridad, se puede garantizar el alcance de excelentes resultados como respuesta por parte de los guardas de seguridad en una empresa, que se preocupa por su recurso humano, y siempre podrá alcanzar el cumplimiento de sus objetivos de la mejor manera con un trabajo en equipo.

Bibliografía

Bibliografía

- Alarcón, L. (2018). *Aporte funcional generado por el coaching ontológico en entidades comerciales de seguridad privada. (trabajo de grado). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.* <http://hdl.handle.net/10654/18025>.
- Dilts, R. (2010). *Coaching Herramientas para el cambio*. California EE UU: Urano, S.A.
- Dolan, S. (2019). *Más coaching por valores*. LID Editorial.
- Espitia, Y. (Noviembre de 2010). *La selección por competencias aplicada en la seguridad privada.(trabajo de grado). Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.* <http://hdl.handle.net/10654/549>.
- Guzmán, A. B. (s.f.). *Herramienta de coaching N°4:La rueda de la vida*. Obtenido de <https://www.abcoach.es/herramienta-de-coaching-no4-la-rueda-de-la-vida/#comments>
- Lozano, L. (2008). *El coaching como estrategia para la formación de competencias profesionales.Revista EAN. N°.63. Pg. 127-144.*
- Martinez, G. (2017). *Diagnostico de la intervención en coaching integrativo en enfermeras supervisoras. Hospital clinico Herminda Martín de Chillán. (trabajo de grado). Universidad Bio Bio. Chile.* <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/2504>.
- Martinez, L. (2017). *El coaching como modelo de gestión en talento humano. (Monografía). Fundación Universidad de América. Colombia.* <https://hdl.handle.net/20.500.11839/7121>.
- Sans, M. (2012). *¿Qué es el coaching? Sus orígenes, definición, distintas metodologías y principios básicos de actuación de un Coach. Revista de investigación. PG. 5-10.*
- Serge, P. (2010). *La quinta disciplina*. Buenos Aires: Granica SA.
- Supervigilancia. (2017). *Protocolo seguridad para el sector educativo*. Obtenido de <https://www.supervigilancia.gov.co/documentos/312/protocolo-seguridad-para-el-sector-educativo/>
- UMNG, F. (s.f.). *Pautas, herramientas y técnicas fundamentales en el coaching para el liderazgo*. Obtenido de http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/odin/odin_desktop.php?path=Li4vb3Zhcy9kaXBsb21hZG9zL2RpcGxvbnWFkb19lbj9jb2FjaGluZ195X2xpZGVyYXpnb391bmlkYWVfNS8=#slide_5.3