

## La elevada rotación del personal operativo

Tras analizar los aspectos referentes a personal en el sector de seguridad privada, los integrantes de esta mesa de debate, nos vemos obligados a asumir, que el principal problema en este capítulo, es la elevada rotación del personal operativo que presta servicios de seguridad, especialmente en los ámbitos geográficos de mayor nivel de empleo, tales como Madrid, Barcelona, País Vasco, Navarra y Baleares, en cuyas áreas se produce mas del 70% de dicha rotación. A esta conclusión llegamos tras haber analizado diferentes datos de sobra conocidos, como que en estos momentos, las placas de vigilante que vienen entregándose superan el número 110000, luego teniendo en cuenta que todas las placas pertenecientes a los anteriores vigilantes jurados fueron canjeadas, empezando la numeración desde cero entre los años 1997 y 1998, en un periodo aproximado de 5 años, 110000 trabajadores han tenido la inquietud de ser vigilantes, hasta tal punto, que han hecho el esfuerzo de habilitarse. Si tenemos en cuenta que aproximadamente ejercen 70000 vigilantes, concluiremos que más de 40000 han abandonado la profesión, en este breve periodo de cinco años. Asumimos lógicamente, que la necesidad de vigilantes denunciada por las empresas en los últimos años, es cierta, lo cual nos cierra la posibilidad de que 40000 vigilantes estén en el paro. Parece evidente que esta rotación supone un serio problema en varios ámbitos:

- 1º Resulta imposible atender las demandas de crecimiento en el sector, dado que el personal en activo, apenas cubre las necesidades contratadas y por lo tanto, difícilmente puede atender nuevos contratos.
- 2º Es sumamente difícil prestar un servicio de calidad, con equipos integrados por personas que no llegan a permanecer en el mismo un tiempo mínimo, lo que perjudica a los usuarios.
- 3º Perdemos, en buena medida, el valor añadido que supone la formación continua al, obviamente, no existir una continuidad por las permanentes altas y bajas del personal.
- 4º Es extremadamente difícil inculcar al trabajador en la "filosofía" o forma de trabajo de la empresa, con lo que perdemos la mutua vinculación que sería deseable.
- 5º No creamos profesión, sino que nos encontramos ante la idea de un trabajo de paso, meramente circunstancial.
- 6º Imposibilitamos la creación de equipos eficaces en aquellos servicios en que son necesarios.
- 7º Multiplicamos los gastos de personal y selección al tener que mantener una contratación permanente, acorde con la dinámica de preparación de liquidaciones por

baja, que nos obliga a buscar nuevo personal de manera frenética, impidiéndonos toda posibilidad de selección, mientras nos carga de trabajo añadido a estos departamentos y al de operativa, que se ve obligado a cubrir continuamente bajas en los servicios.

8° Malgastamos fondos en formación para preparar nuevos trabajadores que nos abandonan al poco tiempo, en muchísimas ocasiones sin dar oportunidad de amortización de estos gastos.

9° Invertimos en vestuario de manera continua para atender a las nuevas contrataciones, que en muchas ocasiones, no llegan a aprovechar suficientemente las prendas.

En definitiva, las obligaciones contractuales con los usuarios, nos obligan a limitar los controles de selección y calidad en el producto, solo por atender la cantidad contratada, llevándonos finalmente a entregar un producto de baja calidad, sin madurez suficiente que desespera a nuestros clientes y nos lleva a alta velocidad hacia el desprestigio y la falta de confianza de nuestros usuarios, por lo tanto, la falta de solución ante este problema, puede llevarnos al mas rotundo de los fracasos, mientras nos supone un gasto añadido que puede quebrar nuestra cuenta de resultados a medio plazo. Es evidente que estos gastos añadidos podrían utilizarse en intentar fidelizar al personal que está contratado.

Vistos estos problemas, a los que posiblemente podemos sumar otros, cabe preguntarnos el porque de esta rotación. Vamos a apuntar lo que, a nuestro criterio, son algunas de las causas.

Es bueno apuntar, que a la hora de analizar esta situación, valoramos los resultados de una encuesta elaborada por una empresa de seguridad en una de dichas áreas, con el fin de evaluar las causas de este problema en la misma y que entendemos perfectamente extrapolable al conjunto del sector.

1° Horarios:

- ✓ Turnicidad.
- ✓ Festividad.
- ✓ Nocturnidad.

2° Falta de carrera profesional y por lo tanto de perspectivas tanto para aquellos que se incorporan a este sector como para los que ya están en el.

3° Mala imagen externa (y por que no decirlo, también interna) del sector de seguridad privada.

4° Pérdida de consideración profesional (en particular la pérdida del carácter de agente de la autoridad).

5° No debemos olvidar tampoco la modificación de diversos valores sociales, principalmente por los jóvenes, que sociológicamente suponen un rechazo a diversos aspectos que se pueden asociar con el sector:

- ✓ Autoridad.
- ✓ Disciplina.
- ✓ Uniformidad.

6° La escasa retribución. Aunque indudablemente la última negociación colectiva ha significado un avance cuantitativo importante, en la recuperación del poder adquisitivo perdido, la buena marcha de la economía general y la realidad incuestionable de la falta de trabajadores, nos llevan directamente al reconocimiento de que ha sido insuficiente.

7° La estructura de los servicios contratados por el sector, que se producen por causa legal las altas y bajas de contratos (obra o servicio determinado, eventuales, etc.)

Conocedores de los problemas que supone la elevada rotación y conscientes de las causas de la misma, debemos ser capaces de aportar soluciones que permitan, si no resolver, al menos paliar esta situación, para ello sugerimos:

1° Mejorar, por parte de aquellos que integramos el sector, la imagen del mismo mediante un plan global de comunicación, que incida en reflejar los aspectos positivos del trabajo que realizamos, cambiando la actual tendencia que se centra en noticias negativas.

2° Diseñar un "Plan de Carrera" que ofrezca perspectivas profesionales a todos los trabajadores del sector, siendo capaces de asociar la capacitación y el progreso profesional.

3° Solicitar los cambios normativos precisos para recuperar el carácter de agente de la autoridad y aquellas garantías que sean necesarias para el trabajador, en la prestación de su servicio.

4° Continuar incentivando los aspectos más penosos de la profesión como la turnicidad, la nocturnidad y la festividad, pues si bien son inherentes a la profesión, deben ser compensados de manera que sean más llevaderos.

5° Formar a los mandos intermedios para que sean capaces de motivar al personal, cambiando ciertos sistemas basados en la autoridad y en el control, por otros de seguimiento y apoyo que sean más asumibles.

6° Abordar la próxima negociación colectiva desde la realidad de este problema y trazar soluciones reales al problema retributivo, en cuanto a su distribución, así como valorando experiencia y especialidades.

- 7° Facilitar a los trabajadores la conciliación entre la vida laboral y la familiar y social, estudiando sistemas alternativos a los turnos rotativos, por ejemplo, constituyendo redes en las empresas para la atención de las eventualidades, de manera que no tengamos que molestar a trabajadores en sus días de descanso. Facilitemos cuadrantes de trabajo lo más extensos posible, de manera que los trabajadores puedan organizar su vida social con anticipación y no a tres días vista. Demos la consideración que merece al trabajo nocturno, intentando alternativas que minimicen sus efectos negativos, intentando su compensación no solo con incrementos salariales, que también, sino con modelos organizativos distintos, facilitando mayor tiempo de descanso entre jornadas y cambios de turno.
- 8° Seamos conscientes del trastorno que supone en las grandes ciudades los desplazamientos hasta el centro de trabajo. Cumplamos el convenio colectivo y procuremos situar a los trabajadores en los puestos mas cercanos a sus domicilios. Revisemos el concepto de macroconcentración urbana en el convenio, ya que si bien, supone un ahorro de costos a las empresas, constituye en si mismo, un problema añadido para la permanencia en la profesión, ya que a las dilatadas jornadas de trabajo añadimos el tiempo de desplazamiento, que en no pocas ocasiones supone la realización de decenas de kilómetros y la pérdida de varias horas sin ningún tipo de compensación.
- 9° Facilitemos a los trabajadores las relaciones con el resto de departamentos de la empresa, siendo conscientes de los trastornos que les supone tener que desplazarse a la empresa para cualquier eventualidad o reclamación. Podemos poner en servicio líneas de atención telefónica que sirvan para atender los problemas cotidianos, ya sean simples reclamaciones de cantidades o peticiones de cambio de servicio. Humanicemos los departamentos de operativa y personal, de manera que el trabajador se sienta parte de la empresa y no un mero producto.
- 10° Utilicemos a los mandos intermedios en este proceso, hagamos que sean portadores de sus reclamaciones y solicitudes, implicándolos en la solución de las mismas. No en pocas ocasiones, suelen ser para el trabajador el único contacto con la dirección de la empresa y el patrón por el que van a medir la calidad humana de la misma.