

Damil Jose Maldonado-Mosquera

## **Estrategias motivacionales dirigidas al talento humano de la empresa de vigilancia privada**

### **Motivational strategies aimed at the human talent of the private security company**

Damil Jose Maldonado-Mosquera  
[damilmaldonado@gmail.com](mailto:damilmaldonado@gmail.com)  
Universidad Nacional experimental Rafael María Baralt, Santa Ana de Coro, Falcón  
Venezuela  
<https://orcid.org/0000-0002-5662-9540>

Recibido: 29 de abril de 2019  
Revisado: 26 de abril de 2019  
Aprobado: 15 de mayo de 2019  
Publicado: 1 de julio de 2019

Damil Jose Maldonado-Mosquera

## RESUMEN

La investigación tiene por objetivo proponer estrategias motivacionales dirigidas al talento humano de la empresa de vigilancia privada Serenos Montalbán, C.A del municipio Miranda, estado Falcón. La ruta metodológica, se tiene que el estudio fue de paradigma positivista, método hipotético- deductivo; además, se aplicó un estudio de campo y de carácter transeccional; en virtud que la información se recabo en un mismo momento. Como reflexión de cierre, se obtuvo que la variable motivación y la dimensión factores de higiene, reflejo que el indicador administración de la política de la empresa, tiene en promedio una tendencia negativa, por consiguiente, la empresa de vigilancia presenta deficiencias en la consecución de los objetivos y en la coherencia de la realización de las actividades; se obtuvo también que la supervisión, tiene debilidad; con relación al indicador salario y seguridad, el mismo resultado de comportamiento positivo, los indicadores logros, reconocimiento, crecimiento y ascenso, tienen debilidades.

**Descriptores:** Motivación; talento; vigilancia; salario; supervisión. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

The objective of the research is to propose motivational strategies aimed at the human talent of the private security company Serenos Montalbán, C.A of the Miranda municipality, Falcón state. The methodological route, the study was based on a positivist paradigm, hypothetical-deductive method; In addition, a field study of a transectional nature was applied; since the information was collected at the same time. As a closing reflection, it was obtained that the motivation variable and the hygiene factors dimension, reflecting that the company policy administration indicator, has on average a negative trend, consequently, the surveillance company presents deficiencies in achieving the objectives and the coherence of the implementation of the activities; It was also found that supervision has weakness; In relation to the salary and security indicator, the same result of positive behavior, the achievement, recognition, growth and promotion indicators have weaknesses.

**Descriptors:** Motivation; talent; surveillance; salary; supervision. (UNESCO Thesaurus).

Damil Jose Maldonado-Mosquera

## **INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones tienen un propósito, estructura, una colectividad de personas y están conformadas por un grupo de elementos interrelacionados entre sí, tales como: estructura organizacional, procesos que se dan dentro de ellas y conducta de los grupos e individuos. Además, hoy día se preocupan por las condiciones y características contextuales del trabajo, es decir, por los sentimientos de agrado para la ejecución de la labor que realizan sus empleados. Es por esto que, para la recuperación de esos deseos de trabajar en el empleado es necesario implantar estrategias las cuales son de mucha utilidad.

Ahora bien, para implementar estas estrategias los gerentes deben canalizar de manera efectiva la motivación del empleado hacia el logro de las metas de la organización, conducir programas de capacitación, y el fomento de un adecuado clima laboral. La motivación no es lo mismo que el desempeño. Incluso los empleados más altamente motivados pueden tener éxito en su trabajo, en especial si no tienen las competencias que se requieren para realizar el trabajo y laboran en condiciones desfavorables. Aunque el desempeño supone otros elementos, la motivación es un factor importante para lograr un alto desempeño (Hellriegel y Slocum 2015, p.117).

En consecuencia, esta investigación tiene como finalidad proponer estrategias motivacionales dirigidas al talento humano de la empresa de vigilancia privada Serenos Montalbán, C.A del municipio Miranda, estado Falcón, el cual será de gran beneficio para la gerencia de la organización, debido a la carencia de herramientas necesarias para mejorar la calidad de vida laboral de cada uno de los empleados que forman parte de la misma, partiendo de un exhaustivo análisis de los factores motivacionales.

## **MOTIVACIÓN**

Se entiende por motivación los procesos responsables del deseo de un individuo de realizar un gran esfuerzo para lograr los objetivos organizacionales, condicionado por la

Damil Jose Maldonado-Mosquera

capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Aunque en general, la motivación se refiere al esfuerzo ejercido hacia cualquier objetivo, y en el ámbito laboral a los objetivos organizacionales ya que el enfoque está en el comportamiento relacionado con el trabajo. Además, la motivación es una mediación, un punto o lugar intermedio entre la personalidad del individuo y la forma de la realización de sus actividades.

Hellrieguel y Slocum (2015:117) afirman que “la motivación representa las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas”. La motivación, puede determinarse como la indicación o énfasis que se revela en un individuo hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad de su interés, y en el aspecto laboral, en los colaboradores de una organización es de suma importancia debido a que ellos darán todo de sí para llegar alcanzar un objetivo personal u organizacional.

## **TEORÍA DEL FACTOR DUAL DE HERZBERG**

Los estudios de Herzberg se centran a nivel laboral, mediante encuestas realizadas a personas interrogadas en su ambiente de trabajo, planteando preguntas acerca de cómo se sentían en su trabajo. Las personas identificaron sentirse diferentes cuando se sentían bien o mal acerca de su trabajo. A partir de este estudio desarrollaron la teoría de dos factores, conocida como el modelo motivador-higiene, que propone que hay dos conjuntos de factores, motivadores y de higiene, que son las causas principales de la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo.

En el mismo orden de ideas, Hellrieguel y Slocum (2015, pag.128-129) plantean que este estudio acerca del factor motivador-higiene, como lo denominaron, atrae a los administradores porque ofrece puntos de vista directos sobre cómo motivar a la gente. Puesto que, en lugar de hacer que varias personas ejecuten diferentes partes de un trabajo, sería mejor que una sola lo realizara todo. Ello significaría mayor motivación para esa persona, ya que dichos factores sostienen que la satisfacción y la insatisfacción no forman un solo continuo, una persona puede estar al mismo tiempo satisfecha e

Damil Jose Maldonado-Mosquera

insatisfecha. En consecuencia, esta teoría que abarca la motivación, enfatiza la relevancia y congruencia de la motivación intrínseca en cada individuo ya que no pretende desligar o suprimir el papel que también cumple la motivación extrínseca en nuestra vida.

## **FACTORES HIGIÉNICOS**

Los factores higiénicos son extrínsecos, o que es lo mismo, factores externos al trabajo. Los factores extrínsecos sólo funcionan como premios si la organización reconoce el alto desempeño. Los factores de higiene, incluye la política y administración de la compañía, la supervisión, el salario, las prestaciones, las condiciones físicas de trabajo y las relaciones interpersonales y la seguridad laboral. Estos factores se relacionan con los sentimientos negativos de la persona hacia el trabajo y con el ambiente en que éste se lleva a cabo.

En lo concerniente a la administración de la política de la empresa, Chiavenato (2011, p.102) plantea que, la administración de la política de la empresa deber se adecuada a la filosofía y necesidades de la misma, así como también abarcar los objetivos en lo tocante a aspectos principales tales como; integración, organización, desarrollo y evaluación de sus recursos humanos. Este mismo autor sigue planteando que estos procedimientos, son una especie de plan permanente para orientar a las personas en la realización de sus tareas en la organización.

Al respecto Newstrom (2011, p.265) señala: que algunas áreas de posibles conflictos entre el individuo y la organización son legitimidad de la influencia organizacional, los derechos de la privacidad y la disciplina. En atención a lo señalado por este autor, lo ideal es que la empresa administre las labores y alternativas del recurso humano sin llevarlas al detrimento del mismo, ya que, en el fondo, la administración de la política de la empresa sirve para guiar a las personas en la consecución de los objetivos y proporcionar la coherencia a la realización de las actividades. Además, evitar que las personas

Damil Jose Maldonado-Mosquera

desempeñen funciones indeseables o pongan en riesgo el éxito de sus funciones específicas.

En cuanto a la supervisión, es de vital importancia en las organizaciones, al respecto, Puig (2011); sostiene que “la supervisión, entendida como meta-trabajo, se sitúa entre la formación, el apoyo y el cuidado profesional. Esta debe ser implementada y conducida desde una posición de libertad y neutralidad por parte de un supervisor en la organización” (p.48). La supervisión es la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se llevan a cabo dentro de un área de trabajo específica. Incluye un proceso de compilación de la información sobre cada uno de los aspectos de los proyectos diseñados para el logro de objetivos, asegurando los avances de todas las actividades realizadas por los integrantes del equipo de trabajo. Por su parte, Chiavenato (2009); supervisar significa dar “seguimiento a esas operaciones y actividades a efecto de garantizar que los planes sean debidamente ejecutados y que los objetivos sean alcanzados” (p.504). En este contexto la supervisión requiere, planear, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente, así mismo, exige constancia, perseverancia y dedicación aunado a la necesidad de contar con habilidades interpersonales, ya que debe reconocer que los miembros de la organización son diferentes, no solo en sus talentos, sino también como individuos. Precisar sus necesidades, tolerarlos e incluso celebrar sus diferencias, así como ser empático.

Como resultado, la supervisión permitirá aprender a reconocer dichas necesidades dominantes de cada uno de los empleados (que los motiva, que determinará un mejor comportamiento, se encuentran impulsadas al logro, cuáles son sus expectativas, cuáles son sus metas), con miras a lograr determinar qué factores intrínsecos están relacionados con la satisfacción del trabajo para así contribuir al sostenimiento de una buena cultura organizacional. (Robbins y DeCenzo 2008, p.222).

Con relación al salario, Valera (2007, p. 42), considera que el salario es una retribución; la palabra retribución, dentro del contexto de la fórmula que la ley utiliza para definir al salario, indica el objeto que se le entrega al trabajador por su trabajo. El objeto constitutivo

Damil Jose Maldonado-Mosquera

de la retribución, conforme a la legislación laboral, puede ser en efectivo o en especie. La retribución en efectivo es una cantidad determinada de unidades monetarias de curso legal que se paga al trabajador por su labor. La retribución en especie consiste en todos los servicios y bienes distintos del dinero, que se le otorgan al individuo, también por su trabajo.

De lo anterior se desprenden algunos de los principios de que a cada necesidad le corresponde una función, y que cada función corresponde a una necesidad. Cada tarea supone una aptitud específica, cada oficio demanda destrezas y talentos y es, precisamente, la división del trabajo la que permite, por medio de la diversidad, alcanzar la excelencia al desarrollar talentos y habilidades, al dar oportunidad a cada individuo de dedicarse a ejercitar un oficio.

En referencia a la seguridad, Cortes (2007, p.45), afirma que es el conjunto de procedimientos y recursos técnicos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes. La seguridad en el trabajo incluye tres áreas principales de actividad: prevención de accidentes, prevención de incendios y prevención de robos. La misma autora, plantea que esta definición, con el tiempo ha ido evolucionando de la misma forma que se han producido cambios en las condiciones y circunstancias en que el trabajo se desarrollaba. En este sentido, los progresos tecnológicos, las condiciones sociales, políticas, económicas, entre otras, han influido de forma considerable tanto en su concepción y en su objetivo.

A su vez, Chiavenato (2009, pag.279-280), esboza que es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas para prevenir accidentes., ya sea al eliminar las condiciones inseguras del ambiente, instruir, o convencer a las personas para que apliquen practicas preventivas, lo cual es indispensable para un desempeño satisfactorio del trabajo. De acuerdo a lo enunciado por los autores, el procedimiento de estas prácticas, procedimientos, y técnicas de seguridad por parte de la organización ayudan a garantizar un ambiente de trabajo saludable, ya que no es solo lo correcto, sino que también beneficia a la empresa.

Damil Jose Maldonado-Mosquera

## **FACTORES MOTIVACIONALES**

Los factores motivacionales son las condiciones internas del individuo que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personal, y están vinculados de manera directa con el puesto y en gran parte pertenecen al mundo interno de la persona. Robbins y Judge (2013, p.206), citando a Herzbergz destaco que, cuando se desea motivar a las personas en su trabajo, se tienen que enfatizar dichos factores asociados con el trabajo en si con los resultados que se derivan directamente de este, como las oportunidades de ascenso, las oportunidades de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro: puestos que, son las características que los individuos consideran recompensas intrínsecas.

Herzberg comprobó que los factores que motivan a estos individuos no son los mismos que los desmotivan, denominados factores motivadores, los cuales incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, los ascensos y la responsabilidad. Estos factores se relacionan con los sentimientos positivos de la persona respecto al trabajo y con el contenido del trabajo en sí. A su vez, reflejan logros duraderos en el ambiente de trabajo más que temporales.

Con relación a los logros, Newstrom (2011), expresa que “las personas con un alto impulso del logro asumen la responsabilidad de sus acciones y resultados, controlan su destino, buscan una realimentación periódica y les gusta ser parte de un esfuerzo individual o colectivo para ganar una meta” (p. 109). Esto hace notar que el personal que siente esta cualidad que viene siendo una motivación intrínseca, está dispuesto al logro de sus metas y objetivos trazados en pro de la organización. De la misma manera, Robbins y De Cenzo (2008, p.224) expresan que cuando los individuos se colocan en trabajos que estimulan su impulso al logro, esta automotivados y requieren muy poco tiempo o energía del supervisor directo.



Damil Jose Maldonado-Mosquera

Por su parte, los reconocimientos de los logros, Robbins y Judge (2013, p.259) Los programas de reconocimiento van desde un agradecimiento espontaneo y en privado, hasta las actividades formales muy publicitadas con las que se estimulan ciertos tipos de conductas y se identifican con claridad los procedimientos para obtener el reconocimiento. Algunas investigaciones sugieren que, aunque los incentivos económicos motivan en el corto plazo, los no económicos motivan más a largo plazo. Con relación al reconocimiento tiene que ver con el uso de las habilidades y calificaciones del empleado para mejorar el desempeño y la productividad de la organización. Es similar a la motivación de los empleados, alienta la satisfacción laboral, el compromiso y la productividad.

En cuanto al El crecimiento o progresos, se engloba en o la parte humana, laboral y social para sentirse bien y dejar lo mejor en su desenvolvimiento diario. El crecimiento profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. Las organizaciones deben conseguir que el crecimiento profesional sea una estrategia empresarial clave si quieren sobrevivir en un entorno empresarial cada vez más competitivo y global. El crecimiento profesional mejora la satisfacción de la persona y su autoestima, minimiza el estrés y fortalece la salud física y psicológica del trabajador. Este mismo desarrollo profesional individual beneficia a la organización porque los empleados se adaptan más rápidamente y mejor a las necesidades de cambio e innovación (Fernández, 2002, pag.67-70)

El crecimiento o progreso profesional de las personas puede conseguir que los empleados se involucren en la empresa y generen ventajas competitivas que ayuden a ganar mercado o empezar en nuevos negocios, además la posibilidad de realizar una mayor variedad de tareas o desenvolverse en un mayor número de puestos de trabajo, a lo largo de su trayectoria profesional puede ser una fuente de motivación del trabajador ya que se generan expectativas de futuro.

Damil Jose Maldonado-Mosquera

Sin embargo, es necesario que la empresa desarrolle políticas que ayuden a equilibrar los roles laborales y no laborales de las personas que, durante esta etapa, también necesitan comprometerse más activamente en actividades de planificación de carrera profesional. Con relación a este aspecto desarrollado, se deduce que un ambiente idóneo donde se garanticen puestos de trabajo que le brinden oportunidad de aprender, desarrollar o aplicar sus habilidades y capacidades a los individuos, contribuirá no solo al crecimiento o progreso profesional, sino a la mejora personal. Además, que las empresas ofrezcan una variedad de tareas, libertad y realimentación constructiva sobre que tan bien lo están haciendo sus empleados, hace que el trabajo posea estímulos intelectuales.

## **RECORRIDO METODOLÓGICO**

El método seleccionado, establece la estructura de investigación sobre la cual se estructura el conocimiento, el paradigma fue positivista de método hipotético-deductivo para la elaboración de la propuesta, se inició suponiendo un dominio amplio de variables que inciden en la misma, para posteriormente a través de un sistema de gestión obtener un adecuado funcionamiento que optimice eficazmente las finanzas, por tanto, la realidad analizada es externa al investigador.

Este método se ajusta a varios pasos esenciales para su abordaje: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

La investigación también se enmarcará en un estudio de tipo de campo, sobre el cuales Hernández, Fernández y Baptista (2010), opinan que " Consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables" (p.205). Los datos de interés se recolectarán en forma directa de la realidad

Damil Jose Maldonado-Mosquera

donde se desarrolla la problemática objeto de estudio. Además, se considerará un estudio de carácter transeccional, ya que la recolección de datos se realizará en un único momento, sin considerar sus condiciones, antecedentes o desarrollo posterior. En esta investigación se recolectó la información de primera mano con los empleados de Serenos Montalbán, C.A del municipio Miranda.

## **REFLEXIÓN DE CIERRE**

A continuación, se presentan las reflexiones finales a las que llego el autor de la investigación, tomando como base los resultados alcanzados de las respuestas del cuestionario aplicado al talento humano en la empresa de vigilancia privada Serenos Montalbán, C.A del municipio Miranda, estado Falcón. En ese sentido una vez analizados los resultados obtenidos, se presentan las siguientes conclusiones:

Con respecto a la variable motivación y la dimensión factores de higiene, se logró demostrar que el indicador administración de la política de la empresa, tiene en promedio una tendencia negativa, por consiguiente, la empresa de vigilancia presenta deficiencias en la consecución de los objetivos y en la coherencia de la realización de las actividades. En igual condiciones de debilidades está el indicador supervisión que es un proceso de conducir a la organización hacia la eficiencia y resultados positivos.

Por su parte el indicador salario tiene tendencia positiva y constituye una gran fortaleza institucional. Con relación al indicador seguridad, el mismo resulto de comportamiento positivo, por lo tanto, existen fortalezas en cuanto a las normas y políticas preventivas de seguridad. En cuanto la dimensión factores motivadores, se logró probar a través del indicador logros, reconocimiento, crecimiento y ascenso, que los trabajadores tienen debilidades en los impulsos y automotivaciones, la empresa de vigilancia carece de un programa de reconocimiento efectivo y unas políticas organizativas de crecimiento y ascenso para los trabajadores.

## **FINANCIAMIENTO**

Damil Jose Maldonado-Mosquera

No monetario.

## **AGRADECIMIENTOS**

A la empresa de vigilancia privada Serenos Montalbán, C.A del municipio Miranda, estado Falcón de Venezuela, por el apoyo en el desarrollo de la investigación.

## **REFERENCIAS CONSULTADAS**

- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. (3ª ed.). México: McGraw - Hill Interamericana de España, S.A.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos. Colombia: Editorial McGraw Hill. (9ª ed.). México: McGraw - Hill Interamericana de España, S.A.
- Cortes, J. (2007). Seguridad e Higiene de Trabajo; Técnicas de Prevención de Riesgos. (9ªed.). Madrid: Tebar
- Fernández, N. (2002) El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Cuaderno de gestión, 2(1). [www.dialnet.urioja.es](http://www.dialnet.urioja.es)
- Hellrieguel, D y Slocum, J (2015). Comportamiento Organizacional. (11ª ed.). Mexico: Cengage Learning.
- Hernández, R., Fernández, C. & Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. (5ª ed.). México: McGraw- HILL Interamericana., S.A.
- Newstrom, J. (2011). Comportamiento Humano en el trabajo. (12ª ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Puig, C (2011). Trabajo Social y supervisión; un encuentro necesario para el desarrollo de las competencias profesionales.
- Robbins, S. & Descenso, D. (2008). Supervisión. (5ª ed.). México: Pearson.
- Robbin,S. & Judge,T. (2013). Comportamiento Organizacional. (15ª ed.). México: Pearson.

Damil Jose Maldonado-Mosquera

Valera, R (2007). Administración de la Compensación; Sueldos, Salarios y Prestaciones.  
México: Pearson.

©2019 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia  
CreativeCommons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).