

Tema gerencial:

J&V Resguardo S.A.C.

Recuperación del autoestima de los colaboradores



Antecedentes:

Director del proyecto:

Javier Calvo Pérez

Luego que Perú resolvió el problema de la guerrilla y la inseguridad, el servicio de las empresas de seguridad dejó de ser estratégico, lo que influyó en la demanda y en los precios. J&V Resguardo debía realizar un ajuste estratégico para poder sobrevivir en un mercado cada vez más difícil.

Situación observada:

En Perú existía una imagen muy deteriorada de los guardias privados que prestaban sus servicios. Incluso la sociedad en su conjunto llegó a ponerles un apodo a los guardias y se burlaban públicamente de ellos. J&V Resguardo ofrecía servicios de vigilancia y tenía dificultades en reclutar a buenos guardias para entregar el servicio a sus clientes. La empresa enfrentaba tanto problemas de mercado como de recursos humanos para su operación. La situación requería de una estrategia que resolviera cómo diferenciarse de la competencia y poder contar con colaboradores que se sintieran orgullosos de su trabajo y que brindaran un servicio de excelente calidad.



Solución implementada:

La empresa inició un programa de un gran alcance para generar un alto grado de autoestima en los guardias. Bajo su marca *Liderman@* se aplicó un programa de capa-

citación, el cual resaltó la importancia del servicio de un guardia. Se mostró videos donde se evidenciaba con ejemplos prácticos cómo un guardia podía evitar que ocurrieran grandes problemas para sus clientes. El mercado recibió con gran acogida a los *Liderman@* y se logró imponer ese nombre como un sustituto para la palabra guardia. Los clientes ya no solicitaban guardias sino *Liderman@*. La empresa complementó la mejora de autoestima con programas que van desde capacitación hasta el mejoramiento de los hogares de los colaboradores.



Resultados:

El ambiente mejoró de tal manera que los *Liderman@* realizaban su trabajo sin necesidad de supervisión, lo que permitió a la empresa disminuir un gran número de supervisores y por ende el costo administrativo, mejorando el margen de rentabilidad. Este sistema de gestión orientado fundamentalmente a los colaboradores le ha permitido a J&V Resguardo estar entre las mejores empresas para trabajar en Perú durante los últimos cuatro años.

Aprendizaje

Cuando se tiene problemas de mercado con situaciones no esperadas, hay que dar un giro estratégico urgente que requiere del compromiso firme de todos los colaboradores de la empresa.

Mejor lugar para trabajar

