

## **J&V RESGUARDO: Premio latinoamericano a la mejor empresa para trabajar**

La empresa de vigilancia y seguridad J&V Resguardo inició sus operaciones en 1989 con solo cuatro agentes. En aquella época el Gerente General Jaime Calvo, un ex oficial de la Marina del Perú, visitaba a sus potenciales clientes en un Volkswagen escarabajo, siempre con una máquina de escribir para poder redactar y firmar los contratos.

En el año 2006 esta prestigiosa empresa de seguridad tiene más de 3000 agentes a nivel nacional y posee 7% del mercado peruano. En el año 2004 registró ingresos por 14 millones de dólares.

J&V Resguardo es conocida por sus buenas prácticas de responsabilidad social con sus trabajadores, muestra de ello son los diferentes premios que se le han otorgado en los últimos años.

- **International Business Awards de New York (2004): “El Mejor Equipo de Recursos Humanos en el Mundo”.**
- **Mejores Empresas con Mejor Clima Laboral en Latinoamérica (2005): Reconocimiento en Sao Paulo-Brasil a las empresas que más se preocupan por el bienestar de sus trabajadores.**
- **Premio Perú 2021 “A la responsabilidad social y ambiental de las empresas” Categoría Grandes Empresas (2003). Premio al programa "Oportunidad para Todos", por ser la empresa con el mayor número de personas discapacitadas en planillas.**
- **Primer Lugar de los Mejores Empleadores de América Latina (2005), Hewitt Associates y America Económica.**

A pesar de ser el trabajo de vigilante, uno de los empleos más menospreciados en nuestro medio, J&V Resguardo ha logrado que el personal se sienta orgulloso del trabajo que realiza, revalorizando a sus agentes. Los peyorativamente denominados “guachimanes” (derivado del vocablo inglés watchman) han pasado a ser “lidermans”.

Para lograr este cambio, en primer lugar se capacitó al personal en áreas como atención al cliente, manejo de multitudes, protección de la información, etcétera; consiguiendo de esta manera que los agentes supiesen que su trabajo era importante y que no lo podía realizar cualquiera.

Además de la capacitación, otro tema a solucionar era el de los salarios y el régimen de contratación de los agentes. Como manifiesta Javier Calvo, “Cualquiera puede tener buenos valores, pero si se tiene problemas económicos, es fácil que ceda al robo en su trabajo”. La empresa incorporó a todos sus agentes dentro de la planilla de la empresa y paga siempre los salarios a tiempo. Estos beneficios que serían normales en una economía desarrollada, todavía no son una práctica común en el Perú.

El programa “Liderman” no se limita a la capacitación y a cumplir con las exigencias legales de contratación, también incluye programas de desarrollo personal que el área de Gestión de Talento Humano (GTH) se encarga de proporcionar a los empleados; algunos de estos beneficios son: Programa

Mejorando Mi Casa (crédito sin intereses), Programa de préstamos para adquisición de computadoras (50 PCs mensuales) o motocicletas, préstamos para la inicial del Programa MiVivienda (programa gubernamental que fomenta la adquisición de viviendas), servicio médico exclusivo, becas de estudio, entre otros.

En general los agentes de las empresas de seguridad peruanas, están continuamente involucrados en actos de corrupción y robos, y suelen tener un trato inadecuado y descortés con los visitantes. La gerencia de JV Resguardo comprendió que para mejorar esos aspectos, era imprescindible que los “lidermans” estuviesen orgullosos y que sientan que su trabajo es importante. Al innovar sus procesos internos, han logrado crecer explosivamente, consiguiendo beneficios tangibles para sus clientes (agentes honestos y corteses), y diferenciándose de sus competidores. Este caso muestra claramente como la RSE puede convertirse en un factor crítico de éxito.

Con estas prácticas la empresa confirma que una buena relación laboral no se restringe al mayor o menor sueldo mensual del trabajador; sino que es muy importante el desarrollo de buenas prácticas, que están ligadas a la capacitación, el buen trato, el reconocimiento, el desarrollo de una carrera profesional y lo más importante, que el trabajador aprecie en su justa dimensión su aporte en la generación de valor de la actividad en que participa, esto es “el salario emocional”.

El término “liderman” ha sido patentado por la empresa en casi toda América Latina y ahora se encuentra en un proceso de internacionalización de sus servicios, ya que considera su política de recursos humanos como su mejor arma competitiva. El caso de J&V Resguardo destaca, pues es un ejemplo que demuestra que la incorporación de prácticas de responsabilidad social en la gestión de una empresa tiene impactos positivos; a pesar de las complejas características del mercado peruano de seguridad, donde operan muchas empresas informales y donde es poco común que se apliquen buenas prácticas laborales.

<b>JV Resguardo en el 2005</b>	
<b>Sector</b>	<b>Seguridad</b>
<b>Servicios</b>	<b>Seguridad, vigilancia, transporte y protección , instalación de sistemas de seguridad</b>
<b>Certificados</b>	<b>ISO 9001 – 2000 y 3° Great Place to Work 2006</b>
<b>N° de empleados</b>	<b>2,932</b>
<b>Locales en el Perú</b>	<b>21</b>