



LA HOSPITALIDAD Y LA CALIDAD DE VIDA Y TRABAJO DEL PROFESIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA

A HOSPITALIDADE E A QUALIDADE DE VIDA E TRABALHO DO PROFISSIONAL DE SEGURANÇA PÚBLICA

HOSPITALITY AND THE QUALITY OF LIFE AND WORK OF PUBLIC SECURITY PROFESSIONALS

EDMILTON RICARDO EMANUEL MARQUES DOS REIS ¹
WILQUERSON FELIZARDO SANDES ²

RESUMEN

Cuando la Policía Militar de Bahía, en la década de 1990, adoptó la estrategia de alquilar inmuebles residenciales para instalar Unidades Operativas, los espacios necesarios para la dinámica de la rutina administrativa y operativa fueron adaptados a la nueva realidad. En este artículo discutiremos teóricamente la hospitalidad del acuartelamiento y la gestión del ambiente y las influencias en la calidad de vida y trabajo del servidor Policía Militar ante esa nueva realidad a partir del estudio del alojamiento como lugar de cambio de personaje y de interacción social. Discutimos en el texto el individuo en el ambiente, la gestión y la hospitalidad, salud y calidad de vida, la política nacional de seguridad pública y las normas reglamentarias para la existencia de esos ambientes en las instalaciones edilicias. El problema se presenta en las condiciones de dignidad del ambiente de los alojamientos, la valorización del agente de seguridad pública y la influencia de ese ambiente adaptado sobre el comportamiento del servidor Policía Militar. Las hipótesis planteadas son que hay relación entre las instalaciones físicas de los alojamientos y el comportamiento del agente de seguridad pública, que cuando las instalaciones ofrecen dignidad y valorizan al agente de seguridad

Cómo citar este artículo:

REIS, Edmilton Ricardo
Emanuel Marques;
SANDES, Wilquerson
Felizardo; La
hospitalidad y la calidad
de vida y trabajo del
profesional de seguridad
pública.

**Revista de Derecho
Socioambiental -
REDIS,**

Morrinhos, Brasil,
v. 04, n. 01, ene./jul.
2026, p. 66-82.

Fecha de presentación:
25/03/2026

Fecha de aprobación:
10/05/2026

¹ Teniente Coronel de la Policía Militar del Estado de Bahía. Estudiante del Programa de Posgrado (Maestría) de la Universidad Federal de Goiás (UFG). Correo electrónico de contacto: edmilton_reis@discente.ufg.br. CV: <http://lattes.cnpq.br/7598105209277815>. ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-0002-6837>.

² Posee doctorado en Educación por la Universidad Estatal de Campinas (Unicamp) y maestría en Educación por la Universidad Federal de Mato Grosso (UFMT). Es graduado en Administración por la UFMT y cuenta con licenciatura plena en Educación Física por la Escuela de Educación Física del Ejército (Esefex). Docente del Programa de Posgrado (Maestría) de la Universidad Federal de Goiás (UFG). Docente de la Universidad Estatal de Goiás (UEG). Correo electrónico de contacto: wilquersonsandes@uol.com.br. CV: <http://lattes.cnpq.br/8263341789855188>. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0540-0324>.



pública la prestación del servicio es de mejor calidad y en la medida en que las condiciones ambientales resultan en dignidad y valorización, no generan sufrimiento ni enfermedad. Los objetivos buscados son identificar en la literatura la influencia del ambiente en la calidad de vida y trabajo, identificar el modo como el ambiente físico de trabajo influencia en la salud del trabajador, describir el ambiente y modelo de gestión de la PMBA que resultó en la reflexión sobre la relación entre el ambiente de trabajo, la salud y calidad de vida y los factores ambientales que afectan la dignidad del profesional de seguridad pública e influyen la prestación del servicio.

Palabras clave: Psicología ambiental. Hospitalidad. Gestión. CVT. Seguridad pública.

RESUMO

Quando a Polícia Militar da Bahia, na década de 1990, adotou a estratégia de locar imóveis residenciais para instalar Unidades Operacionais, os espaços necessários à dinâmica da rotina administrativa e operacional foram adaptados à nova realidade. Neste artigo iremos discutir teoricamente a hospitalidade do aquartelamento e a gestão do ambiente e as influências na qualidade de vida e trabalho do servidor Policial Militar diante dessa nova realidade a partir do estudo do alojamento como local de troca de personagem e de interação social. Discutimos no texto o indivíduo no ambiente, a gestão e a hospitalidade, saúde e qualidade de vida, a política nacional de segurança pública e as normas regulamentadoras para a existência desses ambientes nas instalações prediais. O problema apresenta-se nas condições de dignidade do ambiente dos alojamentos, a valorização do agente de segurança pública e a influência desse ambiente adaptado sobre o comportamento do servidor Policial Militar. As hipóteses levantadas são que há relação entre as instalações físicas dos alojamentos e o comportamento do agente de segurança pública, que quando as instalações oferecem dignidade e valorizam o agente de segurança pública a prestação do serviço é de melhor qualidade e na medida em que as condições ambientais resultam em dignidade e valorização, não geram sofrimento nem adoecimento. Os objetivos almejados são identificar na literatura a influência do ambiente na qualidade de vida e trabalho, identificar o modo como o ambiente físico de trabalho influencia na saúde do trabalhador, descrever o ambiente e modelo de gestão da PMBA que resultou na reflexão sobre a relação entre o ambiente de trabalho, a saúde e qualidade de vida e os fatores ambientais que afetam a dignidade do profissional de segurança pública e influenciam a prestação do serviço.

Palavras-chave: Psicologia ambiental. Hospitalidade. Gestão. QVT. Segurança pública.

ABSTRACT

When the Military Police of Bahia, in the 1990s, adopted the strategy of renting residential properties to install Operational Units, the spaces required for the dynamics of administrative and operational routines were adapted to this new reality. In this article, we will theoretically discuss the hospitality of military quarters and environmental management, as well as the influences on the quality of life and work of military police officers in light of this new reality, based on the study of housing as a place of role transition and social interaction. We discuss in the text the individual in the environment, management and hospitality, health and quality of life, the national public security policy, and regulatory standards for the existence of these environments in building facilities. The problem arises from the conditions of dignity in the housing environment, the valorization of public security agents, and the influence of this adapted environment on the behavior of military police officers. The hypotheses raised are that there is a relationship between the physical facilities of housing and the behavior of public security agents; that when facilities offer dignity and valorize public security



agents, the service provided is of better quality; and that to the extent that environmental conditions result in dignity and valorization, they do not generate suffering or illness. The objectives sought are to identify in the literature the influence of the environment on quality of life and work, to identify how the physical work environment influences workers' health, to describe the environment and management model of PMBA that led to reflections on the relationship between work environment, health and quality of life, and the environmental factors that affect the dignity of public security professionals and influence service provision.

Keywords: Environmental psychology. Hospitality. Management. Quality of Work Life. Public security.

INTRODUCCIÓN

Desde finales de los años 1990, la Policía Militar de Bahía (PMBA) viene adaptando inmuebles, por regla general casonas, para que sirvan de sede a sus unidades, principalmente las Unidades Operativas Policiales Militares (UOPM). Esos inmuebles, construidos con la finalidad de ser residenciales, deberían poseer divisiones en cantidad suficiente para posibilitar el funcionamiento administrativo, además de otros espacios de apoyo para la dinámica operativa, como determina el Cuadro Organizacional de la Institución, contenido en la Portaria n.º 070 - CG/15/2015, y la sala de armas, el depósito del Almacén y los alojamientos.

El ambiente de los alojamientos en los acuartelamientos de las UOPM es el objeto de nuestro estudio. Los alojamientos están divididos entre los de los Oficiales, gestores, y los de los Plazas, operadores, de acuerdo con el género biológico, y se distinguen por permitir convivencia e interacción social más libre del control de los superiores jerárquicos. El propósito de los alojamientos es el cambio de ropa al inicio y término del servicio, guarda de objetos de uso personal y de higiene y el descanso de los policías militares.

La expectativa de ese inmueble adaptado es que atienda mínimamente las condiciones para que el agente pueda prepararse para desempeñar sus actividades. El problema, entonces, se presenta: ¿hay condiciones de dignidad del ambiente de los alojamientos? ¿cuánto el Policía Militar es valorizado a partir de esas condiciones? ¿ese ambiente adaptado para servir como acuartelamiento ejerce influencia sobre el comportamiento de ese agente, hasta el punto de reflejarse en su salud y calidad de vida y en la calidad de su prestación de servicio?

La percepción de la valorización y cuidado de esos espacios nos lleva a las siguientes hipótesis: la calidad de la prestación del servicio está totalmente dissociada de las condiciones ofrecidas por el ambiente; cuando las instalaciones ofrecen estas condiciones al Policía Militar, la prestación del servicio es de mejor calidad; y cuando las condiciones ambientales ofrecen dignidad,

valorización, no generan sufrimiento o enfermedad y reflejan favorablemente en la calidad del trabajo.

Todo el texto es una reflexión sobre la relación entre el ambiente de trabajo, la salud y calidad de vida y los factores ambientales que afectan la dignidad del profesional de seguridad pública e influyen la prestación del servicio. Buscamos lo que la literatura dice sobre la influencia del ambiente en la calidad de vida y trabajo e identificamos el modo como el ambiente físico de trabajo influye en la salud del trabajador. Sucintamente, fue descrito el ambiente y el modelo de gestión de la PMBA.

1 EL CUIDADO CON EL AMBIENTE FÍSICO

El Policía Militar, como ciudadano y profesional prestador de servicio público, tiene derecho a un ambiente de trabajo limpio, higienizado, conservado, organizado en el cual pueda prepararse para iniciar su jornada de trabajo. En alguna medida, es como si ese profesional utilizara los servicios de un cuarto colectivo, un hostel, por ejemplo, cambiándose solo las finalidades, mientras cambia las vestimentas comunes por las del prestador de servicio.

Para que ese ambiente sea mejor comparado en calidad a un cuarto de hostel, la participación de la gestión de la Unidad Operativa (UOPM) es punto fundamental. Sus acciones, sobre todo logísticas y de hospitalidad, tornan esos ambientes agradables, interfiriendo en factores que generan satisfacción y motivación.

Salles (2008) nos explica que hospitalidad es el arte de acoger y recibir bien a las personas. Es el campo del conocimiento de carácter interdisciplinario que tiene por ejes temáticos eventos, enseñanza, religión, ocio, hotelería hospitalario, hospitalidad, medios de hospedaje, patrimonio, turismo, restauración entre otros. Por su parte, Severini (2013) complementa afirmando que existen dos agentes de la hospitalidad, el anfitrión y el huésped, siendo el primero quien recibe, y el segundo quien es recibido. El espacio en que es ejercida la hospitalidad son el doméstico (la casa), comercial (el hotel) y público (la ciudad), complementa la autora.

Con base en Severini (2013), lo que caracteriza el espacio doméstico es el conjunto de reglas y ceremonias que deben ser observadas, tales como el tiempo de permanencia, la definición clara de quién es el anfitrión y quién es el visitante o huésped, o incluso el acceso a determinados ambientes como el cuarto del anfitrión o tomar objetos en armarios o refrigerador sin el consentimiento previo.

La esfera comercial, caracterizada por la existencia de menos formalidades y rituales, está asociada al hotelería. De acuerdo con Severini (2013), el dueño del hotel, muchas veces representado

en la figura del gerente, así como el del turista está representada en el huésped. El espacio de la hospitalidad comercial es estandarizado y adaptado para recibir todo tipo de huéspedes, en un período predeterminado. No se ve aquí la personalización del espacio para atender al huésped ni el acercamiento entre anfitrión y visitante.

La hospitalidad en el ambiente de trabajo se manifiesta en la forma como los colaboradores son tratados, en la atención que se da a sus necesidades y en la creación de un clima de confianza y colaboración. Al buscar encuadrar el alojamiento como definidos por Severini (2013), naturalmente no fue posible hacerlo con facilidad. Estas dificultades son de tres tipos: conceptual, organizacional y espacial.

La dificultad conceptual está en el hecho de que el tema hospitalidad no es trabajado en el ambiente militar. Desde el punto de vista organizacional, la dificultad en clasificar a los policías militares en las personas del anfitrión y del visitante, una vez que todos, de algún modo, ocupan ambos roles. Por último, la tercera dificultad está presente en la clasificación del alojamiento. ¿Es un espacio doméstico, porque el profesional pertenece al efectivo de la Unidad, o es un espacio comercial, por el carácter temporal de su permanencia?

Los conceptos presentados por Severini (2013) permitieron, entonces, crear y encuadrar los alojamientos como un espacio híbrido, con más características de espacio doméstico en cuanto a las reglas de utilización y los ritos de convivencia entre los individuos que lo utilizan, y entre estos y los gestores. En cuanto a la gestión, el alojamiento se asemeja más a un espacio comercial porque los gestores de la UOPM son los responsables directos del mantenimiento del espacio, conservándolo para ofrecer condiciones de habitabilidad con dignidad.

La administración del ambiente del acuartelamiento, en particular del alojamiento, es un acto administrativo más allá de la técnica. Este debe ampararse en la idea de Mauss (2005) o sea de dádiva o de donación. En otras palabras, la hospitalidad manifestada en la condición de preparación, mantenimiento y conservación del espacio es imprescindible para que el Policía Militar, en la condición de huésped o usuario, se sienta valorizado, acogido, bien tratado, y a su vez, ofrezca el mismo cuidado recibido en contrapartida al acuartelamiento, al alojamiento y, en última instancia, al ciudadano, usuario de sus servicios.

Importante destacar dos puntos conclusivos en el contexto de las afirmaciones anteriores. Se observa en esta relación entre las personas y el ambiente el imperativo categórico de Kant citado por Dalsotto y Camati (2013), a saber:

Debemos actuar como si nuestra máxima pudiera convertirse en ley para todo ser racional, de modo que, como Paton afirma en la obra *The categorical imperative*, el uso de la fórmula ‘actúa

como si', nos pusiéramos "imaginativamente en la posición de Creador y suponiendo que estamos construyendo un mundo natural del cual nosotros mismos somos una parte" (Paton, 1971, p. 146). La preocupación kantiana es con el deber-ser, con aquello que debe acontecer y no con aquello que efectivamente acontece. (Dalsotto; Camati, 2013, p. 3).

La acción del individuo está amparada por un irresistible y fuerte componente moral que lo hace actuar de tal forma que ese actuar puede ser transformado en norma y toda la humanidad deberá repetirlo. Por lo tanto, la hospitalidad practicada por la gestión del acuartelamiento debe estar pautada en la donación de lo mejor posible para los usuarios de los alojamientos, hasta el punto de que esa práctica de gestión se convierta en norma o sea copiada por otros gestores.

En contrapartida, el Policía Militar, en ese mismo diapasón conceptual, debe recibir la dádiva a él donada y retribuirla. Este acto de retribución también se adecúa al pensamiento kantiano. Es imperativo que los gestos de gratitud sean retornados, sea a la gestión, sea al ciudadano.

El segundo punto deriva de la teoría de las ventanas rotas, desarrollada por George Kelling y James Wilson, en 1982, la cual postula que el desorden y la falta de cuidado en un ambiente pueden llevar a la criminalidad y al deterioro de la calidad de vida. Cuando el espacio es descuidado, transmite a las personas la sensación de que ellas no necesitan ser atentas y cuidadosas, o más, que ellas podrán vandalizarlo, siendo un comportamiento aceptado por las demás personas que allí frecuentan, hecho que no generará ninguna reprimenda. "La teoría concluye que el abandono y la falta de cuidado son los verdaderos precursores de la incivilidad, del desorden y, consecuentemente, de los delitos. Ella valora la importancia del medio sobre el hombre para el comportamiento social" (Guedes, 2019, p. 5).

En el ambiente de trabajo, esta teoría puede ser aplicada para mostrar cómo la falta de cuidado con el espacio físico, la desorganización y la falta de respeto entre los colaboradores pueden generar un clima de desmotivación, estrés e incluso violencia. La gestión del acuartelamiento, por lo tanto, tiene papel fundamental en la organización, cuidado y celo del espacio.

Es necesario que las personas que utilizan ese espacio tengan conocimiento por medio de las prácticas de gestión allí realizadas de la existencia de una instancia que se preocupa por el lugar, hasta el punto de cuidarlo, y por los frequentadores, porque les ofrece dignidad. Y por qué no decir, con aquellas personas que no respetan las normas, al responsabilizarlas por sus actitudes.

Al buscar entregar al Policía Militar usuario del alojamiento un espacio cuidado, limpio, ordenado, organizado, ese gestor está ofreciendo dignidad agregada al ambiente, lo que apunta hacia la dirección de una identificación entre el "yo" del gestor y el "otro" del usuario. Estará de forma directa cuidando para que ese profesional tenga un ambiente saludable y agradable, consecuentemente

placentero de convivir, libre de disputas que generan estrés y sufrimiento y, en amplio espectro, que causan enfermedad. La dignidad del ambiente es factor generador de convivencia saludable, fomenta una relación interpersonal de sana camaradería.

El profesional de seguridad pública ocupa un papel central en la relación con el ambiente y la gestión. Sin embargo, ese profesional puede estar ajeno a su relación con los otros individuos y a los cambios ocurridos promovidos por la gestión al ambiente. Esto debido a sus experiencias sociales que influyen su percepción, impidiendo que reaccione a las influencias del ambiente. Ese individuo, inclusive, puede ser el gestor de esa Unidad.

2 EL INDIVIDUO EN EL AMBIENTE

[...] la especificidad de la Psicología Ambiental es la de analizar cómo el individuo evalúa y percibe el ambiente y, al mismo tiempo, cómo él está siendo influenciado por ese mismo ambiente. (Moser, 1998, p. 122).

Las dimensiones sociales y culturales están siempre presentes en la definición de los ambientes, mediando la percepción, la evaluación y las actitudes del individuo frente al ambiente. Cada persona percibe, evalúa y tiene actitudes individuales en relación a su ambiente físico y social. Por otro lado, interrelación también quiere decir que estudiamos los efectos de ese ambiente físico particular sobre las conductas humanas. Entonces, estamos estudiando una reciprocidad entre persona y ambiente. Esa interrelación es dinámica, tanto en los ambientes naturales como en los contruidos. Ella es dinámica porque los individuos actúan sobre el ambiente (por ejemplo, contruyéndolo), pero ese ambiente, a su vez, modifica e influye las conductas humanas. (Moser, 1998, p. 121).

El ambiente determina el comportamiento del individuo. Son las especificidades ambientales las que hacen posible algunas conductas, mientras que inviabilizan otras, como afirma Moser (1998). Y el autor continúa aseverando que la evaluación y la percepción del ambiente serán factores relevantes para la determinación del comportamiento del individuo. Señala Moser (1998) que el individuo tiene comportamientos diversos dependiendo del lugar.

Esta afirmación guarda relación con las limitaciones físicas o espaciales. Sin embargo, también tiene que ver con las reglas y los controles impuestos al comportamiento. Por ejemplo, ambientes aristocráticos y ceremoniosos tienden a ser más restrictivos, mientras que ambientes populares o, incluso, domésticos tienden a ser más flexibles, en el sentido de no exigir formalidades.

El comportamiento del individuo en el ambiente también depende de cuánto se siente apropiado a ese espacio y de la relación afectiva contruida, o sea, de la dimensión temporal —una proyección en el futuro y una referencia al pasado—, como afirma Moser (1998). En otras palabras, esa relación con el ambiente podrá despertar sentimientos positivos o negativos, sentimientos que

pueden impulsarlo a conservar el ambiente, si es nostalgia, o destruirlo, si el sentimiento es de rabia, o incluso, aún, podrá idealizar algo a realizar en el futuro en ese mismo espacio.

Al clasificar el ambiente como de trabajo, esas reacciones no son diferentes. La comprensión que el individuo tiene del ambiente influencia su desempeño, generando, por ejemplo, satisfacción, frustración o enfermedad. Es importante y significativa la toma de conciencia, por parte del sujeto, de los elementos a su alrededor. El cuidado dispensado al ambiente de trabajo, así como su organización y características físicas, constituye un indicativo del grado de preocupación de los gestores y del tiempo dedicado a ese fin, en la búsqueda de la satisfacción de los profesionales.

Una organización saludable, competitiva y productiva encara la calidad de vida y trabajo de sus empleados como algo esencial. En esas organizaciones, la persona ocupa lugar destacado con relación a, por ejemplo, la realización de las tareas o el tiempo de duración de estas. Aspectos como remuneración justa y oportunidad de crecimiento influyen la generación de calidad de vida en igual intensidad que la interacción social y las condiciones de trabajo. El ambiente organizacional en esas instituciones promueve condiciones de confort físico y moral que, al final, influyen el ánimo y el desempeño de los empleados.

Sin embargo, la percepción de la realidad por parte de esos profesionales es diversa. De la misma manera como puede llegar a una conclusión favorable, también puede ser desfavorable o neutra. El sujeto que cohabita ese ambiente es parte activa de ese ambiente, siendo su percepción habituada no permitirá influenciar su reacción, sea en la convivencia sea en el desempeño profesional.

Por otro lado, los gestores de esos espacios tienen conciencia de la necesidad de transformar el ambiente para generar estímulos positivos en los profesionales, como afirma Tedeschi (2018), y, con ello, alcanzar un nivel de equilibrio psicológico, evitando la frustración y la insatisfacción. Elali (2009), citando a Ittelson et al., afirma que el ambiente es percibido como un campo unitario y que su influencia varía conforme la conducta.

El otro lado de la moneda también es verdadero, en cuanto a la relación del agente con el ambiente. Si el ambiente es cuidado, él lo conservará. Caso esto no ocurra, el grupo actuará coercitivamente para que él lo haga. Y si el ambiente no fue cuidado, lo natural es que contribuya al no cuidado. Si ocurriera que ese agente actúe de modo a cambiar el ambiente, cuidándolo, el grupo también podrá coaccionarlo a no comportarse de tal modo.

Cada vez más las organizaciones están preocupadas por sus funcionarios en cuanto a la calidad de vida en el trabajo. Son las personas que planifican, acompañan, controlan y alcanzan resultados, luego ellas ocupan la centralidad de esa preocupación. La salud y la calidad de vida de los colaboradores son elementos esenciales para el éxito de cualquier organización. Un ambiente de

trabajo saludable es aquel que ofrece condiciones de trabajo seguras, ergonómicas y que promueven el bienestar físico y mental de los colaboradores, influenciando directamente la moral y el desempeño del equipo.

Es considerado como ambiente de trabajo, para los fines de este artículo, la estructura edilicia de la UOPM, de la misma forma que el vehículo o el puesto de servicio fuera de ese edificio. Siendo así, el alojamiento, así como los demás ambientes, lugar de preparación para el ejercicio de la actuación profesional, es parte integrante de ese ambiente laboral y, por lo tanto, acreedor de cualificación que lo torne confortable, tanto física, con una estructuración mobiliaria que atienda a las necesidades de los policías militares usuarios, como social, porque integrador, cuyo resultado influencia fuertemente en la moral y en el desempeño de los equipos y de las personas.

Si bien el cuartel sea un lugar en que las relaciones sociales sean a todo tiempo precedidas por la jerarquía, el alojamiento es lo opuesto de los demás ambientes, desde ese punto de vista. Este aspecto lo asemeja a la casa, donde la interrelación entre los habitantes es menos limitada por normas y ceremonias. Este es un punto relevante, dado que el agente de seguridad pública, influenciado por la informalidad de las relaciones, así también actúa en el trato con el otro, aquí comprendido como el ciudadano.

Las condiciones de trabajo influyen la calidad de vida del profesional, como se dijo. El alojamiento es una fase del proceso preparatorio para el desempeño de un turno o jornada de servicio, por parte del Policía Militar. Ese proceso inicia y concluye de la casa al trabajo y la vuelta a casa, pasando por la utilización del transporte (público o particular), llegada a la Unidad PM, acceso al alojamiento, acceso a la sala de armas, acceso al garaje, desplazamiento al sector de actuación. Sin dudas el estado físico, la condición de habitabilidad del alojamiento y la conservación del armamento o del vehículo afectan la expectativa de dignidad del profesional de seguridad pública.

Los alojamientos en los acuartelamientos de la PMBA están organizados de forma a atender al género y al grado jerárquico. En términos de efectivo, el número de policías militares ocupantes de cargos de gestión es mucho menor que el de integrantes del nivel operacional. Por ese motivo, el alojamiento de los oficiales es menor en dimensiones espaciales en comparación con el de las Plazas (Suboficiales, Sargentos, Cabos y Soldados). Esta característica es manifiesta ante el grado de habitabilidad, organización, mantenimiento y limpieza, o sea, en los alojamientos con mayor frecuencia de personas, como el de los Cabos y Soldados, la organización, mantenimiento y limpieza presentan menor grado de habitabilidad. Los motivos para la ocurrencia de este fenómeno pueden ser, como se dijo, el mayor volumen de usuarios que acceden al espacio, lo que puede causar

deficiencia o ineficacia en cuanto al propósito del alojamiento. Sin embargo, no podemos desconsiderar deficiencias en la gestión.

Corresponde a la gestión de las UOPM adoptar prácticas que privilegien y valoricen a los profesionales que trabajan bajo su cuidado. Cuidar a las personas y del espacio que esas personas comparten es un deber. Primero, bajo el prisma de la legalidad, ese profesional tiene ese derecho asegurado por el Programa Nacional de Seguridad Pública y Defensa Social. Luego, analizando bajo la óptica de la finalidad institucional, para que la organización PM sea saludable, competitiva y productiva realizando las acciones que le son de competencia constitucional. Y por último, desde el punto de vista de la salud y el bienestar, para evitar o minimizar los efectos del ejercicio profesional y un eventual desarrollo de enfermedades derivadas del estrés, como el alcoholismo y las enfermedades psicosomáticas.

Lo que se desprende, principalmente de la relación entre el individuo Policía Militar, la gestión del ambiente y el comportamiento influenciado por ese ambiente, es la necesidad de cuidado con las condiciones de habitabilidad de los ambientes de los cuarteles, en el caso particular, de los alojamientos, incluso con la baja frecuencia en su uso. La pretensión al tornar los alojamientos agradables o acogedores es que puedan al máximo reflejar el ambiente doméstico de esos profesionales. La idea es reforzar una espiral de humanidad y evitar el sufrimiento, y por ser colectivo, como afirma Guedes (2019), esos actos provocan una sensación de complicidad positiva que refuerza y amplía esa espiral.

3 LA GESTIÓN DEL AMBIENTE

La PMBA optó por utilizar herramientas de planificación, acompañamiento y control provenientes de la administración privada, a ejemplo de la planificación estratégica, transparencia, foco en el ciudadano, elaboración de indicadores de desempeño, evaluación de los resultados, como medio para el perfeccionamiento de la gestión. Fueron varios experimentos hasta que en 2017 se adoptó el Modelo de Excelencia de la Gestión, de la Fundación Nacional de la Calidad.

El modelo está cimentado en los trece Fundamentos de la Excelencia, siendo compuesto por ocho Criterios de Excelencia, cuales sean liderazgo, estrategias y planes, clientes, sociedad, informaciones y conocimiento, personas, procesos – referentes a los procesos organizacionales – y resultados – que tratan de los resultados organizacionales –, además de una sección donde se describe el perfil de la Unidad (Fundación..., 2013; Fundación..., 2014).

Destaco, por oportuno, el criterio Personas, el cual clasifiqué como importante, dado que está específicamente vuelto a aspectos de la vida de las personas que componen la organización como sistemas de trabajo, la capacitación y desarrollo, la satisfacción y la calidad de vida (Fundación..., 2014). Para ser bien evaluada en ese criterio, la gestión de la UOPM debe, con sus prácticas, ser coherente con la importancia que esta parte interesada representa para la gestión de cualquier tipo de organización (Fundación..., 2008).

La calidad, de un modo general, es derivada de la relación entre el sujeto y el objeto, considerada a partir de criterios externos relativos a la cosa que está siendo evaluada. La calidad de un servicio depende de la percepción subjetiva del consumidor de ese servicio asociado a cuánto esperaba por su ejecución, estando ligada a la satisfacción generada al término de la experiencia.

En la administración pública, la calidad del servicio público es aún más subjetiva pues está relacionada con la cuestión de la ciudadanía y el derecho que todo contribuyente tiene de recibir una atención adecuada equiparable a los impuestos por él pagados (Lacerda, 2015), ya que las organizaciones de servicio público son “sistemas de operaciones de servicios” destinados a atender a los ciudadanos, representados por personas físicas o jurídicas (Pacheco; Santos, 2011).

Está asegurado al ciudadano el derecho a recibir un servicio público de calidad prestado por todas las agencias del Estado. Está asegurado al ciudadano Policía Militar recibir del Estado un trato acorde con su condición, inclusive en el ambiente de trabajo. Se muestra imperioso que la Administración Pública, aquí comprendida como la gestión de la UOPM donde ese Policía Militar ejerce sus actividades laborales, entre tantos otros aspectos, conserve, mantenga y ofrezca un ambiente digno y valorizado, principalmente alojamientos que reflejen y también ofrezcan la misma dignidad y la misma valorización.

En investigación realizada por Minayo; Souza; Constantino (2008) sobre salud en el ámbito de la Policía Militar de Río de Janeiro fueron señaladas como causas relacionadas al estrés en aquellos profesionales la organización jerárquica y la centralización de las decisiones en el escalón superior, las condiciones insatisfactorias de trabajo, la falta de reconocimiento social y la personalidad y las experiencias de placer y ansiedad del individuo. Moser (1998) complementa lo que dice la investigación de Minayo; Souza; Constantino (2008) al afirmar:

Puede verse también la relación que el individuo tiene con el ambiente en que vive, en relación a la aparición de enfermedades. El descontento del individuo con su ambiente puede facilitar la emergencia de ciertas enfermedades, sean mentales o físicas (Moser, 1998, p. 126).

A fin de cumplir con su obligación de trabajar y su derecho a ocupar espacios destinados a su preparación, ese individuo Policía Militar desarrolla estrategias para superación de esos desafíos que, según afirma Moser (1998), él puede ser o no capaz y aún el costo de la adaptación puede ser alto. En ambas situaciones planteadas, se generará sufrimiento, dolor, enfermedad.

Las prácticas de la gestión de la UOPM pueden minimizar el estrés y las demás causas de enfermedad originados pensando en la calidad del ambiente con acciones orientadas a la calidad de vida, a partir de respuesta a cuestiones simples y eficaces acerca del confort: “¿cuáles son las variables que van a hacer que el individuo se sienta confortable o incómodo? ¿Cuáles las variables del contexto físico y social que contribuyen al confort?” (Moser, 1998).

Es papel de la gestión de la UOPM crear y mantener un ambiente de trabajo digno, hospitalario y saludable. Una gestión eficiente es aquella que se preocupa por el bienestar de los colaboradores, en el caso policías militares, invierte en su desarrollo profesional y promueve la cultura de respeto y colaboración. Esto porque la moderna gestión, sobre todo la gestión de personas, está atenta al hombre y todo lo que lo afecta como el ambiente de trabajo y la dinámica y el tiempo de ejecución del trabajo. Afirma Tedeschi (2018), es una nueva concepción del hombre, en la cual el trabajador es una figura social compleja, con sentimientos, deseos y temores, y que integra, interactúa e influencia el ambiente con el cual tiene interacción (Moser, 1998).

Es deber de las instituciones de seguridad pública ofrecer las condiciones mínimas necesarias para que sus agentes desempeñen sus funciones de atención a la sociedad realizando acciones administrativas y operativas de ejecución teniendo por base los principios traídos por el Programa Nacional de Seguridad Pública y Defensa Social, que son, entre tantos, la protección, la valorización y el reconocimiento de los profesionales de seguridad pública; la protección de los derechos humanos; el respeto a los derechos fundamentales y la promoción de la ciudadanía y de la dignidad de la persona humana; y la optimización de los recursos materiales, humanos y financieros de las instituciones (Brasil, 2018).

Naturalmente, la PMBA cumple ese deber porque se preocupa por el logro de los resultados operacionales, sobre todo reducción de los crímenes violentos letales intencionales (CVLI), en lo referente a los equipamientos, armamentos y vehículos. Sin embargo, se denota que esa preocupación es relativa a factores directamente ligados a los resultados operacionales. O sea, entonces, más allá de los equipamientos, armamentos y vehículos, el espacio físico destinado para el agente debe, a su vez, ser preparado para ofrecer dignidad hasta el punto de que él se sienta valorizado y pueda contribuir al logro de esos resultados.

Ittelson, Proshansky, Rivlin y Winkel (1974) apud Elali (2009) dicen que la percepción individual asociada a los sentimientos creados por el ambiente determina lo que más llamará la atención de los usuarios del espacio. Siendo que para asegurar dignidad y confort al usuario del espacio físico denominado, la gestión de la UOPM deberá proveer, observando la separación por género biológico de los sanitarios y la disponibilidad de dispositivos para el secado de las manos, quedando prohibida la utilización de toallas colectivas, conforme Brasil (2019). Así:

[...] Las instalaciones sanitarias deben: a) ser mantenidas en condición de conservación, limpieza e higiene; b) tener piso y pared revestidos por material impermeable y lavable; c) piezas sanitarias íntegras; d) poseer recipientes para descarte de papeles usados; e) ser ventiladas hacia el exterior o con sistema de extracción forzada; f) disponer de agua canalizada y desagüe conectados a la red general o a otro sistema que no genere riesgo a la salud y que atienda a la reglamentación local; y g) comunicarse con los lugares de trabajo por medio de pasajes con piso y cobertura, cuando se sitúen fuera del cuerpo del establecimiento. (Brasil, 2019, subítem 24.2.3).

En la PMBA, el uso de los vocablos vestuario y alojamiento se confunden. De acuerdo con la Norma Reglamentaria, vestuario es el espacio destinado para que el trabajador se vista con uniformes o ropas especiales para el desempeño de su actividad, no siendo necesario que pernocte en la empresa. La misma norma define alojamiento como: “[...] el conjunto de espacios o edificaciones, compuesto de dormitorio, instalaciones sanitarias, comedor, áreas de vivencia y lugar para lavado y secado de ropas, bajo responsabilidad del empleador, para hospedaje temporal de trabajadores”. (Brasil, 2019, subítem 24.7.1).

La institución agrega, por lo tanto, los dos conceptos. En las UOPM hay una mayor inclinación hacia el concepto de vestuario, pero con menos camas pues la utilización es esporádica. Al final, se entiende que la combinación de elementos de esos dos conceptos respeta las características culturales y estructurales de la PMBA, considerando la posibilidad de que el alojamiento sea un vestuario más camas.

Adoptar un estilo de gestión enfocado en el servidor, en su satisfacción y dignidad en cuanto a las instalaciones sanitarias, vestuarios y alojamientos significa estar atento a lo que preconiza la Norma Reglamentaria n° 24 - Condiciones de Higiene y Conforto en los Lugares de Trabajo - NRMTE 24, cuyo esfuerzo de la gestión de la UOPM es buscar implementar lo que en ella está establecido en el sentido de ofrecer confort y cuidado, en fin, promover dignidad.

Por último, incluso considerando el aspecto particular de la percepción por parte del individuo, la gestión de la UOPM tiene responsabilidad en la promoción de un ambiente de trabajo que dignifique y valore al servidor y que refleje en la prestación de su servicio. Acciones como invertir en comunicación, incentivar la participación, promover el desarrollo, reconocer y compensar los

esfuerzos y resultados alcanzados, crear ambientes seguros y saludables además de incentivar la cultura del respeto son potenciales estímulos a un comportamiento colaborativo y cuidadoso, propiciando la creación de vínculos con el ambiente y, consecuentemente, apego al lugar.

Los resultados prácticos serán percibidos por medio de una mayor productividad y reducción del ausentismo, pues trabajadores satisfechos están más dispuestos al trabajo. Mejora en la calidad de vida y en el clima organizacional son también resultados esperados con el equilibrio de la relación entre vida personal y profesional y las relaciones interpersonales en el trabajo. Otras consecuencias aún son la satisfacción con la organización y el desinterés en dejarla, el aumento de la creatividad y la innovación, así como la atracción de profesionales calificados. En fin, se crea una espiral virtuosa como consecuencia del nivel de excelencia alcanzado por la gestión de la organización.

4 CONCLUSIÓN

El método utilizado para la investigación fue la revisión bibliográfica. Se accedió a textos en las áreas de gestión, psicología ambiental, hospitalidad, calidad de vida y salud. Al abordar todos esos temas de forma interconectada, fue posible crear un ambiente de trabajo en el cual la dignidad humana sea respetada, la hospitalidad sea practicada, la salud y la calidad de vida sean prioridades y la gestión sea eficiente y humana.

El hecho de que sean inmuebles adaptados para el funcionamiento de un cuartel es un desafío, pero una gestión creativa y determinada a promover el bienestar de la tropa logra mitigar las consecuencias de la adversidad y, con un ambiente favorable, hay serias posibilidades de que el reconocimiento del servicio se revierta en prestación de un servicio de calidad a la sociedad.

Sin embargo, la gestión necesita ser consciente del carácter individual de la percepción del individuo sobre el servicio prestado, porque depende del grado de expectativa de quien lo recibe asociado a experiencias anteriores debido al nivel social, económico, académico y cultural, por ejemplo. La dádiva hecha por la gestión en forma de práctica podrá, en alguna medida, agradar a unos y desagradar a otros.

Esa misma anterioridad de las experiencias está en la base de la percepción de la calidad del ambiente de trabajo, específicamente hablando, en la percepción del alojamiento de los acuartelamientos, lugar utilizado para la preparación con vistas a la realización del servicio de policía preventiva. La literatura investigada no señala ningún indicativo de que un inmueble residencial adaptado para acuartelamiento sea obstáculo para que el Policía Militar se prepare para el desempeño

de sus actividades o que influya sobre su comportamiento. Para llegar a otras conclusiones será necesario realizar investigación con los policías militares usuarios de ese espacio.

En contrapartida, las reflexiones hechas a partir de este estudio apuntan a la existencia de una relación entre la calidad de la prestación del servicio y el ambiente, lo que lleva a la conclusión de que el tipo de inmueble poco importa, pero las condiciones del inmueble. Por lo tanto, el alojamiento de los policías militares, y las condiciones generales de la UOPM, reflejan en la calidad del desempeño del servicio policial preventivo.

Otra conclusión a la que se llega es de la responsabilidad que tiene la gestión de la UOPM en cuidar el ambiente de trabajo, con atención especial para los alojamientos utilizados por policías militares que están en el nivel de la ejecución de la operación, básicamente Suboficial, Sargentos, Cabos y Soldados. Este nivel es el que está directamente en contacto con el ciudadano, por lo tanto es quien entrega el servicio.

Además de esta consecuencia esperada, el cuidado del ambiente refleja una expresión de cuidado con el profesional Policía Militar, sugiriendo a este valorización, reconocimiento y dignidad. En sentido contrario, también señala cómo él debe comportarse mientras usuario del espacio, limitando sus actitudes a la devolución del cuidado sea a la gestión, sea al ambiente, sea al ciudadano.

La reflexión nos sugiere que es meta de la gestión aspirar al logro de un consenso para la formación de una opinión favorable que inflencie en el comportamiento colectivo, con reflejos en la cooperación para la conservación de las mejoras en el ambiente y en la prestación de un servicio de calidad. Un ambiente cuidado y digno y que valore al individuo proporciona calidad de vida, se concluye que hay reducción de los efectos del estrés de la actividad, minimiza las causas de enfermedades físicas y mentales, en fin, solo produce efectos positivos en el individuo. Al ofrecer condiciones de trabajo sin agredir la calidad de vida del trabajador, la organización reúne predicados que la tornan un lugar agradable e incentivador, potencialmente un ambiente aglutinador de talentos y de mejora continua de ese lugar.

Finalizando, cuanto más celo el ambiente del cuartel sea tratado, mayor será el sentimiento de pertenencia y de cuidado por parte de los policías militares que frecuentan ese ambiente. Si este es descuidado, no cuidado, el sentimiento de no pertenencia y de desprecio pueden ser despertados en la misma medida. El mensaje transmitido clasifica a los usuarios del espacio como personas sin valor. El no cuidar el espacio, el ambiente de convivencia de las personas apunta a gestores que no se identifican con los usuarios, no hay reflejo del yo del gestor en el otro del Policía Militar usuario. Siendo así, la gestión no reconoce al Policía Militar como sujeto de derechos y, como resultado, no dispensa un trato digno a él, o sea, la gestión no trata al usuario con la dignidad que él tiene derecho.

REFERENCIAS

- BAHIA. Polícia Militar da Bahia. Portaria n.º 070-CG/15, de 22 de dezembro de 2015. Regulamenta a organização estrutural e funcional da Polícia Militar da Bahia e dá outras providências. **Boletim Ostensivo Geral**, Salvador, n. 237, 2015.
- BRASIL. Lei n.º 13.675, de 11 de junho de 2018. Institui o Sistema Único de Segurança Pública (SUSP), cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS) e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 12 jun. 2018.
- BRASIL. Ministério da Economia. Portaria SEPRT n.º 1.066, de 23 de setembro de 2019. Aprova a nova redação da Norma Regulamentadora n.º 24 – Condições de Higiene e Conforto nos Locais de Trabalho. Disponível em: https://www.normaslegais.com.br/legislacao/portariaseprt1066_2019.htm. Acesso em: 4 fev. 2025.
- DALSOTTO, Lucas Mateus; CAMATI, Odair. Dignidade humana em Kant. **Theoria: Revista Eletrônica de Filosofia**, Pouso Alegre, v. 5, n. 14, 2013. Disponível em: https://www.theoria.com.br/edicao14/dignidade_humana_em_kant.pdf. Acesso em: 10 jan. 2025.
- ELALI, Gleice Azambuja. Relações entre comportamento humano e ambiência: uma reflexão com base na psicologia ambiental. In: **Anais do Colóquio Ambiências Compartilhadas**. Rio de Janeiro: ProArq/UFRJ, 2009.
- FERRAREZZO, Eliane Maria; REIS, Thalita Láua; MACHADO, Pedro Francisco; HENRIQUE, Raquel de Oliveira. Natureza e estratégia de operações em serviços. In: **Gestão de operações e serviços**. Londrina: Editora e Distribuidora Educacional, 2017. p. 1-200.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Cadernos compromisso com a excelência: pessoas**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2008. (Série Cadernos Compromisso com a Excelência).
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Critérios compromisso com a excelência: avaliação e diagnóstico da gestão organizacional**. 7. ed. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2014.
- FUNDAÇÃO NACIONAL DA QUALIDADE. **Critérios de excelência**. São Paulo: Fundação Nacional da Qualidade, 2013.
- GUEDES, Renato. Teoria das janelas quebradas: uma das mais importantes teorias sobre o crime dos últimos tempos. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/artigos/teoria-das-janelas-quebradas/727484696>. Acesso em: 10 fev. 2025.
- GUIMARÃES, Tomás de Aquino. A nova administração pública e a abordagem da competência. **Revista de Administração Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 3, p. 125-140, maio/jun. 2000.
- LACERDA, Cássio Antônio Mendes. Noções gerais de qualidade. In: **Gestão da qualidade na administração pública**. Cuiabá: Instituto Federal de Mato Grosso; Universidade Federal de Mato Grosso, 2015.
- MAUSS, Marcel. Ensaio sobre a dádiva: forma e razão da troca nas sociedades arcaicas. In: **Sociologia e antropologia**. São Paulo: Cosac Naify, 2003. p. 183-314. Disponível em:

https://ppgh.ufba.br/sites/ppgh.ufba.br/files/mauss_m_ensaio_sobre_a_dadiva.pdf. Acesso em: 10 fev. 2025.

MINAYO, Maria Cecília de Souza; SOUZA, Edinilsa Ramos de; CONSTANTINO, Patrícia (coord.). **Missão prevenir e proteger: condições de vida, trabalho e saúde dos policiais militares do Rio de Janeiro**. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2008. 328 p. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em: 10 fev. 2025.

MOSER, Gabriel. Psicologia ambiental. **Estudos de Psicologia**, Natal, v. 3, n. 1, 1998.

PACHECO, Giovanni Cardoso; SANTOS, Luciano Costa. Compreendendo a qualidade em serviços. In: **Gestão da qualidade no serviço público: livro digital**. 2. ed. Palhoça: UnisulVirtual, 2011. 140 p.

SALLES, M. do R. R. Editorial. **Revista Hospitalidade**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 1-4, 2008. Disponível em: <https://www.rev Hosp.org/hospitalidade/article/view/149>. Acesso em: 10 fev. 2025.

SEVERINI, Valéria Ferraz. Hospitalidade urbana: ampliando o conceito. **Revista Iberoamericana de Turismo (RITUR)**, Penedo, v. 3, n. 2, p. 84-99, 2013.

TEDESCHI, Marcos Antonio. **Bases teóricas da administração de ambientes de informação**. Brasília, DF: CAPES; UAB; Rio de Janeiro: Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018. 162 p.

Esta versión fue originalmente presentada en portugués y traducida al español con el auxilio de Inteligencia Artificial.

Derechos autorales 2026 – Revista de Derecho Socioambiental – ReDiS

Organizadores:

Dr. Elson Santos Silva

Dr. João da Cruz

Dr.^a Jéssica Painkow Rosa Cavalcante

Dr.^a Maurides Macêdo

Dr. Thiago Henrique Costa Silva

Dr.^a Vilma de Fátima Machado

Dr.^a Helena Esser

Editor responsable: Thiago Henrique Costa Silva.



Esta obra está licenciada bajo una licencia Creative Commons Atribuição-NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.