

**RELACIONES INTERPERSONALES EN GUARDAS DE SEGURIDAD
TERCERIZADOS**

CHRISTIAN MAURICIO PRADO HERNÁNDEZ

LUIS FERNANDO URRESTE CANIZALES

LEIDI MILENA VALENCIA OSPINA

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
ÁREA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
2013**

**RELACIONES INTERPERSONALES EN GUARDAS DE SEGURIDAD
TERCERIZADOS**

CRISTIAN MAURICIO PRADO HERNÁNDEZ

LUIS FERNANDO URRESTE CANIZALES

LEIDI MILENA VALENCIA OSPINA

**PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE
PSICÓLOGOS**

**DIRECTORA
FATIMA DIAZ BAMBULA
PSICÓLOGA**

**UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE PALMIRA
INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
ÁREA DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL
2013**

TABLA DE CONTENIDO:

	Pág.
INTRODUCCIÓN	1
1. JUSTIFICACIÓN	6
2. PROBLEMA	11
3. OBJETIVOS	13
3.1 Objetivo General	13
3.2 Objetivos Específicos	13
4. MARCO CONTEXTUAL	14
5. MARCO CONCEPTUAL	22
5.1 Trabajo y Empleo	22
5.2 Sobre la Tercerización	30
5.3 Sobre Factores psicosociales y relaciones interpersonales	38
6. MÉTODO	51
6.1 Tipo de investigación	51
6.2 Participantes	52
6.3 Técnicas de recolección y análisis de la información	54
6.4 Categorías de análisis	57
6.5 Procedimiento	59
7. RESULTADOS	61
7.1 Relación figuras de autoridad de la organización prestadora del servicio	62
7.2 Relación compañeros de la organización prestadora del servicio del servicio	67

7.3 Relación figuras de autoridad de la empresa contratante	72
7.4 Relación con los compañeros de la organización contratante	75
7.5 Relación con los clientes organización contratante	81
8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	85
8.1 Figuras de Autoridad	86
8.2 Relación con compañeros	90
8.3 Relación con los clientes o usuarios	95
8.4 Sobre la tercerización y las organizaciones	98
9. CONCLUSIONES	103
REFERENCIAS	110
ANEXOS	123

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Caracterización de los participantes	54
Tabla 2. Categorías de análisis	57

LISTA DE GRÁFICOS

No.	Gráfico	Pág.
1	Reconocimiento de los supervisores como figura de autoridad	63
2	Desconocimiento de supervisores como figura de autoridad	64
3	Incidencia de interacción constante entre guardas dentro de una misma organización	68
4	Descripción de relación formal con compañeros de la organización prestadora del servicio	69
5	Reconocimiento figura de autoridad empresa cliente.	73
6	Interacción informal con compañeros de la organización contratante	77
7	Obstáculos en el normal desarrollo de la actividad laboral	80
8	Descripción de los clientes	82

INTRODUCCIÓN

La presente investigación surgió de la preocupación de los autores al ver en sus clases de pregrado en psicología como a nivel mundial y en Colombia cada día toma más auge la flexibilización del empleo, de esta manera en la revisión de la literatura se hacía evidente que algunos factores emergentes como la intensificación del trabajo, la innovación tecnológica y el proceso de *outsourcing*, generan factores de psicosociales que pueden influir en la salud (Gómez, 2007), o que a su vez pueden generar impactos positivos o negativos en el trabajador dependiendo del grado de adaptabilidad que la persona alcance frente a las nuevas condiciones laborales (Rentería, 2008).

De esta forma la investigación inicialmente planteada: consistía en realizar un estudio para determinar los efectos de dichos factores psicosociales generados por la tercerización, ya que algunas investigaciones que se acercaban al tema evidenciaban que estas implementaciones amenazaban la fuente laboral, generaban un deterioro del bienestar psicológico (Bénaud y Bordeianu, 1998, citados por Romagnoli, 2006), generaban discriminación entre los trabajadores directos de una empresa y quienes son tercerizados, imposibilitaba la convivencia social e incluso el surgimiento de una identidad de clase (Druck y Borges, 2002); no obstante este planteamiento se hizo necesario reformularlo al paso de la investigación debido a que las dos variables tercerización y factores psicosociales son demasiado amplias, y de esta manera fue necesario delimitar las mismas.

De esta manera desde el ámbito de la psicología se consideró relevante centrar la investigación en las relaciones interpersonales que construyen los

trabajadores entrevistados pertenecientes a las ciudades de Palmira y Cali, con las demás personas de las organizaciones a las cuales prestan un servicio de seguridad y vigilancia, y los cuales están inmersos en un contexto de tercerización; por lo que desde dichas relaciones es posible dar cuenta de lo emocional, lo psicosocial y lo psicológico (Martínez-Iñigo, 2001, citado por Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda, 2007). Para ello se tomó como participantes, guardas de seguridad y vigilancia, puesto que algunas organizaciones han conferido este trabajo a otras instituciones especializadas en seguridad y que prestan dicho servicio, por lo tanto desde este punto de vista es posible el abordaje de la tercerización.

Una vez delimitado el tema y definida la población, se propuso como objetivo de la investigación; caracterizar las dinámicas de relación interpersonal mediadas por una situación contractual de tercerización, que configuran guardas de seguridad con personas inmersas en las organizaciones con las que se involucran a partir de su actividad laboral.

Para lograr alcanzar el objetivo propuesto, fue necesario establecer una aproximación teórica desde tres ejes temáticos que permiten una comprensión más amplia del problema investigado, el primero de ellos se refiere a la dimensión del empleo y el trabajo retomando autores como Blanch (2003; 2007), Rentería (2007), Luque, Gómez y Cruces (2000), Jahoda (1987) y Antunes (2000), entre otros. En esta revisión se hace un acercamiento a la comprensión sobre los significados del trabajo y el empleo en las personas, los cuales están mediados por las percepciones que cada sujeto le otorguen, es decir, como cada persona signifique y vivencie su condición de empleado o trabajador, pudiendo ser estas de carácter positivo o negativo (Rentería, 2008),

las cuales se pueden generar en tres dimensiones: lo económico, lo psicosocial y lo psicológico (Blanch, 2003).

El segundo eje temático es la tercerización en donde se buscó profundizar en el tema y los hallazgos en investigaciones anteriores, de esta manera por tercerización se comprende que unos mecanismos o fórmulas contractuales, donde la relación directa entre trabajador y empleador se encuentra obstaculizada por la aparición de un tercero que media entre estos (Razeto 1999). Las características que algunos investigadores le atribuyen a este modelo laboral se encuentran: 1- la precariedad en el trabajo la cual se ve reflejada en inestabilidad, desprotección, deficiencias en seguridad social, bajos salarios (Reygadas 2010), y 2- establecimiento de vínculos débiles entre trabajadores (Bauman, 2005), finalmente es necesario mencionar de este modelo que sus relaciones están mediadas por el llamado contrato psicológico (Vesga, 2007).

El tercer eje temático se denominó factores psicosociales y relaciones interpersonales, allí inicialmente se abordó el concepto de factores psicosociales como: elementos que están presentes en la actividad laboral e influyen de manera positiva o negativa en la misma (Moreno, 2000), de esta manera se hace una descripción de los elementos posiblemente evidenciados en la tercerización específicamente en el trabajo de servicio que prestan los guardas, puesto que su trabajo exige tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente (Peiró, 2004); se abordó también el concepto de trabajo emocional, de acuerdo a Martínez-Iñigo (2001) citados por Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda (2007), el cual establece demandas emocionales concretas en un puesto de

trabajo, que vienen reguladas por un conjunto de normas organizacionales sobre cómo debe comportarse el empleado en su interacción con las personas, lo cual puede ser positivo o negativo de acuerdo a como lo signifique el trabajador.

Pasando a el plano metodológico la investigación se inscribe dentro de la corriente cualitativa, la cual se permite orientarse al conocimiento de un objeto complejo como lo es la subjetividad, cuyas unidades están implicadas de forma simultánea en diferentes procesos constitutivos del todo, los cuales cambian frente al contexto en que se expresa el sujeto concreto (González, 1997), además de ello es de tipo descriptivo (Hernández, Fernández y Baptista 2006), pues buscó especificar propiedades, características y rasgos importantes del fenómeno analizado.

Para la recolección de información se utilizó como técnica la entrevista semiestructurada, que permite tener la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema tratado (Hernández, Fernández y Baptista 2006); para analizar la información se utilizó mapas y árboles de asociación de ideas (Spink y Lima 2000). En tanto los participantes se seleccionaron 9 guardas de seguridad de la ciudades de Cali y Palmira que desempeñan su labor en puestos de trabajo en empresas de servicios o producción.

Finalmente la investigación obtuvo como resultados y conclusiones en tanto a las relaciones interpersonales, que los guardas limitan su interacción con personas de cargos superiores, solo al plano formal, es decir, aquellas interacciones dadas por la relación jefe-subordinado; relaciones en las cuales se encontró que al inscribirse dentro de un modelo de tercerización, los guardas

deben subordinación directa a la empresa contratista, es decir, a la empresa que ofrece el servicio (X), no obstante, ven en las figuras de autoridad de la empresa cliente (Y) a personas que indirectamente pueden influir en su trabajo, esto caracterizado desde lo que Vesga (2007) ha mencionado como el llamado contrato psicológico; ya que al iniciar la relación laboral con estas figuras se establece una serie de acuerdos explícitos e implícitos frente a la labor que desempeñan los guardas de seguridad y que de cierta forma influye sobre su trabajo y comportamiento, generándose un relación de poder.

En tanto las características de las interacciones con las personas reconocidas como compañeros, se encontró que se favorecen las relaciones más con los compañeros de la empresa cliente gracias a la posibilidad de compartir con ellos en espacios prolongados de tiempo, por otro lado, las relaciones con los compañeros de ambas organizaciones en su mayoría se inscribe dentro de lo formal y eventualmente emergen pequeños espacios de interacción informal dados dentro del mismo contexto laboral, encontrándose que la creación de vínculos se ve perjudicada por las extensas jornadas laborales, la distancia entre compañeros, el rol de guarda y los medios de comunicación.

Por último, otro de los aspectos que se pudieron encontrar es que estos sujetos ven en el trabajo de servicio una condición de riesgo puesto que para ellos es latente la posibilidad que un cliente puede reaccionar de manera hostil ante el desequilibrio que pueda provocar la expectativa del servicio esperado y el realmente ofrecido; a lo cual el guarda de seguridad debe actuar como mediador o ente de control frente a determinada situación de conflicto.

1. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad la realidad organizacional y del trabajo se ha visto afectada a través de los años por los fenómenos de globalización, desarrollos tecnológicos y las implicaciones de la llamada sociedad del conocimiento. De acuerdo a Rentería (2008) el abordaje y aproximación de este tema desde la psicología es relativamente reciente, pues inicialmente estos fenómenos eran estudiados por disciplinas como la sociología, la economía e incluso por la antropología, por lo cual se hace importante que la discusión desde la psicología se mantenga, principalmente en las nuevas realidades del siglo XXI, haciendo pertinente que se investigue e intervenga sobre problemáticas y fenómenos psicosociales ligadas a la supervivencia, la calidad de vida y la empleabilidad en un mundo variable con un nuevo modelo social.

Desde la psicología organizacional y del trabajo se encuentra que uno de los temas visto con más preocupación en los últimos años ha sido la tercerización, puesto que con ésta se ha generado un cambio notorio en las dinámicas de trabajo las cuales requieren que las personas involucradas generen y renueven estrategias para afrontar las nuevas formas de trabajo, al respecto Enríquez y Rentería (2006), señalan que a pesar de que no todos los profesionales están preparados para afrontar situaciones de trabajo diferentes a las del empleo pleno, estructurado y protegido, es necesario en el mundo moderno que el profesional se posicione como una marca visible y atrayente, para lo cual es necesario que sea flexible y tenga un pensamiento estratégico entre otras demandas; en esta vía López y Uribe (2003) mencionan que modalidades de trabajo como *outsourcing*, prestación de servicios y trabajo

asociado exigen que los individuos sean flexibles y adaptables a los cambios, en cuanto a la variabilidad de lugares, horarios de trabajo, realización de actividades, aplicación de conocimientos variados, y relaciones interpersonales relativamente cortas.

Cambios que se hacen necesarios investigar pues de acuerdo a Rentería (2008), a nivel de los trabajadores se están generando impactos positivos o negativos dependiendo del grado de adaptabilidad que la persona alcance frente a las nuevas condiciones laborales. Por ello la OIT (2003) observa con gran preocupación el fenómeno de la tercerización pues teme que a través de estos mecanismos se incurra en desprotección laboral, generando así un impacto negativo en los trabajadores; Para Bénaud y Bordeianu (1998) citados por Romagnoli (2006), implementaciones como el outsourcing amenazan la fuente laboral, y generan un deterioro del bienestar psicológico. Por su parte, Druck y Borges (2002) señalan que en el trabajo tercerizado se presenta discriminación entre los trabajadores directos de una empresa y quienes son tercerizados, lo que imposibilita la convivencia social e incluso, el surgimiento de una identidad de clase entre los operarios, desestructurando así los colectivos de trabajo.

En relación a lo anterior y los posibles impactos de la tercerización en los trabajadores, la investigación se interesó por estudiar las relaciones interpersonales en el trabajo, entendiendo al trabajo como un espacio fundamental en la construcción social y personal del trabajador, pretendiendo así analizar la vivencia frente a las relaciones interpersonales que establecen los guardas de una empresa de seguridad y vigilancia en las organizaciones que se involucran en su actividad laboral, ello en relación a que en el contexto

colombiano la modalidad de tercerización ha tomado mucho auge; ya que se evidencia que para el caso de los empleados públicos existe una relación en promedio de tres funcionarios tercerizados por cada funcionario de planta, para algunas zonas del país; esto ha generado el deterioro de las condiciones de los trabajadores con los estímulos a la tercerización y a la sustitución de contratos de trabajo por figuras como las cooperativas de trabajo asociado (Cabrera (2012).

También debido a la fragilidad de los vínculos generados a través de esta modalidad, los cuales de acuerdo a Bauman (2005) aumentan la probabilidad de percibir sensaciones de inseguridad, al igual que crece el desespero de sentirse fácilmente descartable.

A partir de ello se reconoce la vivencia de las personas como un aspecto importante de la construcción de la subjetividad, ya que de acuerdo a Gámez y Marrero (2005) centrándose en las relaciones interpersonales manifiestan que en el momento de relacionarse e interactuar con las personas “se produce una transferencia a estas de los rasgos y sentimientos de personas significativas con las que nos hemos relacionado en el pasado” (p. 250).

Por todo lo anterior, esta investigación que se inscribe dentro de la psicología organizacional y del trabajo, se hace importante en el ámbito de la psicología ya que contribuye al análisis de los fenómenos y realidades presentes del mundo laboral actual donde se desprenden tópicos, problemas y situaciones propias a ser abordadas desde la investigación en psicología del trabajo, ya que como lo menciona Patterson (2001) citado por Enríquez y Castañeda, (2006) la psicología organizacional y del trabajo tiene la misión de producir un conjunto de teorías para explicar, interpretar y dar sentido a la

conducta organizacional, por lo que es necesario incrementar la investigación en este campo de manera que se contribuya al entendimiento del rol de las personas en el dinámico mundo de las organizaciones y del trabajo que varía constantemente.

Es importante aclarar que esta investigación se centra en la vivencia subjetiva, por lo que de acuerdo a Dejours (2009):

Interesa sobre todo, la dimensión del comentario: un comentario que incluye conceptos subjetivos, hipótesis sobre el por qué y el cómo de la relación con el trabajo, interpretaciones, observaciones de carácter anecdótico, etc. [...] El comentario por tanto, es el material que capta la subjetividad de los trabajadores. Tiene una finalidad explicativa, un propósito, el de convencer, de informar al otro sobre el modo en que se concibe su relación con el trabajo (p. 152).

Finalmente, el estudio se consideró relevante principalmente por dos motivos, el primero de ellos es el aporte a la discusión de algunos impactos que genera la tercerización en los trabajadores, en este caso el estudio de las relaciones interpersonales construidas en un contexto de tercerización, dado que algunas publicaciones evidencian que en estos modelos las relaciones se pueden ver obstaculizadas por: la ambigüedad de rol (Federación de servicios de la UGT, 2002), afiliación mayor con la organización cliente que con su compañía (Díaz 2010), discriminación (Druck y Borges 2002) entre otros.

El segundo motivo, es el acercamiento a distintos factores psicosociales que emergen de la labor de ser guarda de seguridad y que posiblemente limitan las relaciones interpersonales, lo cual genera, preocupación pues la

violencia que ha enmarcado a Colombia a través de los años genera una mayor demanda de personas que desempeñen la actividad de seguridad y vigilancia, y por ende genera que la población tercerizada crezca en este campo.

2. PROBLEMA

Debido al surgimiento de factores emergentes como la intensificación del trabajo, la innovación tecnológica y el proceso de outsourcing, la investigación en psicología ha centrado su interés en explorar y discutir sobre problemáticas relacionadas con fenómenos psicosociales ligados a la supervivencia, la calidad de vida y la empleabilidad en un mundo variable.

A partir de ello, la tercerización como un modelo emergente a partir de la flexibilización del trabajo ha sido vista con gran preocupación pues su implementación ha evidenciado en algunos casos factores en detrimento del bienestar del trabajador como lo evidencian Druck y Borges (2002) al señalar que en el trabajo tercerizado se presenta discriminación; Bénaud y Bordeianu (1998) citados por Romagnoli (2006), al mencionar que la tercerización amenaza la fuente laboral, y generan un deterioro del bienestar psicológico. No obstante, de acuerdo a Rentería (2008) el impacto de estas formas de trabajo no solo es negativo, sino que también puede ser positivo dependiendo del grado de adaptabilidad que el trabajador alcance frente a su condición laboral, haciéndose necesario investigar sobre ello.

Por lo anterior, se consideró importante responder a la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo vivencian las dinámicas de relación interpersonal mediadas por una situación contractual de tercerización, 9 guardas de seguridad de las ciudades de Palmira y Cali, con personas inmersas en las organizaciones involucradas en su actividad laboral?

Puesto que la población de seguridad de acuerdo a Giraldo (2005) se encuentra expuesta a factores psicosociales de alto riesgo por la posibilidad de enfrentamientos con delincuentes, la manipulación de armamento, la exposición de la vida y el bienestar tanto físico como psicológico, lo cual de acuerdo a Chávez y Carrasquero (2008) podría estar afectando las conductas humanas.

3. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General

Caracterizar las dinámicas de relación interpersonal mediadas por una situación contractual de tercerización, que configuran guardas de seguridad con personas inmersas en las organizaciones con las que se involucran a partir de su actividad laboral.

3.2 Objetivos Específicos

- Determinar las diferentes dinámicas relacionales que construyen los guardas de seguridad tercerizados con personas que representan el rol de figuras de autoridad y compañeros dentro de la organización prestadora del servicio a la cual están vinculados para caracterizar las particularidades de cada relación.
- Identificar las diferentes dinámicas relacionales que construyen los guardas de seguridad tercerizados con personas que dentro de la organización a la cual prestan su servicio (organización contratante), representan el rol de figuras de autoridad, compañeros y clientes o usuarios de ésta para caracterizar las particularidades de cada una de estas relaciones.

4. MARCO CONTEXTUAL

En la actualidad se encuentra en el campo laboral una realidad que ha cambiado a lo largo de la historia, producto de la globalización y apertura de los mercados, en ella los empleadores han implementado nuevas formas de trabajo que involucran cambios en los funcionamientos de las organizaciones y a su vez a nivel de los individuos que hacen parte del mundo del trabajo, según Aquevedo (2000) a partir de la apertura del mercado neoliberal se generó un nuevo mercado segmentado que abrió paso a nuevas modalidades subcontractuales y de contrataciones temporales, en las cuales las empresas empezaron a externalizar una parte de sus costos, con el fin de abarcar la oferta de mano de obra y adaptarse a los cambios y exigencias tecnológicas.

En los contextos de trabajo uno de los procesos que comúnmente se ha ido delegado y externalizado en las organizaciones es el de seguridad y vigilancia, la cual es encomendada a instituciones prestadoras de servicios especializadas en el área con el objetivo de que las organizaciones puedan de esta forma centrarse en su razón de ser, dejando este tipo de actividades a personas capacitadas y entrenadas específicamente en este tipo de servicio (Razeto, 1999). Estas instituciones de seguridad privada se han constituido en un modelo de tercerización que adoptan las organizaciones tratando de esta manera de obtener mayores beneficios, como por ejemplo el ahorro de costos.

Según lo estipula la Constitución Política de Colombia de 1991, el servicio de seguridad es un deber del estado, en tanto que Colombia está organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el

respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general; por ende, según el artículo 2: es deber de ésta, proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares. Sin embargo, mediante la expedición de la Ley 61 de Agosto 12 de 1993, el estado otorgó facultades extraordinarias al Presidente de la República, para reglamentar todo lo concerniente al Servicio de Vigilancia y Seguridad Privada, y en ejercicio de esta facultad el Presidente de la República expidió el Decreto 356 de 1994, conocido como el Estatuto de Vigilancia y Seguridad, en el cual le da facultades bajo unos parámetros a otras entidades de prestar este servicio.

De esta manera se conforma la Superintendencia de Seguridad Privada, la cual otorga permisos a personas naturales y jurídicas para prestar el servicio de manera privada, y de esta forma lograr optimizar la protección de la vida, bienes, derechos y libertades a que tienen derecho los habitantes; es de aclarar que estos nuevos entes privados son regulados por dicha entidad, de manera que contribuyan al servicio, sin tener las mismas atribuciones que los organismos de seguridad del estado; estas organizaciones deben hacer respetar los derechos fundamentales y libertades de la comunidad, absteniéndose de asumir conductas reservadas a la fuerza pública, deben contribuir a la prevención del delito, reduciendo las oportunidades para la actividad criminal y desalentando la acción de los criminales, lo anterior en colaboración con las autoridades de la República.

De acuerdo a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2008), se estipula que existen las siguientes modalidades de servicios de seguridad: vigilancia fija, vigilancia móvil, servicio de escolta, transporte de valores, los cuales se clasifican de acuerdo a las necesidades de quien recibe el servicio, con armas de fuego, sin armas, con caninos, con medios tecnológicos, servicio de blindaje, servicios especiales, asesoría, consultoría e investigación en seguridad y servicios comunitarios.

En la estructura de seguridad y vigilancia de la organización a la cual pertenecen los participantes seleccionados para esta investigación, se encuentra la modalidad móvil y la modalidad fija; las cuales de acuerdo a la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2008) se definen como: *modalidad móvil* aquella que hace referencia a la protección que se brinda en una área determinada y que implica un desplazamiento ya sea terrestre, aéreo o marítimo. Por otra parte, está la modalidad fija, la cual hace referencia a la protección que se brinda a personas o bienes en un punto fijo o lugar determinado; por lo cual no se requiere de medios de transporte.

Estas modalidades pertenecen a un modelo de tercerización en donde se realiza un contrato entre dos organizaciones a prestación de servicios, con el objetivo que la empresa de seguridad privada suministre personal para ejecutar aquellas acciones de carácter preventivo o de las derivadas del principio de legítima defensa, requeridas para la protección de la vida, la integridad, los bienes y servicios de quienes contratan, (Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008).

Es importante distinguir en la población que presta un servicio de seguridad y vigilancia, la existencia de dos principales factores de riesgos; los cuales de acuerdo a la Federación de Servicios de la UGT (2002), pueden ser:

- Relacionados con el puesto de trabajo: los riesgos generales del entorno, temperatura, ruido, radiaciones, incendios, etc. y los específicos: golpes, caídas, atropellos, etc.
- Relacionados con la actividad: agresiones y atracos, fatiga física y psíquica, exposiciones diversas, sobreesfuerzos, sedentarismo, estatismo, atropellos y choques, etc. (p. 7)

De igual forma la Federación de Servicios de la UGT (2002) atribuye cuatro características a la profesión de vigilancia importantes a considerar en este estudio como lo son:

- Los guardas prestan el servicio de seguridad en una empresa que es ajena a la suya, lo que conlleva con frecuencia a una falta de identificación e integración con la compañía a la cual pertenece.
- Los guardas de seguridad constantemente son cambiados de empresa cliente, las cuales requieren actitudes distintas.
- La tercera característica es la ambigüedad del rol en relación a la jefatura, es decir este trabajador tiene un supervisor en su

empresa pero también otro donde presta el servicio, y se ve enfrentado en ocasiones a recibir órdenes de ambos que se contradicen, sin saber qué hacer.

- El guarda de seguridad se debe someter a las condiciones de la empresa cliente (pp. 9 - 10).

Según las investigaciones que se generan alrededor del tema de los servicios de seguridad, esta forma de trabajo tercerizado genera diversos impactos en los trabajadores, los cuales se encuentran afectados por condiciones tales como:

Largas jornadas laborales, medio ambiente de trabajo exigente, constante organización, custodia, resguardo de valores y bienes de la empresa, así como una permanente sensación de riesgo personal; [...] Este conjunto de factores podrían estar afectando las conductas humanas, en especial los factores psicosociales (Chávez y Carrasquero, 2008)

Asumiendo estos de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (2001) como:

Aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que

se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador (p. 1).

Una de las principales causas de dichos impactos y como se alude anteriormente, es el riesgo o peligro latente al que se ven expuestas las personas que desarrollan esta labor, como lo menciona Giraldo (2005), no es un secreto que Colombia es un país que se encuentra atemorizado constantemente por vivir en un conflicto que a través de los años ha generado secuestro, corrupción, maltrato, acoso, injusticia, impunidad, etc. Por lo anterior, en la Guía Para la Contratación de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada (2008) se plantea que dentro de los factores psicosociales, las condiciones de trabajo a las que se enfrenta los guardas de seguridad son de un alto riesgo, puesto que existe mayor posibilidad de enfrentamientos con delincuentes, además la manipulación de armamento, la exposición de su vida y el bienestar tanto físico como psicológico.

Si bien actualmente en Colombia se ha evidenciado una disminución en los índices de violencia y de algunos delitos de alto impacto, estas cifras siguen siendo altas, principalmente en delitos como los actos de terrorismo, las acciones subversivas y el hurto de motos, la extorsión y la violencia intrafamiliar; de acuerdo a una publicación realizada por la Revista Semana en el 2012:

“El cuadro de la seguridad es mucho más complejo que las cifras de un semestre a otro. Para empezar, se viene de tiempo atrás de cifras muy altas y las reducciones han sido leves en varios casos, con lo cual muchos delitos siguen en niveles históricamente muy elevados.” (p. 20).

Esta realidad ha generado que la demanda de entidades que presten el servicio de seguridad haya aumentado; no solo las grandes organizaciones buscan este tipo de servicios; centros comerciales, pequeñas empresas, viviendas residenciales, etc; son también contextos en los que se hacen presentes las entidades de seguridad y vigilancia (Guía Para la Contratación de Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada, 2008).

Ante la creciente demanda de esta actividad, el 26 de junio del 2012, el estado colombiano expidió la Ley 1539 por medio de la cual se implementa el certificado de aptitud psicofísica para el porte y tenencia de armas de fuego, con el fin de que aquellas personas que se vinculen o estén vinculadas a entidades de seguridad y vigilancia y que el desarrollo de su actividad involucra la tenencia de armas de fuego cumplan con las condiciones establecidas por la ley para llevar a cabo su labor.

Dicha realidad vivenciada en el país, permite que al interior de la población siga existiendo una percepción de inseguridad; por lo que cada vez hay mayor demanda de servicios de vigilancia que brinden mayor seguridad o que por lo menos generen una sensación de seguridad, lo cual lleva a que más personas trabajen prestando este tipo de servicios; además este tipo de labor se ha convertido en un nicho de empleo para jóvenes con poca educación que han prestado el servicio militar, esto apoyado por la legislación Colombiana quien a través de la Ley 48 de 1993, en el artículo 40 aludiendo a los beneficios que pueden tener todos los colombianos que presten el servicio militar obligatorio, menciona que: “Las entidades o empresas oficiales, compañías de seguridad y vigilancia, Aduana Nacional y resguardos de rentas o similares,

darán prioridad de empleo a los reservistas de primera clase, sin perjuicio de las normas especiales de ingreso que lijan en cada entidad” (p. 8).

En ese sentido, a partir de la información extraída del sitio Web oficial de la empresa de seguridad y vigilancia de la cual se seleccionó a los participantes de esta investigación, se puede resaltar que el objeto social de la misma es la prestación de servicios remunerados de protección, vigilancia y seguridad privada, para la protección de bienes muebles o inmuebles de personas naturales o jurídicas y demás actividades afines en las modalidades de vigilancia fija, móvil y de escoltas; esta de la organización mencionada.

5. MARCO CONCEPTUAL

El presente apartado inicia con una aproximación a la dimensión del empleo y el trabajo realizando acercamiento a la comprensión sobre los significados sobre el trabajo y el empleo, los cuales están mediados por las percepciones que cada sujeto le otorgue a estos; posteriormente se ahondará en la tercerización haciendo una serie de distinciones tratando de definirla y esclareciendo el concepto. Finalmente se profundiza sobre el tema de los factores psicosociales entendiéndolos como aquellos aspectos intralaborales, extralabores y personales que de una u otra manera se ven involucrados en la actividad laboral, al igual que otros aspectos inherentes no solo al desempeño laboral sino también a la persona misma y cómo ello influye en la vivencia de esta frente a las relaciones laborales e interpersonales que construye principalmente en un sistema de trabajo como la prestación de servicios; sistema al que hacen parte los participantes foco de estudio de este trabajo, es decir, los guardas de seguridad y vigilancia. En ese sentido, es importante aclarar que los temas de mayor interés para el desarrollo de la investigación son las relaciones interpersonales y el trabajo de servicio en un contexto tercerizado.

5.1 Trabajo Y Empleo

El empleo ha sido asociado al trabajo, es decir, estos dos conceptos han sido utilizados como sinónimos; si bien cuando se habla de ambos términos, se está haciendo referencia a tareas y/o actividades que requieren de un esfuerzo ya sea físico o mental en el que existe un consumo de energía por parte de las

personas, es importante mencionar que como tal son dos conceptos diferentes, puesto que el empleo es una modalidad de trabajo, que implica otros aspectos y otras condiciones.

De acuerdo a Engels (1986) el trabajo siempre ha sido una actividad estructurante del hombre, que implica una constante adaptación por parte de este a su entorno; “es la condición básica y fundamental de toda la vida humana. Y lo es en tal grado que, hasta cierto punto, debemos decir que el trabajo ha creado al propio hombre” (p. 1).

Al respecto Salanova, Gracia y Peiró (1996) consideran que pensar en la realización de estas actividades de manera satisfactoria es un error, ya que lo único que se demuestra es que desde lo más antiguo el trabajo fue considerado como un medio por el cual el ser humano puede sobrevivir. No obstante, frente a esto Engels (1876) manifiesta claramente que el trabajo ha sido una fuente principal de desarrollo humano, puesto que este ha sido una actividad que ha contribuido a la evolución y adaptación del hombre a un mundo en constante cambio y mediante este ha logrado optimizar tanto los recursos propios como los que la naturaleza le provee para lograr sobrevivir.

El trabajo como actividad históricamente ha pasado por diferentes transformaciones dependiendo del contexto económico, psicosocial, político y cultural de cada época; es así, como en la época primitiva el trabajo según Heller (1991) citado por Luque, *et al.* (2000) no era considerado como una actividad forzosa, ya que todos los miembros de esas culturas llevaban a cabo actividades como cazar, cultivar, etc., actividades consideradas como satisfactorias.

En cuanto a la Grecia Clásica la sociedad estaba dividida en esclavos y artesanos libres, los cuales trabajaban para sobrevivir. A su vez, estaban los ciudadanos libres, los cuales tenían una opinión degradante acerca del trabajo, la vida de estos ciudadanos giraba en torno al ocio, la política y aspectos intelectuales. La tradición judeo-cristiana presenta una ambivalencia en relación a la significación del trabajo, ya que lo consideran un castigo por el pecado original y al mismo tiempo lo consideran un medio por el cual se consiguen bienes y servicios, con el fin de compartirlos con los más necesitados. En la Edad Media el señor feudal considera el trabajo como algo sucio y por el contrario los vasallos y siervos lo consideran como un medio de subsistencia, al cual le dedican la mayor parte del día. En el Renacimiento el trabajo adquiere otro tipo de connotación, pues adquiere valor en sí mismo, es decir, la persona disfruta de él y se realiza a través de él. Con la Revolución Industrial el trabajo se concibe como el medio de obtención de bienes y servicios, puesto que surge el capitalismo y con él, el éxito y las ganancias económicas se vuelven fines para conseguir por medio del trabajo (Luque, *et al.*2000); es en este momento en donde el empleo empieza a emerger como una modalidad de trabajo, el cual es visto como la manera de conseguir bienes.

Según Jahoda (1987), es importante para la comprensión de lo que ha sido el empleo tener en cuenta dos momentos que marcan la manera de concebirlo, el primero de ellos alude al factor económico en donde al empleado se le observa como un instrumento el cual su única fuente de satisfacción era el beneficio económico, y con el cual las industrias pretendían incentivar a sus trabajadores para lograr el aumento en la producción; el segundo momento sugiere que no basta con mejorar el nivel de ingresos de los trabajadores para

optimizar la producción, y tiene en cuenta un enfoque de las relaciones humanas, en el cual coexistan la producción y la calidad de vida, intentando que el objetivo de obtener beneficios se alcance sin perjuicio del bienestar físico y psicológico de los empleados.

De esta manera Jahoda (1987) menciona que:

Las experiencias humanas, las estructuras organizativas y los procesos técnicos interactúan continuamente en el empleo, de modo que ninguno de estos componentes puede comprenderse del todo, sino se tiene en cuenta a los demás de forma simultánea. De esta manera se define el objeto de la investigación en la industria como el sistema en su conjunto- personas, organización tecnología-, organizado con el fin de realizar una tarea básica (p. 107).

Así pues en relación a estos cambios en la manera concebir el empleo inicialmente surgieron las relaciones de carácter contractuales propias de esta forma de trabajo, que suponía conllevaría mayores beneficios para los trabajadores, como por ejemplo, contratos estables y mayores privilegios tanto para el empleado y el empleador; que se pensaba en un estado de bienestar; sin embargo, continuaban presentándose condiciones de desigualdad, discriminación, autoritarismo y maltrato y fue solo a través de una lucha obrera que si bien estas condiciones negativas no desaparecieron totalmente, si lograron obtener mejores condiciones laborales (Lóyzaga, 1992).

Posteriormente como lo menciona Aquevedo (2000) y tras la apertura del mercado neoliberal, surgió un mercado segmentado con distintas

condiciones de trabajo, distintos salarios económicos y distintas formas contractuales que rompieron con la noción del empleo pleno (contratos estables, mayores beneficios para los trabajadores, etc.), que caracterizaba el estado de bienestar. De acuerdo a Antunes (2010), todas aquellas transformaciones tuvieron repercusiones en muchos países destacándose principalmente “la desproletarización del trabajo industrial, es decir, una disminución de la clase obrera industrial tradicional, y, paralelamente, una subproletarización del trabajo” (p. 83)

Así pues, a través de los cambios históricos que ha tenido el trabajo y el empleo en la actualidad se encuentran definiciones que diferencian estos dos términos. En relación al trabajo Blanch (2003) lo define como:

Toda aplicación humana de conocimientos habilidades y energías, por individuos grupos y organizaciones de modo consciente e intencional, sistemático y sostenido, y autónomo o heterónomo con esfuerzo tiempo y compromiso, en un marco tecno-económico, jurídico político y sociocultural mediante materiales, técnicas e instrumentos, e informaciones sobre objetos, personas u organizaciones y conocimientos para obtener bienes, elaborar productos y prestar servicios que son escasos, deseables y valiosos, y generar riqueza, utilidad y sentido y así satisfacer necesidades, recibir compensaciones y alcanzar objetivos de carácter biológico, económico y psicosocial (p. 8).

En cuanto al empleo Rentería (2009) lo define como:

Una relación de orden jurídico-contractual de carácter voluntario entre dos partes, una que vende y compromete su esfuerzo y otra que lo compra. Complementariamente, el trabajo en modalidad de empleo se configura por la existencia de relaciones de subordinación, establecimiento y cumplimiento de horarios y de tareas o funciones, una remuneración que se mantiene en monto y periodicidad y supone la imposibilidad de delegar en otros la actividad contratada (p. 254)

De este modo, se puede inferir que la diferencia entre ambos conceptos radica en que el trabajo puede llevarse a cabo continuamente, sin recibir a cambio ninguna remuneración económica, como por ejemplo el trabajo voluntario, el trabajo doméstico, entre otros. Por el contrario en el empleo se realizan tareas, actividades y funciones, las cuales están mediadas por un contrato laboral y por las cuales el empleado obtiene una remuneración económica por las labores realizadas.

Dichas actividades, tareas o funciones que las personas realizan en el mundo laboral, llámese empleo o trabajo están mediadas por las percepciones que cada sujeto le otorguen, es decir, de acuerdo a como cada persona signifique y vivencie su condición de empleado o trabajador; estas percepciones frente a su hacer laboral pueden ser de carácter positivo o negativo, de acuerdo al grado de adaptación que la persona alcance frente a las condiciones laborales a las cuales se enfrenta (Rentería, 2008).

De acuerdo a Gracia, Martín, Rodríguez y Peiró (2001), la significación del trabajo es un conjunto de creencias, valores y actitudes hacia este. Y por lo tanto forma parte de dicha significación, el grado de importancia que tiene la

actividad laboral en la vida de una persona, así como en qué medida los sujetos están de acuerdo con una serie de afirmaciones acerca de los deberes y derechos de los empleados y de la sociedad con respecto al trabajo y finalmente influye en dicha significación, los aspectos o características del trabajo que sean de mayor importancia para la persona.

En ese sentido, se puede mencionar que las percepciones que las personas tengan sobre las condiciones de trabajo, sean positivas o negativas, pueden generarse en tres dimensiones: lo económico, lo psicosocial y lo psicológico. En cuanto a la dimensión económica el trabajador puede percibir como positiva, la obtención de bienes y servicios esenciales para la supervivencia. En cuanto al aspecto psicosocial, el acceso o participación en grupos laborales, la organización del tiempo, la asignación de roles, estatus, poder, reconocimiento e identidad social pueden ser aspectos considerados positivos por el trabajador y por último en cuanto al aspecto psicológico puede percibir de manera positiva la obtención de bienestar subjetivo, satisfacción, estabilidad, seguridad, autonomía financiera, experiencias emocionales positivas, percepción de ser útil en la sociedad, aprendizaje en cuanto habilidades, destrezas y conocimientos, entre otros, (Blanch, 2003).

Por otra parte, pueden ser percibidos de manera negativa por el trabajador aspectos socioeconómicos como desigualdades sociales y sobrecarga laboral o aspectos sociopolítico como las huelgas, el subempleo (el cual hace referencia al surgimiento de diversas modalidades de contratación, discriminación por razones de sexo, raza, etnia, entre otros) y finalmente frente a aspectos psicosociales como el cansancio, el aburrimiento, la frustración

laboral, el estrés, el acoso laboral y sexual, la adicción al trabajo, el maltrato psicológico, entre otros, (Blanch, 2003).

En la actualidad, se evidencia como se le ha prestado un mayor interés a estos aspectos propios del mundo laboral, es decir, condiciones inherentes al trabajo que pueden ser percibidas de manera positiva o negativa y que en ese sentido pueden influir en la salud tanto física como psicológica de las personas.

El contexto laboral aún sigue presentando cambios constantes por lo que los trabajadores deben estar en una continua adaptación para lograr “sobrevivir” dentro del mundo del trabajo; esto genera por ejemplo que las personas no establezcan fuertes vínculos entre las mismas ya que la prioridad es mantenerse en la actividad laboral haciendo uso de su esfuerzo, la persistencia y habilidades que cada individuo posea (Bauman, 2005); en ese sentido, este autor menciona que en la sociedad moderna los hombres no poseen vínculos inquebrantables y establecidos para siempre; al existir vínculos frágiles la probabilidad de percibir sensaciones de inseguridad aumenta, al igual que crece el desespero de sentirse fácilmente descartable.

Sin embargo, las personas buscan continuamente relacionarse como lo menciona Bauman (2005) “siempre ávidos de la seguridad de la unión y de una mano servicial con la que puedan contar en los malos momentos [...] sin embargo desconfían de estar todo el tiempo relacionados porque temen que ese estado pueda convertirse en una carga y ocasionar tensiones que no puedan soportar”, (p. 2).

Al respecto Rentería y Malvezzi (2008) mencionan que para que las personas logren sobrevivir en el mundo laboral deben mantener una alta empleabilidad y eso se logra a través del autogerenciamiento de competencias

de tipo relacional, estratégico y metacognitiva, sin dejar de lado las competencias técnicas o conocimientos puntuales. Los mismos autores mencionan que “las condiciones de supervivencia implica la necesidad de adaptación, crecimiento y madurez. El individuo es llevado cuidar de sí mismo y de su relación con el entorno, como probablemente era la relación en condiciones anteriores a la sociedad salarial del capitalismo occidental” (p. 331).

Así pues, una de las maneras de empleo que apareció con toda la transformación que tuvo el mundo laboral en la era moderna y el cual es el contexto laboral en el cual se encuentran inmersos los participantes de la presente investigación es la tercerización, la cual rompe la tradicional relación dual (empleador - empleado) y emerge una relación triádica, en donde se involucran tres partes, la empresa cliente, la empresa que ofrece el servicio y el sujeto que desempeña la tarea (Razeto, 1999).

5.2 Sobre la tercerización

Al tratar de conceptualizar la tercerización se encuentran diferentes definiciones que pueden variar entre sí. De acuerdo a Razeto (1999) la tercerización son unos “mecanismos o fórmulas contractuales, en que la relación directa entre trabajador y empleador se encuentra obstaculizada por la aparición de un tercero. Tercero que cumple diferentes roles y funciones, pero que en definitiva media entre el empleador y el trabajador” (p. 3).

Entre dichas formulas contractuales en las que aparece un tercero como se menciona en la anterior definición, se encuentra en la literatura la

subcontratación y el suministro de trabajadores como formas de tercerización del trabajo. De esta manera, la subcontratación es entendida según Ugarte (2006) como:

La situación en que una empresa, dueña de una obra o faena, contrata a otra empresa, denominada contratista, mediante un contrato civil o comercial, para que ejecute a su cuenta y riesgo, con sus propios trabajadores, un determinado trabajo o servicio, pudiendo esta última a su turno, contratar a otra empresa, denominada subcontratista, para que lleve a cabo el trabajo o servicio requerido (p. 5).

Por su parte Errázuriz (1998) citado por Razeto (1999) lo define desde la relación contractual como:

Un contrato de naturaleza civil o comercial entre dos empresas, en virtud de la cual una (principal) encarga a la otra (contratista) la realización de una obra o prestación de un servicio determinado; y otro de carácter laboral, por el cual la empresa contratista contrata trabajadores para la realización de esta obra o servicio (p. 4).

Un estudio en Colombia considera que las prioridades de la subcontratación, son la optimización de los recursos, al externalizar las fases menos complejas y rentables, y el logro de rápidos aumentos o disposiciones en la capacidad productiva. Otro objetivo técnico económico, cuando e involucra personal de alta calificación es la posibilidad de acceder a capacidades con las cuales la empresa no cuenta internamente, pues su

permanencia le exigiría fuertes inversiones en tecnología y en formación (Iranzo y Leite, 2006).

La subcontratación, comúnmente puede ser confundida, ya que no siempre que una empresa encarga la realización de un servicio a otra, se está en presencia de este tipo de relación contractual; por consiguiente, Razeto (1999), identifica algunas características que ayudan a reconocer una autentica subcontratación; es así, como se identifica que para que sea posible esta relación contractual, debe haber un encargo de una obra o servicio determinado, el cual la empresa subcontratante debe asumir a su propia cuenta y riesgo, todo lo que implique ejecutar o llevar a cabo el servicio solicitado (materiales, herramientas, recurso humano, etc.).

Por otra parte, en cuanto a las relaciones del trabajador con ambas empresas, se especifica que este solamente tiene una relación laboral y contrato de trabajo con la empresa subcontratista y es a esta a quien debe subordinación y dependencia.

De acuerdo a Iranzo y Leite (2006) “La subcontratación es toda forma de contratación donde no existe una relación dependencia o subordinación entre el contratante y el contratado, o bien esta responsabilidad es transferida a un intermediario” (p. 404).

En función de lo anterior, esto se identifica como un “tripartismo laboral, en donde un trabajador presta sus servicios personales a una empresa que formalmente no es su empleador o patrono, pero a quien debe acatar y cumplir las órdenes e instrucciones de trabajo” (Blanco, 2005). Este “tripartismo laboral” sin duda esta mediado por el llamado contrato psicológico que surge a partir del establecimiento de acuerdos sobre la relación de trabajo que son

explicitados en un documento jurídico legal; según Vesga (2007) el contrato psicológico se refiere a las creencias y expectativas que se generan sobre promesas implícitas, referidas a los compromisos de la relación de trabajo.

Por otra parte, en cuanto al suministro de trabajadores es entendido por Razeto (1999) como “un sistema contractual que busca básicamente la contratación de trabajadores para una empresa (principal), a través de otra empresa (suministradora), que asume el rol formal de empleador, y no directamente como es normal (tradicional)” (p. 9). Este sistema contractual tiene unas características básicas; principalmente se encuentra que entre la empresa suministradora y el trabajador existe una relación formal de trabajo en la cual se celebra un contrato de trabajo que asume las implicaciones de ley, pero con la excepción de dirigir el trabajo, es decir, ordenarlo y supervisarlo; de esta manera el trabajador, ineludiblemente debe prestar sus servicios personales bajo subordinación y dependencia al tercero, constituyéndose la relación de estos últimos como la relación real de trabajo.

Respecto a estas relaciones triangulares, se aclara que aclara que, dentro de la logística de los negocios, el seleccionar a un proveedor de un servicio externo significa solo el comienzo de una nueva relación de trabajo. Pues no se puede dar por sentado que únicamente seleccionando al socio se tendrá éxito en el proyecto. Posterior a la selección, es necesario celebrar reuniones y llegar a acuerdos y compromisos específicos entre ambas partes. La empresa que adquiere el servicio necesita desde un principio identificar y transmitir sus necesidades para el éxito de la relación, así como sus requerimientos específicos del proveedor externo. Por otra parte, este último

deberá considerar los requerimientos y establecer honestamente si está en posibilidades de alcanzarlos (Vallarde y Nava 2011).

En síntesis la subcontratación es una relación de carácter contractual en la que una empresa “cliente” solicita a otra empresa, la prestación de determinado servicio; para lo cual esta última contrata personal que ejecute el servicio solicitado por la empresa cliente; por su parte, el suministro de trabajadores también hace referencia a una relación contractual entre dos empresas; sin embargo la diferente con la subcontratación radica en que en el suministro de trabajadores, una empresa “cliente” solicita el suministro de trabajadores a otra empresa especializada para realizar determinada labor.

En cuanto a las relaciones de subordinación presentadas en estas dos formas de tercerización; se encuentra en la literatura que en la subcontratación, el trabajador debe subordinación a la empresa contratista, es decir, a la empresa que ofrece el servicio; a diferencia del suministro de trabajadores, en el que el trabajador debe subordinación a la empresa contratante, es decir, a la que se solicita personal.

Estudios en América Latina muestran algunos efectos que están relaciones tercerizadas tienen frente al personal de baja calificación o que no cuentan un entrenamiento adecuado para la labor que estos van a desempeñar; a partir de lo anterior estos estudios reportan que dichos trabajadores; sufren jornadas más largas de trabajo, no tienen acceso a la calificación y el entrenamiento, tienen remuneraciones inferiores a las de los trabajadores fijos, trabajan jornadas superiores a las de ocho horas y están expuestos a situaciones de riesgo para su salud; no obstante, caso contrario al anterior, cuando la fuerza de trabajo subcontratada tiene mayores niveles de

especialización y calificación, sus condiciones se asemejan mucho más a la de los empleados fijos (Iranzo y Leite, 2006).

Así mismo, se evidencia que la contratación de trabajadores externos produce en los trabajadores permanentes la percepción de que su contrato psicológico ha sido violado, generando efectos negativos en la confianza y el compromiso de estos hacia la organización (George, 2003, citado por Vesga, 2007).

Ahora bien, teniendo claras estas definiciones, es importante mencionar que estos términos (Subcontratación y Suministro de trabajadores) han sido abordados con gran preocupación puesto que atrás de estos se han construido una serie de irregularidades en detrimento de las condiciones de trabajo y el bienestar del trabajador, generando un engaño bajo su utilización para no reconocer verdaderas relaciones laborales y generar un empleo “encubierto” el cual según la OIT (2003) se produce cuando un empleador considera a una persona que es un empleado como si no lo fuese, con el fin de ocultar su verdadera condición jurídica; esto refuerza la hipótesis anteriormente planteada en la que se menciona que el trabajador debe subordinación tanto a la organización contratante como a la organización contratista.

En esta misma vía Reygadas (2010) señala que las nuevas formas de trabajos atípicos enmarcados por las condiciones laborales y contractuales de la actualidad tienen una tendencia a la precariedad del trabajo en cuatro dimensiones: inestabilidad, desprotección, deficiencias en seguridad social y finalmente bajos salarios. A partir de lo anterior, es importancia resaltar el papel fundamental que debe entrar a jugar el estado en estas prácticas en busca de brindar la debida protección que reclaman los trabajadores (Blanco, 2005).

Dicha percepción de seguridad y protección se ira construyendo, de acuerdo a Tejada y Arias (2005):

En la medida en que el trabajador perciba que la organización está interesada y preocupada genuinamente por el bienestar de sus trabajadores, al igual que les brinden oportunidades, incentivos, seguridad, participación, apoyo; lo que permitirá que estos se involucren y tengan una mejor disposición hacia el trabajo y que permanezcan en la empresa, al igual que incrementará el compromiso de estos hacia la misma, brindando así un beneficio recíproco (p. 305).

En otras palabras, como lo expresa Tena (2002) “en términos generales operan dos grupos de factores: los mensajes externos, las normas sociales y las prácticas organizacionales, y las interpretaciones, predisposiciones y cogniciones individuales” (p. 94); todo esto converge e influye ya sea positiva o negativamente en la relación organización – trabajador; la cual para el presente trabajo debe ser entendida como organizaciones – trabajador teniendo en cuenta el carácter de relación triangular dado por la tercerización.

Y es por ello, que se hace pertinente revisar la forma que estas relaciones triangulares se están concibiendo en la legislación colombiana; ya que esta investigación se inscribe dentro del marco contextual de este país.

De esta manera en la legislación colombiana la subcontratación y el suministro de trabajadores se puede presentar en modalidades como: contratista independiente, agencias de empleo temporal, cooperativas de trabajo asociado y empresas asociativas de trabajo. Es importante mencionar

que en la literatura no es explícito una clara categorización que indique a qué tipo de relación triangular pertenecen dichas modalidades, es decir, si al suministro de trabajadores o a la subcontratación, puesto que como lo mencionan López y Uribe (2003) hasta tal no se evalúen las formas de trabajo tercerizado, no se enmarcan en una u otra de las formas de tercerización (suministro de trabajadores o subcontratación) pues es posible que en dichas modalidades existan interfaces, es decir, momentos en donde una modalidad de cuenta de otra. En ese sentido y como los autores señalan, ante estas circunstancias es importante tener en cuenta más que la situación jurídica de ingreso de los empleados; la expresión psicológica o representación de sus acciones, es decir, como vivencian, significan o perciben este tipo de relación contractual en la cual están involucrados.

Teniendo en cuenta que el servicio, es una acción destinada a satisfacer una demanda, bien sea pública o privada, la persona que preste el servicio de seguridad debe tener unas características particulares para realizar esta labor.

Por lo anterior, la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (2008) manifiesta que las personas que laboran en este servicio, deben mantener una excelente presentación personal, un trato respetuoso, amable y cordial tanto con las personas de la organización a la que presta servicio, como con los usuarios de dicha organización, además el empleado debe conocer el personal y localización de cada lugar de su trabajo de manera que pueda orientar al visitante y al usuario.

Particularmente en el caso de la prestación de servicios, la relación entre la organización y el trabajador implica mayor complejidad, ya que como lo menciona Peiró (2004) “el empleado que produce el servicio y el que lo entrega

suele ser el mismo, lo que hace que las demandas que recibe ese trabajador no se limiten a las competencias técnicas sino que se extiendan también a las que se requieren para establecer una relación adecuada en el encuentro con el cliente” (p. 184). Así mismo, muchos de los servicios que el trabajador ofrece implican una interacción con el cliente, por lo que la calidad de dicho servicio depende en gran parte de la calidad de la relación que se desarrolla con el cliente (Peiró, 2004).

Como se ha venido apreciando y lo cual se profundiza en el siguiente apartado, la actividad laboral involucra una serie de aspectos tanto internos como externos a ésta, que de una u otra manera influyen en el desempeño y desarrollo de las actividades que el trabajador realiza, bien sea tanto en una dimensión individual, como en una dimensión social y que por su puesto ello involucra las características propias de la persona para asumir las diferentes situaciones que se presentan en el contexto organizacional.

5.3 Sobre Factores Psicosociales y Relaciones Interpersonales

Dentro de toda actividad laboral, existen diferentes elementos que influyen de una u otra manera en el desarrollo y desempeño del trabajador; a dichos elementos se les denomina factores psicosociales, los cuales están presentes en todo contexto laboral; no obstante, algunos de estos factores se hacen complejos a la hora de manejarlos o evaluarlos debido a su mismo carácter psicosocial que los hace sutiles (Moreno, 2000). De acuerdo al comité mixto OIT/OMS (1984):

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual a través de percepciones y experiencia influyen en la salud y el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (p. 12).

Sin embargo, cuando se alude al concepto factor de riesgo psicosocial generalmente este se asocia a efectos negativos. En la actualidad evidenciamos como en la sociedad las personas viven atentas ante cada situación o evento presentes en su cotidianidad tratando de prevenir que dichos eventos causen efectos negativos en sus vidas; de acuerdo con Beck (2002) “Riesgo es el enfoque moderno de la previsión y control de las consecuencias futuras de la acción humana, las diversas consecuencias no deseadas de la modernización radicalizada. Es un intento de colonizar el futuro” (p. 103).

Es importante destacar que ante determinado evento la percepción de riesgo por parte de las personas no es la misma para todos, es decir, un evento que para determinada persona puede implicar un efecto negativo, no necesariamente otras personas perciban dicho evento de la misma manera. Según Beck (2002) “los riesgos no existen “en sí mismos”, con independencia de nuestras percepciones [...] son constructos sociales que se definen, ocultan o dramatizan estratégicamente en la esfera pública [...]”; así mismo, Vera, Varela y Macía (2010) plantean que “ningún riesgo es un riesgo en sí mismo”, por defecto, cualquier aspecto, condición, evento de la realidad podría

eventualmente ser un riesgo para un persona, grupo, o bien para la sociedad” (p. 244), es decir, el riesgo se construye a través de nuestra percepción; y si bien existen eventos que para el colectivo pueden ser compartidos y vivenciados como riesgosos, estos son construcciones sociales que se dan según Beck y Ekberg (2008) citados por Vera, Varela & Macía (2010), mediante “la percepción subjetiva del riesgo, la comunicación inter-subjetiva del mismo y la experiencia social de vivir en un entorno o contexto de riesgo” (p. 245)

Así pues, de acuerdo con Vargas (2004) el concepto de riesgo está asociado a tres aspectos: primero a la incertidumbre y el conocimiento; la incertidumbre está asociada al desconocimiento que se tiene de determinada situación, mientras que el conocimiento se puede entender como la familiaridad que se tiene del evento o situación. De este modo se plantea que a mayor incertidumbre habrá un mayor riesgo mientras que en la medida en que se tenga mayor familiaridad o conocimiento del evento o situación mayor precisión o control se tendrá sobre el riesgo. En segundo lugar se encuentra la relación riesgo – daño, en función de ello se plantean dos miradas; la primera *por forma*, la cual es una mirada que se da desde el sentido común, es decir, el riesgo es equivalente al daño, no hay cabida a la probabilidad; la segunda mirada equivale *por contenido*, en esta se considera que existe una correlación entre el tipo de impacto y el tipo de daño producido, es decir, de acuerdo al impacto producido por un evento, así mismo se cuantificará el daño causado por dicho evento. Finalmente el tercer aspecto indica que no hay realmente un mecanismo para establecer el riesgo, es decir, para establecer con certeza el daño que producirá determinada situación.

De esta manera, se encuentra esta definición que se considera

importante para la conceptualización de este trabajo, en la que Sierra, Rodríguez y Guecha (2009) consideran el riesgo como

La probabilidad de ocurrencia de un evento que genere enfermedad, lesión o daño en un grupo determinado; llevando este concepto a los escenarios laborales se encuentra la definición presentada por Parra, Echavarría y Castillo (2003) quienes definen el riesgo ocupacional como una situación que puede romper el equilibrio físico, mental y social (p. 479).

En ese sentido, el Ministerio del Trabajo y Seguridad Social de Colombia (2000) citado por Sierra, Rodríguez y Guecha (2009), considera:

Un factor de riesgo, como aquel conjunto de variables asociadas a factores técnicos, ambientales y humanos, que aumentan la probabilidad del riesgo. El término riesgo psicosocial, por su parte, se define como todos aquellos aspectos intralaborales, extralaborales y propios de las características del trabajador que en una interacción dinámica, mediante percepciones y experiencias, influyen en la salud y el desempeño de los mismos (p. 485).

A partir de lo anterior, se hace referencia a factores psicosociales y no a factores de riesgo psicosocial, ya que se considera que el riesgo implícitamente o explícitamente lleva consigo una connotación negativa; es decir, si se menciona factores de riesgo psicosocial, se puede atribuir que dichos factores

probablemente influyen de manera negativa en la persona; en ese sentido, retomando los aspectos positivos y negativos del trabajo que Blanch (2003) menciona, es posible por ejemplo que la carga de trabajo sea percibido negativamente por una persona y producirle algún tipo de malestar físico, psicológico o social (por ejemplo, aburrimiento, cansancio, fatiga); sin embargo, puede existir la probabilidad de que dicha carga laboral sea percibida positivamente por otra persona y con ello brindarle beneficios al mismo nivel físico, psicológico o social (por ejemplo motivación).

A partir de todo lo mencionado anteriormente, de acuerdo a Peiró (2004) el trabajo pasa de considerarse una actividad física y que en muchas ocasiones se realizaba de manera individual, a convertirse en una actividad mental y con mayor interacción entre las personas. Y uno de los tantos aspectos que surgen a partir de ello es el trabajo emocional, definido por Martínez-Iñigo (2001) citado por Gracia, Martínez, Salanova y Nogareda ((2007), como:

Todos aquellos procesos psicológicos y conductas conscientes y/o automáticas que se derivan de la existencia de normas organizacionales sobre la expresión emocional, sobre la experiencia emocional o sobre ambas, que regulan las distintas interacciones implicadas en el desempeño de un puesto y que pretenden facilitar la consecución de objetivos organizacionales sobre la expresión emocional asociados con el logro de otros objetivos, operativos y lo simbólicos de mayor orden (p. 2).

Por tanto, dicho trabajo emocional surge ya que al estar en permanente interacción se presentan diversas emociones entre las personas produciendo

efectos positivos o negativos en ellas; en el caso de los participantes de esta investigación, es decir los guardas de seguridad por estar ubicado en el sector servicios, mantienen un contacto permanente y directo con el cliente o usuarios de las diferentes organizaciones en las que se desempeñan, respondiendo a un conjunto de normas establecidas por la organización que regulan el comportamiento de los empleados.

Uno de los principales aspectos negativos que se le atribuyen al trabajo emocional es la inhibición de emociones por parte de los empleados frente a los clientes, si bien esto puede generar en cierta forma beneficios para la organización, en el sentido de brindar una eficiente atención a los usuarios, en contra prestación ello puede generar un crecimiento de efectos psicológicos que cuando se tornan crónicos, pueden incidir adversamente en la salud y bienestar de los empleados (Cardoso y Guedes, 2010).

Por su parte Rafaeli y Sutton (1991) citados por Cardoso y Guedes, (2010), argumentan que “el trabajador es quien toma la iniciativa del trabajo emocional, utilizándolo en su propio beneficio y, de esa forma, este es potencialmente positivo para los individuos”. (p. 78)

Es así como los cambios presentes en la actualidad, han llevado a concebir el desempeño laboral, en diversos aspectos, es decir, deja de evaluarse solamente como la realización optima de las tareas otorgadas al trabajador, y se incluye en dicha evaluación, la capacidad de iniciativa, el trabajo en equipo, la innovación, la toma de decisiones y el control de las emociones (Peiró 2004). De este modo, se resalta que las condiciones del trabajo están dadas por diferentes aspectos, tanto personales (condiciones físicas y psíquicas del sujeto previas al trabajo, falta de recursos personales y laborales) como

organizacionales y sociales (formas de contratación, organización del trabajo, dinámicas de la organización, relaciones laborales y personales).

Así pues, cabe resaltar que un aspecto importante e influyente en la construcción de estas nociones en el mundo laboral, ha sido las formas actuales y algunas novedosas de organización del trabajo. Las formas contractuales que en cierta forma desplazan la noción de empleo pleno; el manejo de nuevas tecnologías, entre otras, generan condiciones influyentes en el bienestar tanto físico, psíquico y social de las personas. En ese sentido Moreno (2000) manifiesta que:

La organización actual del trabajo está sufriendo cambios importantes que no son ajenos a la seguridad y salud laboral del trabajador. La tercerización, el envejecimiento, la subcontratación creciente, el contrato temporal, el trabajo polivalente o borroso, el crecimiento de la economía sumergida y otros fenómenos característicos del trabajo actual afectan a las conductas laborales, crean incertidumbre, generan tensión, provocan agobios, acentúan la competitividad interna, aumentan el aislamiento e inducen estado de ánimo negativos y de agotamiento emocional al final de la jornada de trabajo (p. 2).

Así pues, es preciso tener en cuenta que el ser humano se encuentra inmerso en una sociedad con normas, valores y creencias socialmente construidas y que por medio de las relaciones e interacción entre las personas que la conforman dichas creencias y costumbres se van interiorizando con el fin de inscribirse y hacer parte de un grupo social, surgiendo así un tipo de interacción y relación formal e informal; la primera (lo formal) refiriéndose a las

creencias, valores, normas y cultura establecidas previamente en la organización por parte de sus fundadores y directivos y la segunda (lo informal) aludiendo a la interacción y relaciones cotidianas que entre los colaboradores pertenecientes o no a la organización se da constantemente, en el transcurso de su jornada laboral (Petit, 1984).

En ese sentido, cuando se habla de las relaciones interpersonales, se hace referencia a relaciones que involucran diferentes actores tanto externos como internos a la organización; como por ejemplo compañeros de trabajo, clientes y supervisores.

Para Bauman (2005) como se ha mencionado anteriormente, las personas no poseen vínculos inquebrantables, sin embargo, siempre buscan relacionarse; ya que como lo mencionan Gámez y Marrero (2005) “la vinculación expresa el deseo de estar emocionalmente conectados e interpersonalmente implicados en relaciones cálidas” (p. 247).

Los vínculos contruidos en las organizaciones funcionan como constructos motivacionales importantes, puesto que las personas demuestran funcionar mejor, ser más resistentes al estrés y soportar mejor las dificultades cuando poseen vínculos interpersonales y emocionales positivos (Gámez y Marrero, 2005).

Es importante de acuerdo a Bauman (2005) resaltar la fragilidad de los vínculos sociales que se establecen en la sociedad, ya que como lo mencionan Yañez, Arenas y Ripoli (2010):

El debilitamiento de las relaciones interpersonales en el contexto actual se puede relacionar a que priman intereses individualistas y una alta desconfianza social. En el contexto organizacional, lo anterior

llevaría a una disminución de la cohesión social y del interés colectivo, pudiendo en algunos casos terminar en grupos de trabajo que no serían más que una junta de egoísmos y miedo al prójimo (p. 193).

Es precisamente en función de lo anterior, que se resalta la importancia de la confianza en las relaciones interpersonales, ya que ésta es un facilitador para las mismas y para las actitudes efectivas en el trabajo; por lo que la percepción de confiabilidad en dichas relaciones tanto con jefaturas y entre pares, tienen un impacto significativo en el nivel de satisfacción laboral general (Yañez, Arenas y Ripoli, 2010).

De la misma manera, cuando se alude a las relaciones laborales, estas involucran como se menciona anteriormente, la relación que el trabajador establece con las organizaciones. En ese sentido, es importante mencionar que tanto la relación interpersonal como la laboral, se encuentran permeadas por la condición de tercerización del personal que presta el servicio de vigilancia, puesto que aunque existen normas y valores preestablecidos por parte de la organización, en este caso la empresa contratista, los trabajadores deben mediar a su vez con las normas y requerimientos de la organización a la cual se encuentran prestando el servicio.

De acuerdo a Peiró (2004):

El trabajador de servicios ha de tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente en unas condiciones en las que se asume que 'el cliente siempre tiene razón'. Esto hace que el profesional tenga que tomar en consideración las opiniones y preferencias del cliente gestionando, con

frecuencia, los conflictos que puede experimentar por las discrepancias entre sus propias opiniones y preferencias y las del cliente (p. 185).

De modo similar, es el cliente quien en la mayoría de ocasiones establece las pautas o criterios de la calidad del servicio, influenciado por sus preferencias, percepciones, opiniones y la calidad de la relación que establezca durante la prestación del servicio. Esto puede generar situaciones de incertidumbre y de ambigüedad de las demandas a los trabajadores, ya que dichos criterios de calidad no contarían con una estandarización. Así mismo, en un sistema de trabajo que implique la prestación de servicio, la demanda y el ritmo de trabajo dependen de las demandas de los propios clientes. Esto en función a la relación del trabajador con las organizaciones, en cierto modo, le resta control a la persona que se está desempeñando sobre su trabajo (Peiró, 2004).

Del mismo modo, en función a la relación laboral la comunicación efectiva es trascendental para el éxito en una operación en la que se externaliza un proceso. La parte contratante deberá transmitir e informar entre todos sus ejecutivos y de ellos hacia los demás miembros de la compañía, qué se quiere lograr, qué se está subcontractando y cuáles fueron sus motivos, como una manera de involucrar a todo el personal y trabajar en equipo (Vallardes y Nava, 2011).

Del mismo modo frente a la relación laboral es importante mencionar las relaciones de poder que se presentan dentro de una organización, entendiendo estas no solo como aquellas dadas por los niveles jerárquicos, sino también como aquellas relaciones que se producen en la composición social de las

organizaciones. Dentro de toda relación de poder se está ejerciendo una influencia que se encuentra dada por distintas bases que permiten o logran que determinada persona se someta a ella, de este modo French y Raven (1959) citados por Petit (1984) distinguen cinco tipos de bases o relaciones de poder:

El poder de recompensa, basado en la capacidad atribuida a una persona (A) por parte de otra persona (B) de otorgarle recompensas o ventajas diversas, es decir, A se enviste de un poder que le ha sido otorgado por B en la medida en que este último reconoce que A lo podrá beneficiar de una u otra manera.

El poder de coerción, basado en la capacidad atribuida a A por parte de B de infligirle castigos. El poder que inviste a A esta dado por la percepción de temor que tiene B frente a la posibilidad de recibir un castigo por la no conformidad de su comportamiento.

El poder legítimo, está basado en la percepción de B según la cual A tiene derecho a prescribir su conducta en determinadas circunstancias, es decir, B reconoce a A el derecho de ejercer una acción sobre él, de acuerdo con unos valores y normas interiorizados.

El poder de referencia, alude a una identificación por parte de B hacia A; por lo cual tiende a adoptar sus mismas maneras de pensar, juzgar y de comportarse.

Por último, *el poder de competencia*, A ejerce un poder sobre B en función de sus conocimientos, este último reconoce que A posee amplios conocimiento y una amplia experiencia frente algún tema o situación.

Es importante aclarar como lo menciona Guiot (1985) que el hecho que una persona ocupe una posición de poder con respecto a otra, no excluye la

posibilidad de que esta última tenga también un poder sobre la primera. Por ejemplo A puede ejercer *un poder legítimo* frente B dado por la normas de la organización; no obstante, esta última (B) puede al mismo tiempo ejercer *un poder de competencia* frente a A dado por la experticia alcanzada frente algún campo; en este caso, de acuerdo a Petit (1984):

En esa red paralela de poder, el *experto*, en sentido amplio, que puede estar alejado de la pirámide jerárquica, ocupa un lugar de excepción; sus competencias específicas pueden permitirle controlar una zona insegura que escapa a la planificación impersonal de la organización (p. 98).

Así pues, es importante mencionar frente al trabajo de seguridad que prestan los guardas; que si bien se ha mencionado que la percepción de inseguridad por parte de la comunidad ha ido en crecimiento en los últimos años y que en gran parte esto ha generado mayor demanda de personas que presten el servicio de seguridad privada; es en este sentido que se podría pensar un primer elemento positivo de dicha labor, ya que estas personas desempeñan actividades que en cierta medida cumplen una función social; ayudando a mantener el orden y la seguridad por lo que en algunas ocasiones esto es reconocido por la comunidad. Del mismo modo, al ser esta una laboral en la que se corren muchos riesgos, en algunas entidades y dependiendo la actividad específica que desempeñe el personal y en los horarios que se ejecute la labor, la retribución económica es mayor por lo que puede generar en cierto modo una sensación de bienestar al trabajador; claro está que estos

elementos son validados como positivos o no dependiendo de la percepción que los guardas tengan frente a estos (Iranzo y Leite, 2006).

Finalmente, es de anotar que las teorías y conceptos tratados durante este marco desde los diferentes autores mencionados, permiten entender en mayor profundidad las cuestiones encontradas en la investigación; por supuesto, entiendo que todo ello hace parte de una construcción subjetiva de las personas mediada por diferentes aspectos individuales, sociales y culturales, que se hacen explícitos como menciona Dejours (2009) a través del comentario, que da cuenta de las posturas, hipótesis y explicaciones de los sujetos frente a los diferentes temas.

6. MÉTODO

6.1 Tipo de Investigación

Este trabajo investigativo se clasifica como un tipo de investigación cualitativa, principalmente porque se capta la subjetividad de los participantes a través de la dimensión del comentario, ya que por medio de las alusiones de los guardas de seguridad se da cuenta de las observaciones, explicaciones y/o hipótesis sobre la relación de estos con las organizaciones y principalmente con las personas inmersas en ellas; por tanto y de acuerdo a Dejours (2009) “el comentario, es el material que capta la subjetividad de los trabajadores” (p. 152).

Cómo plantea González (1997) esta investigación “se orienta al conocimiento de un objeto complejo: la subjetividad, cuyas unidades están implicadas de forma simultánea en diferentes procesos constitutivos del todo, los cuales cambian frente al contexto en que se expresa el sujeto concreto” (p. 55).

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006) este trabajo es una investigación de tipo descriptiva pues se recolectaron datos o componentes sobre diferentes aspectos del personal de la organización a estudiar y se realizara un análisis y medición de los mismos.

Así mismo, según Hernández, Fernández y Baptista (2006) “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice” (p. 119); En otras

palabras, consiste, fundamentalmente, en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores.

6.2 Participantes

Para el presente trabajo investigativo se trabajó con 9 trabajadores tercerizados, específicamente guardas de seguridad y vigilancia, todos contratados por a una misma organización.

Las principales características de los participantes que se seleccionaron para esta investigación, se presentan a continuación:

- Los trabajadores son guardas de seguridad tercerizados, es decir, están contratados por una empresa pero prestan el servicio en otra organización diferente.
- Los trabajadores están vinculados a la organización de seguridad privada y vigilancia seleccionada para esta investigación.
- El tiempo de vinculación a la organización contratista, es decir, a la organización de seguridad privada es de mínimo 6 meses de antigüedad.
- Los trabajadores únicamente desempeñan su actividad laboral a través de la relación de tercerización; no tienen ningún otro tipo de contratación.
- Los guardas de seguridad deben llevar mínimo 2 meses prestando su servicio a la organización cliente.

- Los lugares donde los guardas de seguridad prestan el servicio, deben ser contextos organizacionales que permitan la interacción con personas en diferentes roles.

Es preciso mencionar que en la selección de los participantes no se discriminó aspectos tales como: escolaridad, sexo, experiencia laboral y estrato socioeconómico.

Es importante resaltar que se llevó a cabo según Hernández, Fernández y Baptista (2006) una muestra de caso-tipo, empleado en estudios cualitativos, ya que tiene como objetivo la riqueza, profundidad y calidad de la información; es decir, se requerirán participantes que cumplan con las características necesarias para este tipo de estudio.

Los trabajadores que se vinculan inicialmente a esta organización para desempeñarse como guardas o vigilantes lo hacen a través de un contrato a término fijo, específicamente de acuerdo al código sustantivo del trabajo en el artículo 45, un contrato por obra o labor que dura tanto como dure la obra o labor contratada, y que además es necesario describir por escrito en forma detallada la obra o labor objeto del contrato; posteriormente, cuando se culmina la duración de este contrato, los guardas de seguridad pueden ser vinculados mediante un contrato a término indefinido.

Así pues, los participantes entrevistados en esta investigación se constituyen por trabajadores que se encuentran actualmente vinculados a esta entidad prestadora de servicios, los cuales hacen parte del grupo de vigilancia de modalidad fija y modalidad móvil.

A continuación se presenta la caracterización de los 9 sujetos participantes en esta investigación, organizados de mayor a menor teniendo en cuenta el tiempo de vinculación a la organización prestadora del servicio:

Tabla 1. Caracterización de los participantes

Designación	Caracterización
S1	Guarda de seguridad que presta su servicio en una empresa dedicada a la fabricación y comercialización de partes automotrices de la ciudad de Cali, actualmente lleva 10 años en ese mismo puesto de trabajo.
S2	Guarda de seguridad que presta su servicio en un centro comercial de la ciudad de Cali, actualmente lleva 6 meses en el ese puesto de trabajo y con la compañía de seguridad 5 años en los cuales ha pasado por varios puestos de trabajo.
S3	Guarda de seguridad que presta su servicio en un ingenio azucarero en el valle, actualmente lleva 5 años en ese puesto de trabajo y con la compañía de seguridad.
S4	Guarda de seguridad que presta su servicio a una empresa de servicios de recaudos, actualmente lleva dos años en ese puesto de trabajo, y con la compañía de seguridad 4 años.
S5	Guarda de seguridad que presta su servicio a una entidad financiera, lleva tres años y medio con la compañía de seguridad, en ellos ha rotado por varios puestos de trabajo.
S6	Guarda de seguridad que presta su servicio en un ingenio azucarero en el valle, actualmente lleva dos años y tres meses en ese puesto de trabajo y con la compañía de seguridad.
S7	Guarda de seguridad que presta su servicio a una entidad financiera, lleva dos años con la compañía de seguridad y en el puesto que está actualmente lleva 8 meses.
S8	Guarda de seguridad que presta su servicio en un centro comercial de la ciudad de Cali, actualmente lleva 6 meses en ese puesto, y con la compañía de seguridad dos años en los cuales ha pasado por varios puestos de trabajo.
S9	Guarda de seguridad que presta su servicio a una universidad, lleva 1 año y dos meses con la compañía, este mismo tiempo en el puesto de trabajo.

6.3 Técnicas de recolección y análisis de la información

Para la recolección y análisis de la información empleo técnicas de carácter cualitativo como son la *entrevista semiestructurada*; para Hernández, Fernández y Baptista (2006), este instrumento se basa en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas), (Ver anexo A).

Este tipo de entrevista se utiliza con el fin de obtener información que nos permita conocer la vivencia de los guardas de seguridad frente a las relaciones interpersonales y laborales que se construyen tanto dentro como fuera de su lugar de trabajo a partir de la relación contractual en la cual están involucrados.

En lo que respecta a las técnicas para el análisis de la información se utilizaron los mapas de asociación de ideas y los árboles de asociación de ideas, lo cuales contribuyen a la interpretación de dicha información, resaltando que este proceso de interpretación es aquí concebido como un proceso de producción de sentido (Spink y Lima, 2000).

En función de ello, los mapas de asociación de ideas de acuerdo a Spink y Lima (2000) tienen como objetivo sistematizar los procesos de análisis de prácticas discursivas en busca de los aspectos formales de construcción lingüística, los repertorios utilizados en la construcción y la dialogía implícita en la producción de sentidos. La elaboración de estos mapas, inicia por la definición de categorías generales de naturaleza temática que reflejen los objetivos de la

investigación, con ello se busca la organización del contenido a partir de dichas categorías conservando la secuencia del discurso, evitando la descontextualización del contenido e identificando los procesos de intermediación dialógica a partir de la esquematización visual de la totalidad de la entrevista o de algunos apartados de la misma.

Para lograr lo anterior, el discurso obtenido a partir de las entrevistas se organiza de forma intacta sin ser fragmentado, en diferentes columnas que se realizan en función de los objetivos de la investigación; la construcción de los mapas de asociación de ideas, está enteramente ligada con dichos objetivos y con los repertorios disponibles, (ver anexo B). Es importante mencionar que en esta construcción, la lectura vertical de las columnas posibilita la lectura de los repertorios, mientras que la lectura horizontal de estas permite la comprensión de la dialogía del discurso del entrevistado (Spink y Lima, 2000).

Por otra parte, frente a la segunda técnicas de análisis, de acuerdo a Spink (2000) los árboles de asociación de ideas constituyen un recurso para entender como un determinado argumento es construido para sentido a un contexto dialógica. Al mismo tiempo, permiten visualizar el flujo de asociaciones de ideas que surgen a partir de la pregunta realizada por el entrevistador y culminan con las afirmaciones conclusivas del entrevistado. En síntesis, los árboles de asociación de ideas son estrategias adecuadas la comprensión de determinados apartados de las entrevistas con lo que se busca entender la construcción del argumento, (ver anexo C).

Si bien, los árboles de asociación de ideas difieren de los mapas de asociación de ideas principalmente por ser utilizados en pasajes del material disponible y no en su totalidad; y en segundo lugar por no reproducir

necesariamente las palabras, focalizando solo en aspectos considerados fundamentales para la comprensión del proceso de construcción de sentido. No obstante, estos constituyen una estrategia complementaria a los mapas por que permiten la visualización de la construcción argumentativa en el discurso del entrevistado (Spink y Lima, 2000).

6.4 Categorías de análisis

	Categorías de Análisis	Subcategorías de Análisis
Relaciones en la organización prestadora del servicio	Con figuras de autoridad: Interacción directa o indirecta entre el guarda de seguridad y las personas que dentro de la organización prestadora del servicio ocupan un nivel jerárquico más alto y los cuales ejercen control sobre su actividad.	- Formal: aquellas interacciones mediadas por creencias, valores, normas y cultura establecidas por la organización y por la relación legal de trabajo. - Informal: interacciones que se dan tanto en contextos laborales o no laborales caracterizadas por la ausencia de temas formales de trabajo. - Relación de poder: aquellas dadas no solo por los niveles jerárquicos, sino también aquellas que se producen en la composición social de las organizaciones, permitiendo ejercer influencia y control sobre una persona o su desempeño. - Contexto de interacción: espacios físicos en los que se da lugar para la interacción formal o informal.
	Con los compañeros: Interacción directa o indirecta entre el	- Formal: aquellas interacciones mediadas por creencias, valores, normas y cultura establecidas por la organización y por la relación legal de trabajo.

	guarda de seguridad y pares o personas vinculadas a la organización prestadora del servicio que no ejercen ningún tipo de control o influencia sobre este.	- Informal: interacciones que se dan tanto en contextos laborales o no laborales caracterizadas por la ausencia de temas formales de trabajo. - Contexto de interacción: espacios físicos en los que se da lugar para la interacción formal o informal.
--	---	--

Relaciones en la organización prestadora del servicio	Con figuras de autoridad: Interacción directa o indirecta entre el guarda de seguridad y las personas que dentro de la organización contratante ocupan un nivel jerárquico más alto y los cuales ejercen control sobre su actividad.	- Formal: aquellas interacciones mediadas por creencias, valores, normas y cultura establecidas por la organización y por la relación legal de trabajo. - Informal: interacciones que se dan tanto en contextos laborales o no laborales caracterizadas por la ausencia de temas formales de trabajo. - Relación de poder: aquellas dadas no solo por los niveles jerárquicos, sino también aquellas que se producen en la composición social de las organizaciones, permitiendo ejercer influencia y control sobre una persona o su desempeño. - Contexto de interacción: espacios físicos en los que se da lugar para la interacción formal o informal.
	Con los compañeros: Interacción directa o indirecta entre el guarda de seguridad y pares o personas vinculadas a la organización contratante que no ejercen ningún tipo de	- Formal: aquellas interacciones mediadas por creencias, valores, normas y cultura establecidas por la organización y por la relación legal de trabajo. - Informal: interacciones que se dan tanto en contextos laborales o no laborales caracterizadas por la ausencia de temas formales de trabajo. - Contexto de interacción: espacios físicos

	control o influencia sobre este.	en los que se da lugar para la interacción formal o informal.
	Relación con los clientes de la organización contratante: Interacción directa o indirecta entre el guarda de seguridad y los usuarios o clientes que acceden al servicio que ofrece la organización contratante.	- Frente a la labor de seguridad y vigilancia: posturas de los usuarios de la organización percibidas por el guarda de seguridad frente a la actividad que este desempeña. - Aspectos positivos que favorecen la relación: características de la interacción que contribuyen a un normal desarrollo de la actividad tanto del guarda de seguridad como del usuario. - Aspectos negativos que obstaculizan la relación: características de la interacción que obstaculizan un normal desarrollo de la actividad tanto del guarda de seguridad como del usuario.

6.5 Procedimiento

Durante el desarrollo de la presente investigación se hizo necesaria la construcción constante del objeto y de su abordaje, puesto que después de la sustentación del proyecto inicial, ocurrieron replanteamientos sobre la problemática a tratar; lo cual llevo a la reelaboración de distintos aspectos de la investigación.

La primer parte de este proceso consistió en la planeación del trabajo; definiendo y estructurando el tema de investigación al igual que la formulación de la problemática a tratar. Posteriormente se delimitó y construyo el marco teórico que da sustento a la investigación. Así mismo se establecieron los objetivos propios para la investigación. Igualmente, se elaboró el contenido

metodológico, definiendo la muestra representativa foco de estudio. Del mismo, se definieron las características de la investigación, junto con el instrumento y las técnicas para lograr obtener y analizar la información.

En esta fase se organizó y elaboró los ítems correspondientes a la entrevista semiestructurada encuesta por entrevista; posteriormente se procedió a realizar tres entrevistas pilotos para la validación tanto de los ítems de la entrevista como de las categorías de análisis previamente establecidas. Con base en lo anterior, se ajustaron las categorías, subcategorías, indicadores e ítems respectivos para elaborar un instrumento válido para la recolección de la información.

En total fueron entrevistadas 9 personas en modalidad de tercerización; el objetivo de ello fue identificar las expresiones más representativas y relevantes de las personas sobre las relaciones interpersonales en su contexto de trabajo, y para ello se utilizaron las técnicas de mapas de asociación de ideas y árboles de asociación de ideas.

Finalmente se procedió a analizar la información y a su debida discusión con respecto a lo planteado en el marco teórico, dando lugar posteriormente a las respectivas conclusiones respondiendo a los objetivos planteados en la investigación.

7. RESULTADOS

En este apartado se presentaran los diferentes resultados encontrados durante el proceso de recolección de información llevado a cabo con los distintos participantes (guardas de seguridad) de esta investigación, teniendo en cuenta diferentes aspectos en el discurso de estos, frente a la vivencia de las relaciones interpersonales construidas en la organización prestadora del servicio y la organización cliente o contratante.

Para ello se recurrió al uso de los mapas de asociación de ideas y a los arboles de asociación de ideas. En el primero de ellos se consignó todo el discurso de los participantes con el objetivo de identificar la dialogía y repertorios utilizados en la producción de sentidos. Se recurrió a la segunda técnica, como complemento para entender a partir de los argumentos brindados por los guardas de seguridad, la construcción de sentido durante el proceso de diálogo sostenido en las entrevistas.

Es importante aclarar que la presentación de los resultados se organizó a partir de las categorías de análisis establecidas para la investigación, las cuales son: relación con figuras de autoridad de la organización prestadora del servicio, relación con compañeros de la organización prestadora del servicio, relación con figuras de autoridad de la organización contratante, relación con compañeros de la organización contratante y relación con usuarios de la organización contratante, en ellas se agrupan alusiones de los participantes partiendo de las similitudes en la construcción del sentido frente a los diferentes temas abordados durante las entrevistas.

Así pues, para facilitar la comprensión de la presentación de este apartado, se hizo uso de las siglas S5, S6, S7, S9, S2, S4, S3, S8 y S1 para referenciar a cada uno de los participantes; mientras que las respectivas organizaciones se nominaron de la siguiente manera: la organización prestadora del servicio como X y la organización cliente o contratante como Y.

A continuación se presentan los resultados obtenidos, organizados en las diferentes categorías de análisis:

7.1 Relación con Figuras de Autoridad de la Organización Prestadora del Servicio

En esta categoría se evidencian las relaciones de los guardas de seguridad con aquellas personas que se envisten como figuras de autoridad en la organización que presta el servicio, teniendo en cuenta que dichas relaciones se construyen en diferentes escenarios tanto formales como informales, evidenciando diferentes dinámicas a partir del tipo de relación que entablan.

Dentro de esta categoría es importante ver el reconocimiento que se le otorga como figura de autoridad a una persona que en este caso cumple el rol de supervisor, puesto que a este se le atribuye la capacidad, obligación y responsabilidad de ejercer control sobre la labor propia del guarda de seguridad; como lo expresan los sujetos S5, S7, S9, S2, S4, S8, S1, ellos manifiestan que es este personal al que deben reportarle de manera directa, a través de radios de comunicación o durante las visitas en donde comunican los acontecimientos presentados en un puesto de trabajo.

A continuación se presenta un mapa de asociación de ideas en el cual el entrevistado S8 resalta como los supervisores a través de visitas periódicas realiza la actividad de control sobre el trabajo de ellos, evidenciando así la relación de poder propia de la figura de autoridad.

Gráfico 1. Mapa de asociación de ideas sujeto S8
Reconocimiento de los supervisores como figura de autoridad

¿Con respecto a lo que sucede en el puesto de trabajo usted a quien le reporta lo que sucede?			
Formal	Informal	Relaciones de poder	Contexto de interacción
todo lo que sucede uno siempre se lo está comunicando entre compañeros por radio, pero claro está que no es que los tres vengan juntos sino que dependiendo de la zona que a ellos les toque puede llegar a pasar revista cualquiera de ellos, y		si a lo que tú te refieres con reportar es como un jefe, pues principalmente son los supervisores que normalmente son tres los que vienen a pasar revista a el puesto,	Bueno aquí en el centro comercial

hace falta
algo de
papelería y
uniformes

Es importante mencionar que algunos de los entrevistados (S5, S9, S3, S8, S1) manifiestan que además de los supervisores, reconocen otras figuras de autoridad, pero con la puntualización de que dichos sujetos no ejercen ningún tipo de control frente a su actividad laboral; se evidencia que este último reconocimiento se da a través de la estructura organizacional que los entrevistados han interiorizado a través del tiempo que han estado vinculados a la organización prestadora del servicio de seguridad y vigilancia; es decir, estas últimas figuras de autoridad son reconocidas como tal por su posición jerárquica dentro de la organización pero no son reconocidas como figuras que ejercen algún tipo de influencia sobre él ó sobre su trabajo, Por su parte los entrevistados S6, S7, S2, S4 no manifiestan en su discurso una alusión a figuras de autoridad distintas a la del supervisor.

A continuación se presenta un fragmento entrevista en la cual en su discurso el entrevistado reconoce a otras personas como figuras de autoridad representadas a través de un poder jerárquico:

“el supervisor es como mi jefe directo, uno a veces habla con otros jefes allá en X pero pues no les reporto, uno sabe que son jefes pues por el cargo que tienen pero como le digo; ósea ellos no mandan sobre mi trabajo, si me entiende, el que me da indicaciones o cosas así es directamente el supervisor”.

En tanto a las interacciones que ocurren con aquellas personas que ejercen un control sobre los guardas de seguridad, se reconoce en las entrevistas realizadas a los sujetos S5, S7, S9, S2, S4, S8, S1 que estas están dadas principalmente por las funciones laborales de ambas personas (guarda - supervisor), es decir, por las relaciones formales de trabajo que obligan una vigilancia y supervisión sobre el desempeño del trabajador en su actividad; dicha interacción de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados se desarrollan entorno a la información que se debe suministrar y a los acuerdos a los que implícita o explícitamente se generan a partir de dicha interacción. Esto deja entrever el establecimiento y desarrollo de una relación formal de trabajo entre supervisor y subordinado; claro está que dentro de dicha formalidad se generan espacios en los que se pueden ahondar en aspectos que salen de lo estrictamente laboral, de esta manera lo hacen ver los sujetos S5, S7, S9, S2, S1. Cabe resaltar que la generación de estos espacios en los que de cierta forma se prestan para alejarse un poco de la formalidad del trabajo, dependen también de las características propias de ambos sujetos y de la empatía que se pueda generar entre ellos; sin embargo, estos espacios de informalidad solo ocupan una mínima parte del tiempo de interacción con el guarda; debido a que tanto guarda como supervisor reconocen que están en un espacio en el que la prioridad es la ejecución de las funciones laborales y que implica el respeto de acuerdos previos que implícita y explícitamente se generan en una relación de trabajo, es decir, el respeto por su actividad laboral y el desarrollo de ésta.

Adicionalmente, los entrevistados S5, S7, S9, S2, S4, S1 resaltan la alusión a otros espacios de interacción entre supervisor y subordinado, que si bien son espacios que permiten el desarrollo de una relación más informal

dada las características y/o intención con los que estos se generan (principalmente funciones lúdico recreativas), son espacios que están cobijados por una relación formal dado que son establecidos por la organización a la cual ambos sujetos (guarda y supervisor) están vinculados. No obstante, se destaca de acuerdo a las condiciones en las que se encuentran inmersas aquellas personas que interactúan en dichos espacios, el desarrollo de relaciones informales pero que de acuerdo a los entrevistados, siguen mediadas por la actividad laboral que ellos realizan en su día a día. Sin embargo los sujetos S6, S3, S8, manifiestan que no comparten con estas figuras de autoridad en espacios diferentes a los laborales, lo anterior debido a que su labor es muy desgastante y la mayor parte del tiempo se encuentran laborando, además la asistencia a las actividades de su organización depende de si estos no se cruzan con sus horarios en la organización cliente.

7.2 Relación Compañeros De La Organización Prestadora Del Servicio

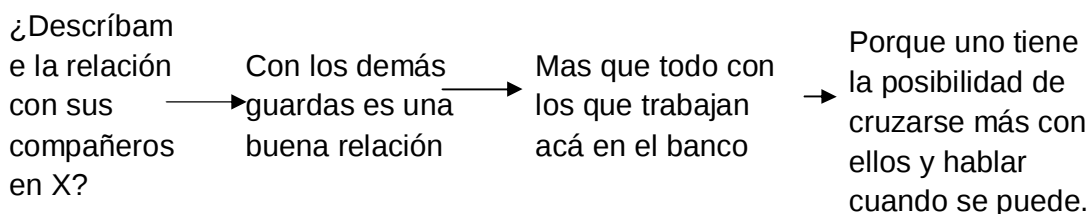
En ésta categoría se describen las relaciones de los guardas de seguridad con los compañeros de la organización prestadora de servicio, en la que se evidencia el reconocimiento como compañeros a personas que cumplen diferentes roles en esta organización, mostrando igualmente que dichas relaciones son construidas a partir de espacios tanto formales como informales.

Así pues, a partir de ciertas características de su actividad laboral algunos guardas de seguridad en ocasiones no interactúan de manera constante con compañeros de la organización a la cual están directamente vinculados, por lo que, de acuerdo a lo manifestado por los entrevistados (S5,

S6, S7, S9, S2, S4, S8) uno de los aspectos importantes para generar vínculos entre ellos, es el tiempo que llevan perteneciendo a la misma organización, es aquí que se empiezan a construir relaciones más allá de lo estrictamente laboral a través de espacios generados por la organización como reuniones, integraciones, etc, o generados por ellos mismos dentro de espacios informales.

No obstante, estos mismos sujetos manifiestan que dichos vínculos se generan y se fortalecen dentro de la misma formalidad de sus espacios de trabajo, ya que en organizaciones donde se requiere mayor presencia de personal de seguridad permite que haya mayor interacción entre los mismos guardas, principalmente porque es allí donde pasan la mayor parte de su tiempo laboral. Como se evidencia en el siguiente árbol de asociación de ideas:

Gráfico 3. Árbol de asociación de idea sujeto 3
Incidencia de interacción constante entre guardas dentro de una misma organización



Sin embargo, en aquellas organizaciones en la que su infraestructura o espacios son muy amplios, en el caso de dos de los sujetos entrevistados (S4 y S8) en mayor parte el contacto que mantienen en las instalaciones de la organización es a través de medios electrónicos de comunicación (radios), lo que no permite en algunas ocasiones tener un contacto más directo con los

demás guardas de seguridad. Por otro parte, los sujetos S3 y S1 mencionan que el contacto que se tiene con sus compañeros es estrictamente laboral, es decir, las interacciones que se presentan por parte de estos dos sujetos y sus demás compañeros se caracterizan por la presencia en el diálogo de temas relacionados con su actividad laboral y por la ausencia de otro tipo de temas más de tipo informal (por ejemplo, temas de vida personal, temas recreativos, etc.), que salgan de la parte formal-laboral.

A continuación se presentan un mapa de asociación de ideas, en el cual el entrevistado S1 describe una relación enteramente formal con los compañeros de trabajo de la organización prestadora del servicio; evidenciando la ausencia del establecimiento de relaciones de carácter más informal.

Gráfico 4. Mapa de asociación de ideas Sujeto 9
Descripción de relación formal con compañeros de la organización
prestadora del servicio

¿Tú me has hablado de los compañeros de la empresa (Y) que me puedes decir de los compañeros de (X) como es la relación con ellos?		
Formal	Informal	Contexto de interacción
Pues la verdad yo conozco a poquitos compañeros porque como le digo yo siempre he estado en el mismo puesto, yo solo conozco a las personas que envían para hacerme reemplazos, pero son muy pocos compañeros que yo conozco. Y con esas personas pues lo estrictamente laboral es decir que le entregue el puesto		

y así. En ocasiones cuando voy a llevar incapacidades cambiar dotación o necesito a Don J mi jefe es q me encuentre más compañeros pero como no les tengo confianza pues ni les hablo.		en la empresa a la oficina
---	--	-----------------------------------

Se debe destacar como otro aspecto importante para la creación de vínculos entre los guardas de seguridad, y que en algunos casos extrapolan lo laboral; es la identificación con sus pares a través de la actividad que realizan al reconocer las características de su labor, lo cual permite de igual manera que se construyan relaciones informales pero que están mediadas por la formalidad de su trabajo

Cabe resaltar que en el discurso de algunos de los entrevistados (S6, S9, S2, S3, S8, S1), solo aluden reconociendo como compañeros de trabajo de la organización prestadora del servicio, a otros guardas de seguridad en algunos caso se deja entrever que esto se debe a la identificación o reconocimiento de los compañeros que realizan la misma labor, es decir, de seguridad y vigilancia. No obstante, otros sujetos entrevistados (S5, S7, S4) mencionan en el aspecto de compañeros de la organización prestadora del servicio a otras personas de la parte administrativa; lo que más resalta en este aspecto es que los entrevistados que mencionan a estas personas, reconocen que la interacción que tienen con ellos es en espacios reducidos de tiempo cuando ellos se acercan a los lugares de trabajo del personal administrativo o

cuando en la organización realizan algún tipo de actividad formal o informal que permiten la interacción entre las demás personas de dicha organización; sin embargo, en algunos casos los guardas logran crear vínculos más fuertes con estas personas dejando entrever que la construcción de estos radica principalmente al igual que con algunos guardas de seguridad, en el tiempo que llevan vinculados a la organización ya que por distintas cuestiones formales de trabajo (reuniones o trámites administrativos) se ha establecido un tipo de relación con algunas de las personas que realizan labores administrativas.

A continuación se presenta un fragmento entrevista en el cual es posible a partir del discurso del entrevistado reconocer los aspectos anteriormente mencionados.

“... Lo que pasa es que como yo ya llevo tiempito en X pues uno con el tiempo va conociendo la gente entonces pues ahí unos compañeros que ya nos conocemos de hace tiempito entonces ahí hablamos más o pues uno llama a saludar y pues uno se lleva bien con ellos pues porque entre guardas nos entendemos. Y pues también uno conoce algunas personas de la parte administrativa y también llama a saludar y cuando uno va por allá pues lleva cualquier detallito un pastel o cosas así; pues allá son buena gente y lo atienden a uno bien pero pues uno casi siempre se los cruza es cuando uno va allá”

7.3 Relación Figuras De Autoridad De La Organización Contratante

En esta categoría se evidencian las relaciones de los guardas de seguridad con aquellas personas que se envisten como figuras de autoridad en la organización cliente o contratante, teniendo en cuenta que dichas relaciones se construyen en diferentes escenarios tanto formales como informales, evidenciando diferentes dinámicas a partir del tipo de relación construida.

En esta categoría se destaca en los entrevistados S5, S7, S9, S2, S4, S8, S1 el reconocimiento de una figura de autoridad que ejerce influencia sobre sus puestos de trabajo; si bien se evidencia que dicha figura autoridad no controla la actividad diaria de los guardas, se reconoce una relación de poder que no solo está construida por la posición jerárquica que ocupa una persona dentro de la organización cliente (Y), bien sea el jefe de seguridad, el administrador, el gerente, etc., sino también por la capacidad de este último para ejercer algún tipo de control sobre los entrevistados a través de los reportes que le deben presentar los guardas de seguridad, es así como los sujetos S5, S7, S9, S2, S4, S1, en sus discursos manifiestan brindar información a dicha figura en los momentos que estos lo requieran o en el caso de S2, S4 y S8 que mencionan que aunque esta figura de autoridad sin tener un control e influencia directa sobre ellos, determinan la permanencia de un guarda en el cargo. Entre tanto hay que decir que dos de los entrevistados (S6 y S3) reconocen a esta figura de autoridad con la capacidad, obligación y responsabilidad de ejercer control sobre la labor propia de estos, atribuyéndole la responsabilidad de coordinar su trabajo, a través de la seguridad propia que tienen las organizaciones para la cual prestan el servicio.

A continuación se muestra un mapa de asociación de ideas, en el que el entrevistado S7 reconoce un jefe de seguridad de la empresa cliente como una de las personas a las cuales reporta en caso de alguna novedad, evidenciando aquí la relación de poder que le atribuye el rol de figura de autoridad.

Gráfico 5. Mapa de asociación de ideas sujeto S7
Reconocimiento Figura de autoridad de autoridad empresa cliente.

¿Y en el banco usted le reporta sobre su trabajo a alguien?			
Formal	Informal	Relaciones de poder	Contexto de interacción
		Pues que le dijera, ósea como tal mis jefes son los supervisores de X, pero también me toca entenderme con el jefe de seguridad	
			del banco
pues porque es como la persona más directa o más rápido para informar alguna novedad.			

En tanto a la interacción con dicha figura que representa autoridad en la organización cliente (Y); en los entrevistados S5, S7, S9, S2, S4, S8, S1, ésta se ve interrumpida por un aspecto de espacio - tiempo, generado por los roles que desempeñan cada uno en la organización, puesto que no le corresponde a estas personas controlar la actividad diaria de los guardas, no obstante, hay acuerdos implícitos y explícitos que se establecen en la relación formal de

trabajo con la figura de autoridad y los entrevistados asumen un rol de subordinación al mantener al tanto de su actividad a la persona que reconoce como autoridad en la organización para la cual presta su servicio, aunque no tengan contacto directo o diario con ella. Por otra parte, la interacción que manifiestan los sujetos S6 y S3 se enmarca desde el rol de control que ejercen dichas figuras de autoridad sobre su puesto de trabajo. Así pues, entre ellos se evidencia una relación formal de trabajo mediada por la información que el guarda debe suministrar.

A continuación se muestra un fragmento de entrevista en el cual el entrevistado en su discurso manifiesta como son los supervisores de la organización contratante quienes controlan su trabajo.

“No nosotros no nos reportamos en X nosotros nos reportamos es con los supervisores del ingenio, ya si pasa algo los supervisores del ingenio hacen un informe y se lo pasan a los de X... lo que pasa es que el ingenio tiene como su propio centro de seguridad ósea desde el ingenio manejan la seguridad pero pues ellos a veces solicitan personal a X para reforzar la planta de guardas...”

Finalmente, es evidente resaltar que a través de los discursos de los entrevistados, las condiciones de interacción y de construcción de relaciones están mediadas por las características y condiciones de cada una de las organizaciones en las que se involucran los guardas de seguridad, así de esta forma se logró evidenciar como la mayoría de los sujetos S5, S6, S7, S9, S2, S4, S3, S8, establecen solo relaciones formales de trabajo, mientras que el entrevistado S1 logra establecer pequeños espacios de relaciones informales

con esta figura de autoridad, aunque claro está, esto pareciese se debe a las características propias de S1 y la empatía que logra entre ellos.

A continuación se muestra un fragmento de entrevista en el cual el entrevistado en su discurso evidencia que su relación emergen momentos para la creación de relaciones informales, claro está que dentro del mismo contexto laboral.

“Con los supervisores normal ellos no se están más de 10 minutos y solo se habla de lo que haya sucedido, o a veces los días se prestan para contar cosas que acontecen fueran del trabajo. Pero con Don JJ y el jefe de (Y) como los conozco de más años pues en ocasiones que uno se encuentra en el trabajo con ellos y no esta tan ocupado uno habla de otras cosas, como de la familia y eso”.

7.4 Relación Con Los Compañeros De La Organización Contratante o Cliente

En esta categoría se describen las dinámicas relacionales tanto en contextos formales como informales de los guardas de seguridad con las personas que representan el rol de compañeros en la organización contratante, personas que están vinculadas directamente por dicha organización y que interactúan generando diferentes tipos de relaciones.

Así pues, desde espacios tanto formales como informales de trabajo, se resalta por parte de algunos entrevistados la construcción de relaciones de compañerismo entre colaboradores de la organización y los propios guardas, aunque es evidente que estas personas cuya función es brindar un servicio de seguridad no pertenecen directamente a la organización contratante, de

acuerdo a la manifestado por los sujetos S5, S7, S9, S2, S8, S1, el hecho de compartir en tiempo y espacios prolongados permite en algunos casos la construcción de buenas relaciones entre guarda y colaboradores; el siguiente fragmento de entrevista ilustra esta apreciación:

“Pues es muy buena, ellos son muy buenos conmigo porque ya tantos años ellos me tienen mucha confianza por eso ellos nunca me han pedido cambio, ni dejan que me vayan a cambiar, porque aquí en la empresa ya saben que si me cambian de puesto de trabajo el Jefe de (Y) dice que se cambia de empresa de seguridad, además ellos siempre me preguntan que si ya me pagaron, ellos están muy pendientes de todas mis cosas.”

De acuerdo a lo mencionado es importante en función de mantener buenas y sanas relaciones entre el guarda y los colaboradores de la organización, que se evidencie un respeto mutuo por la labor que desempeña cada uno; los entrevistados manifiestan que ha aportado a esa buena relación, el reconocimiento por parte de sus compañeros de la labor de seguridad y vigilancia para la cual están contratados y que a su vez ello facilita el normal desarrollo de su trabajo, sin encontrar inconvenientes y obstáculos por parte de ellos.

Lo anterior ha contribuido a que estas relaciones se extienden hacia un ámbito más informal de interacción, lo que permite que ciertos lazos entre ambas partes de cierto modo se fortalezcan; como lo mencionan los sujetos S5, S2, S1; por lo que se pasa de generar buenas relaciones en espacios laborales a generar buenas relaciones en espacios mucho más informales que

permiten una interacción con mayor libertad, fortaleciendo los lazos generados en la relación formal de trabajo.

A continuación se presenta un árbol de asociación de ideas, en el que se evidencia lo mencionado en el anterior párrafo.

Gráfico 6. Mapa de asociación de ideas sujeto 9

Interacción informal con compañeros de la organización contratante

¿Cuál es el espacio donde compartes con estas personas?		
Formal	Informal	Contexto de interacción
donde ellos pasan y les reviso el bolso y mientras eso	charlamos pero sin que haya ningún tipo de inconveniente o contratiempo. Y ha habido ocasiones que uno comparte con ellos fuera de la empresa, por ejemplo que lo invitan a uno entonces si uno puede va. como a mí me estiman tanto pues ellos me invitan a las actividades que realizan.	Bueno pues todos los días nos vemos en la empresa y es allí a fiestas de los hijos o de los mismos trabajadores También están las fiestas que (Y) hace para sus trabajadores,

En ese sentido, un aspecto importante a mencionar es la imposibilidad en algunas ocasiones generada por las condiciones y dinámicas del trabajo, de poder compartir y llevar esos vínculos establecidos en espacios laborales a otros espacios generados por la organización contratante (actividades organizacionales), espacios formales pero que permiten una interacción más informal entre las personas. En el caso de los entrevistados S5 y S7, este aspecto va en dos direcciones: la primera de ella, el reconocimiento por parte de ellos al entender que son actividades generadas para la integración de personas que formalmente están vinculadas a la organización y en segunda medida, la sensación de sentirse ajenos a la organización a la cual está prestando el servicio que desencadena en la imposibilidad de compartir con los compañeros de la organización y generar o fortalecer las relaciones entre ellos. Sin embargo, caso contrario ocurre con los entrevistados S2 y S1, quienes manifiestan asistir a este tipo de actividades que realiza la organización contratante, en la que fuera de espacios laborales los guardas pueden interactuar con sus compañeros y realizar otra serie de actividades que en su mayoría son lúdicas o recreativas y que contribuyen no solo a la integración y fortalecimiento de vínculos entre ellos sino también posibilitan generar un mejor clima al interior de la organización; el siguiente fragmento de entrevista da cuenta de ello:

“yo en esta empresa llevo dos años la empresa siempre en diciembre organiza una fiesta de integración y los guardas también estamos invitados, pero además de eso en fechas especiales por áreas se realizan actividades de amigo secreto o se celebran cumpleaños y

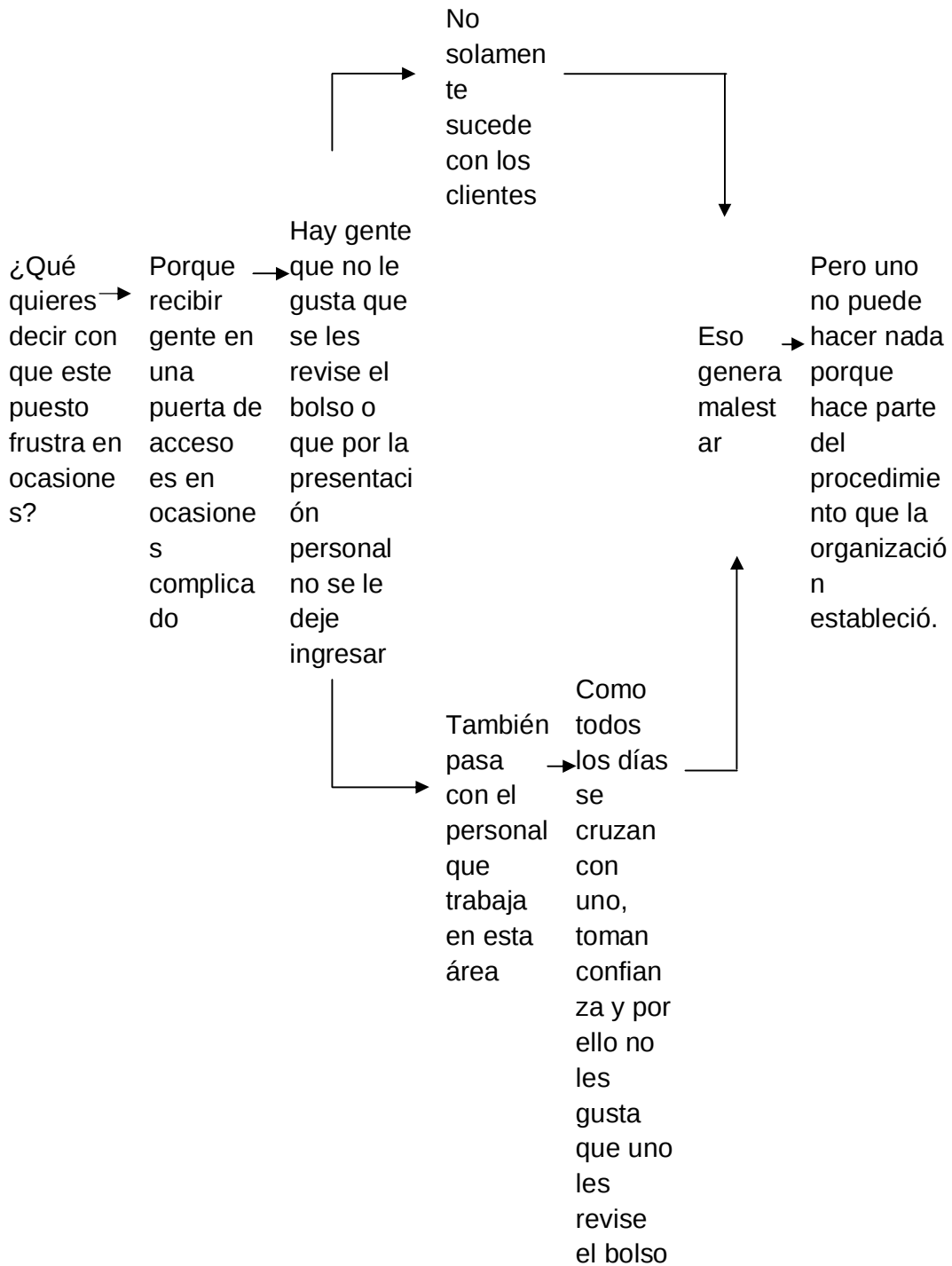
me hacen participe de esas actividades, allí uno con los que tiene más confianza recocha y habla de cosas diferentes al trabajo...”

Por otra parte, los sujetos S6, S4 y S3; mencionan aspectos diferentes a los que se han venido mostrando anteriormente, para ellos, las relaciones con los colaboradores solo giran entorno a cuestiones formales propias de la actividad laboral de cada uno, en la que no se presentan oportunidades para entablar una relación más allá de la formalidad del trabajo y por lo tanto no comparten espacios diferentes a los del desarrollo de su labor; a excepción de S4 quien manifestó haber compartido pocos espacios diferentes a los laborales con compañeros de la organización contratante siempre y cuando su horario laboral se lo permitiese, no obstante, aclaro que son espacios que se generan en mínimas oportunidades ya que las relaciones que este ha generado son principalmente laborales.

Los tres entrevistados (S6, S4, S3) han manifestado encontrar obstáculos por parte de colaboradores de la organización para realizar su labor, en el sentido que no reconocen que la labor que ellos hacen está regida por un procedimiento estipulado en algunas ocasiones por la organización cliente o en otras por la organización prestadora del servicio; refieren a esto cuando mencionan que en ocasiones en puestos como el control de acceso en el que deben requisar a las personas que ingresan o salen de las instalaciones de la organización, estas manifiestan su disgusto frente a esta actividad; no obstante, en función del cumplimiento de sus responsabilidades los guardas deben realizarlas, por lo que en algunos casos esto genera conflictos interfiriendo en la construcción de buenas relaciones entre guarda y compañeros, por el contrario genera ambientes de tensión y hostilidad según

los entrevistados; como se muestra en el siguiente árbol de asociación de ideas.

Gráfico 7. Árbol de asociación de ideas sujeto 6
Obstáculos en el normal desarrollo de la actividad laboral



7.5 Relación Con Los Clientes Organización Contratante

A continuación en esta categoría se describe la relación que construyen los guardas de seguridad con las personas que son usuarias o clientes de la organización contratante, evidenciando diferentes dinámicas relacionales a partir de la interacción generada en los espacios en los que se involucran estas dos figuras (guarda - usuario) mediadas por el rol de vigilancia, seguridad y control que ejerce el guarda de seguridad.

Es evidente que la relación que todos los entrevistados entablan con los clientes o usuarios de la organización contratante parte y se desarrolla desde el ámbito formal de trabajo, lo que los sujetos más enfatizan en sus discursos acerca de la características de los clientes es la relación de tensión que se vive en situaciones en las que los clientes se molestan o se tornan agresivos, de esta manera la interacción con estos es de cierta forma hostil o tensa en algunas ocasiones, inicialmente por aspectos ajenos al guarda de seguridad, pero de igual manera requiere una respuesta por parte de éste como una figura de control de acuerdo al rol que este está desempeñando.

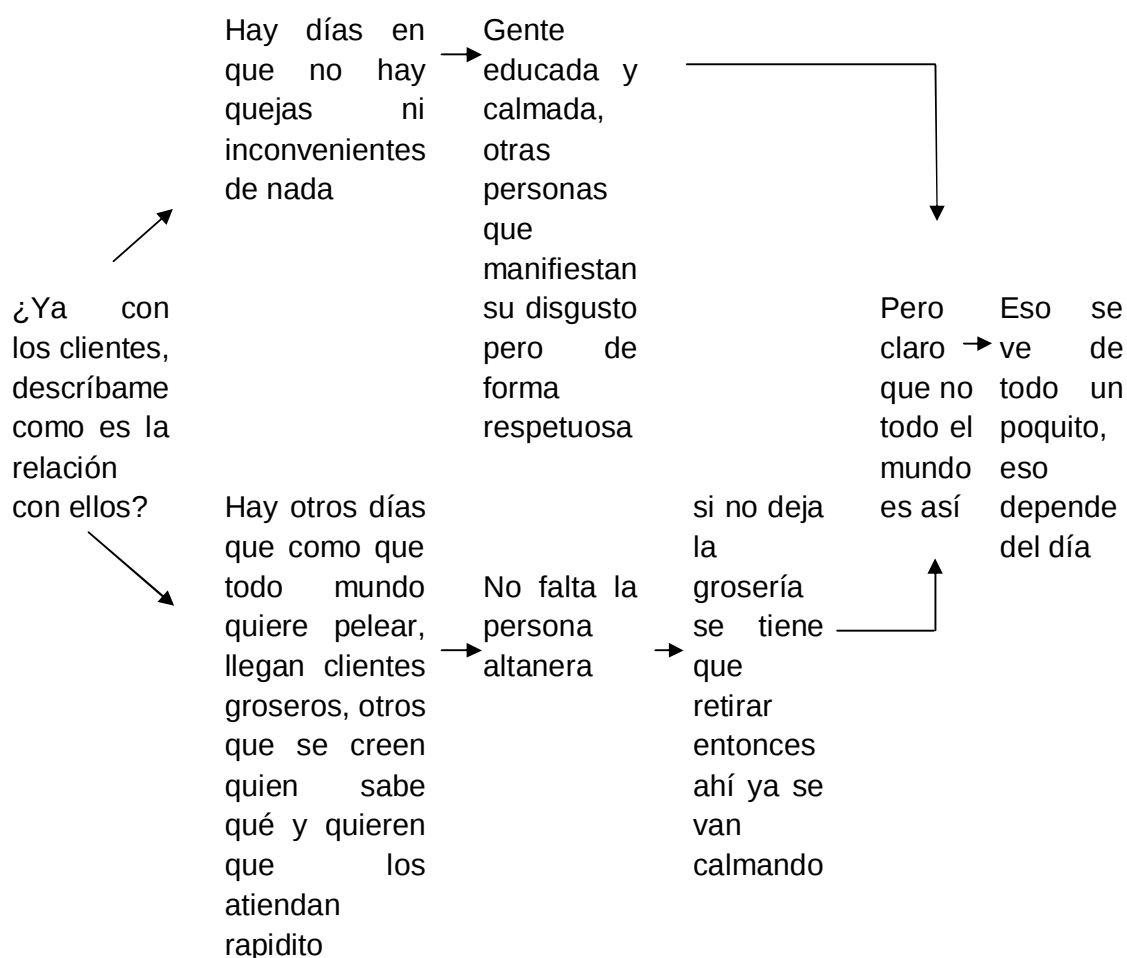
En estas situaciones es posible que los guardas logren con su presencia que el cliente reaccione de una manera más apropiada para la situación, o por el contrario en algunos momentos la presencia de este genera que el cliente se ponga más hostil. En cualquiera de los casos lo que cada uno de los guardas resalta es que su labor implica que intervenga ante cualquier situación o comportamiento anómalo dentro de la organización hasta dar solución a él. No obstante, es importante mencionar de acuerdo a lo que manifiestan los entrevistados (S5, S6, S7, S9, S2, S4, S8), este tipo de interacción no es

constante, y su en su actividad diaria se encuentran con personas cordiales, a las cuales este brinda apoyo y soporte contribuyendo a un normal desarrollo de la jornada laboral.

A continuación se muestra un árbol de asociación de ideas que describe cómo los entrevistados en su labor perciben dos tipos de clientes haciendo énfasis en aquellos con características negativas (groseros, altaneros, impacientes etc.) con los que en ciertas situaciones él se debe enfrentar.

Gráfico 8. Árbol de asociación de ideas sujeto S5

Descripción de los clientes



También es importante mencionar como los entrevistados dejan entrever que desde su rol de vigilancia y control no solo del espacio físico sino también de las personas inmersas en la organización llámese colaboradores o clientes, perciben la constante posibilidad de enfrentarse a situaciones y condiciones de agresión y en algunos casos de peligro bien sea una agresión verbal, o exposición de su integridad física, considerando así su labor como algo riesgosa.

A continuación se presenta un fragmento de entrevista en el que el entrevistado manifiesta las posibilidades de riesgo a las que se puede enfrentar.

“Pues es un trabajo aparte de demandante muy arriesgado pues como le dije anteriormente por las clases de personas que uno en ocasiones debe tratar, también cuando se está prestando el servicio de noche, y como el centro queda por los lados de un cementerio es un poco peligroso esos lados, también todo el tiempo debes estar pendiente de cualquier cosa que pueda pasar, debes estar alerta para tener tiempo para reaccionar...”

Finalmente, un aspecto significativo que se aprecia en el discurso proporcionado por los entrevistados, es que si bien su labor principal es la prestar el servicio de seguridad, este contribuye no solo con dicha labor sino también brindando soporte a los usuarios de la organización, mostrando en cierto sentido un compromiso hacia la imagen de la misma en el sentido que adquiere un conocimiento frente a procesos que en ella se lleven a cabo; conocimientos que pueden ser adquiridos a partir de la inducción que se le

brinda al integrarse a la entidad y/o adquiridos a partir de la experiencia en el desarrollo de su labor dentro de la organización, aportando desde su rol a aspectos de la entidad, por ejemplo, en el servicio al cliente.

8. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación consistió en analizar la vivencia frente a las relaciones interpersonales que establecen guardas de una empresa de seguridad y vigilancia en las organizaciones que se involucran en su actividad laboral; por ello en el siguiente apartado se presenta un análisis integral que recoge los aspectos encontrados durante el proceso de recolección de la información junto a los elementos conceptuales que caracterizan el trabajo tercerizado, las relaciones y el trabajo de servicio. Dando lugar a interpretaciones con el fin de lograr entender las relaciones interpersonales inmersas en la relación de tercerización presente en los guardas de seguridad.

Para ello el análisis se dividió en cuatro partes: La primera de ellas aborda las características de las relaciones de poder que establecen los guardas con las figuras de autoridad que representan las organizaciones, el estudio de las relaciones entre estos y sus características; la segunda aborda las características de las relaciones entre los compañeros de las organizaciones teniendo en cuenta que el trabajo es un lugar que posibilita la integración social y la creación de vínculos (Bauman, 2005). La tercera parte abarca el estudio de las relaciones con los clientes, teniendo en cuenta las características del trabajo de servicios y las características implícitas del trabajo de seguridad que median o influyen en las dinámicas relacionales de estos con los guardas de seguridad; finalmente el cuarto apartado recoge el análisis de algunos aspectos emergentes encontrados durante el proceso, que si bien no están contemplados en un principio como objetivo de la investigación, son de gran aporte a la hora de estudiar las dinámicas

relacionales de los participantes y que a su vez es de interés para futuras investigaciones relacionadas con el tema aquí tratado.

8.1 Figuras de Autoridad

Respecto a esta relación en la teoría se plantea que en una relación subcontractual las personas que prestan el servicio mediante esta modalidad de trabajo, solo deben subordinación a la organización contratista (Razeto, 1999), es decir, aquella organización a la cual pertenece legalmente el trabajador; no obstante, en el discurso de los participantes de esta investigación, es evidente como se reconocen figuras de autoridad a las cuales deben subordinación en ambas organizaciones, tanto la organización contratista como la organización cliente; explícitamente en la organización contratista se muestra una figura de autoridad la cual ejerce control e influencia sobre la figura del guarda de seguridad y supervisa su desempeño; dicha figura de autoridad está representada desde lo formal (supervisor de la organización de seguridad y vigilancia), es decir, se posiciona como tal por la relación contractual que tienen los participantes con la organización prestadora de servicio; sin embargo, y aunque muchos de los sujetos manifestaron abiertamente solo reconocer a este último como una figura de autoridad, es evidente que desde la organización cliente, en la mayoría de los casos existe una figura que representa una autoridad en tanto éstas también en cierto sentido influyen sobre la labor de los guardas de seguridad, al mismo tiempo que estos reportan a dichas figuras sobre su labor; tal vez no desde la formalidad que si implica la relación con los supervisores de la organización que presta el servicio, pero si con la intención

de comunicar sobre su desempeño y/o acatar indicaciones que dicha figura le brinde; esto en concordancia con lo planteado por Blanco (2005) cuando alude al tripartismo laboral que ello implica, en tanto que el trabajador presta sus servicios personales a una empresa que formalmente no es su empleador o patrono, pero a quien debe acatar y cumplir las órdenes e instrucciones de trabajo; igualmente evidenciando desde lo planteado por French y Raven (1959) citados por Petit (1984), un *poder legítimo* en tanto reconocen el derecho de ambas figuras de autoridad para ejercer una acción sobre los guardas de seguridad, de acuerdo con unos valores y normas interiorizadas.

Se evidencia en las alusiones de los guardas que cuando se inicia el contacto formal de trabajo con estas figuras de autoridad, por supuesto se establecen reglas y acuerdos explícitos e implícitos propios del contrato psicológico que se genera en la relación de trabajo con ambas figuras; estableciendo una serie de compromisos y demandas frente a la labor de los guardas de seguridad. Al mismo tiempo que en algunos casos se reconoce en dichas figuras la capacidad de poner fin a dicha relación laboral por lo que para los sujetos es importante, de acuerdo a lo mencionado por Rentería y Malvezzi (2008), autogerenciar competencias de tipo relacional que permitan prolongar hasta donde les sea posible, la relación de trabajo.

De igual manera, se evidencia en aquellos sujetos que reconocen otras figuras de autoridad además de la figura de los supervisores en ambas organizaciones; que esta relación de poder se reconoce prácticamente por unos niveles jerárquicos que los guardas identifican en las estructuras organizacionales, como se menciona anteriormente, mediada por normas y valores interiorizados por los guardas de seguridad. No obstante, como se

puedo apreciar anteriormente, también existen otras relaciones de poder que más allá del nivel jerárquico están dadas por las relaciones que se producen en la composición social de las organizaciones.

Igualmente se aprecia como los guardas de seguridad al estar inmersos en espacios formales de trabajo deben adaptarse a las normas, creencias, valores y cultura de ambas organizaciones para no solo contribuir a las mismas con un desempeño adecuado sino también, lograr una permanencia en dicha labor.

Es evidente que las relaciones generadas con las figuras de autoridad en pocas ocasiones extrapolan el ámbito formal de trabajo, ya que prima en mayor medida una relación construida y mediada a partir de la responsabilidad que implica el desempeño de su actividad como guarda de seguridad, por lo que en mayor medida esta relación se desarrolla en torno a la ejecución de sus respectivas funciones; en algunos casos estas relaciones construidas solo a partir del aspecto laboral y como lo menciona Bauman (2005) permiten que se creen vínculos que no son inquebrantables y en algunos momentos frágiles; lo que incrementa la probabilidad por parte de los guardas de percibir sensaciones de inseguridad y de sentirse fácilmente descartable.

Adicionalmente, de acuerdo a ciertas características que atribuye la Federación de Servicios de la UGT (2002) a la profesión de vigilancia, los guardas se enfrentan a una ambigüedad de rol respecto a las jefaturas, ya que en la mayoría de los casos estos tienen un supervisor en su empresa pero también otro donde prestan el servicio, y se ve enfrentado en ocasiones a recibir órdenes de ambos que se contradicen, sin saber qué hacer; frente a esto, en el discurso de los participantes no se hace evidente este tipo de

contradicciones frente a las consignas que le dan los supervisores; no obstante si es evidente que en algunos casos los supervisores de la organización cliente asignan responsabilidades adicionales a los guardas, que tal vez no están pactadas en el contrato inicial de trabajo, pero que de igual manera el guarda las asume y las realiza; entendiendo de acuerdo a lo mencionado por López y Uribe (2003) que modalidades de trabajo con la prestación de servicios, exigen que los individuos sean flexibles y adaptables a cambios de toda índole, bien sea en horarios, lugares, actividades, conocimientos, entre otros tantos aspectos.

Es importante apreciar que dicha relación laboral, se encuentra permeada por la condición de tercerización de los guardas que prestan el servicio, ya que aunque existen normas y valores preestablecidos por parte de la organización contratista, los trabajadores deben mediar a su vez con las normas y requerimientos de la organización a la cual ofrecen su labor; y en ese sentido, la Federación de Servicios de la UGT (2002) atribuye como otra característica de la labor de los guardas de seguridad, el hecho que estos deben someterse a las condiciones de la organización cliente.

En esta vía y frente a la relación que llevan los guardas de seguridad con los supervisores de ambas organizaciones, en ocasiones, este personal de vigilancia y seguridad debe adaptarse a las condiciones o indicaciones que les sean brindadas por aquellas figuras de autoridad, por lo cual en ocasiones aunque no estén totalmente de acuerdo con lo que se les pide, deben realizarlo de la mejor manera posible; logrando evidenciar el trabajo emocional al que están expuestos; ya que se evidencia la inhibición de emociones por parte de los empleados frente a lo indicado por los supervisores; en ese sentido,

Cardoso y Guedes (2010) mencionan que, si bien esto puede generar en cierta forma beneficios para la organización, en el sentido de brindar una eficiente atención a los usuarios, en contra prestación ello puede generar un crecimiento de efectos psicológicos que cuando se tornan crónicos, pueden incidir adversamente en la salud y bienestar de los empleados.

Se evidencia como el guarda de seguridad al enfrentarse no solo a demandas de figuras de autoridad sino también al estar inmerso en una situación en donde está prestando un servicio, el cual en la medida de lo posible debe hacerlo con total responsabilidad y comprometerse plenamente en la calidad de lo que está ofreciendo; en ocasiones se puede poner en riesgo el equilibrio tanto físico como mental de la persona.

Lo anterior permite generar la hipótesis de que no siempre un adecuado desempeño y rendimiento laboral de un trabajador va de la mano de un adecuado equilibrio emocional, en tanto, en ocasiones se puede sacrificar las propias emociones, posturas o pensamientos en función de lograr un desempeño acorde para otras personas o para el mismo.

8.2 Relación con compañeros

En el análisis detenido de las relaciones que construyen los guardas de seguridad se pudo establecer que la mayoría comparte relaciones formales e informales más con las personas de la empresa cliente que con las de la propia empresa de seguridad, respecto a ello Díaz (2010) menciona un aspecto similar al afirmar que los trabajadores tercerizados sienten una afiliación mayor con la organización cliente que con su compañía; por lo observado en las

entrevistas fue posible atribuir que esto se debe a la posibilidad de compartir en tiempos y espacios prolongados con los empleados de la empresa cliente, lo cual facilita para ellos en algunos casos la creación de vínculos más allá de lo formal, no obstante esto se ve afectado por condiciones de trabajo tales como el cansancio y las largas jornadas de trabajo a la que los guardas de seguridad evidencian estar expuestos y a la cual ya han hecho mención autores como (Blanch, 2003) y (Chávez y Carrasquero 2008) refiriéndose a estos aspectos como una condición negativa del trabajo; claro está que dichas condiciones no solo restringen y limitan la relación con los compañeros de la empresa cliente sino que es una variable que aparece en la relación con ambas organizaciones.

En ese sentido, se evidencia en las entrevistas que estos vínculos quedan restringidos en la mayoría de los casos a relaciones formales e informales dadas en el cotidiano trascurso de la jornada laboral (Petit, 1984), y solo una pequeña parte lleva su relación fuera del contexto laboral, limitando así la función social del trabajo y la posibilidad del establecimiento de vínculos fuertes, dando lugar a la afirmación de Bauman (2005) el cual menciona que en la sociedad moderna los trabajadores no establecen fuertes vínculos entre ellos.

Es importante aclarar que aunque las condiciones espacio temporales de encuentro con los compañeros de ambas organizaciones sean distintas; las caracteriza un contexto formal de trabajo plagado de creencias, valores, normas y una cultura establecida (Petit, 1984), que regulan la interacción entre ellos.

También se encontró en lo que refiere a las relaciones con compañeros de la organización prestadora del servicio que el reconocimiento de dichas

relaciones dependerán del lugar de prestación del servicio, es decir, lugares amplios donde se requiere mayor número de compañeros lo que favorecerá la integración formal e informal en algunos casos entre estos; mientras que lugares pequeños con la posibilidad de poca interacción cara a cara con compañeros desfavorece las relaciones; sin embargo estas no son las únicas variables evidenciadas en las entrevistas que limitan o determinan las relaciones, también están algunas de las que se mencionan en la llamada precariedad laboral, como la inestabilidad (Reygadas 2010); reflejada en los guardas por la rotación de puestos de trabajo a la que se tienen que ver sometidos en ocasiones.

En algunos casos, se reconoce la construcción de relaciones con compañeros con los que ocasionalmente se comparte un espacio, principalmente esto hace referencia a personas que la organización prestadora de servicio, más precisamente personal administrativo; este tipo de relación esta mediada por aspectos formales de la organización, en el sentido que se comparten espacios otorgados por la organización para permitir dichas interacciones, no obstante se hace evidente que la construcción de ciertas relaciones en la mayoría de los casos depende del tiempo de vinculación que lleven los guardas de seguridad a la organización prestadora de servicio, ya que la antigüedad permite la construcción de relaciones con aquellas personas que no se tiene una constante interacción pero con la cual se van generando ciertos vínculos de amistad o compañerismo.

Finalmente encontramos que algunos de los guardas encuentran complejas las relaciones entre ellos y los compañeros de la empresa cliente, en el sentido que se pueden presentar en algunas ocasiones roces entre ellos;

esto probablemente debido a dos situaciones que fue posible evidenciar en dos casos: la primera de ellas señalada por Druck y Borges (2002), quienes mencionan que existe una discriminación entre los trabajadores directos y quienes son tercerizados; fue posible ver en los relatos de estas personas que la relación entre ellos en ocasiones es tensa pues los trabajadores directos no están de acuerdo a que una persona ajena a la organización disponga una serie de conductas como revisarles el bolso, reportarles llegadas tarde, etc. por lo que estas personas solo dan lugar a una relación enteramente formal, vista por el guarda como negativa, pues siente amenazado su puesto de trabajo, ya que puede percibir que la organización preferirá realizar cambios para lograr tener un buen clima laboral entre sus empleados directos. En cierto sentido, esto puede generar violencia en el trabajo; entendiendo está de acuerdo a Cantera, Cervantes y Blanch (2008) no solo como una violencia física, sino como una violencia psicológica a través del abuso verbal que puede generar efectos negativos no solo a nivel personal sino a nivel organizacional.

En ese sentido, es importante brindarles seguridad y protección a todos los trabajadores de una organización (sean empleados directos o tercerizados) no solo en la organización cliente sino también en la organización contratante ya que de acuerdo a Tejada y Arias (2005) en la medida en que el trabajador sienta que la organización se preocupa por él, por su bienestar, brindándole oportunidades, seguridad y participación, se posibilita que estos tengan una mejor disposición frente a la realización de su trabajo, incrementará su compromiso y se brindará de esta manera un beneficio mutuo.

En segunda instancia la relación entre guardas y empleados se torna compleja debido al rol y el status que su trabajo como guarda demanda, es

decir, estos por su actividad laboral limitan sus relaciones con los compañeros, entendiendo que establecer otro tipo de relaciones afecta su trabajo de seguridad y su rol puede irse perdiendo, en tanto, pueden haber personas que por entablar una relación mucho más informal quieran evadir los controles o procedimientos que el guarda de seguridad deba realizar como responsabilidad de sus funciones o en el caso de compañeros de la organización contratante que quieran que este encubra en algún caso dado, faltas o incumplimientos a las responsabilidades de estos, teniendo en cuenta esto, Bauman (2005) habla que las personas desconfían de estar todo el tiempo relacionados porque temen que ese estado pueda convertirse en una carga y ocasionar tensiones que no puedan soportar; sin embargo, buscan continuamente relacionarse “siempre ávidos de la seguridad de la unión y de una mano servicial con la que puedan contar en los malos momentos” (p. 2).

Este tipo de trabajo llevado a cabo por los guardas de seguridad en el que juegan un papel importante para la seguridad y custodia de las organizaciones y de los empleados que hacen parte de ellas, de cierta forma puede implicar un no vínculo con las personas en tanto pueden ser vistas como posibles sospechosos; no obstante, más allá de la función propia de guarda de seguridad, estos tienden a relacionarse constantemente; lo que permite que se creen vínculos entre ellos; por lo que la persona que desempeñe labores de custodia y vigilancia al mismo tiempo que mantenga contacto con otros, deberá tener o desarrollar una serie de competencias que permitan establecer relaciones sanas y al mismo tiempo tratar de mitigar y estar atento ante cualquier probabilidad de riesgo.

8.3 Relación con los clientes o usuarios.

Frente a esta categoría las posiciones de los entrevistados caracterizan su labor como compleja puesto que no solo deben realizar su labor de vigilancia y control sino que también deben contribuir dando soporte a los usuarios de la organización y prestando una orientación frente al servicio, lugares y personas de la organización, así pues su trabajo requiere que el trabajador no se limite solo a las competencias técnicas sino que se extiendan también a las que se requieren para establecer una relación adecuada en el encuentro con el cliente (Peiró, 2004), de esta manera los guardas de seguridad deben ofrecer un trato respetuoso, amable y cordial tanto con las personas de la organización a la que presta servicio, como con los usuarios de dicha organización, debe conocer el personal y localización de cada lugar de su trabajo de manera que pueda orientar al visitante y al usuario (Superintendencia de vigilancia y seguridad privada 2008).

Teniendo en cuenta lo anterior y caracterizando el rol del guarda dentro de un trabajo de servicios, implica que este constantemente mantenga una interacción con clientes o usuarios de la organización por lo que de acuerdo a Peiró (2004), la calidad de dicho servicio depende en gran parte de la calidad de la relación que se desarrolla con el cliente (Peiró, 2004); en muchas ocasiones y de acuerdo al discurso de los entrevistados dicha relación se ve influenciada por el trabajo emocional, en tanto que como lo mencionan Cardoso y Guedes, (2010) al estar en permanente interacción se presentan diversas emociones entre las personas produciendo efectos positivos o negativos en ellas; lo que obliga a que en ocasiones trabajador (guarda de seguridad) se vea obligado a

inhibir emociones frente a los clientes.

No obstante, de acuerdo a lo reflejado en las entrevistas el guarda de seguridad en su actividad diaria en ocasiones podrá inhibir emociones siempre y cuando en su actividad se encuentren con personas cordiales, a las cuales este brinda apoyo y soporte contribuyendo a un normal desarrollo de la jornada laboral; de acuerdo a lo anterior y según lo manifiesta Peiró (2004), el trabajador de servicios ha de tener unas competencias y habilidades adecuadas para las relaciones interpersonales y para el trato con el cliente; esto hace que se tome en consideración las opiniones y preferencias del cliente gestionando, con frecuencia, los conflictos que puede experimentar por las discrepancias entre sus propias opiniones y preferencias y las del cliente.

En esa vía y durante el proceso de entrevista, los sujetos manifestaron enfrentar en ocasiones a situaciones hostiles en el trato con los clientes; situaciones que en función del rol que desempeñan deben actuar como mediadores para permitir un desarrollo normal de las actividades en las organizaciones; es importante, evidenciar como el guarda de seguridad se enfrenta a determinadas situaciones que implican un riesgo en su actividad precisamente en relación con clientes que se presentan molestos o agresivos; esto es caracterizado por la Federación de Servicios de la UGT (2002), como uno de los principales factores psicosociales relacionados con la actividad de seguridad y vigilancia. Al actuar como mediador en este tipo de situaciones, el guarda de seguridad debe cuidar y proteger no solo la relación con la organización sino también la relación con el cliente y consigo mismo; de acuerdo a Rentería y Malvezzi (2008) las condiciones de supervivencia

implican la necesidad de adaptación, crecimiento y madurez. El individuo es llevado a cuidar de sí mismo y de su relación con el entorno.

Es importante mencionar que a partir del discurso de los participantes se puede evidenciar que este tipo de violencia se origina en el desequilibrio entre el servicio esperado y el realmente ofrecido. Frente a esto Moreno y Báez (s.f) mencionan que el mal servicio, el largo tiempo de espera, la frustración ante los resultados obtenidos son algunos de disparadores de este tipo de violencia. En este sentido ha sido considerado como una agresión emocional reactiva.

Por supuesto, la acción violenta puede adoptar múltiples manifestaciones, según las personas, culturas, organizaciones y tipos de relaciones implicadas; por lo que los guardas de seguridad deben estar capacitados para todo tipo de situación o agresión posible; no obstante, de acuerdo a Cantera, Cervantes y Blanch (2008) toda acción de violencia en el lugar de trabajo acarrea efectos negativos tanto para las organizaciones como para las personas involucradas en ellas, en tanto pueden generar descensos significativos en la motivación hacia el trabajo, el compromiso hacia este, la calidad del servicio ofrecido, el rendimiento laboral, entre otros aspectos que deterioran las relaciones tanto con las personas como con la organización misma.

Es importante darle una mayor atención a este tipo de situaciones y generar estrategias que permitan afrontar estos temas, en tanto es una problemática que concierne tanto al bienestar de las personas como a la salud de los ambientes laborales, a la efectividad y eficiencia de las organizaciones y también a la calidad de los servicios que se prestan. (Cantera, Cervantes y Blanch, 2008)

8.4 Sobre La Tercerización Y Las Organizaciones

Autores como Druck y Borges (2002) señalan que en el trabajo tercerizado se presenta discriminación entre los trabajadores directos de una empresa y quienes son tercerizados, lo que imposibilita la convivencia social; frente a esto es importante resaltar dos aspectos: el primero de ellos es que si bien la mayoría de la participantes de la investigación no manifiestan explícitamente tal discriminación, excepto dos personas en particular; si es evidente que en el discurso de algunos de ellos, el hecho que comentar que no asisten a eventos o actividades de la organización cliente en la mayoría de los casos porque estás abiertamente los excluyen por medio de comunicados institucionales; evidencia una discriminación entre quienes son contratos directamente por la organización y quienes no lo son. En algunos casos esto se justifica en condiciones netamente institucionales, sin embargo, este tipo de prácticas pueden llegar a influir en el establecimiento o fortalecimiento de vínculos entre todos los trabajadores, y como mencionan los autores, imposibilitando la convivencia social.

De acuerdo a Vesga (2007) la tercerización tiene un impacto sobre las condiciones de trabajo de quienes son tercerizados. Este hecho puede generar diferencias entre los trabajadores que tienen unas garantías y quienes no las tienen, lo cual tendería a dividir a los trabajadores y por ende a debilitarlos.

El segundo aspecto, es que en algunas situaciones las organizaciones cliente permiten que todos sus trabajadores incluyendo el personal tercerizado, compartan espacios diferentes a los generados en la formalidad del trabajo; esto junto con otros factores permiten que durante el discurso de los

entrevistados se expresen frente a estas en términos de agradecimiento, agrado, reconocimiento; no obstante, como se aprecia anteriormente, en otras organizaciones es diferente, los espacios generados para la interacción y el esparcimiento fuera de la actividad laboral solo son espacios para la interacción de sus empleados directos, y en ese sentido, se reconoce que los trabajadores tercerizados pueden sentir una afiliación mayor con la organización cliente que con su compañía, mientras que las empresas cliente suelen considerarlos parte ajena a sí misma, y no se ocupan de su integración y motivación laboral, lo que puede influir en su rendimiento (Díaz 2010).

No obstante, este aspecto no debe ser generalizable, ya que esto puede ser interpretado dependiendo de la significación y análisis que cada sujeto haga de esto; los factores psicosociales se posicionan positiva o negativamente por medio de representaciones del trabajo, las cuales aluden a repertorios interpretativos de cada sujeto sobre las nuevas realidades de trabajo (López y Uribe, 2003).

Puntualmente en el caso de la prestación de servicios, la relación entre la organización y el trabajador implica mayor complejidad, ya que como lo menciona Peiró (2004):

“el empleado que produce el servicio y el que lo entrega suele ser el mismo, lo que hace que las demandas que recibe ese trabajador no se limiten a las competencias técnicas sino que se extiendan también a las que se requieren para establecer una relación adecuada en el encuentro con el cliente” (p. 184).

Entendiendo cliente como toda la organización con lo que la rodea;

figuras de autoridad, compañeros, usuarios; por lo que es importante ver como el guarda de seguridad no solo se limita a su labor de vigilancia, sino que también debe seguir otro tipo de indicaciones que le asignan las personas de la organización, apoyar y brindar soporte a la atención frente a los usuarios de las organizaciones, brindándoles información necesaria y oportuna, mantener un buen servicio al cliente no solo con usuarios sino con todos los empleados de la organización, entre muchas otras cosas que se evidencia en el discurso de los entrevistados; esto no solo aplica para la organización cliente, sino también para la organización contratante a la cual pertenece el guarda de seguridad; lo que evidencia la complejidad de la labor en términos de la prestación de servicios.

Es importante mencionar, frente a las relaciones que se puedan construir dentro de las organizaciones, que estas están mediadas por el aspecto de tercerización e influyen en la construcción de estas, las condiciones, políticas, clima o características de las organizaciones tanto prestadoras de servicio como organizaciones cliente; en ese sentido, a lo largo de la presentación de los resultados, se hace evidente que particularmente dos sujetos (S6 y S3) en las diferentes categorías en algunas ocasiones presentan características, conclusiones o expresiones diferentes a la del resto de los participantes tanto en función de las organizaciones como de las relaciones con otros empleados; una de las principales razones de ello, son las condiciones y características de contratación y servicio de las organizaciones cliente a las cuales están vinculados; esto permite generar la hipótesis de que las particularidades de cada organización influyen en la construcción de relaciones entre los trabajadores (directos o tercerizados) de estas.

Frente a la actividad de vigilancia como tal, es evidente como los guardas de seguridad están expuestos a diferentes riesgos y en función de ello, las organizaciones como los mismos guardas se ven en la necesidad de hacer uso de herramientas que permitan de algún modo controlar y manejar estas situaciones riesgosas, como lo menciona Beck (2002) “un enfoque moderno de la previsión y control de las consecuencias futuras de la acción humana, las diversas consecuencias no deseadas de la modernización radicalizada. Es un intento de colonizar el futuro” (p. 103), en el discurso de los sujetos que requieren el uso de armas de fuego se aprecia dos aspectos, el primero de ellos es la posibilidad de disminuir el riesgo durante la ejecución de su actividad laboral al portar este tipo de elementos; en contra posición a esto el segundo aspecto mencionado es que este tipo de herramientas puede de algún modo incrementar dicho riesgo en la medida en que puede aumentar la hostilidad y agresión de los posibles atacantes; en ese sentido, se encuentra diferentes posturas frente al uso de estos elementos; aquellas personas que las consideran necesarias para el desarrollo de actividades particulares y aquellas que las consideran con un elemento perjudicial para la integridad física de las personas que se involucran en situaciones riesgosas.

Por lo anterior, Beck (2002) destaca que “los riesgos no existen en sí mismos, con independencia de nuestras percepciones [...] son constructos sociales que se definen, ocultan o dramatizan estratégicamente en la esfera pública [...]” en ese sentido, se destaca que ante determinado evento la percepción de riesgo por parte de las personas no es la misma para todos, es decir, un evento que para determinada persona puede implicar un efecto negativo, no necesariamente otras personas perciban dicho evento de la misma

manera.

No obstante, es importante reconocer que no se trata solamente de la percepción de riesgo que se tenga de determinada situación, puesto que es una realidad que Colombia es un país en el que la violencia y la inseguridad han mantenido altos índices, por lo que es evidente que los diferentes actos de violencia vividos en los últimos años generan en las personas sensaciones de riesgo e inseguridad que derivan en comportamientos de prevención y temor en distintos ámbitos de la vida.

En conclusión, no hay realmente un mecanismo para establecer el riesgo, es decir, para establecer con certeza el daño que producirá determinada situación; por lo que de acuerdo a Vargas (2004) el riesgo se puede asociar a dos aspectos: la incertidumbre y el conocimiento. De este modo se plantea que a mayor incertidumbre habrá un mayor riesgo mientras que en la medida en que se tenga mayor familiaridad o conocimiento del evento o situación mayor precisión o control se tendrá sobre el riesgo; lo cual es algo evidente en el discurso de los entrevistados ya que en su mayoría han manifestado no haber experimentado una situación de alto riesgo pero si han escuchado de situaciones vividas por otros compañeros, por lo que esto se relaciona con la incertidumbre de estar prevenidos antes eventos similares; no obstante, es un personal que está capacitado y entrenado por parte de la organización contratante frente a posibles situaciones de riesgo, por lo que le brinda un mayor conocimiento para enfrentarse a estas; teniendo en cuenta que lo anterior hace parte del trabajo de ellos; por supuesto, sin tener certeza de que este tipo de situaciones se vayan presenten o no en sus sitios de trabajo.

9. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las conclusiones encontradas en el desarrollo de la presente investigación con la intención de responder a los objetivos planteados al inicio de la misma.

Inicialmente se halló en la relación laboral de los guardas, que estos deben subordinación y dependencia a personas de la empresa contratista y subcontratista, encontrándose así dos tipos de relación de dependencia y subordinación: la primera de ellas obedece a aquella subordinación ante una figura de autoridad bien sea de la organización contratante o la prestadora del servicio, ejercida por un control directo de las actividades de trabajo; y la segunda de ellas obedece a una relación indirecta mediada por el contrato psicológico y las percepciones de los guardas frente a figuras de autoridad representadas a través de niveles jerárquicos.

Las maneras en que los sujetos se expresan hacia estas relaciones de en ambas organizaciones permiten pensar en un posible ajuste de los trabajadores frente al modelo de tercerización, es decir, los trabajadores a pesar de reconocer la existencia de dos organizaciones que influyen en sus labores no expresan mayor inconformidad frente a ello y el desarrollo de su labor. Contrario a lo mencionado por la Federación de Servicios de la UGT (2002) donde señala que el trabajo de seguridad enfrenta una ambigüedad de rol, por verse enfrentado en ocasiones a recibir órdenes de ambas organizaciones que se contradicen, ante las cuales los trabajadores no saben qué hacer. Esto evidencia que cada vez más las personas son flexibles frente a las nuevas condiciones de trabajo, apoyando planteamientos como el de

Enríquez y Rentería (2006) que mencionan que el mundo moderno exige que el profesional se posicione como una marca visible y atrayente, para lo cual es necesario sea flexible y tenga un pensamiento estratégico entre otras demandas.

Es importante anotar en tanto a la subordinación y dependencia, que las relaciones guarda –supervisor (figura de autoridad) que emergen en el trabajo se caracterizan dentro del campo formal y en pequeñas ocasiones se dan relaciones informales por periodos cortos de tiempo dadas dentro del mismo contexto formal, pero que son finalmente relaciones laborales que posibilitan la creación de vínculos solamente desde lo formal. Esto posiblemente debido a que el trabajo de cada uno de ellos demanda unos roles esperados propios de sus responsabilidades laborales que determinan la interacción y por la cual es posible creer no se da lugar al establecimiento de otro tipo de vínculos; no obstante también existe la particularidad del trabajo de seguridad el cual además del rol de supervisor- subordinado implica que los trabajadores en algunas ocasiones inhiban sus emociones, limiten sus relaciones, etc. en pro de mitigar los riesgos que puedan atentar contra su labor, lo que lleva a pensar que el trabajo de seguridad por sus condiciones genera una dinámica de interrelación que en ocasiones puede dificultar la creación de vínculos más informales, lo cual podría llegar generar efecto en el propio trabajador si este no logra desarrollar las herramientas cognitivas y psicológicas para enfrentar esta dinámica de trabajo de servicios.

Por otra parte, en la construcción de relaciones con compañeros, se evidencia que en la organización prestadora del servicio éstas están dadas principalmente por dos condiciones: la primera de ella es generada por

características de la organización principalmente por que se favorecen las relaciones entre ellos en lugares donde hay mayor demanda de guardas pues en ellas se permite mayor interacción cara a cara en espacios prolongados de tiempos; la segunda condición, está dada por una identidad social frente a su función como guarda de seguridad, que aunque no esté en interacción constante con estos compañeros reconoce la existencia de otras personas de la organización contratante como sus compañeros.

Por su parte en las relaciones con los compañeros de la empresa contratante se puede evidenciar una imagen más positiva que se ve favorecida por la posibilidad de compartir en espacios prolongados de tiempo con el personal de esta empresa, allí es posible evidenciar tanto aspectos formales e informales que posibilitan la creación de vínculos más allá de lo formal y fuera del espacio laboral. No obstante, surgen en algunos casos condiciones negativas del contexto de trabajo que imposibilitan en ocasiones la interacción en los espacios dentro y fuera del trabajo, tales como: las extensas jornadas laborales, los horarios extendidos, las características individuales de los trabajadores de la organización cliente, los cuales pueden llegar a discriminar la labor del guarda.

En cuanto a los clientes o usuarios de las organizaciones contratante; las relaciones principalmente están mediadas por el trabajo de servicios, es decir, la orientación que debe prestar el guarda a los clientes frente a las diferentes necesidades que presenten o a la labor principal de vigilancia, evidenciando que en el desarrollo normal de sus actividades, el guarda está en permanente interacción con los clientes y su relación transcurre dentro del ámbito formal, no obstante existe una condición que pareciese ser negativa en medio

de esta relación, la cual se atribuye al desempeño del trabajo de seguridad y es el porte de armas que dan lugar a sensaciones de peligro y riesgo sobre su labor. De esta manera fue evidente que los guardas perciben la posibilidad de que sucedan actividades hostiles, lleguen clientes molestos, agresivos etc. Lo que en ocasiones puede predisponer sus actuaciones ante estas personas, no obstante por la características de su labor el guarda de seguridad debe actuar lo más objetivo posible para contribuir permitir a un normal desarrollo de su actividad y del día a día.

Frente a la posibilidad de que ocurra cualquiera de los hechos que los guardas ven como amenazantes sobre su labor, hay que decir que en la construcción de relaciones, este es un elemento más que complejiza su labor; para ellos no solo es prestar la seguridad a un bien, persona o sitio, ofrecer un buen servicio etc., sino que además debe tener unas competencias para controlar sus emociones y que ello no afecte su trabajo de servicio frente al público; puesto que si bien este debe tomar su posición como figura de control, también debe desarrollar competencias que permitan tener un adecuado trato con las personas, teniendo en cuenta que está inmerso en un trabajo de servicio.

Es importante reconocer que todas las condiciones y características de las relaciones aquí evidenciadas, están permeadas por particularidades como: la tercerización, las condiciones físicas, culturales, institucionales y organizacionales de las entidades que se involucran dichas relaciones, al igual que de las características personales de cada uno de los sujetos; por lo cual, es evidente que en ocasiones se encuentren diferentes posturas frente a

determinados aspectos, principalmente porque cada persona significa y vivencia las situaciones de acuerdo a sus experiencias y particularidades.

Cabe resaltar que todas y cada una de las relaciones establecidas por los sujetos parten desde la formalidad de la relación con las organizaciones, a partir del inicio de la relación contractual con estas; aclarando que desde esta formalidad en algunos casos se extrapola la relación a un carácter más informal, facilitando así espacios de socialización en el trabajo; espacios que pueden ser generados por las organizaciones o simplemente establecidos a partir del desarrollo cotidiano de la actividad laboral por parte de todas las personas involucradas en las organizaciones.

Finalmente, el presente trabajo de investigación deja abierta la posibilidad de realizar futuras investigaciones en el campo de la construcción de relaciones dentro de contextos tercerizados, puesto que en estas figuras contractuales se ha venido observando la complejidad de las relaciones y del trabajo como espacio de socialización, ello generado por elementos como las largas jornadas de trabajo, la discriminación y las relaciones con las organizaciones.

Es importante para futuras investigaciones en temas de tercerización, profundizar en las relaciones con las organizaciones (prestadora del servicio y cliente o contratante) que permitan ahondar mucho más en las dinámicas organizacionales a partir de las condiciones que estas establecen lo cual por su puesto causa un impacto sobre la relaciones interpersonales establecidas en estos espacios.

Es necesario mencionar que esta investigación está limitada a una pequeña población de guardas que laboran en empresas de servicios, y no es

generalizable a toda una población de guardas de seguridad, ya que los puestos de trabajo en que se pueden desempeñar varían de acuerdo a condiciones de la empresa cliente, además de ser un trabajo de tipo cualitativo interesado en ahondar las vivencias de algunos guardas de seguridad desde las expresiones subjetivas de estos. También es importante señalar que la investigación no se centró en la totalidad de los factores psicosociales que se pueden presentar en estos contextos de trabajo tercerizado, puesto que en esta investigación se profundizó sobre las relaciones interpersonales, por lo cual sería importante que se tenga en cuenta para futuros estudios, ampliar dichos factores que probablemente impactan sobre las dinámicas organizacionales; dado que el modelo de la tercerización visto desde el trabajo de seguridad tiene muchas implicaciones importantes de investigar.

A manera de reflexión se debe mencionar que las técnicas de análisis de información utilizadas en la investigación permiten realizar un ejercicio analítico ágil y profundo que permiten identificar las construcciones y sentidos de los discursos de los participantes; no obstante, la mayor dificultad encontrada en estas técnicas es la labor de tener que transcribir todas las entrevistas organizándolas tanto horizontal como verticalmente principalmente en los mapas de asociación de ideas; lo cual generó no solo un desgaste considerable de tiempo en la labor operativa sino que dificulta la presentación de estos en los anexos por la extensión de los mismos.

Finalmente una de las mayores dificultades de la investigación se presentó en la recolección de la información ya que los espacios en los que se podían contactar a los participantes eran reducidos, ya que ninguna de las entrevistas se realizó durante la jornada laboral de ellos y se buscó no interferir

en espacios en los que compartieran con sus familias o personas de su entorno personal.

REFERENCIAS

- Antunes, R. (2000) La centralidad del trabajo hoy. *Papeles de población*. 25. Toluca, México.
- Aquevedo, E. (2000) Reestructuración, flexibilidad y trabajo en América Latina. *Papeles de población*. 26 (pp. 89 - 117). Extraído el 25 de febrero del 2011 desde: redalyc.uaemex.mx/pdf/112/11202604.pdf
- Bauman, Z. (2005). Amor Liquido: Acerca de la fragilidad de los vínculos humanos. *Fondo de cultura económica*. Buenos Aires, Argentina.
- Beck, U. (2002). La Sociedad del riesgo global. Siglo XXI. Madrid, España.
- Blanch, J (2003) Trabajar en la modernidad industrial. *Teoría de las relaciones laborales. Desafíos*. Barcelona: Editorial UOC.
- Blanch, J. M. (2007) Psicología Social del Trabajo. In Aguilar, M. y Reid, A. (Coords.). Tratado de Psicología Social. *Perspectivas Socioculturales*. (210-238). México. Anthropos – UAM.
- Blanco R, O. (2005) Criterios para evitar el abuso de la tercerización. *Gaceta Laboral*, 11,(2) (pp. 253-274). Extraído el 24 de marzo de 2011 desde: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S5315-85972005000200005&lng=es&nrm=iso. ISSN 1315-8597

Bueno, F, V. (2005). Reestructuración productiva, trabajo precarizado y calificación profesional. El caso de una industria de refinación de petróleo en Brasil. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. (pp. 375-391). Extraído el 14 de marzo del 2011 desde: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=14002505#>

Cabrera, M. (2012). Un Estado Informal. *Diario El País*. Extraído el 30 de marzo del 2012 desde: <http://www.elpais.com.co/elpais/opinion/columna/mauricio-cabrera-galvis/estado-informal>

Cantera, L. M., Cervantes, G. & Blanch, J. M. (2008). Violencia ocupacional: el caso de los profesionales sanitarios. *Papeles del psicólogo*. 29 (1). (pp. 49- 58). Extraído el 01 de febrero del 2013 desde: <http://www.papelesdelpsicologo.es/vernumero.asp?id=1538>

Cardoso, M. & Guedes, S, M. (2010). Trabalho emocional: demandas afetivas no exercício Profissional. Salvador: Editorial: Edufba.

Chavez, J. & Carrasquero, E. (2008) Factores de riesgo psicosociales en personal de vigilancia combinando metodologías cuantitativas y cualitativas. *Forum Humanes*, 1. Extraído el 15 de junio del 2012 desde: <http://www.publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/rt/printerFriendly/476/1173>

Constitución política de Colombia (1991). Bogotá – Colombia: Editorial Norma.

Comité Mixto OIT – OMS (1984). Factores psicosociales en el trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. 56. Extraído el 05 de agosto del 2012 desde: http://www.ergonomia.cl/eee/Biblioteca/Entradas/2010/7/7_OIT_OMS_Factores_Psicosociales_en_el_Trabajo_files/FPS-OIT-OMS.pdf

Comisión Ejecutiva Confederal de UGT, (2006), Guía de los Factores y Riesgos Psicosociales. (p.p 11-24). Extraído el 31 de marzo del 2011 desde: http://extranet.ugt.org/saludlaboral/OPRP/Publicaciones/Guas/Gu%C3%ADas%20Generales/Gu%C3%ADa_Factores_Psicosociales.pdf

Dejours, C. (2009) El desgaste mental. La metodología en psicopatología del trabajo. Colección Trabajo y Sociedad. Editorial Modus Laborandi.

Díaz, M. J. (2010) Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Recuperado 28-05-11 en: <http://eprints.ucm.es/10843/1/T31913.pdf>

Druck, M. C. & Borges, A. (2002) Tercerização: balance de uma década. *Caderno*, 37. (pp. 111 - 139).

Engels, F. (1986) El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. 44. Extraído el 05 de agosto del 2012 desde: <http://www.ucm.es/info/bas/es/marx-eng/oe3/mrxoe308.htm>

Enríquez. A. & Castañeda, D. (2006) Estado actual de la investigación en Psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Acta colombiana de Psicología*. 9 (1).Bogotá, Colombia. Extraído el 05 de diciembre Del 2012 en: http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-91552006000100007&lng=es&nrm=isso

Enríquez, A. & Rentería, E (2006) ¿Usted mismo S.A.? O el posicionamiento profesional en el mercado de trabajo. Reflexiones desde el marketing y el comportamiento del consumidor. *Psicología desde el Caribe*, agosto-diciembre, (pp. 139-160). Extraído el 05 de marzo del 2011 desde: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=21301807#>

Farge, C. (2007) El bienestar Psicosocial., *Enfoques XIX*, 1(2), (pp. 45-54). Extraído el 06 de marzo del 2011 desde: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=25913121005>

Federación de Servicios de la UGT (FES-UGT), (2002) El estrés en seguridad privada. Extraído el 11 de julio del 2012 desde: http://vigilantesugtcanarias.fesugt.es/estres_seg_privada.pdf

Gámez, E. y Marrero, H. (2005) Bases cognitivas y motivacionales de la capacidad humana para las relaciones interpersonales. *Anuario de psicología*. 3 (36). (pp. 239-260). Extraído el 05 de marzo del 2013 desde:

<http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=97017406001>

Giraldo, J. (2005) Perspectiva del acoso laboral en el contexto colombiano. *Diversitas: perspectivas en psicología*. 1 (2). Extraído el 09 de noviembre del 2012 desde:

http://www.scielo.unal.edu.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S5794-99982005000200009&lng=es&nrm=isso&tlng=es

Gómez, I. (2007) Salud Laboral: una revisión a la luz de las nuevas condiciones del trabajo. *Univ. Psycho*. 6 (1), (pp. 105-113). Extraído el 08 de agosto de 2012 desde:

<http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V6N109.pdf>

González, F. (1997) *Epistemología cualitativa y subjetividad*. São Paulo, Brasil: EDUC.

Gracia, E., Martinez, I., Salanova, M. y Nogareda, C. (2007) El trabajo emocional: Concepto y Prevención. Extraído el 22 de abril del 2012 desde:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_720.pdf

Gracia, F. J., Martín, P., Rodríguez, I. y Peiró, J. M. (2001). Cambios en los componentes del significado del trabajo durante los primeros años de empleo: un análisis longitudinal. *Anales de psicología*. 17, (pp. 201 - 217).

Guiot, J. M. (1985) Organizaciones sociales y comportamientos. Barcelona, España: Editorial Herder.

Hernández, R. Fernández, C. y Batista, P. (2006) Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. (2001). El método del INSL para la identificación y evaluación de factores psicosociales. Extraído el 09 de noviembre de 2012 desde: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/821a921/840%20web%20.pdf>

Iranzo, C. y Leite, M. (2006). La subcontratación laboral en América Latina. En Enrique de la Garza Toledo (Coord). Teoría sociales y estudios del trabajo: *Nuevos enfoques* (pp. 404 - 433).

Jahoda, M. (1987). Empleo y desempleo: Un análisis socio-psicológico. Madrid, España: Morata.

Juárez, A. (2007). Factores psicosociales laborales relacionados con la tensión arterial y síntomas cardiovasculares en personal de enfermería en México. *Salud Pública de México*, 49(2), (pp. 109-117). Extraído el 28 de noviembre de 2012 desde: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342007000200006&lng=es&tlng=es.

López, X y Uribe, D (2003) Factores psicosociales presentes en tres modalidades de trabajo: outsourcing, prestación de servicios y trabajo asociado. Universidad del Valle, Colombia.

Loyzaga, O. (1992) Algunas consideraciones sobre la esencia del derecho del trabajo. Extraído el 05 de febrero del 2012 desde: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/alegatos/pdfs/20/22-10.pdf>

Luque, P. Gómez, T. y Cruces, S. (2000) El Trabajo: Fenómeno Psicosocial. En: Guillén, C. (Coord.) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. (p.p. 147-164.). España: McGraw Hill,

Mendoza, V. (2012) Acaba con los mitos del Outsourcing. Revista *CNNExpansion*. Extraído el 08 de mayo del 2012 desde:

<http://www.cnnexpansion.com/emprendedores/2012/01/04/rompe-los-mitos-de-outsourcing>

Ministerio de Defensa Nacional (2012). Ley 1539 de 26-06-12. Extraído el 27 de diciembre de 2012 desde: <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Decretos/2012/Documents/NOVIEMBRE/22/DECRETO%202368%20DEL%2022%20DE%20NOVIEMBRE%20DE%202012.pdf>

Ministerio De La Protección Social (2008), Resolución Número 2646 De 2008: Factores De Riesgo Psicosocial En El Trabajo. (pp 1 – 9). Extraído el 18 de marzo del 2011 desde: <http://es.scribd.com/doc/14578029/RESOLUCION-NUMERO-2646-DE-2008>

Moreno, B. (2000) Olvido y recuperación de los factores psicosociales en la salud laboral. *Archivos de prevención de riesgos laborales*, 3 (1). Extraído el 20 de marzo del 2011 desde: http://www.uam.es/gruposinv/esalud/Articulos/Salud%20Laboral/olvido_recuperac.pdf

Moreno, B. y Báez, C. (s.f.) La violencia en el trabajo en el sector de servicios de la comunidad de Madrid. Consejería de educación y empleo comunidad de Madrid. Extraído el 30 de enero del 2013 desde: <http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urldata&blobheader=applicati>

on%2Fpdf&blobheadname1=Content-
Disposition&blobheadervalue1=filename%3DINFORME+FINAL+13+IRS
ST.pdf&blobkey=id&blobtable=MungoBlobs&blobwhere=1310656205673
&ssbinary=true

OIT (2003). Conferencia Internacional del Trabajo, El ámbito de la relación de trabajo. Extraído el 09 de agosto del 2012 desde:
<http://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc91/pdf/rep-v.pdf>

Peiró, J. (2004) El Sistema de Trabajo y sus Implicaciones Para la Prevención de los Riesgos Psicosociales en el Trabajo. *Universitas Psychologica*. 3 (2). (pp. 179-186). Extraído el 25 de marzo del 2011 desde:
http://sparta.javeriana.edu.co/psicologia/publicaciones/actualizarrevista/archivos/V3N204sistema_trabajo.pdf

Petit, F. (1984). Psicosociología de las organizaciones: introducción a sus fundamentos teóricos y metodológicos. Barcelona, España: Editorial Herder.

Razeto, M. (1999) La Tercerización de las Relaciones de Trabajo. Concepto y Naturaleza Jurídica. *Revista de Economía y Trabajo*, 9, (pp. 99 – 121).

Rentería, E. (2008) Nuevas realidades organizacionales y del mundo del trabajo: Implicaciones para la construcción de la identidad o del sujeto. *Informes Psicológicos*, 10. (pp. 65 - 80).

Rentería, E. (2009) De recursos humanos a la Psicología organizacional y del trabajo: reflexiones a la luz de las realidades actuales del mundo del trabajo. Bogotá D.C, Colombia.

Rentería, E. y Malvezzi, S. (2008). Empleabilidad, cambios y exigencias psicosociales en el trabajo. *Universitas Psychologica*, 7, (pp. 319 - 333).

Revista Semana, (2012) Que paso con la seguridad. 1578. Extraído el 25 de agosto del 2012 en: <http://www.semana.com/nacion/paso-seguridad/181641-3.aspx>

Reygadas, L (2010). "Introducción. Trabajos atípicos, trabajos precarios: ¿dos caras de la misma moneda?" En Trabajos atípicos y precarización del empleo. México.

Romagnoli, S. E. (2006) Outsourcing en unidades de información jurídica corporativas. (Spanish). *Información, Cultura y Sociedad*, 15, (pp. 107-114). Retrieved from EBSCOhost.

Salanova, M., Gracia, F.J. y Peiró, J.M. (1996). Significado del trabajo y valores laborales. En J.M. Peiró y F. Prieto (eds.) *Tratado de Psicología del Trabajo*. 2. (pp. 35-64).

Sierra, Y., Rodríguez, J., Guecha, Y. (2009). Diseño de un Programa para la

Prevención de Factores de Riesgo Psicosocial, a nivel primario, secundario y terciario, en Psicología del Trabajo y las Organizaciones: Reflexiones y Experiencias de Investigación, Capítulo 19, (pp. 477-508), Bogotá, Colombia: Editorial Universidad Santo Tomás.

Spink, M. J. y Lima, H. (2000) *Praticas Discursivas e Produção de Sentidos No Cotidiano: aproximações teóricas e metodológicas*. Cortez Editora.

Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada – Cámara de Comercio de Bogotá, (2008) Guía para la contratación de servicios de vigilancia y seguridad privada. Extraído el 15 de junio del 2012 en: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=3872>

Tejada, J. Arias, F. (2005). Prácticas organizacionales y el compromiso de los trabajadores hacia la organización. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, (pp. 295-309).

Tena, G. (2002). El contrato psicológico: Relación laboral empresa - trabajador. *Revista Acciones e investigaciones sociales*. 15. (pp. 85-107).

Ugarte, J, L. (2006) Sobre relaciones laborales triangulares: la subcontratación y el suministro de trabajadores *Ius et Praxis*. 12 (1), (pp.11-29). Extraído el 24 de marzo del 2011 desde: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122006000100002&lng=es&nrm=iso.

Vallardes, H. Nava, M. (2011). El impacto de la comunicación en las relaciones de outsourcing logístico. *Razón y Palabra*, 13. Extraído el 10 de junio de 2012 desde: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=199520730018>

Vargas, C. (2004). Análisis epistemológico del riesgo. *Revista de Filosofía Universidad de Costa Rica*. (pp. 35 - 42). Extraído el 22 de julio del 2012 desde: <http://www.vinv.ucr.ac.cr/latindex/filosofia-106/05-VARGAS-Ana-35.pdf>

Vesga, J. (2007). Contenido del contrato psicológico percibido en distintas modalidades de trabajo. *Perspectivas psicología*. Extraído el 07 de noviembre del 2012 desde: http://www.umanizales.edu.co/publicaciones/campos/sociales/perspectivas_psicologia/html/revistas_contenido/revista10/Contenidodelcontrato.pdf

Vera A, Varela L, Macía F, (2010). El Estudio de la Percepción del Riesgo y Salud Ocupacional: Una Mirada desde los Paradigmas de Riesgo. *Ciencia y Trabajo*. 12 (35), (pp. 243-250).

Yañez, R., Arenas, M. y Ripoli, M. (2010). El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general. Extraído el 05 de marzo del 2013 desde:

<http://www.scielo.org.pe/pdf/liber/v16n2/a09v16n2.pdf>

Anexo A.

Entrevista Sujeto S-1

Contexto de la entrevista: El guarda de seguridad entrevistado pertenece a la empresa de seguridad X de la sede de Cali, Valle del Cauca. La persona se contactó vía telefónica para solicitar su autorización para realizar la entrevista y agendar un horario en el que se pudiera realizar. La entrevista que a continuación se documentó, tuvo lugar en la vivienda del guarda de seguridad en uno de los días en que se encontraba de descanso, es preciso aclarar que la persona manifestó no tener inconveniente en permitirnos realizar la entrevista en el espacio y horario acordados.

En el momento de iniciar la entrevista, el entrevistado se encontraba en la vivienda con su familia (esposa), sin embargo, para llevar a cabo la entrevista nos ubicamos en un lugar de la casa donde se pudiera tener mayor privacidad.

A continuación se documenta la entrevista.

¿Bueno, cuénteme de su trabajo como guarda de seguridad?

Pues yo trabajo en una empresa de seguridad que se llama X, es una de las empresas más conocidas en el país, claro que yo soy de X pero el trabajo de guarda lo presto en otra empresa.

¿Me puede contar más sobre ese tema, de ser de X pero trabajar en otra empresa?

Lo que pasa es que X es una empresa de guardas de seguridad que presta diferentes servicios de vigilancia, entonces lo que se hace es que otras empresas contratan los servicios de seguridad para que los guardas vayan a esas empresas. Es una prestación de servicios.

¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando con X?

Pues más o menos tres años

¿Y durante ese tiempo se ha desempeñado como guarda en esa modalidad?

Sí, pero claro está que en diferentes empresas, uno rota por diferentes empresas siendo guarda, aunque unas personas rotan más que otras, un guarda se puede quedar más tiempo en una organización que otros.

¿Y eso de que depende?

Pues de muchas cosas, por ejemplo del acoplamiento que uno tenga con la empresa en la que es guarda, o que las personas de esa empresa estén contentos con el trabajo de uno allá, del comportamiento de uno con los clientes, cosas así.

¿Cuáles son sus funciones como guarda de seguridad?

Pues donde estoy actualmente, es un Banco, se llama Banco Y, y las funciones que yo realizo allá son el monitoreo del ingreso y salida de los clientes; estoy pendiente de los clientes que llegan a pagar créditos, monitoreando en si toda la instalación del banco, monitoreando las oficinas de los trabajadores de allá.

¿Y le ha tocado realizar otras funciones diferentes a esas?

Pues normalmente esas son las funciones que me han tocado, así como diferente lo único que no hago acá en el banco pero me toco hacer en otra empresa donde estuve fue el monitoreo por cámara de seguridad, pero era porque el lugar era más grande entonces tenía instaladas cámaras para uno estar pendiente, pero pues como en el banco no es muy grande porque es una

oficina ósea allá solo hacen desembolsos y los clientes pagan créditos entonces pues uno realiza la vigilancia dando ronda y pues observando mucho.

¿Y todas esas funciones quien se las asigna?

En X, allá pues nos indican las funciones que realizamos obviamente depende de a qué lugar nos van a mandar, ósea las necesidades de la empresa, pero pues uno antes de ir allá, ya en X nos han indicado las funciones que nos corresponde realizar.

¿A qué personas usted le reporta sobre su trabajo?

A los supervisores de X, ellos constantemente hacen rondas donde uno está trabajando y uno les tiene que reportar las novedades.

¿Cómo así hacen rondas?

Ósea ellos van al lugar donde uno esté ubicado, ósea al banco y pues llenan una serie de papeles sobre el día que se hizo la visita, el horario y lo que uno les reporta, ósea uno le indica al supervisor si hay novedades, si se han presentado inconvenientes o cosas por el estilo, mejor dicho uno le cuenta lo que le ha pasado en el día o en la semana.

¿Y cómo describe usted la relación con los supervisores?

Es buena, igual pues uno no habla constantemente con ellos, cuando ellos van donde uno están, pues uno habla de trabajo, ósea de lo que ha hecho. Así como le comentaba ahorita, una que otra vez uno se pone a hablar de otra cosa que no tenga que ver de trabajo pero pues un ratico porque obvio él también está trabajando y tiene que seguir visitando a mas compañeros. Pero en general es buena, con los supervisores que me ha tocado a mí siempre me la he llevado bien. Igual pues uno en el momento que lo atiende a él tampoco

puedo descuidar mi puesto y ellos entienden eso entonces por eso es que uno tampoco se pone a conversar mucho.

¿Y ahí otras personas a las que usted les reportan sobre su trabajo?

Pues el supervisor es como mi jefe directo, uno a veces habla con otros jefes allá en X pero pues no les reporto, uno sabe que son jefes pues por el cargo que tienen pero como le digo; ósea ellos no mandan sobre mi trabajo, si me entiende, el que me da indicaciones o cosas así es directamente el supervisor.

¿Y cómo describe la relación con esas personas que usted menciona que no les reporta?

Es una relación normal, pues es buena pero es así como con el supervisor que uno no habla constantemente ósea uno al supervisor lo vez mas o menos una vez a la semana, pero con los ellos si es rara la vez porque ellos mantienen es en la sede administrativa y pues uno casi no mantiene, uno a veces se pega la pasadita porque se tiene que hacer alguna diligencia o algo así o cuando me citan a reuniones; como en toda parte hay gente buena gente o ahí otra que no tanto, algunos lo saludan a uno bien, le preguntan a uno como le va, como se siente en el puesto, hay otras que si mucho el saludo ahí entre dientes, pero como le digo no es algo que se presente muy a menudo.

¿Y hay otros espacios en los que usted comparta con esas personas y con los supervisores también?

Pues es todo de trabajo, en reuniones que lo citan a uno, o capacitaciones, o charlas que uno va y se los encuentra, ah y pues cuando hacen cuestiones como recreativas, ósea la fiesta de fin de año, o reunión con la familia, a veces hacen bingos también.

¿Y en esos espacios como describe la relación con ellos?

Pues ahí se presta para charlar más y como relacionarse más, obviamente uno se relaciona mas es con las personas que ya distingue como con la que uno más habla, con otros compañeros y pues casi siempre uno es hablando de las cosas que le toca hacer en la empresa donde uno esta y cuenta pues cacharros que nos han pasado cosas así y pues uno empieza a recochar con esas.

¿Bueno, descríbame sobre la relación con el resto de sus compañeros?

Con otros guardas pasa lo mismo, que uno casi no se ve con ellos, excepto pues cuando como le digo ahí esas reuniones o las fiestas. Claro que ahí puestos de trabajo que requieren más guardas de seguridad ósea empresas que solicitan más de un guarda entonces pues ahí uno habla más con compañeros pero en el caso de la empresa donde estoy ahora pues yo soy el único entonces pues con las personas que uno habla así como más en con los trabajadores del banco. Lo que pasa es que como yo ya llevo tiempito en X pues uno con el tiempo va conociendo la gente entonces pues ahí unos compañeros que ya nos conocemos de hace tiempito entonces ahí hablamos más o pues uno llama a saludar y pues uno se lleva bien con ellos pues porque entre guardas nos entendemos. Y pues también uno conoce algunas personas de la parte administrativa y también llama a saludar y cuando uno va por allá pues lleva cualquier detallito un pastel o cosas así; pues allá son buena gente y lo atienden a uno bien pero pues uno casi siempre se los cruza es cuando uno va allá.

¿Ahora usted menciona que entre guardas se entienden cuando hablan, me podría explicar más?

A bueno no lo que pasa es que pues uno sabe las cosas que tiene que hacer como guarda de seguridad, entonces cuando uno habla con los compañeros pues uno se entiende más y habla con más confianza pues porque la otra persona también hace lo mismo que uno.

¿Y usted comparte con sus compañeros en otros espacios?

Pues muy rara la vez, a si a veces con los compañeros más cercanos con lo que uno conoce hace rato pues uno se toma una cervecita o lo invitan a uno al cumpleaños del hijo que hacen alguna reunión y lo invitan a uno; y pues ya son como otros espacios diferentes a los del trabajo, pero es rara la vez.

¿Bueno, ahora hablamos de la organización donde usted presta el servicio de seguridad, cuénteme de la organización?

Bueno pues es un banco más o menos nuevo, creo que antes funcionaba como una fundación y me parece que fue el año pasado que se convirtió en banco. Es un banco de microcréditos ósea solo presta cantidades pequeñas de plata a microempresarios, ósea personas que tienen su negocito pequeño. Yo trabajo en una de las oficinas de la ciudad de Cali, el banco tiene varias oficinas en todo el país.

¿Y usted como conoció esa información de la organización?

Pues a uno en X le dan información básica de la empresa a la que uno va y pues cuando yo llegue al banco, el jefe de seguridad de allá también pues me dio como una especie de inducción pues porque obvio uno debe conocer donde está trabajando y pues como yo ya llevo tiempito allá pues uno va conociendo más cositas a medida que va pasando el tiempo.

¿Descríbame como es la relación con las personas del banco?

Pues creo que es una excelente relación, yo me siento muy a gusto allá porque son todas muy amables, pues no falta la persona mala carosa que medio saluda pero en general todas las personas son muy amables, igual como es una oficina pues son como aproximadamente 15 personas pero uno se las lleva bien con ellos, desde la cajera hasta el gerente de la oficina son muy formales. A mí me agrada porque es una ambiente bueno de trabajo, cuando ellos salen

por cuestiones de mi trabajo me toca revisar las personas que llevan bolso o maletines y pues ellos ya saben y antes de salir me muestran el bolso sin yo decirle, ósea ahí mucho respeto por el trabajo que yo hago y pues yo también respeto el trabajo de ellos, no me meto en las cosas que ellos hacen excepto pues que ello me pidan alguna ayuda., porque yo casi siempre estoy pendiente es de la entrada de los clientes o dando ronda por la oficina.

¿Y en que otros espacios interactúa usted con ellos?

Pues cuando no hay tanto movimiento le ponen conversa a uno o uno pone conversa entonces ahí uno habla de muchas cosas, incluso pues un día ellos cuando salieron de trabajar fueron a tomarse algo y me invitaron y pues yo me les pegue un rato y pues uno trabaja bien ahí hablando cuando se puede. Hace poquito incluso hicieron la fiesta de fin de año del banco y pues ello decían que embarrada que yo no pudiera ir para molestar un rato por allá y bailar; pero pues como yo no soy del banco pues no podía ir.

¿Y frente a eso de no poder ir, cuál es su percepción?

Pues por un lado es entendible pues porque yo estoy prestando un servicio pero no soy de esa empresa, yo pertenezco a otra y pues pasa lo mismo en X, a las reuniones de allá solo podemos ir nosotros, igual por lo que tengo entendido pues también es por la cuestión del dinero porque pues imagínese cuánta plata no se gasta haciendo eso para todos los trabajadores del banco como para poner a invitar a todos los guardas de las oficinas del banco, uno entiende. Pero pues uno queda como antojado de ir, porque con los compañeros del banco se pasa bueno y pues en ese tipo de actividades pues uno no puede ir y se pierde la oportunidad de compartir con ellos

¿Y ahí personas a las que usted debe reportarle en el banco?

Pues al jefe de seguridad pero pues así muy esporádicamente cuando hay algo así grave pero pues es mas así como de informar que de dar como reporte así

como uno se lo da a los supervisores de X pues porque al fin y al cabo los jefes de uno son los supervisores, aunque uno obviamente respete a las personas del banco y si le solicitan algo a uno y está dentro de lo posible pues uno les colabora, pero pues como tal que uno diga que yo le tenga que dar informes o reportes a alguien de allá no; igual la mayoría de las veces el conducto regular es que el jefe de seguridad se entienda directamente con los jefes de X.

¿Pero usted debe informarle ese tipo de cosas al jefe de seguridad del banco porque está dentro de sus funciones?

Pues lo que pasa es que cuando yo llegue acá el jefe de seguridad que me recibió me dijo que cualquier cosas que necesitara o algo que se requiriera pues me podía comunicar con él, y pues me explicó por ejemplo que en las oficinas del banco pues ahí muchos dispositivos electrónicos que en caso de haber alguna falla o cosas así pues informara al gerente de la oficina o directamente a el pues para darle solución a eso. De todas formas generalmente yo le informo al gerente de oficina y el llama a la principal del banco a informar. Ósea pues porque el gerente de oficina es como la persona que está más cerca y se puede comunicar más fácilmente con él.

¿Y cómo describe su relación con ellos, con el jefe de seguridad y con el gerente de la oficina?

Ambas son personas muy dadas a que uno les hable, son muy formales y agradables, son excelentes personas, eso es muy bueno porque ellos a pesar que uno los vez corriendo con trabajo y todo siempre son formales y si uno los necesita para algo sacan el tiempo para atenderlo a uno y ayudan a dar solución; por ejemplo en un puesto que yo estuve en otra empresa cuando recién empecé en X, yo me le acerque a uno de los jefes de allá y le comente pues de una situación que se estaba presentando con unas cámaras y pues el señor fue todo grosero, pues diciéndome que el que podía hacer que hablara en X haber que hacían, que para que le decía esas cosas si eso no era función de él.

¿Y esa persona era un jefe suyo?

Pues no precisamente, era un jefe de la otra empresa pero pues el inconveniente era en el área que el manejaba por eso le informe a él, pues yo pensé que él iba a informarle a alguna persona de seguridad para ver que se podía hacer pero pues no me esperaba esa respuesta, fue maluco pues porque le hable normal y el me respondió con dos piedras. En la mano no sé si tenía algún inconveniente o por que no era de esa empresa, yo no sé, yo deje eso así con ese señor.

¿Y entonces que pasó el inconveniente que usted le había reportado?

No pues busque directamente a alguien de seguridad e informe, porque pues yo sabía que X no tenía nada que ver con eso porque los equipos eran de esa empresa entonces informe y ellos solucionaron.

¿Y frente a ese tipo de situaciones cuál es su percepción?

Pues uno está expuesto a ese tipo de cosas, pues lo digo por comentarios de otros compañeros que uno escucha pues que a veces sienten como discriminación por no ser de esa empresa sino de otra, o no los tratan igual pero pues eso lo he escuchado muy poco, particularmente ese ha sido como el único inconveniente de ese tipo que he tenido porque en la empresa que estoy actualmente ese tipo de cosas no he visto que pasen o no me han pasado a mí, allá me tratan bien y me respetan. Igual uno tiene claro que uno es un guarda de seguridad de X y que uno solo está prestando un servicio en otras empresas y que hoy está ahí y mañana puede estar en otra empresa pero va a seguir siendo de X.

¿Y ya con los clientes, descríbame como es la relación con ellos?

No eso ya es otro cuento, ahí días en que no hay queja ni inconveniente de nada, pero hay otros días que como que todo mundo quiere pelear, llegan clientes groseros, otros que se creen quien sabe qué y quieren que los atiendas rapidito, a mí me consta que las personas de la caja tratan de atenderlos lo más rápido que se pueda pero pues a veces es complicado porque llega bastantica gente; pero claro que no todo el mundo es así, como le digo ahí de personas a personas; gente educada y calmada, otras personas que manifiestan su disgusto pero de forma respetuosa pero pues no falta la persona altanera y pues uno lleva del bulto porque a uno le toca meterse cuando de pronto están siendo muy groseras, eso uno ve de todo un poquito eso depende del día.

¿Y cómo así que usted lleva del bulto?

Pues a veces porque cuando la gente está muy alterada, uno les dice que se calmen y pues ahí unas personas que se calman y piden disculpas pero otras la cogen es contra uno a insultar y a decir que no me meta; pero pues cuando uno les dice que si no deja la grosería se tiene que retirar entonces ahí ya se van calmando, igual es muy rara la vez que pasa una cuestión de esas, gracias a Dios no me ha tocado llegar al punto pues de llegar a sacar a alguien.

Claro que como le digo no toda la gente es así, la mayoría de la gente es calmada y solo va y hace la diligencia que tenga que hacer, y pues cuando están como desubicadas pues me preguntan a mí o yo les pregunto en que les puedo ayudar y les doy la indicación.

¿Y ya para terminar cuál es su opinión frente a su trabajo de guarda de seguridad como tal?

Pues es un trabajo muy demandante porque usted debe estar todo el tiempo pendiente por que ante cualquier situación debe pues reaccionar y estar pendiente pues porque esa es la labor de uno. A veces es complicadito porque

uno de lunes a sábado de 7 de la mañana a 6 de la tarde de pie pues uno se cansa pero pues uno se va acostumbrando, yo ya llegue tiempo siendo guarda y pues uno ya se acostumbra. Igual no me quejo porque gracias a Dios los horarios que me han tocado en esta empresa son cómodos a comparación de otros compañeros que si les toca turnos pesados; lo complicado es si me llegan a mandar para otra parte con horarios pesados por que toca empezar a acostumbrarse a eso.

¿Por qué dice que toca empezar a acostumbrarse?

Pues porque uno acá no tiene un lugar de trabajo fijo, ósea un puesto, por que pueda que se lleve bastante tiempo en una empresa así como yo pero si de pronto en X hacen movimientos y les da por moverme a otro lugar pues uno tiene que irse para donde lo manden, entonces pues si son horarios de tranocho, o lugares donde le toca chupar sol a uno pues ahí que acostumbrase a eso nuevo y pues también están las personas de donde uno vaya a estar pues porque no todas las personas son iguales entonces empezar a conocer la otra gente, por eso digo que hay que empezar a acostumbrarse.

¿Y actualmente su trabajo como guarda requiere el uso de armas?

Jumm sí, eso es lo otro que le iba a decir, pues por que como todos ahí sus pros y sus contras, porque con el arma uno puede defenderse como con más propiedad en caso tal de algún incidente pero pues también como lo ven con arma eso hasta le tiran a matar antes de que uno reaccione entonces es complicado. De todas formas a uno lo entrenan para eso, para el uso de armas y todo y pues uno tiene que pasar exámenes para poder prestar ese servicio con armas entonces estoy capacitado y pues dado el caso que le toque a uno hacer uso de ella pues toca sí o no, al fin y al cabo ese es el trabajo de uno.

¿Y le ha tocado algún incidente de ese tipo?

Afortunadamente no, pues como le conté lo más complicado que me ha tocado son esos inconvenientes con clientes, que me toca tratar de calmarlos. Uno si ha escuchado cosas que le han pasado a compañeros, por ejemplo así la última que me acuerdo es la de un compañero en una universidad que se entraron no recuerdo a que si fue a robar o a matar a alguien pero el caso fue que lo encañonaron a él y le quitaron el arma; gracias a Dios no se bien que fue lo que paso y pues eso no paso a mayores esa gente se fue pero pues le robaron el arma a mi compañero.

¿Y ante ese tipo de situaciones que les toca hacer a ustedes?

Pues inmediatamente reportar tanto a las personas de la empresa donde uno esta y reportar en X al supervisor y pues poner el denuncia; eso lo ponen a uno en vueltas pues que descargos y todo eso, pues yo no conozco a la persona que le paso sino que me comentaron entonces pues no se en que termino todo eso.

Pero pues por eso como le digo uno tiene que ser precavido con ese tipo de cosas y estar pendiente y ser desconfiado de todo, pero pues ese es el trabajo de uno y hay que hacerlo e la mejor manera posible.

Bueno, pues terminamos la entrevista, muchas gracias por su tiempo y disposición.

Bueno de nada, con mucho gusto.

Anexo B.**Mapa de asociación de ideas S7****Relación con figuras de autoridad de la organización contratante**

Formal	Informal	Relación de Poder	Contexto de Interacción
¿Y quién le dio esa inducción en el banco? y me explico unas cosas y allá una de las personas que capacitación me termino del explicar el resto.		Pues cuando llegue me recibió el jefe de seguridad de allá	y luego me llevo a la sede de capacitación
¿Y en el banco usted le reporta sobre su trabajo a alguien? pues porque es como la persona más directa o más rápido para informar alguna novedad.		Pues que le dijera, ósea como tal mis jefes son los supervisores de X, pero también me toca entenderme con el jefe de seguridad	del banco
¿Me puede			

explicar más ese aspecto? Si pues yo soy de X y pues porque si llega a pasar pues debo comunicar a los supervisores y a él por lo que es el jefe de seguridad del banco.		como tal mis jefes pues son los de allá ósea los supervisores, pero pues como el banco también tiene su jefe de seguridad entonces pues también le reporto a él	y yo trabajo prestando el servicio allá
¿Y esos reportes cada cuanto usted lo hace? Pues si pasa algo anormal o sospechoso uno debe informarle, por ejemplo que si le puedo colaborar un		pero pues así que uno tenga que reportar cosas todos los días pues no, solo a veces pues que el solicita cosas	

momento con la guardia en la entrada de la oficina o cosas así, pero pues de resto solo si llega a pasar cosas fuera de lo común.			
¿Lo de cuidar la entrada de la oficina está dentro de sus funciones? Pues a ver lo que pasa es que las funciones que a mi en X me asignaron es la de guardia en el exterior de la entidad ósea del banco, y todo eso, ósea se mueve dinero, entonces ahí hay un guarda asignado en el control del acceso,		pero si de pronto el jefe de seguridad necesita a esa persona por algún motivo pues me pide el favor por un momento que me encargue de eso;	pero lo que pasa es que en seguida de la sede administrativa hay una oficina donde van los clientes a pagar

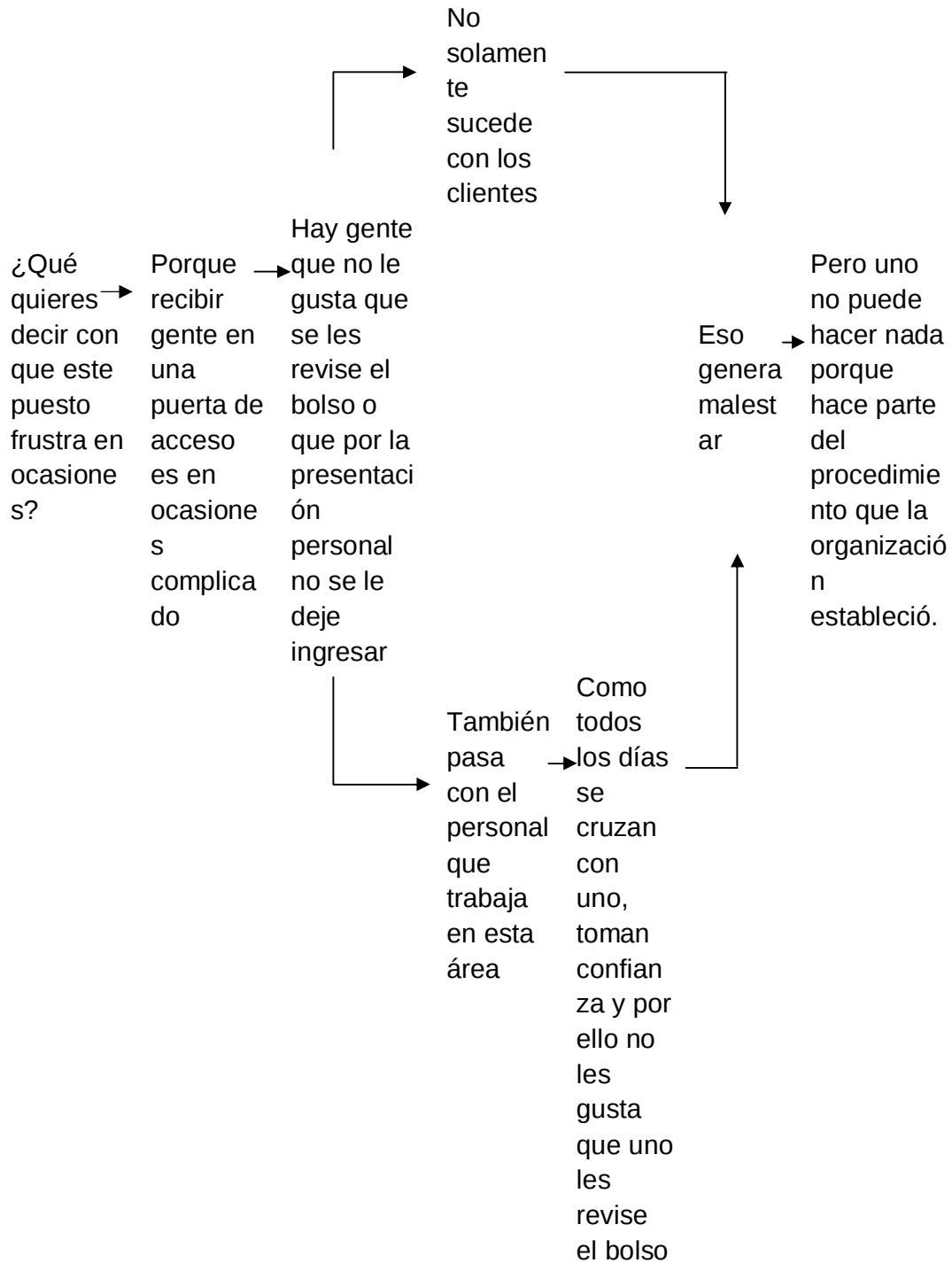
ósea como tal no son mis funciones pero pues uno hace el favor mientras que el otro compañero vuelve.			
¿Cómo describe usted la relación con el jefe de seguridad? Pues es una relación cordial, el es una persona seria pero muy educado y respetuoso, siempre que le habla a uno es con respeto, pues igual no es que uno mantenga hablando con el pero pues uno lo ve cuando llega o cuando se va y es una relación muy cordial.			pues porque el mantiene allá adentro y yo acá afuera
¿Y cuando él le solicita los favores que usted me comentaba? o también cuando uno tiene algo que comunicarle pues uno sube a la oficina de el y pues el lo atiende		Si pues el sale y le solicita a uno los favores	

a uno y todo. Pero pues igual es no es de los que va hasta donde uno a hablarle o a ponerle conversa, es cuando uno lo necesita o el lo necesita a uno.			
¿Y cuál es su opinión frente a eso que me dice que el no es de las personas que lo busca para ponerle conversa? No pues es normal porque yo supongo que el debe mantener con sus ocupaciones y pues igual uno, aunque el puesto de uno se presta para uno ponerse a hablar pero pues igual	uno con los que conversa es con compañeros que están ahí en la entradas de las sede o con algunos trabajadores que van pasando	pero no pues igual si uno necesita decirle algo el lo recibe a uno por eso no hay ningún problema;	

uno no se demora porque pues obvio se tiene que estar pendiente del puesto de uno.			
¿Entonces no hay otros espacios en los que usted interactúe con él?	No pues solo cuando se necesita algo o cuando el sale del edificio que uno lo saluda y pues él le pregunta a uno que como le va o como le esta llendo y ya, igual como le digo él es muy serio pero no serio malacaroso sino serio en el sentido que no es recochero con uno ni con los compañeros; pero pues nada él es muy buena gente con todos acá, uno ve que es buena gente con ellos.		hasta con los trabajadores del banco

Anexo C.

Gráfico 7. Árbol de asociación de ideas sujeto 6
Obstáculos en el normal desarrollo de la actividad laboral





INSTITUTO DE PSICOLOGÍA
Dirección de Programa
Programa Académico de Psicología

ACTA DE SUSTENTACIÓN INFORME
FINAL DE TRABAJO DE GRADO

FECHA DE ELABORACIÓN

DÍA	MES	AÑO
05	03	2013

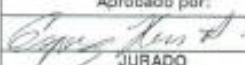
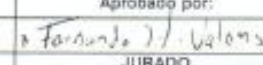
HORA: 9:30 am	
LUGAR: Universidad del Valle edificio 085 salón 4000	
TÍTULO DEL TRABAJO DE GRADO: Relaciones interpersonales en guardas de seguridad tercerizados	
ESTUDIANTES:	
Christian Mauricio Pardo hernandez	CÓDIGO: 0766963
Leidy Milena Valencia Ospina	CÓDIGO: 0654705
Luis Fernando Uribe Canales	CÓDIGO: 0765521
PERIODO ACADÉMICO: I semestre 2013	
DIRECTOR: Fatima Diaz Pambola	
JURADOS: Esperanto Medeiros T. Fernando Valenzuela	
OBSERVACIONES: esperanto Reconoce el cambio de la problemática por reflexiones y lecturas. Un uso inicial de las técnicas de análisis adecuado. Lectura de las recomendaciones de Fernando Valenzuela. Introducción es buena (evitar redundancia) Justificación - ampliar elementos positivos de la tercerización. Resaltar en el final, introduciendo la pregunta de investigación. El problema, contextualizarlo - darle importancia desde la psicología. Resaltar que buscan el testimonio de los trabajadores como elemento importante para la psicología. Objetivos - buscar mejores verbos que den cuenta del para que se va hacer. Hay que catalizar los objetivos. Justificar "la vivencia" de los participantes como fuente primaria. Marco conceptual - ampliar relaciones interpersonales, la vivencia para la construcción de la subjetividad (humanista)	

F-09-04-02
V-01-2011

Elaborado Por: Programa Académico de Psicología
Instituto de Psicología

Alber
11-03-13
10:05 am

EVALUACIÓN:		
A. APROBADO	☐	
B. APROBADO PERO SUJETO A RECOMENDACIONES	☒	
C. APLAZADO PARA NUEVA SUSTENTACIÓN	☐	
D. RECHAZADO	☐	
Para el caso del literal B. El cumplimiento de recomendaciones debe ser presentado ante:		
A. EL DIRECTOR	☒	
LOS JURADOS	☐	
TODOS	☐	
Plazo de entrega: _____		

Aprobado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
		
JURADO	DIRECTOR	JURADO

NOTAS:

1. El plazo máximo para cumplir recomendaciones o para una nueva sustentación es de un (1) mes.
2. El acta debe ser redactada por el director y firmada por este y los jurados en la sesión de sustentación.
3. Los jurados deben devolver los proyectos a los estudiantes; el director conserva una copia del trabajo de grado aprobado.

ESPACIO PARA LLENAR EN EL CASO DE CUMPLIMIENTO DE RECOMENDACIONES		
Las recomendaciones fueron cumplidas el: <u>8 de mayo 2013</u>		
Asignatura: CONTINUACION DE TRABAJO DE GRADO (990001M).		

EN CONSECUENCIA EL TRABAJO DE GRADO QUEDA:		
APROBADO	☒	NO APROBADO ☐

Aprobado por:	Aprobado por:	Aprobado por:
		
JURADO	DIRECTOR	JURADO