

Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

Autores:

Ricardo Sebastián Gonzales Urbano

Mario Fernando Zambrano Jurado

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

San Juan de Pasto

2024

Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

Autores:

Ricardo Sebastián Gonzales Urbano

Mario Fernando Zambrano Jurado

Asesora:

Ps. Esp. Yenny Lorena Jaramillo Zambrano

Jurados:

Ps. Esp. María Cristina Burbano Ocaña

Ps. Mg. Daniel Armando Velasco Melo

Universidad CESMAG

Facultad de Ciencias Sociales y Humanas

Programa de Psicología

San Juan de Pasto

2024

NOTA DE ACEPTACIÓN


Firma presidente del Jurado



Firma del Jurado



Firma del Jurado

San Juan de Pasto, marzo de 2024

NOTA DE EXCLUSIÓN DE RESPONSABILIDAD INTELECTUAL

El pensamiento que se expresa en esta obra es de exclusiva responsabilidad de sus autores y no compromete la ideología de la Universidad CESMAG.

Tabla de contenido

Resumen	6
Introducción	7
Tema de investigación	8
Campo de aplicación.....	8
Línea de investigación	<u>¡Error! Marcador no definido.</u>
Planteamiento del problema	9
Formulación del problema de investigación.	10
Justificación	10
Objetivos	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos	11
Marco de referencia	12
Marco de antecedentes.....	12
Antecedentes internacionales.....	12
Antecedentes nacionales	15
Antecedentes regionales.....	18
Marco contextual	19
Marco teórico – conceptual	20
Satisfacción laboral.....	20
Satisfacción laboral por facetas	21
Carga laboral.....	21
Carga física	22
Carga mental	22

Marco legal	23
Metodología	24
Enfoque cualitativo	25
Método	25
Tipo de estudio.....	26
Unidad de análisis y de trabajo	26
Unidad de análisis.....	26
Unidad de trabajo.....	26
Técnicas e instrumentos de recolección de información.	27
Entrevista semi-estructurada.....	27
Grupo focal	27
Técnicas e instrumentos de análisis de la información.....	28
Categorías deductivas	28
Cronograma.....	29
Presupuesto	32
Elementos éticos y bioéticos	32
Descripción general del método de análisis.....	33
Procesamiento de la información.....	35
Análisis e interpretación de resultados	46
Carga física	47
Carga mental	48
Competencias laborales	51
Condiciones laborales	53
Conclusiones	56
Recomendaciones	58

Referencias	60
Apéndices.....	65

Índice de tablas

Tabla 1. Matriz de categorías deductivas	28
Tabla 2. Cronograma de la investigación	29
Tabla 3. Presupuesto de la investigación	32
Tabla 6. Triangulación de la información	35
Tabla 7. Matriz de categorías inductivas.....	44
Tabla 4. Matriz de vaciado de información – Entrevista semi estructurada	65
Tabla 5. Matriz de vaciado de información – Grupo Focal.....	120

Resumen

La presente investigación denominada “Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023”, fue realizada bajo un paradigma cualitativo, por medio del método histórico hermenéutico, puesto que dejó en claro las múltiples realidades percibidas por la población, al presentar la carga de trabajo como problemática integral entre los colaboradores, la cual puede influir en la satisfacción de los mismos.

Ahora bien, para el proceso de recolección de datos se hizo uso de las técnicas como la entrevista semiestructurada y grupo focal, como fuentes principales para la obtención dicha información y de este modo poder dar cumplimiento a los objetivos planteados.

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación permitió dar a conocer que la carga de trabajo se puede presentar en los guardas de seguridad, tanto a nivel físico como mental, lo cual repercute de manera directa en la percepción de satisfacción de cada uno de ellos, en sus diferentes esferas, personal, familiar y laboral.

Palabras clave: Influencia, carga de trabajo, satisfacción laboral, vigías, paradigma cualitativo

Introducción

En la actualidad, para las organizaciones es de suma importancia destacarse en el mercado de prestación de servicios, por tanto para ellos es crucial contar con estrategias que permitan su distinción entre las demás empresas que ofrecen un servicio similar, razón por la cual, además de contar con una estrategia innovadora es necesario tener a sus servicios el personal idóneo para poder escalar hacia los objetivos propuestos, por dicha razón, hoy en día esa rivalidad entre múltiples organizaciones que se encuentran en el mismo mercado laboral ha tenido como resultado el incremento de la actividad laboral para los colaboradores, pero el decaimiento de las garantías de la salud mental, al parecer por descuido en el mantenimiento, mejora e incluso implementación de este último que es crucial para el crecimiento de las organizaciones; con base en ello, uno de los intereses desde el campo de la psicología ha sido entender como los colaboradores experimentan la satisfacción laboral desde categorías como, las exigencias laborales, el tipo de remuneración, la seguridad física, las capacidades personales que el trabajador pueda encontrar en su labor diaria, entre otros (Montalvo, J. y Piñol, E. 2000); por ello, es de suma importancia abordar algunas de estas categorías desde el cargo de guardia de seguridad de la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, con el fin de conocer si se ven afectadas de alguna manera por la carga de trabajo, desde una óptica amplia y profunda que busque recolectar información sobre percepciones, emociones e interacciones personales en este tipo de poblaciones, lo cual se presume repercute en el rendimiento de los trabajadores y en la satisfacción que perciben frente al cargo que ejecutan; ahora bien, se entiende que la satisfacción laboral es un pilar fundamental para el desarrollo personal y organizacional (Vallejo, D. 2014), por lo cual se fija para la presente investigación como objetivo general comprender la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los guardias de seguridad de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA en la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

Esto se logrará mediante la identificación de las características de carga laboral por medio de una entrevista semi estructurada, la cual permitirá conocer a profundidad la percepción de cada uno de los colaboradores con el fin de recolectar información relevante y como estos experimentan o no características de esta categoría Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006); Una vez aplicada la entrevista semiestructurada se dará paso a la conformación de un grupo focal, el cual permitirá intercambiar pensamientos, sentimientos y/o emociones con el fin de generar constructos colectivos Silveira, D., Colomé, C., Heck, T., Nunes F. & Viero, V.

(2015); los resultados obtenidos en este ejercicio investigativo permitirán ser un punto de partida para mejorar las condiciones laborales.

Tema de investigación

Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto.

Campo de aplicación

El presente estudio se remite al campo organizacional o del trabajo, el cual es definido como un campo de estudio de los procesos mentales, el comportamiento, la cognición y la actitud que se aplica a la interacción humana encontrada en actividades productivas (Mastretta 2006) citado de (Gómez, M. 2018)

De ahí que la investigación se realice desde el campo de la psicología organizacional, puesto que el principal interés que tiene es llegar a identificar las necesidades que presenta la empresa en cuanto a la carga de trabajo y la influencia que tiene esta sobre la satisfacción laboral de los colaboradores, permitiendo crear herramientas dirigidas al crecimiento empresarial por medio de la ejecución efectiva de los procesos vitales de la organización, contribuyendo en la comprensión y mejoramiento de la productividad (Zepeda. 1999) citado de (Gómez, M. 2018)

Esta investigación al encontrarse interesada en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA, se adscribe a la línea de la psicología del trabajo en las organizaciones, de acuerdo al grupo de investigación: perspectivas psicológicas de la universidad CESMAG (2015):

Esta línea se encarga de describir, explicar y predecir el comportamiento del ser humano y sus experiencias en el contexto del trabajo y la organización, desde una perspectiva individual, grupal y organizacional, a su vez resolver problemas concretos que aparecen en estos contextos para mejorar el rendimiento y la productividad, así como potenciar el desarrollo personal y la calidad de vida laboral de los empleados (p.11)

De acuerdo a lo mencionado es importante guiar el presente trabajo bajo esta línea, debido a que el interés principal es llegar a conocer el comportamiento de los colaboradores

dentro de la empresa mencionada anteriormente, partiendo de sus propias creencias, vivencias y opiniones, donde permita dar respuesta al interrogante que se ha planteado en esta investigación la cual pretende comprender la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es un factor determinante en el desarrollo de las empresas, ya que a partir de esto el trabajador experimenta un sentimiento de bienestar interno que a su vez se ve influenciado por aspectos como el reconocimiento verbal, monetario y/o posibilidades de ascenso dentro de la empresa, Robbins y Coulter (citado en Fuentes, 2012), por lo tanto, es importante comprender la relación de ésta con la carga laboral.

Las cargas laborales en los trabajadores de cualquier organización influyen significativamente en la salud física y mental del mismo, dado que estas cargas laborales generan fatiga, estrés, bajo rendimiento laboral, entre otras consecuencias que pueden llegar a afectar el crecimiento de la organización. (Rivera (citado en Meneses, Hernández y Muñoz, 2019) p.10).

Ahora bien la satisfacción laboral puede estar enmarcada en dos vertientes; general o por facetas (Vallejo, 2010), teniendo en cuenta esto, es posible entender que la satisfacción laboral es un tipo de indicador promedio que puede experimentar el colaborador frente a las exigencias de su trabajo; en cuanto a satisfacción laboral por facetas se puede entender que es la satisfacción mayor o menor frente a los aspectos específicos del cargo, en donde se puede encontrar aspectos como el reconocimiento, los beneficios del cargo, las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el clima laboral y las políticas de la empresa.

Por medio de la interacción con personas que se desempeñan como guardias de seguridad se presume que el cargo acarrea consigo ciertas problemáticas referidas a la carga laboral y satisfacción con el trabajo, estos factores pueden ser determinantes en el desempeño del trabajo, puesto que posiblemente se pueden presentar actitudes negativas tales como, cinismo, explosiones emocionales, conductas impulsivas, entre otras.

Por lo tanto, se va a trabajar la satisfacción laboral de los guardias de seguridad de la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, en relación a su carga laboral mediante una entrevista semiestructurada, que recabe los pensamientos, emociones y conductas de los colaboradores, de tal manera que en un futuro estos datos sean un punto clave para mejorar la condición en el

espacio laboral de los guardias de seguridad o de colaboradores de diferentes áreas que tengan condiciones laborales similares y que trasciendan a una insatisfacción hacia el trabajo.

Formulación del problema de investigación.

¿Cuál es la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023?

Justificación

En la actualidad, la salud mental en las organizaciones a pesar de ser un pilar sumamente importante en la constitución, mantenimiento y crecimiento de las organizaciones, se ha visto vulnerada, puesto que se ha descuidado las condiciones de trabajo (oportunidades de crecimiento, buenas relaciones interpersonales y el tipo de remuneración) las cuales están relacionadas con el surgimiento de enfermedades mentales que cada vez ocurren con mayor frecuencia, posicionándose a nivel mundial en el tercer lugar como las enfermedades más perjudiciales a nivel laboral, Hespanhol, M., de Souza, H., Garrido J., & Kawamura E., (2015).

De acuerdo a lo anteriormente mencionado es necesario tener en cuenta lo que menciona, Sotne (como se citó en Gómez 2014). El cual considera que para la ejecución de las acciones que desempeña cada colaborador en su respectivo puesto de trabajo es necesario que él mismo se encuentre satisfecho para poder ejecutar su labor de la mejor manera posible, por tanto, es de suma importancia tener en cuenta factores como la actitud de la persona hacia el puesto de trabajo, a las aspiraciones del individuo y la medida en las que estas se realizan; por otra parte, también se encuentra a Locke (como se citó en Gómez 2014). El cual considera que la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto, es decir que esta respuesta emocional se encuentra guiada por unos procesos y criterios mentales propios del colaborador, que a su vez se relacionan con las características propias del puesto de trabajo. En ese sentido, por medio del presente trabajo investigativo se pretende identificar aspectos como, el tipo de remuneración, los beneficios y las condiciones de trabajo, la supervisión recibida, el clima laboral y políticas de la empresa, las cuales pueden ser determinantes respecto a la carga física y mental de los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA.

De ahí que la relevancia de este proceso investigativo radica en que se proporcionara conocimientos enriquecedores a los partícipes de la investigación, por ende, esta se orientara por una metodología cualitativa, ya que se centra en la lógica interna de la realidad del objeto de análisis (Sandoval, 2002); además se realizara bajo el método histórico hermenéutico el cual busca comprender e interpretar las diversas dinámicas de los individuos y como estos están motivados por factores internos (Bravo, s.f.), lo anterior permitirá identificar situaciones específicas del tipo de trabajo que se ofrece y que pautas se requieren para generar una satisfacción laboral positiva en la mayoría de los colaboradores.

En cuanto al aporte disciplinar, los hallazgos previstos para el presente estudio darán cuenta de la importancia de la satisfacción laboral, entendida como una actitud, ya que a su vez funciona como un pilar fundamental en escenarios organizacionales a nivel de desarrollo humano (salud mental) y como consecuencia de esto, el incremento de la productividad y el avance de la organización, Gómez, M. (2018). Es de esta manera que la presente investigación centra su atención en determinar la influencia que existe entre la carga de trabajo y la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto; ya que estudios relacionados con la carga de trabajo en este tipo de población concluyen que los vigías sufren un nivel de carga mental medio-alto por lo que representan una población en riesgo de sufrir problemas serios de salud mental, Rubio, Diaz & García, (2008).

Objetivos

Objetivo general

Comprender la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

Objetivos específicos

Identificar los tipos de carga laboral a los cuales se encuentran expuestos los guardas de seguridad de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.

Interpretar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los guardas de seguridad en la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.

Analizar la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

Marco de referencia

Marco de antecedentes

En la búsqueda de referentes investigativos que dieran cuenta del estudio de la satisfacción laboral, se hace visible en lo expuesto en el planteamiento del problema, en donde se expresa la necesidad conocer cuál es la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA desde una perspectiva cualitativa que permita identificar desde la individualidad de pensamientos, emociones y conductas, la relación entre la carga laboral y la satisfacción que se genera frente al trabajo.

Antecedentes internacionales

En una investigación denominada evaluación de riesgo psicosocial en el marco del programa de seguridad y salud en el trabajo realizada por Lizeth Nathaly Betancourt Beltrán, Angie Valentina Chasqui Rodríguez y Diego Fernando Rojas Acosta en el año 2022, en esta investigación se realiza el estudio a partir de los riesgos psicosociales a los que se ven expuestos los vigías argumentando que la falta de instrumentos que permitan evaluar la presencia de estímulos nocivos para la salud mental es un factor determinante en el estrés de esta población, al realizar una revisión del documento podemos encontrar aspectos de relevancia para nuestra investigación puesto que salen a relucir aspectos estrechamente relacionados con la satisfacción de los trabajadores entre ellos la relación con los compañeros y jefes, tipo de remuneración además de ello aspectos de carga de trabajo puesto que mencionan que este tipo de trabajo lleva con sí gran cantidad de demandas físicas mentales y emocionales al tener a cargo el cuidado de múltiples personas sin mencionar el escaso reconocimiento por parte de estas

En un estudio denominado incidencia de la carga de trabajo en la satisfacción laboral del personal de la dirección del talento humano de la pontificia universidad católica del ecuador (PUCE), realizado en Quito (Maldonado, 2020). Refieren que el entorno de trabajo de los

individuos tiende a ser excesivo, por lo tanto los colaboradores se enfatizan en cumplir estándares de productividad y calidad, actuando con negligencia frente a su bienestar; esta investigación se realizó por medio de un estudio descriptivo, usando un método de estudio cuantitativo y cualitativo (mixto); por lo cual para el presente estudio se tendrá en cuenta el método cualitativo puesto que este facilita trabajar desde la subjetividad, lo que permite emplear técnicas no estructuradas con el fin de ahondar en la información recolectada. En esta investigación para la evaluación cualitativa se utilizó un cuestionario desarrollado por Maldonado, con el cual se encontró que la mayoría de personas identifican que su trabajo está poco organizado puesto que las funciones y actividades no se encuentran bien estructuradas además identificaron que las cargas de trabajo no están repartidas adecuadamente, debido a que los supervisores no son equitativos en el momento de asignar actividades, estas son asignadas por la rapidez con la que el trabajador desarrolla la tarea.

En un estudio denominado *Environmental factors and job satisfaction: The case of private security guards* desarrollado en School of Criminal Justice, Michigan State University por (Nalla, M. y Cobbina, J. 2017). En donde se realizó una entrevista a profundidad a 19 guardias de seguridad del medio oeste de Estados Unidos, entre los que se encuentran 14 hombres y 5 mujeres, retribuidos monetariamente con 20 dólares por la participación voluntaria en la investigación, a partir de lo cual se preguntó sobre características de satisfacción e insatisfacción en el trabajo, como también si recomendarían a otros trabajar en su profesión, si dejarían el trabajo, entre otras, durante un tiempo de 45 minutos a una hora para la posterior transcripción de la entrevista grabada con miras a su análisis por medio de un enfoque comparativo, lo que resultó en que se pudiera concebir al trabajo de guardia de seguridad como satisfactorio en la medida de interacción con otras personas y la ayuda hacia las mismas lo cual repercutía en sentimientos favorables y actitudes positivas hacia el trabajo, para otros participantes también fue importante la emoción que encontraban a partir de su labor al cambiar de lugar de trabajo, por otra parte la insatisfacción laboral se encuentra relacionada con el aburrimiento en ciertos días laborales, en donde solo caminan alrededor de ocho horas, lo que facilita que empiece a generar sueño en los colaboradores causando poca atención hacia el lugar de trabajo, a pesar de esto, frente a las preguntas sobre si recomendarían su trabajo a otros la respuesta fue favorable, atribuyendo características positivas al puesto de trabajo de guardia de

seguridad que sin embargo podría ser mejorado en situaciones como incremento de salario, entrenamiento, mejores horarios y condiciones laborales.

En cuanto al aporte de este antecedente frente a la actual investigación, se resalta la población estudiada la cual no se encuentra ampliamente abordada desde el campo de la psicología y por otra parte el interés de escogencia hacia la misma, siendo ésta, los horarios de trabajo, los cuales a pesar de no ser referidos por los trabajadores, conservan su trasfondo en el cansancio, aburrimiento que puede generar estar en el sitio de trabajo por un tiempo prolongado y como esto puede afectar la salud física y mental del colaborador (Nalla, M. y Cobbina, J. 2017).

En un estudio llamado satisfacción laboral en Proteguarva Cia Ltda desarrollada en Guayaquil, Ecuador (Pontón, 2014). Este estudio se desarrolló con el objetivo de poder identificar el nivel de satisfacción presente en los guardias de seguridad de la empresa antes mencionada; esta investigación se realizó bajo un enfoque cualitativo, en donde los resultados permitieron evidenciar que existe un gran número de colaboradores los cuales se sienten insatisfechos con su empresa por factores como políticas, administración, relaciones interpersonales, salarios, supervisión y condiciones de trabajo. De esta manera este estudio respalda la presente investigación puesto que se halla una relevancia en cuanto a la inconformidad de los colaboradores respecto a los factores anteriormente mencionados.

En una investigación titulada Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio, desarrollada en la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo en México (Sánchez, Lourdes y García, 2017). En donde se plantea la necesidad de conocer el impacto que tiene en las organizaciones la satisfacción laboral de los colaboradores, lo cual se realizó por medio de un análisis fenomenológico dirigido a identificar experiencias individuales de cada participante, en esta investigación se utilizó un marco interpretativo en donde hizo uso de una entrevista compuesta por 70 ítems, con la cual se recabaron percepciones en cuanto a condiciones y seguridad en el trabajo, comunicación, relaciones interpersonales, clima organizacional y motivación. Para la presente investigación se encontró que dentro de las condiciones de trabajo uno de los aspectos sumamente importantes en cuanto a satisfacción laboral es la carga de trabajo puesto que esta actitud se puede ver influenciada positiva o

negativamente por las tareas que se asigna al colaborador y el tiempo que se plantea para el desarrollo y/o cumplimiento de las mismas.

Antecedentes nacionales

En un estudio denominado Calidad de vida laboral y los factores de rotación en empresas in and out, realizado en la Universidad Cooperativa de Bogotá, Colombia (Brito, Castro, y Sabogal, 2020). Se puede resaltar algunos aspectos que se tornan relevantes para la presente investigación, tales como la satisfacción laboral, la cual es un indicador de calidad de vida de los colaboradores ya que aspectos como: la supervisión, remuneración, horarios, entorno de trabajo, oportunidad de ascenso, entre otros, pueden ser aspectos que influyan positiva o negativamente en la calidad de vida de los trabajadores. Es de resaltar que para esta investigación se implementó un diseño metodológico no experimental de tipo cualitativo y transversal, además para el desarrollo de esta investigación se hizo uso de una matriz sistemática de datos la cual está conformada por 22 columnas, que permiten dar una información completa de las fuentes que fueron consultadas a lo largo de la investigación.

En un estudio titulado Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los servidores del centro de estudios aeronáuticos en la ciudad de Bogotá, Colombia (Naranjo, 2018). Se focalizó el interés por entender la satisfacción del trabajador pero no exclusivamente desde su entorno laboral si no en la satisfacción personal general, de manera que se tenga en cuenta el factor familiar para determinar cuál es el desempeño laboral de forma, que bajo un modelo cualitativo se trata de explicar el fenómeno a través de las percepciones y significados producidos por los 43 participantes a quienes se les aplicó un cuestionario de datos personales y caracterización familiar que profundizaba en datos como estado de salud de la familia, dificultades del cuidado de familiares, situación laboral del núcleo familiar, como también preguntas hacia los sentimientos y percepciones de manera que se genere una visión de la satisfacción personal y en cuanto al desempeño laboral, cómo se usan estrategias de innovación y calidad en el trabajo, datos recabados mediante un formato de Google forms, que pregunta sobre datos personales e informará sobre las características generales de la investigación, esto con miras al posterior desarrollo de una entrevista semiestructurada, la cual se

transcribió a una matriz luego de su ejecución, organizando la información por unidades de análisis, categorías y preguntas, resultados que se centraron en 5 personas quienes eran el sostén económico de su familia y tenían un familiar a su cargo (con cierta discapacidad), como resultados de la investigación se encuentra que hay un impacto generado por parte de los factores familiares hacia la satisfacción de los trabajadores, más específicamente hacia su estado emocional debido a la gran carga de este tipo y de salud, pero también físico, en hábitos de vida, en adquisición de conocimientos de ayuda para su familiar y tratamientos médicos, lo que afecta el desarrollo de tareas; a pesar de esto, ningún participante identifica o reconoce que exista alguna afectación en el desarrollo de su calidad de vida a pesar del diagnóstico médico de su familiar, el cual es equilibrado al pasar del tiempo con una percepción positiva de la situación, lo cual se ve reflejado en que no existan niveles bajos de satisfacción y que por el contrario la situación adversa sirva como unión familiar, en cuanto al desempeño del trabajo esta es descrita como sin cambios, en el orden en que no se afecta el desempeño, aunque si se reporta mayor cansancio, acumulación de carga laboral, ausencia, entre otros. Como aporte a la actual investigación, se puede resaltar el peso que la autora genera hacia el estado de salud del núcleo familiar del trabajador, quien dependiendo de la forma de afrontar y aceptar la situación podrá tener mayores o menores afectaciones en su calidad de vida y satisfacción laboral y muestra además como el factor salud debería ser tenido en cuenta para la asignación de horarios laborales y rotación de turno, al ser el cansancio y la fatiga aspectos reportados por los participantes quienes para hacer frente a estas dos esferas vitales deben contraponer sus estados de desactivación para cumplir con la tarea asignada, observando de esta manera como la familia y el trabajo están estrechamente relacionados y hacen parte de la manera como el trabajador se desempeña en la organización a la que pertenece; además en cuanto a la satisfacción, constructo que se refiere a la subjetividad percibida de una persona frente a una situación, en este caso frente al trabajo los colaboradores no lo consideraban relevante en su desempeño laboral, sin embargo se encuentra que esta satisfacción repercute más bien en el estado de salud y ámbito emocional, lo que termina por incidir en el desempeño.

se encontró un estudio de caso denominado satisfacción laboral de servidores públicos pertenecientes a procesos adjetivos y sustantivos de un Instituto Nacional Descentralizado, desarrollado en la universidad EAFIT de Medellín, Colombia (Peñafiel, 2018). En donde el

objetivo fue identificar el grado de satisfacción de los servidores públicos de los procesos adjetivos y sustantivos en un Instituto Nacional descentralizado; utilizando un método de estudio cualitativo descriptivo de tipo transversal, en donde a través de un estudio de caso se apoya en entrevistas estructuradas aplicadas a 5 servidores del proceso sustantivo y 5 servidores del proceso adjetivos, lo cual brindó datos que permitieron comprender el grado de satisfacción que presentan los servidores públicos en comparación de los dos procesos según la estructura orgánica de un Instituto Nacional Descentralizado; dejando como conclusión que el nivel de satisfacción que presentan los colaboradores en una empresa genera efectos y consecuencias sobre el desarrollo y productividad de la misma, adicional a ello también se presentan cambios en el comportamiento de los colaboradores de acuerdo al grado de satisfacción laboral. Lo anterior, permite a la presente investigación resaltar que la satisfacción laboral al verse infringida puede tener repercusiones negativas a nivel personal u organizacional, permitiendo de esta manera que el desarrollo personal, productividad, eficacia y eficiencia se vean alterados.

En un estudio denominado causas de rotación de los guardias de seguridad en la empresa SEGURATEC LTDA desarrollado en la institución universitaria de Envigado Estrada y Serna, (2014). En donde se buscó identificar por qué existían renuncias masivas en dicha organización; genera relevancia para la presente investigación debido a que uno de los aspectos que incide en la renuncia de los guardias de seguridad, es la ausencia percibida por los colaboradores frente a bienestar laboral, ya que este se encuentra relacionado en la satisfacción de necesidades individuales dentro del contexto organizacional, es decir, que si el individuo no dimensiona como satisfechas sus necesidades básicas esto repercute en su desarrollo integral, afectando de esta manera su calidad de vida y el de su familia, de igual manera la satisfacción, eficacia, eficiencia, efectividad e identificación del empleado con el servicio de la entidad en la cual labora. Esta investigación fue desarrollada bajo un enfoque cualitativo-descriptivo, el cual permitió estudiar la calidad de las actividades, las relaciones, asuntos, medios y materiales dentro de un determinado contexto; además se tomó en cuenta el reporte de encuestas y entrevistas de retiro.

Además se encontró un estudio de caso denominado satisfacción laboral de servidores públicos pertenecientes a procesos adjetivos y sustantivos de un Instituto Nacional Descentralizado, desarrollado en la universidad EAFIT de Medellín, Colombia (Peñafiel, 2018),

en donde el objetivo fue identificar el grado de satisfacción de los servidores públicos de los procesos adjetivos y sustantivos en un Instituto Nacional descentralizado; utilizando un método de estudio cualitativo descriptivo de tipo transversal, en donde a través de un estudio de caso se apoya en entrevistas estructuradas aplicadas a 5 servidores del proceso sustantivo y 5 servidores del proceso adjetivos, lo cual brindó datos que permitieron comprender el grado de satisfacción que presentan los servidores públicos en comparación de los dos procesos según la estructura orgánica de un Instituto Nacional Descentralizado; dejando como conclusión que el nivel de satisfacción que presentan los colaboradores en una empresa genera efectos y consecuencias sobre el desarrollo y productividad de la misma, adicional a ello también se presentan cambios en el comportamiento de los colaboradores de acuerdo al grado de satisfacción laboral. Lo anterior, permite a la presente investigación resaltar que la satisfacción laboral al verse infringida puede tener repercusiones negativas a nivel personal u organizacional, permitiendo de esta manera que el desarrollo personal, productividad, eficacia y eficiencia se vean alterados.

Antecedentes regionales

En un estudio denominado la satisfacción laboral en los trabajadores de la panadería y pastelería Alsacia llevado a cabo en San Juan de Pasto, Colombia (Cabrera y Rivera, 2017) con la cual se buscó comprender la satisfacción laboral de los colaboradores donde se encontró que factores como las relaciones interpersonales, las experiencias que vive el empleado, el contexto donde se encuentra en la organización y la percepción del sitio de trabajo influyen en la satisfacción del sujeto, puesto que es primordial para el desempeño de cada colaborador y de la productividad de la empresa. Lo anterior es relevante para la presente investigación ya que amplía el conocimiento con respecto a satisfacción laboral y que aspectos del trabajo influyen en la misma.

En una investigación denominada “Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral, el estrés ocupacional y la satisfacción laboral en los trabajadores: una revisión sistemática de literatura”, desarrollada en el programa de psicología de la Universidad CESMAG, en la ciudad de San Juan de Pasto, Colombia (2021), se plantea la importancia que adquiere el manejo de las emociones dentro de los contextos laborales, puesto que esto se ve reflejado en la satisfacción laboral y el estrés que los trabajadores experimentan, la discusión de

este documento denota que es crucial el mantener hábitos como el orden, el buen manejo de la información y el cumplimiento del rol laboral, dichos aspectos permiten que los colaboradores se encuentren mentalmente preparados para experimentar todo tipo de cambios corporativos, además les permite adaptarse a nuevos contextos y elevar su desempeño dentro del cargo; lo anterior es sumamente importante para la presente investigación, puesto que los colaboradores que experimentan un sentimiento de bienestar interno (satisfacción laboral), son aquellos que desde el manejo mental de sus emociones, se permiten ser ágiles socialmente, adaptarse a las nuevas exigencias del trabajo y manejar apropiadamente cada una de las actividades que conllevan a sus labores.

Marco contextual

La empresa hoy conocida como VIGIAS DEL GALERAS LTDA, fue fundada hace diez años, inicialmente como una cooperativa bajo el nombre de VALLE DE ATRIZ; con el transcurso del tiempo, a raíz del incremento del personal se ve la necesidad de orientar la empresa de cooperativa a una sociedad por acciones simplificada (SAS), posterior a ello en el año 2013, con aras de expansión se decide reorganizar la empresa a una sociedad limitada (LTDA), la cual ha tenido como misión, satisfacer las necesidades del cliente y cumplir con las expectativas del mismo, desarrollando una labor que permita prevenir cualquier situación con respecto a la seguridad residencial, industrial o personal; en cuanto a la visión se plantea que para el año 2025 la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA, pueda ser reconocida a nivel departamental con la finalidad de extenderse en el mercado y ocupar diversas plazas laborales.

Otro factor que es destacado por el jefe operativo de la empresa, es referido a los valores que se promueven en la entidad, siendo estos la honestidad, la responsabilidad y la integralidad que se fomentan día a día en los 20 trabajadores operativos que laboran bajo el cargo de guardia de seguridad, quienes se encuentran en un rango de edad de 20 a 40 años, y en su mayoría se ubican en el estrato uno y dos, los valores también se fomentan en los trabajadores con cargo de gerente y encargado de las operaciones.

Para la actual investigación es importante conocer los horarios en los cuales se desenvuelve la empresa, de modo que se encontró que la labor del guardia de seguridad se desarrolla por medio de un turno rotativo, en el que se trabaja 6 días con una intensidad horaria

de 12 horas diurnas, se descansa un día y se retoma el trabajo por 4 días en los que la jornada es nocturna y tiene una duración de 12 horas igualmente, al finalizar estos cuatro días se tienen 2 días libres o de descanso con el fin de comenzar el ciclo diurno nuevamente; también está la modalidad de trabajo diurno en el que se trabaja de lunes a sábado 10 horas diarias y se descansa el domingo, retomando la siguiente semana en el mismo horario, situación reconocida tanto por el contratante como por el colaborador.

De igual manera, es importante tener en cuenta que el personal al momento de ser contratado es sometido a un proceso de indagación mediante una entrevista y una visita domiciliaria (de ser necesario), en donde se recaban aspectos tales como el carácter, la paciencia, el carisma, la atención al cliente, la buena actitud, la disposición, la tolerancia, el respeto, el trato con las personas, todo esto y demás con el fin de verificar que la persona sea idónea para el cargo.

Marco teórico – conceptual

Satisfacción laboral

Este concepto surge a partir del entendimiento de las actitudes, las cuales son definidas como “Evaluaciones globales, relativamente estables que las personas hacen sobre otras personas, ideas o cosas que, técnicamente reciben la denominación de objetos de actitud” (Briñol, P. Falces, C. y Becerra, A. 2007, p. 459), dicho de otra manera, la actitud hace referencia al grado de positividad o negatividad con el que una persona juzga algún aspecto de su realidad, con la posibilidad de que estos aspectos puedan ser muy concretos tales como una marca de un celular, o abstractos como el aborto, o la democracia.

A partir del anterior contexto se ha identificado, de acuerdo a Muchinsky, Locke y Robbins (como se citó en Valbuena y Álvarez, 2015), en el contexto organizacional tres actitudes desarrolladas, siendo la primera de ellas la satisfacción laboral, la cual se refiere a un estado emocional resultante de la experiencia y la evaluación del sujeto sobre su actividad laboral, por otro lado, Robbins (como se citó en Ansa y Acosta, 2008), expone que la satisfacción del trabajo es la actitud general que un individuo tiene hacia su empleo, es también entendida como la predisposición que los colaboradores tienen hacia la actividad laboral y esta es percibida a

través de la evaluación de la remuneración, el tipo de actividad ejecutada, los compañeros de trabajo, las condiciones físicas, entre otros.

Una especificación de este término es la de Blum & Naylor (1982 citado de Vallejo, D. 2014), quienes mencionan que la satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que los trabajadores sostienen en relación a su salario, el nivel de supervisión, el grado de reconocimiento sobre la labor que desempeña, la oportunidad de ascenso al interior de la empresa, así como condiciones de edad, salud, relaciones familiares y de recreación, o también actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales.

Satisfacción laboral por facetas

Según Fernández (como se citó en Arcos, 2015). Existen varios factores que influyen en la satisfacción del trabajador, dentro de las cuales se encuentran las condiciones físicas del lugar de trabajo donde se destaca aspectos como iluminación, nivel de ruido, espacio de trabajo, orden y limpieza; otro de los factores a destacar es la seguridad y estabilidad que ofrece la empresa para sus colaboradores, además del clima laboral donde las relaciones que se manejan con los compañeros de trabajo de la misma dependencia o de diferentes unidades, otro aspecto importante es el tipo de supervisión recibida, de remuneración y la posibilidad de desarrollo personal y profesional que ofrece la empresa mediante políticas justas y efectivas de capacitación y de promoción

Carga laboral

Es definida como el conjunto de requisitos de tipo psicológico y físico a los cuales el trabajador debe someterse a lo largo de su jornada laboral, refiriéndose con esto al grupo de tareas que es asignada a un elemento de la cadena productiva, sin que esto afecte el desarrollo de las operaciones, esta carga es comprendida mediante análisis cualitativos que son lo suficientemente flexibles para considerar cualquier variable relevante según las necesidades del personal, siendo una de ellas el Auto punteo del Trabajo, en el cual el trabajador responde en un formulario previamente elaborado, la secuencia, hora de iniciación y de finalización de las tareas de las cuales se encuentra a cargo en su jornada laboral, permitiendo establecer los tiempos de diferentes tareas (Gómez, M., Hincapié, M. y Salazar, L. 2013).

Carga física

Hace referencia al consumo de energía física, dentro de esta se encuentra los esfuerzos físicos, las posturas y la manipulación de cargas que a su vez se pueden ver afectados por el sexo, edad, actividad deportiva, enfermedades, alimentación, constitución física, evaluación cardiovascular (Gómez, M., Hincapié, M. y Salazar, L. 2013).

Carga mental

Se refiere a la cantidad de información que se recibe, la complejidad de la respuesta que se exige, el tiempo requerido para responder y las capacidades individuales, por último, está el esfuerzo que el trabajador realiza para valorar consecuencias sobre la salud y la eficacia de las actividades que realiza (Gómez, M., Hincapié, M. y Salazar, L. 2013). Para esta investigación una de las condiciones laborales más destacadas en el trabajo de guardia de seguridad, es el referido a la extensión de la jornada que implica ejercer este cargo, por lo cual se ve necesario especificar los horarios laborales.

Horarios laborales

Se engloban dentro de las expresiones dispuestas por la organización internacional del trabajo (OIT) citado de (Martínez, O. 2013), el trabajo nocturno que se refiere a todo trabajo que se realice por un periodo consecutivo de al menos siete horas y que se desarrolle en el periodo de tiempo entre las 12 de la noche y las 5 de la mañana, lo que hace que el trabajador nocturno sea todo colaborador que recibe salario en remuneración a la realización de horas de trabajo según lo dictaminado por una autoridad competente. Por otra parte, se debe especificar el llamado trabajo por turnos, el cual es un método por el cual un equipo de colaboradores que tienen el mismo cargo trabaja en cierto tiempo, de tal manera que el siguiente turno precedido por otro grupo mantenga la continuidad de la actividad laboral durante el mayor tiempo posible.

El tipo de trabajo nocturno se reconoce como un factor de afectación hacia la calidad de vida laboral y la vida extra laboral debido al tiempo de trabajo empleado y la distribución del mismo, ya que se repercute con esta disposición de horarios a la salud física y psicológica de los colaboradores, debido a una perturbación del ritmo diurno del organismo del ser humano (Martínez, O. 2013), evidenciándose desde este ámbito perturbación del sistema digestivo, trastornos nerviosos, fatiga, irritabilidad, por nombrar algunos, como también efectos sobre las actividades sociales que se organizan de manera diurna, generando conflictos sociales, familiares y comunitarios, encontrando dificultades para organizar la vida familiar, es decir horarios de comida, tareas domésticas, distracción, actividades de entretenimiento y de formación, existe además un efecto sobre las relaciones de pareja y familiar, que incluye la vida sexual, la interacción con hijos y demás parientes, así como es de prevalencia en este tipo de trabajadores la cancelación recurrente de eventos sociales, deportivos, culturales, recreativos, etc.

Por lo anterior es importante conocer cuáles son los efectos físicos causados por el trabajo nocturno del colaborador, entre los que se encuentran modificación de temperatura, frecuencia cardiaca, secreción renal y endocrina, puede provocar síntoma de fatiga crónica, síndrome de estrés (incluso crónico), trastornos digestivos y de alteraciones del sueño, reducción de la capacidad inmunológica general y actuación negativa sobre la esperanza de vida (envejecimiento prematuro). Martínez (2013) refiere que los efectos psicosociales, se pueden destacar, la reducción de la capacidad cognitiva de vigilancia y control, efectos negativos sobre las relaciones familiares, repercusión sobre la salud de otros miembros de la familia, efectos negativos sobre la vida social debido a la dificultad existente por la falta de coincidencia entre los horarios en que se desarrollan actividades y el tiempo de descanso del trabajador, lo que conlleva cierto aislamiento, también se puede generar pérdida de estímulo por el desarrollo del trabajo, sensación de tristeza, trastorno de la memoria.

Marco legal

En primera instancia se abordará el marco legal desde lo estipulado en la constitución política de Colombia (1991), acerca del derecho al trabajo, especificado en el artículo 25 en el cual el trabajo es considerado un derecho y una obligación que será resguardado bajo el estado

para que se realice en condiciones dignas y justas, además, se habla de los principios fundamentales para los trabajadores, estos principios se encuentran en el artículo número 53 de la constitución política (1991) y se hace referencia a ellos en términos de igualdad de oportunidades, de remuneraciones, también en términos de cantidad y calidad de trabajo, la estabilidad de la actividad laboral, el derecho a capacitación, descanso, protección para la mujer y para la seguridad social.

En cuanto al cargo de guardias de seguridad se encuentra que esta actividad laboral está dispuesta bajo la ley 1920 de 2018 en la cual se dictan disposiciones sobre las cooperativas especializadas en vigilancia y seguridad privada, y esta ley se redacta con la finalidad de que los trabajadores afiliados a estas cooperativas que prestan el servicio operativo de vigilancia y seguridad privada puedan brindar este servicio en las mejores condiciones, en donde el artículo número dos hace referencia al deber de los trabajadores de registrar y valorar sus aptitudes psicofísicas de manera periódica siendo parte de los requisitos para la licencia (artículo 4), entre los cuales se encuentra licencia de funcionamiento, copia de régimen del trabajo, previsión, seguridad social y compensaciones, junto con el seguro de vida anual que ampare al trabajador en sus actividades, por otro lado, existirán incentivos para aquellas cooperativas que vinculen mujeres a su empresa, personas mayores o en condición de discapacidad (artículo 6), cumpliendo de esta manera con lo estipulado anteriormente sobre el artículo 54 de la constitución política.

En cuanto a la jornada laboral se hace visible que puede existir un acuerdo entre el empleador y el empleado, en el cual con la constancia por escrito y con la firma de ambas partes se podrá acordar una jornada diaria de doce horas, sin que esta exceda las 60 horas semanales y el descanso pertinente en la normativa laboral vigente (artículo 7) y teniendo en cuenta que se aplicara la remuneración de la jornada de trabajo complementaria, domingos, festivos y descansos compensatorios (Ley 1920 de 2018).

Metodología

El desarrollo metodológico del presente trabajo investigativo está basado bajo el enfoque cualitativo, en el cual se hace uso del método histórico hermenéutico, en relación a ello, a continuación, se realiza una descripción de cada uno.

Enfoque cualitativo

El actual estudio se encuentra direccionado desde el enfoque cualitativo ya que su interés está dado en identificar la realidad social de la población la cual sirve como objeto de estudio, para de esta manera poder describir, comprender e interpretar los fenómenos mediante la exploración desde la perspectiva de cada uno de los participantes en un ambiente natural; es decir, intenta centrarse en la lógica interna de la realidad objeto de análisis, además, trata de comprender a las personas bajo sus propios marcos de referencia, busca ser abierta, humanista y rigurosa (Sandoval. C. 2002), es por ello que para comprender la influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2021, se intentara ahondar en un componente afectivo, cognitivo y conductual, de manera directa, individual y entendible, a través del auto reporte de la persona dueña de estas actitudes, es decir que se hará uso del estudio de la realidad epistémica, la cual es una corriente cualitativa que necesita para su existencia un sujeto con capacidad de cognición, inmerso en relaciones sociales e influido por la cultura, lo que concuerda con la visión de la actual investigación y con el enfoque cualitativo al entender la realidad de esta manera, por otra parte, el enfoque cualitativo invita a que el conocimiento de interés sea encontrado por medio de la subjetividad e intersubjetividad necesarias para que los valores de los investigadores y los investigados fluyan para conocer las realidades humanas (Sandoval. C. 2002)

Método

La investigación se realiza bajo el método histórico hermenéutico, el cual busca comprender e interpretar como la acción humana está motivada por factores internos e intenta entenderlos mediante procesos no sistematizados; otros de sus propósitos están referidos a comunicar, traducir e interpretar los mensajes y significados no evidentes de los textos, no pretende controlar variables ni observar fenómenos en un entorno artificial, más bien se intenta comprender a los individuos en un contexto en donde las conexiones estén dadas con la vida cultural y social, presentando de esta manera una visión del mundo holística y con posibles interpretaciones (Bravo, s.f.). En ese orden de ideas, este método permitirá comprender la influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en

el año 2023, puesto que se dejará en claro las múltiples realidades percibidas por la población, al presentarse una necesidad o problemática integral entre los colaboradores que repercute en la satisfacción laboral.

Tipo de estudio

Desde el tipo de estudio fenomenológico se pretende indagar la óptica de los participantes la cual acarrea una exploración, descripción y comprensión de aquello que ciertos individuos sostienen a través de sus experiencias en relación a un fenómeno, de modo que se trabaja directamente con los relatos de los participantes y las vivencias encontrando las semejanzas que se comparten entre las distintas vivencias, procurando descubrir el significado de un fenómeno en un contexto específico de manera individual y colectiva, este permitirá que la investigación se base tanto en las perspectivas de la población foco y los investigadores, estructurando la misma desde una definición del tema de investigación, interpretando las categorías encontradas dentro del mismo y elaborando resultados que permitan un desarrollo disciplinar y organizacional (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. 2006).

Unidad de análisis y de trabajo

Unidad de análisis

Para la presente investigación se tomará como unidad de análisis los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto, quien actualmente presta sus servicios en la calle 19 N° 26-51.

Unidad de trabajo

La investigación tomará como unidad de trabajo diez (10) de veintiún (21), colaboradores los cuales se encuentran vinculados laboralmente a la empresa, bajo el cargo de vigilantes, mediante la participación voluntaria; es de aclarar que para la presente investigación se tendrá en cuenta el muestreo aleatorio simple, puesto que por medio de este se podrá realizar la selección de una manera rápida y eficaz que facilite la selección de dicho grupo de trabajo (Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. 2016). También se tendrá en cuenta unas condiciones, físicas,

ambientales y emocionales que faciliten la recolección de información; además este grupo etario se tomará como unidad de trabajo puesto que las investigaciones cualitativas se desarrollan con un grupo pequeño de análisis (Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. 2006); con el fin de centrarse directamente en los factores que intervienen en la población; de igual manera, a medida que el estudio presenta avances se pueden realizar modificaciones a las unidades de análisis iniciales, debido a que este tipo de investigación es flexible al desarrollo del estudio.

Técnicas e instrumentos de recolección de información.

Debido a que el presente proyecto de investigación sigue una línea cualitativa y se desarrolla bajo un estudio fenomenológico que investiga la realidad subjetiva de los trabajadores a través de la recolección de antecedentes en la cual se concibe necesaria una visión amplia sobre la problemática, alejada de herramientas de tipo cuantitativo, las cuales pueden dejar por fuera cierto tipo de variables necesarias para entender la realidad a la que el equipo investigador se está aproximando; es por esta razón que en la presente investigación a desarrollar en la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA, se usaran técnicas de recolección de información las cuales permitirán obtener y transformar información útil para la identificación de necesidades y solución de problemáticas en cuanto a la relación entre carga de trabajo y satisfacción laboral. Para ello se hará uso de las siguientes técnicas de recolección de información.

Entrevista semi-estructurada

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006), se puede definir como una reunión para conversar, intercambiar información y por medio de la cual se construye conjuntamente significados alrededor de un tema, esta técnica utiliza el instrumento guion de preguntas que se usa como guía de asuntos, temas a abordar o interrogantes los cuales pueden ser modificados de considerarse necesario para la investigación y para la recolección de información; además el grupo investigador desarrollara un espacio para desarrollar una técnica denominada grupo focal.

Grupo focal

la cual es un proceso dinámico en el que los participantes intercambian ideas, de forma que sus opiniones pueden ser confirmadas o contestadas por otros participantes, generando de

esta manera construcciones colectivas, Silveira, D., Colomé, C., Heck, T., Nunes F. & Viero, V. (2015).

De este modo se pretende obtener un amplio contenido sobre la temática a abordar el cual será relatado por los participantes, quienes tendrán el conocimiento de estar siendo grabados para la posterior transcripción y análisis de la información, en su ambiente natural, considerando en parte al propio investigador como el instrumento de recolección quien según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) debe ser sensible, abierto y genuino, sin perder de vista su punto de vista externo, tomando de los relatos o información una postura reflexiva y minimizando la inducción de respuestas, la respuesta abierta y sin juicios ante las descripciones de los participantes, manteniendo su papel en términos de investigador y no de terapeuta acercándose a la unidad de análisis para encontrar la mayor información posible.

Técnicas e instrumentos de análisis de la información

Con el fin de analizar la información recolectada de la aplicación de los instrumentos se utilizarán las siguientes matrices de categorización: matriz de vaciado de información en donde se ubicarán posteriormente los datos recolectados por medio de las herramientas mencionadas con anterioridad (Elizondo, 2002); además se hará uso de una matriz de triangulación de información, la cual permitirá asociar los diferentes datos recolectados, reconociendo de esta manera las diferentes posturas frente al fenómeno y permitiendo de esta manera relacionar de manera objetiva la información (Vallejo & Finol de franco, 2009), y por último la matriz de categorías inductivas la cual contemplará la información recabada (Universidad Javeriana, 2018).

Categorías deductivas

Tabla 1. Matriz de categorías deductivas

Macro categoría	Categorías	Sub categoría	Fuentes
-----------------	------------	---------------	---------

Parámetros ideas de investigación	[Bar chart showing activity in July 2022]																	
Consolidación asesorías	[Bar chart showing activity in July 2022]																	
Acercamiento a la unidad de trabajo	[Bar chart showing activity in October 2022, November 2022, and January 2023]																	
Primera entrega	[Bar chart showing activity in February 2023]																	
sustentación a jurados	[Bar chart showing activity in March 2023]																	
Realización de instrumentos de recolección de información	[Bar chart showing activity in March 2023]																	
Codificación de la información	[Bar chart showing activity in March 2023]																	
Análisis y creación de resultados	[Bar chart showing activity in March 2023]																	

Fases de investigación	II semestre 2022						I semestre 2023					II semestre 2023							
	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
	u	u	g	e	c	o	i	n	e	a	b	a	u	u	g	e	c	o	i
	n	l	o	p	t	v	c	e	b	r	r	y	n	l	o	p	t	v	c
Parámetro s ideas de investigación																			
Consolidación asesorías																			

Presupuesto

Tabla 3. Presupuesto de la investigación

Elemento de uso	Valor
Transporte para visitas a la empresa	\$60.000
Contacto por vía telefónica	\$10.000
Impresiones peticiones a la empresa	\$3.000
Total	\$ 73.000

Elementos éticos y bioéticos

Todo el proceso de investigación se llevará a cabo teniendo en cuenta el lineamiento para el ejercicio de psicología, el código deontológico, estipulado bajo la ley 1090 de 2006, consignado por el Colegio Colombiano de Psicólogos (2009) y se tendrá en cuenta de forma primaria la confidencialidad, ya que según este los datos obtenidos por medio del ejercicio de la profesión se revelaran solo con el consentimiento de la persona o el representante legal de la misma, y deberán informar a sus usuarios o en este caso participantes cuáles son las limitaciones presentes dentro de la confidencialidad.

Por otra parte, también se lineará la investigación en pro del bienestar de los usuarios, respetando la integridad y protegiendo a las personas, de manera que los compromisos entablados con las personas deberán ser claros de manera que los usuarios se encuentren a tanto del propósito investigativo, así como reconocerán que son libres de participar o no en la misma (Colegio Colombiano de Psicólogos 2009).

Se hará referencia por otra parte al adecuado desarrollo del ejercicio investigativo en el cual se asegura que el psicólogo investigador es responsable del tema de estudio, de la metodología de la investigación, y de los materiales que se emplean en la misma, como también serán responsables de sus conclusiones y resultados, la divulgación de estos y las pautas que se redactarán de modo que se utilicen correctamente (Colegio Colombiano de Psicólogos 2009).

Además, se debe tener en cuenta que a raíz de la emergencia sanitaria causado por COVID-19, el desarrollo de la presente investigación al ser realizada mediante una interacción directa con la población objeto de estudio, ésta se realizará bajo los lineamientos, orientaciones y protocolos vigentes de bioseguridad estipulados por el Ministerio de Salud de Colombia; en los cuales se estipula el uso el constante de lavado de manos, el uso de gel antibacterial, el uso permanente de tapabocas y el distanciamiento social, para prevención de contagio por COVID-19 (MINSAL,2020).

Descripción general del método de análisis

Una vez concluida la fase de elaboración y aprobación de los instrumentos de recolección de información (entrevista semiestructurada y grupo focal) se procedió a dar cumplimiento al procedimiento establecido para el trabajo de campo para lo cual se puso en conocimiento al señor Jhon Jairo Morales supervisor de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA con el fin de informar a los vigías a cerca del proceso que se llevaría a cabo, para cada una de las técnicas de recolección de información se utilizó una aplicación de grabación de voz con el fin de facilitar el almacenamiento de los datos suministrados por los participantes de una manera más sencilla y cómoda ya que teniendo en cuenta lo que nos menciona Tejado (2021) la grabación aporta indudables beneficios al investigador, en términos de seguridad y de calidad, por cuanto elimina posibles sesgos de los instrumentos aplicados y permite que el aprendizaje con fines investigativos tenga un adecuado análisis e interpretación, por consiguiente es necesario recurrir a herramientas de análisis de información para dicha interpretación, puesto que en una investigación cualitativa los datos expresados por los sujetos son extensos y diversos. A raíz de que las características de los datos recolectados en esta investigación van a ser manipulados con el fin de hacer un análisis minucioso de los mismos se ve necesario el uso de una matriz de análisis de información en la cual se busca sistematizar la información recolectada

por medio de las entrevistas en datos mucho más concretos que permitan más adelante realizar el respectivo análisis para ello en la matriz contemplara la recepción, transcripción y organización de la información de cada pregunta planteada en las técnicas (Spradley, 1980, citado por Rodríguez, Lorenzo y Herrera 2005).

Con el fin de dar cumplimiento al tercer objetivo de la investigación, se elaboran las proposiciones, las cuales buscan encontrar una relación entre los dos instrumentos aplicados y de esta manera representar un componente real, el cual se utiliza para validar y regir la forma en la que se ordenan los datos y la forma en la que se enuncia la información sobre el fenómeno estudiado (Cardenas, 2016).

Es de suma importancia tener en cuenta que cada proposición tiene un color distintivo, con el fin de que lleven un orden cromático y el lector pueda diferenciar y agrupar al momento de observarlas, esta técnica es denominada subrayado (Morocho, 2016).

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe resaltar que al ser una investigación cualitativa con dos instrumentos distintos se ve necesario el uso de un segundo método de análisis con el fin de poder contrastar las proposiciones obtenidas por medio de la entrevista semiestructurada y el grupo focal consolidando, así un análisis de puntos fuertes y puntos débiles entre ambos que permita verificar la validez y la fiabilidad de la información Aguilar y Barroso (2015), mencionan que mediante la triangulación de la información, se percibe una mayor comprensión de la realidad estudiada, puesto que combinar diferentes modos de abordar un mismo fenómeno permite llegar a conclusiones más rigurosas y profundas sobre él.

Finalmente, las proposiciones encontradas en la técnica de triangulación de información, serán complementadas con la teoría y la posición de los investigadores, posibilitando la formulación de resultados, conclusiones y recomendaciones de la investigación presente.

Procesamiento de la información

Tabla 6. Triangulación de la información

Triangulación de la información			
Cat ego ría	Carga de trabajo	Satisfacción laboral	
	Proposiciones instrumento 1	Proposiciones instrumento 2	Proposiciones agrupadas
	<p>Todos los participantes entienden que la carga de trabajo está relacionada con el exceso de actividades laborales, de horas extras y funciones fuera del cargo (acarrear pertenencias de habitantes).</p> <p>La totalidad de los participantes refirieron que las actividades que ejecutan como guardas de seguridad son, atención al cliente, monitoreo de cámaras de seguridad, atención a citófonos, control interno de instalaciones, vehículos y convivencia.</p>	<p>La mayoría de los participantes relacionaron las capacidades personales con la capacidad de estar disponible en cualquier momento para ocupar el cargo de guarda de seguridad.</p> <p>Un participante manifestó que las capacidades personales están más ligadas a la salud física.</p> <p>Algunos participantes concuerdan que las capacidades más relevantes para desempeñar el cargo de vigía, son la seguridad, la responsabilidad y el respeto.</p>	<p>Los participantes afirmaron que ante las cargas de trabajo se resignar y posteriormente tienden a desmotivarse.</p> <p>Los participantes mencionaron que, durante la ejecución de sus labores de vigías, presentaban desgaste mental por la cantidad de información que reciben.</p>

Todos los participantes refieren que a pesar de que los puestos son diferentes, las actividades se distribuyen de manera equitativa con el fin de alivianar las cargas de trabajo entre los compañeros de turno.

La mayoría de los participantes consideran que estar caminando constantemente, fijar malas posturas (estando de pie y/o sentado), junto con abrir y cerrar puertas, son las actividades más desgastantes a nivel físico.

La minoría de los participantes expresaron que el desgaste era el normal de cualquier actividad laboral.

La mayoría de los participantes refirieron tener repercusiones a nivel corporal, como, dolor de cabeza, de espalda, de rodillas, de pies y, además, molestia en los ojos, a causa de las actividades que desarrollan como guardas de seguridad.

De igual manera algunos de los participantes aseguran que la capacidad más relevante para desempeñar el cargo de guarda de seguridad de una manera óptima es la precaución.

Dos de los participantes mencionan que ante la asignación de una nueva actividad dentro del trabajo ellos improvisan.

Algunos de los participantes aseguran que, ante la asignación de una nueva actividad laboral, el resignarse es una manera de afrontar esa situación.

Algunos de los otros participantes afirman que, ante la asignación de una nueva actividad laboral, ellos se terminan desanimando y desmotivando.

Algunos de los participantes mencionan que la relación que sostienen entre compañeros es como de una familia y se apoyan en todo.

Los participantes afirmaron que la comunicación es efectiva entre compañeros, lo cual les permite distribuirse las actividades de manera equitativa.

Los participantes aseguran que, el mantener malas posturas durante su trabajo incrementa las molestias corporales (dolor espalda, piernas y cabeza).

Algunos de los participantes mencionaron que sus capacidades físicas, les ha permitido ejecutar normalmente sus actividades laborales.

Los participantes refirieron que el horario laboral nocturno, es más

La minoría de los participantes mencionaron no tener repercusiones físicas que influyan negativamente en desarrollar sus actividades laborales.

Todos los participantes afirman que hasta el momento no han presentado esfuerzo físico alguno, que les haya impedido continuar con el correcto desarrollo de sus labores como guardas de seguridad

La minoría de los participantes manifestaron no haber experimentado repercusiones físicas por las posturas durante la jornada laboral.

La mayoría de los participantes refirieron que el mantener ciertas posturas durante su jornada laboral si les afectaba físicamente, la espalda, las piernas y/o cabeza.

Uno de los participantes manifestó que la jornada laboral nocturna, puede llegar a dejar repercusiones físicas en él.

La mitad de los participantes afirman que la comunicación es un aspecto muy importante que tienen en cuenta puesto que les permite relacionarse entre ellos.

Un participante destaca la confianza como algo fundamental para el trabajo en equipo en su labor como vigía.

Algunos participantes resaltaron la comunicación como elemento esencial para generar unidad y disposición para aprender en el trabajo en equipo.

Algunos de los participantes mencionaron que la confianza entre compañeros es primordial para poder percibir un mejor apoyo.

Algunos de los participantes refirieron que las relaciones que mantienen entre compañeros y jefe son buenas y/o amenas, lo cual les permite comunicarse mejor y percibir un buen apoyo.

perjudicial a nivel físico y mental en relación al diurno.

Algunos de los participantes mencionaron que en algunos puestos de trabajo es necesario implementar refuerzos en cuanto a colaboradores.

Algunos de los participantes manifestaron que el relacionarse con los residentes y atender sus requerimientos, les implica cierto desgaste mental.

Los participantes afirmaron que los problemas personales y/o familiares, repercuten directamente con el rendimiento en su trabajo.

Algunos de los participantes mencionaron que su estabilidad

La mayoría de los participantes mencionan que es necesario la implementación de más recursos materiales como puertas eléctricas y sillas ergonómicas.

Uno de los participantes mencionó que sería conveniente el apoyo en algunos puestos de trabajo, con recursos humanos, como vigías de refuerzo.

Algunos de los participantes refirieron que entendían el desgaste mental como todas las acciones que implican el trato con los residentes y sus requerimientos.

Algunos de los participantes asociaron el desgaste mental como la gran cantidad de información (consignas), que se les puede presentar en su jornada laboral.

Dos de los participantes asociaron la carga mental a las jornadas nocturnas de trabajo,

Uno de los participantes menciona que el espacio físico (portería o de rondero), puede tornarse más pesado de acuerdo al horario de trabajo.

Algunos de los participantes refirieron que hay puestos de trabajo que carecen de elementos mínimos para la prestación de un servicio como una garita, cámaras y sillas ergonómicas.

Algunos de los participantes mencionaron que los espacios físicos son suficientes para la prestación del servicio y tenían las adecuaciones necesarias para la prestación de su labor.

Algunos de los participantes mencionan que además de los espacios físicos, es necesaria la implementación de una dotación acorde al personal y lugar de trabajo, que propicie la disminución de riesgos físicos.

mental se veía comprometida a raíz de la cantidad de horas laboradas.

Algunos de los participantes aseguraron que se sienten a gusto con su labor y además resaltaron que los espacios físicos son óptimos para el desarrollo de sus funciones como vigías.

Los participantes mencionaron que es necesaria la implementación de recursos que faciliten el normal desarrollo de sus funciones (sillas ergonómicas, puertas eléctricas).

Algunos de los participantes refirieron que su trabajo no les permitía cumplir con sus expectativas personales, debido a la demanda de tiempo que éste requiere.

<p>dado que esto representa aspectos negativos para su ciclo de sueño habitual.</p>	<p>La mayoría de los participantes concuerdan que su trabajo no les permite participar de actividades sociales en general, porque deben estar disponibles a cualquier llamado a trabajar sin importar la hora y fecha.</p>	<p>Unos de los participantes consideran, que concentrarse en su trabajo les permite evitar sentimientos y/o emociones desagradables.</p>
<p>Uno de los participantes refirió que la carga mental puede estar relacionada a los problemas provenientes de su esfera personal y/o familiar, los cuales influyen negativamente en sus actividades laborales.</p>	<p>La mitad de los participantes aseguran que no pueden llegar a rendir igual en su lugar de trabajo por algún tipo de discusión con su pareja o familia en general.</p>	<p>Los participantes consideran necesario la implementación de capacitaciones y espacios de socialización intralaborales en pro de la salud mental.</p>
<p>Uno de los participantes refiere que el desgaste mental está relacionado a los extensos horarios de trabajo (12hrs), más que a sus actividades como guarda de seguridad.</p>	<p>Un participante refiere que sería bueno un lugar más privado para los colaboradores, el cual le permita ingerir sus alimentos.</p>	<p>Algunos de los participantes mencionaron, que es de suma importancia ser precavido y responsable, para cumplir una excelente labor como vigía.</p>
<p>La mitad de los participantes mencionaron que las relaciones con los residentes pueden tornarse extenuantes y generar desgaste mental</p>	<p>Un participante refiere que es importante tener en cuenta el espacio de trabajo y el número de colaboradores que éste necesita.</p>	<p>Algunos de los participantes mencionaron, que es de suma importancia ser precavido y responsable, para cumplir una excelente labor como vigía.</p>
<p>Uno de los participantes refirió que las relaciones negativas con sus compañeros podrían generar desgaste mental para su labor como guarda de seguridad.</p>	<p>Algunos participantes aseguran que es importante dotar los puestos de trabajo de recursos materiales como rejas automáticas y</p>	<p>Algunos de los participantes mencionaron, que es de suma importancia ser precavido y responsable, para cumplir una excelente labor como vigía.</p>

Uno de los participantes refirió que las actividades laborales no le generan desgaste mental, sin embargo, refiere que si ha presentado algún tipo de estrés.

Algunos de los participantes refirieron que los horarios extensos de trabajo (12 horas), son un factor desgastante, por ende, representa un factor de riesgo para su estabilidad mental.

Algunos de los participantes refirieron que los horarios laborales, en las jornadas nocturnas, generan mayor desgaste a nivel mental.

Un participante refirió que el horario no le genera mayor inconveniente, ni las jornadas (diurna y nocturna), sin embargo, hace énfasis en que el tiempo de descanso no es suficiente.

Un participante mencionó que los horarios laborales no son un factor relevante para él, puesto que organiza de forma adecuada sus actividades diarias

sillas ergonómicas que disminuyan el riesgo físico.

Algunos de los participantes refieren que su trabajo les permite cumplir sus expectativas personales, puesto que generan ingresos los cuales a su vez permite fijarse otras metas.

Algunos de los participantes indicaron que su trabajo no les permite cumplir con sus expectativas personales puesto que les demanda mucho tiempo y descuidan sus esferas familiares y sociales.

La mitad de los participantes mencionan que el prestar el servicio a algunos residentes es desgastante puesto que se han presentado diversos altercados (personas en estado de embriaguez y alteradas).

Uno de los participantes menciona que es desgastante mentalmente el recordar toda la información y encargos que dejan los residentes.

Uno de los participantes relata que una de las actividades que le genera mayor desgaste, es el estar monitoreando constantemente las cámaras de seguridad.

Algunos de los participantes mencionan que sus actividades no generan un desgaste mental, ya que refieren ir concentrados en su labor.

La mayoría de los participantes refirieron sentirse insatisfechos por tener que manejar con los ánimos de todo mundo y tratar con residentes groseros.

La minoría de los participantes refirieron que hasta el momento no han presenciado, sentimientos y/o emociones desagradables, que hayan afectado el normal desarrollo de su actividad laboral.

La mayoría de los participantes identificaron la necesidad de asistir a capacitaciones para

mejorar su salud mental y rendimiento en el trabajo.

Algunos de los participantes refieren que es necesario implementar espacios recreativos y deportivos, con el fin de fortalecer el vínculo entre compañeros.

Uno de los participantes considero que es innecesario ejecutar algún tipo de acción para contrarrestar las cargas mentales.

Tabla 7. Matriz de categorías inductivas

Matriz de categorías inductivas		
Categorías	Proposiciones agrupadas	Categorías inductivas
Carga física	Los participantes aseguran que, el mantener malas posturas durante su trabajo incrementa las molestias corporales (dolor espalda, piernas y cabeza).	Ergonomía física
Carga mental	Los participantes afirmaron que ante las cargas de trabajo se resignan y posteriormente tienden a desmotivarse.	Desmotivación
	Los participantes mencionaron que, durante la ejecución de sus labores de vigías, presentaban desgaste mental por la cantidad de información que reciben.	Fatiga mental
	Algunos de los participantes manifestaron que el relacionarse con los residentes y atender sus requerimientos, les implica cierto desgaste mental.	
	Los participantes afirmaron que los problemas personales y/o familiares, repercuten directamente con el rendimiento en su trabajo.	Bienestar emocional

	Algunos de los participantes mencionaron que su estabilidad mental se veía comprometida a raíz de la cantidad de horas laboradas.	Salud mental
	Algunos de los participantes refirieron que su trabajo no les permitía cumplir con sus expectativas personales, debido a la demanda de tiempo que éste requiere.	Proyecto de vida
Competencias laborales	Los participantes afirmaron que la comunicación es efectiva entre compañeros, lo cual les permite distribuirse las actividades de manera equitativa.	Comunicación laboral asertiva
	Algunos de los participantes mencionaron que sus capacidades físicas, les ha permitido ejecutar normalmente sus actividades laborales.	Capacidades personales
	Unos de los participantes consideran, que concentrarse en su trabajo les permite evitar sentimientos y/o emociones desagradables.	
	Algunos de los participantes mencionaron, que es de suma importancia ser precavido y responsable, para cumplir una excelente labor como vigía.	
Condiciones laborales	Algunos de los participantes mencionaron que en algunos puestos de trabajo es necesario implementar refuerzos en cuanto a colaboradores.	Condiciones ambientales laborales

Los participantes mencionaron que es necesaria la implementación de recursos que faciliten el normal desarrollo de sus funciones (sillas ergonómicas, puertas eléctricas).

Algunos de los participantes aseguraron que se sienten a gusto con su labor y además resaltaron que los espacios físicos son óptimos para el desarrollo de sus funciones como vigías.

Los participantes refirieron que el horario laboral nocturno, es más perjudicial a nivel físico y mental en relación al diurno. Calidad de vida

Los participantes consideran necesario la implementación de capacitaciones y espacios de socialización intralaborales en pro de la salud mental.

Análisis e interpretación de resultados

El análisis de la presente investigación se realizó teniendo en cuenta el modelo de Blasco y Pérez (2007), quienes señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural tal como sucede, teniendo en cuenta e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas. Además, se tiene en cuenta el modelo de (Domínguez, 2000), el cual refiere que “los métodos cualitativos parten de un supuesto básico de que el mundo social está construido de significados y símbolos, de ahí que la intersubjetividad sea fundamental en la investigación cualitativa y punto de partida para tener en cuenta de manera reflexiva los significados sociales”.

Carga física

En cualquier escenario laboral es de suma importancia estructurar y fomentar estrategias que permitan al colaborador gozar de un estado de salud pleno, tanto físico como mental, puesto que existen aspectos en cuanto al desarrollo de la función laboral, que atentan ante la correcta ejecución de la misma, desde la parte física se puede retomar aspectos como la **ergonomía**, la cual si no es diseñada y organizada teniendo en cuenta las capacidades de los colaboradores, puede ser el principio de hábitos perjudiciales como una mala postura, realización de movimientos reiterativos o el traslado de cargas excesivas, Gomes, (2014), por ello que es importante mencionar que la opinión de los colaboradores ha sido crucial para poder identificar los aspectos que son contraproducentes físicamente en sus puestos de trabajo, tal como se puede ver evidenciado mediante el relato de ellos mismos, S4: “más que todo las rodillas, la espalda porque en el corre, corre constantemente uno se va afectando”, en ese orden de ideas, puesto que cada uno de ellos es testigo directo de los factores de riesgo presentes en el ámbito laboral, es importante destacar que mediante el presente trabajo se encuentran expuestas distintas actividades ejecutadas por los guardas de seguridad, como S10: “...la función de portería, tengo que estar pendiente de la reja, entrada y salida del personal de aquí del conjunto, los residentes, identificar quién es residente, quiénes son visitantes, recepción de encomiendas, información a veces, el manejo de los citófonos y por vía celular también, ellos llaman, los residentes de los apartamentos a preguntar de cualquier cosa”; las cuales dan a conocer que al ser desarrolladas por periodos prolongados están experimentando una carga laboral de tipo físico, tal como lo menciona uno de los colaboradores, S6: “pues pasamos frío, caminamos mucho, pasamos mucho tiempo sentados, que duele la espalda a veces, dolores de cuello, la vista siempre la esforzamos cuando en el puesto hay cámaras...”, siendo de esta manera desencadenantes evidentes de repercusiones físicas presentes en los guardas de seguridad por ser actividades que tras desarrollarse en escenarios con gran afluencia de personas, muchas veces no cuentan con los recursos físicos necesarios para poder desarrollarlas, tal como la facilitación de sillas ergonómicas para poder monitorear cámaras de seguridad, brazos mecánicos que permitan la agilización y menor desgaste físico del guardia a la hora de dar ingreso a vehículos y personas, entre otras.

Carga mental

En relación a lo mencionado anteriormente y teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación presente investigación, es importante tener en cuenta que no solo son los factores físicos quienes inciden en el desempeño de los colaboradores, sino que también están relacionados directamente los factores psíquicos o la carga mental; ya que se puede apreciar que la **motivación** se puede ver afectada negativamente y a su vez generar molestias cognitivas en los guardas de seguridad y repercutir en las diferentes actividades que desarrollan y/o el horario que emplean para ejecutarlas, tal como lo expresan algunos de los participantes, los cuales mencionan que a pesar de que se pueden llegar a resignar ante las diferentes actividades ejecutadas, manifiestan que el elemento al cual no se pueden habituar, es a propiciar más tiempo laboral, sobre todo en la jornada nocturna S7: “en cuanto a las actividades como dice el hombre, uno se resigna, pero lo que es el trasnocho uno puede pasar a la primera noche, la segunda, la tercera, la cuarta uno va sintiendo, digamos que uno hace la cuarta, pero ya es con más desánimo...”, es por ello, que es importante que el empleador identifique y reconozca las capacidades individuales de sus colaboradores, ya que el dirigir éstas de manera apresurada puede ser contraproducente para el colaborador S1: “ahí pues en mi puesto, son cinco, cinco noches, ahorita es mi tercera noche y ya sigo con los cinco de día y pues el mes pasado me toco completar dos días más, ya que se fueron muchos compañeros, mejor dicho, no había un turnero y me toco extender un día extra en los turnos y como dicen los compañeros uno se termina resignando a todo eso”, a raíz de estas situaciones algunos vigías terminan por comprometer su salud mental, dejando como resultado la aparición de la desmotivación y el desánimo en su trabajo, por ende se reflejara de manera negativa en el crecimiento personal de los colaboradores y en consecuencia, el crecimiento y/o avance de la misma empresa.

Además se debe recalcar que por medio de la presente investigación se logró evidenciar que los guardas de seguridad se encuentran expuestos a una gran variedad de estímulos durante el desarrollo de sus actividades laborales, S7: “...para mí, o sea a cargo de información y todo eso que uno tiene que estar pendiente, por ejemplo, le dejan en consigna de que va a llegar, llega otra información, ya llegan los vecinos vea este recibito, estas llaves; mucha información, entonces uno ratos no la capta todo...”, todo esto con el paso del tiempo logra generar una **fatiga mental**, este concepto usualmente es utilizado para referirse a la experimentación de cansancio o

la desmotivación generada por un esfuerzo en este caso un esfuerzo exacerbado a raíz del trabajo cognitivo puesto que para los vigías el estar interactuando constantemente con los residentes representa mucha capacidad de atención, concentración y memoria, Álvarez, (2014); esto no solamente puede llegar a repercutir el rendimiento actual del sujeto sino que también a futuro, además de que se puede ver perjudicado el bienestar colectivo debido a que hay una disminución considerable en el desempeño del cargo de trabajo repercutiendo en la mala comunicación, irritabilidad, poca capacidad de resolución de conflictos.

Ahora bien, se debe tener en cuenta el **bienestar emocional** de los colaboradores, el cual está siendo opacado por la carga mental percibida, no solamente personal, sino también familiar y esto a su vez está incidiendo negativamente en el ámbito laboral, por ello que es importante tener en cuenta todos los aspectos que conllevan al buen vivir y a las buenas relaciones de los individuos, ya que el cuidar el círculo social puede representar un factor de riesgo individual, debido a que si no se posee una estructura mental sólida puede ser susceptible a adoptar conductas indeseables como, irritabilidad o dificultad para concentrarse en el desarrollo de las diferentes actividades Álvarez, W., (2014), en este caso podemos observar que los vigías terminaron comprometiendo su estabilidad mental, esto se observó en el relato de los participantes de la investigación, quienes mencionan S8: "...puede ser desgaste así cuando viene con problemas o tiene problemas uno o problemas con la familia, con la amistad...., entonces se va la luz de concentrarse más, allá, que en el puesto de acá...", por lo que se puede evidenciar que hay un impacto significativo en la calidad de vida en general, por el hecho de no encontrar un equilibrio entre la vida personal y laboral y como consecuencia de ello, pueden haber manifestaciones de agotamiento. En ese orden de ideas, las capacidades individuales son fundamentales para contrarrestar con éxito los efectos de la percepción de la carga mental, tanto a nivel personal como laboral.

No obstante, es fundamental tratar aspectos como la **salud mental**, en relación al desarrollo de cargos como el de guarda de seguridad, puesto que la exigencia individual requerida es alta, como lo expresan los mismos participantes S7: "Pues en cierto punto sí, yo creo que, pues la capacitación que a uno le dan y todo esto, le hablan de todos estos factores, ¿no? Entonces uno está al margen de todo esto. No sé si como uno puede siempre viene y pone,

por ejemplo, en el ejército, son órdenes, todo eso y usted tiene que cumplirlas”, y más aún cuando se trata de sobrellevar horarios superiores y jornadas rotativas, en donde el bienestar psicológico y emocional se ve comprometido constantemente, tal como lo mencionan algunos de los participantes, S3: “... son 12 horas, y en 12 horas como se desgasta mucho, es difícil como mentalmente”; en ese sentido, es importante tener en cuenta que se deben establecer límites saludables como, el tiempo personal y autocuidado, los cuales pueden verse obstaculizados y desorganizados en este tipo de trabajos, ya que la disponibilidad y los horarios laborales, son algunos de los factores más relevantes y de mayor complejidad al fomentar y promover un equilibrio entre las actividades personales y laborales, es decir, entre el trabajo y la vida misma, Hiriart, (2018); en solicitud a este tipo de condiciones de trabajo, los vigías sugieren que se podría restar carga a la labor cumpliendo a cabalidad los descansos, puesto que mencionan que hay ocasiones en donde los requieren fuera del turno correspondiente específicamente en los días libres para cubrir algún puesto de trabajo, S2: “...inclusive uno no se puede programar ni sacar una cita, porque si uno dice vea es que no puedo ir, dice es que tiene que ir, tiene que ir. Entonces, uno tiene que estar haciéndose chequear, uno pareciera que estuviera bien, pero mentira de pronto uno en cualquier momento, cuando menos se imagine vea”, esto puede ocasionar que los colaboradores tengan una percepción negativa de su trabajo y por ende terminar por perder el interés a la hora de desarrollar las diferentes actividades laborales e inclusive terminar por no asistir al mismo.

Por tanto el cargo de guarda de seguridad, si bien, es complejo, claramente refleja para cada uno de los actores principales (vigías), un **proyecto de vida**, en ese sentido, parte de una estrategia de crecimiento personal que conlleva elementos cognitivos cruciales tales como las expectativas de vida encaminadas a objetivos sociales, familiares, personales y profesionales Herrera, Guevara y García (2014), ya que según los entrevistados el trabajo les restringe múltiples actividades de esparcimiento que son importantes para la salud mental S4: “que, o sea, viéndolo en el cansancio más bien, porque uno dice estoy trabajando tanto por nada (risas) exactamente eso. No veo resultado en económico. No me está dando nada. Estoy trabajando solamente vengo porque necesito estudiar, o sea, a mí me lo que me da ahorita. O sea, tengo tiempo de ir a estudiar e irme a dormir y volver, nada más, No o sea no cumple, pero o sea debo hacerlo por algo por, porque sea como le digo, no debería estar trabajando tantas horas. Por tan

poco, entonces no cumple ya lo que quiera solamente a la necesidad”, en este relato se evidencia claramente que la carga de trabajo tiene repercusiones negativas por la cantidad de tiempo que requiere desempeñar el cargo, sumado a ello el factor económico el cual no es bien retribuido, sin embargo, de un sujeto a otro el relato cambia su curso, puesto que otro participante refiere S10: “Pues, lo que yo hago aquí lo que, pues, por el momento, pues sí, porque puedo brindarle a mi familia algo de estabilidad, ¿no? En cuanto a lo económico, sería, pues”, dando a entender que la carga de trabajo, tanto física como mental, evidentemente se encuentra en esta población, sin embargo, partiendo de las expectativas personales, habilidades de afrontamiento y las aspiraciones de cada sujeto, ésta puede percibirse de diferentes maneras.

De esta manera, se evidencia que los colaboradores los cuales desempeñan el cargo de guardas de seguridad tienen una perspectiva de sus proyectos de vida única, lo cual los impulsa a seguir asistiendo al lugar de trabajo día a día sin importar las repercusiones psicosomáticas que pudiesen llegar a presentar.

Competencias laborales

En cuanto a las competencias laborales, es importante tener en cuenta que son aquellos conocimientos, habilidades y actitudes personales que un individuo posee y que pueden ser aprovechadas de manera productiva frente al trabajo que pretende realizar; dejando en claro de esta manera si el colaborador tiene la capacidad de aprender en el trayecto de su labor y la competencia del saber-hacer (Mertens, (1997); teniendo en cuenta lo anterior, se puede resaltar que los participantes entienden por **capacidades personales**, como aquella capacidad de asumir el cargo de guarda de seguridad de la mejor manera, S7: “...hay que ser capaces de controlar y afrontar las situaciones con responsabilidad, con disponibilidad y como vengan”, tratando de esta manera que sus puestos de trabajo siempre se encuentren protegidos por personas responsables y respetuosas, S1: “... uno debe brindar seguridad tanto al prójimo como a uno mismo... y debe ser responsable por lo que pase”, a pesar de desarrollar actividades que pueden llegar a ser reiterativas y en muchos casos desgastantes física y/o mentalmente, no ha sido impedimento para llevar a cabo de manera satisfactoria las consignas que se les entrega a diario en sus puestos de trabajo, además, se logró evidenciar que los participantes de esta investigación consideran que ir

enfocado, concentrado a su puesto de trabajo, es la única alternativa para poder desarrollar actividades específicas en las cuales pudiesen llegar a tener sentimientos y/o emociones desagradables, S3:“...como decía con los compañeros, pues yo es como uno viene a cumplir lo de uno igual, yo no estoy pendiente de lo que hace otro que es lo otro. Bueno, yo vengo a hacer lo mío y ya, claro en lo que, lo que, lo que me toca”.

Dentro de cualquier actividad humana la **comunicación asertiva** es crucial, teniendo en cuenta como premisa que no es únicamente el intercambiar palabras sino que es una estructura mucho más compleja, que necesita el uso de la corporalidad y un timbre de voz adecuado para poder ser efectiva, ahora bien, llevando esto dentro de un escenario laboral es importante saber que comunicarse asertivamente facilita en gran medida el trabajo de los sujetos que conforman una empresa, Canseco Melchor, F., & Ojeda García, A. (2016), S1 “Pues nosotros tenemos que ser, pues tenemos que confiar entre nosotros, ya que pues a veces uno tiene una carga, que si sueño de más, que si tuvo necesidades de familia. que toca hacer pues el compañero le colabora a uno, pues intentamos tener una buena relación porque pues él me colabora y yo le colaboro a veces pues que él se ve estresado, que tal pues yo le sedo mi puesto para que camine y se relaje y yo me quedo en el puesto y si uno se turna se releva para tener una mejor unión entre nosotros”, de esta manera se evidencia que la comunicación asertiva dentro del espacio de trabajo les permite alivianar las cargas entre compañeros, sean físicas o mentales; de igual manera, cumple un conjunto de funciones que permiten a los vigías sentirse a gusto y respaldados en los diferentes escenarios laborales, S7: “No pues lo único es manejar la comunicación porque la verdad llegar a un puesto por ejemplo, a saber que me cambian a otro puesto y yo estar cohibido sin saber nada y sin saber para donde, yo lo que voy a hacer es tratar de comunicarme con mi compañera a ver qué son, dónde son más, quiénes son las personas más a las que toca tenerles más cuidado y las que son como más relajadas y cuáles son los puntos más duros y ya, desde que horas a qué horas se manejan las cosas o comúnmente, como en otros puestos”, en relación a lo anteriormente relatado, es importante mencionar que la habilidad de expresar sentimientos pensamientos y emociones de una forma clara, directa y respetuosa es crucial para crear redes de apoyo intra-laborales que permitan dar un manejo óptimo a las diferentes actividades laborales designadas.

Condiciones laborales

Teniendo en cuenta que la satisfacción laboral, se entiende como factor determinante de la calidad de la atención y un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de cada sujeto, en el que inciden las circunstancias y características de la labor que se desempeña (Herrera & Manrique, 2008), se logra evidenciar por medio del relato de los participantes, que las **condiciones ambientales laborales** de los colaboradores son percibidas como suficientes en cuanto a espacio, S9: “los espacios están acordes y ahora ya se resguarda del frío o tienen unas que otras cositas que lo ayudan a uno estar bien, pero pues como dicen mis compañeros la dotación si es complicado...”, pero sienten que es necesaria la implementación de más recursos humanos como el apoyo de otro guarda de seguridad en ciertos puntos S4: “lo que es colocar otro vigía, en el día, por ejemplo, hoy vine yo porque en sí solo está él, pero hoy vine yo y el hasta me ha dicho, o sea, ya no me duelen mucho las piernas porque si no me toca a mí estar todo ese lado otros o muchos carros y la gente”, lo cual permitiría que la percepción que tienen ciertos colaboradores sobre su lugar de trabajo sea más grata, además, se denota que algunos de los recursos otorgados como parte de su dotación para el desarrollo de sus actividades laborales, no son facilitadores para la ejecución de las mismas, S3: “pues sería en lo del brazo (puerta eléctrica), ahí, ahí ya no nos desgastaríamos tanto, no, ya no estaríamos tanto abriendo y cerrando las puertas, sino ya será como un poco más, más suave el trabajo”, por lo anterior, se da a conocer que para los vigías es necesario y oportuno hacer uso e implementación de unos buenos espacios físicos, una adecuada asistencia humana y una buena dotación de recursos materiales, para que de esta manera se permita desarrollar con mayor facilidad y agrado las actividades asignadas durante sus horarios de trabajo, lo cual no se ha hecho hasta el momento.

Además, durante el desarrollo de la investigación se logró denotar que aspectos como la **calidad de vida**, se están viendo perjudicados a raíz del desequilibrio causado por las jornadas laborales nocturnas, las cuales son consideradas por los guardas como de mayor exigencia a nivel personal (físico y mental), familiar e incluso social, puesto que dentro de esas esferas de vida, hay uno que podría presumirse implica en ocasiones más tiempo, es así como el ejercicio laboral en ocasiones se torna un lugar desagradable, puesto que suele representar para algunos el

estar alejados de la vida social de la cual en algún momento disfrutaron y para otros tantos el estar alejados de sus familias S1: “yo me levanto a las cinco de la mañana ya que pues no puedo levantar ni a mi esposa ni a mi madre porque si hago ruido el niño se me levanta y es complicado para que vuelva a dormir y entonces me preparo mi propio desayuno y en la noche el caldo y el arroz y lo cargo a mi hijo lo duermo paso un ratico con él y ese es mi único tiempo fuera del trabajo”, S5: “yo tengo a mi hija, pero pues parte del trabajo a veces llego, si es de trasnocho llego y pues la verdad no puedo estar con ella, no puedo ir a ver, llego a dormir, si es en el día pues llego cansado, no encuentro carro para irme para allá; entonces como que el horario de trabajo sí afecta demasiado a parte familiar”, además de ello, es importante tener en cuenta que para la gran mayoría de colaboradores el trabajo representa el sustento económico de toda la estructura familiar S1; “Un solo mínimo no es suficiente para mantener un hogar y el que le diga que sí le está mintiendo o no sabe ya que hay que pagar arriendo servicios y en mi caso lo del bebé ya que está en crecimiento y a cada momento hay que cambiarle la alimentación o de ropa en lo que va del año cuánta ropa no se le ha cambiado”, obligando al que lo realiza de alguna manera a sumergirse dentro de él y hacerlo parte de un gran espacio de su vida, por lo tanto existe la necesidad de contar con un espacio agradable para trabajar y con ello un ambiente ameno que propicie en los trabajadores relaciones sociales las cuales permitan generar redes de apoyo entre sí mismos, las cuales pueden beneficiar en gran magnitud a empleadores y colaboradores, a razón de que por un lado puede incrementar la efectividad de en la prestación del servicio y por el otro brinda mayor sentimiento de bienestar interno a los colaboradores, ahora bien, posiblemente esto permita disminuir sustancialmente las cargas emocionales de las personas que conforman la organización convirtiéndose en un aspecto crucial ya que en el caso opuesto podrían reflejarse en retrocesos para la misma.

En esta investigación se logró evidenciar por medio de los participantes, que los vigías perciben un mayor desgaste mental cuando presentan situaciones problemáticas familiares; además, aseguran que se sienten insatisfechos y sin poder cumplir con sus expectativas personales por no poder participar de escenarios sociales extra laborales, ya que la demanda de tiempo de su trabajo no se los permite, además de esto, manifestaron que los horarios laborales son un factor determinante en el desgaste mental ya que en ocasiones les impide cumplir de manera idónea con sus necesidades básicas como lo es la ingesta de sus alimentos.

Al finalizar el desarrollo de la presente investigación, se pudo evidenciar que la carga mental percibida por los participantes, está ligada a las capacidades personales, además de esto, a sus estrategias de afrontamiento y a las redes de apoyo que construyen frente a las diferentes problemáticas intra y extra laborales, las cuales tienen una influencia directa sobre el desempeño en el puesto de trabajo, por lo que se puede movilizar favorable o desfavorablemente el sentimiento de bienestar interno (satisfacción laboral) de cada colaborador, sumado a ello, el tipo de remuneración, el cual es otro aspecto importante ya que representa la solvencia de las necesidades básicas del colaborador.

Por otro lado, se rescata algunos aspectos importantes los cuales dan camino a la posibilidad de organizar los horarios de trabajo de una manera favorable a quienes realizan algún tipo de estudio (técnico o profesional); por consiguiente, otro de los puntos importantes es la convivencia la cual significativamente destaca por ser completamente asertiva entre colaboradores y supervisores, puesto que existe buena comunicación, apoyo, compañerismo, y respaldo ante cualquier circunstancia.

Conclusiones

Es importante tener en cuenta que el conocimiento que tienen los guardas de seguridad de la empresa Vigías del Galeras Ltda, sobre la carga de trabajo, es mínima, lo cual está afectando de manera directa en el bienestar físico y mental de cada uno de ellos, ya que al desconocer algunos de los riesgos a los que se encuentran expuestos, pasan desapercibidas las acciones que podrían llevar a cabo a nivel individual y/o grupal para contrarrestar poco a poco los efectos contraproducentes que puede generar las cargas de trabajo físicas y mentales, dentro de ellos los dolores de cabeza, espalda, pies; además, los conflictos familiares y la falta de interacción social, ya que según el relato de los vigías una de las más grandes falencias de su trabajo es el tiempo que les demanda, puesto que deben estar disponibles y prestos a cualquier situación que se presente en el horario laboral e incluso en situaciones fuera del mismo.

Teniendo en cuenta lo anterior, mediante la presente investigación se logró identificar que hay una relación directa entre carga de trabajo y satisfacción laboral, ya que las diferentes actividades realizadas dentro del ejercicio laboral generan repercusiones a nivel físico y mental, puesto que los participantes refirieron experimentar diferentes cargas de trabajo; en la parte física mencionaron que pueden presentar algunas alteraciones por mantener hábitos perjudiciales como una mala postura o la ejecución de movimientos reiterativos, en cuanto a nivel mental mencionaron que podría influir de manera negativa en ellos, el tratar con los requerimientos excesivos de los residentes y adicional las actividades que deben desempeñar normalmente como guardas de seguridad. Estos diversos tipos de cargas generan en los colaboradores un sentimiento aversivo al trabajo y por ende generan repercusiones en la ejecución de las labores y en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales intra y extra laborales.

Además, se debe tener en cuenta que la carga de trabajo es uno de los aspectos más relevantes al momento de desarrollar una función o actividad laboral, ya que para el correcto transcurso de la jornada laboral, es crucial la distribución de las actividades de manera equitativa, debido a que estas se encuentran estrechamente relacionadas con la energía de trabajo de los vigías, puesto que si se presenta algún tipo de novedad que implica tener que modificar su rutina semanal, cambiando su día de descanso por un día de trabajo, representa una gran fuente de desánimo y desmotivación para ellos.

Otro aspecto a tener en cuenta, es que para esta población es de gran trascendencia las jornadas de trabajo nocturnas puesto que manifestaron sentir gran preocupación puesto que el trabajar doce horas de noche significa tener que alejarse de sus familias, además de forzar a su cuerpo a descansar en un horario fuera del habitual y exponerse a el peligro de la noche, sin mencionar que al parecer de noche tienden a ser mucho más evidentes las molestias corporales y psíquicas que las que presentan habitualmente.

La carga de trabajo, en sus componentes tanto físicos como mentales, claramente influyen en la satisfacción que percibe un trabajador, puesto que en ella se ven plasmados todos aquellos elementos que generan fatiga en los guardas de seguridad y a su vez esto concibe un sentimiento en la persona que varía de acuerdo a sus capacidades personales o a las condiciones que ofrece el lugar de trabajo tales como la remuneración, la relación con sus jefes y sus compañeros.

En cuanto a los honorarios que devengan los guardas de seguridad por su labor, se encontró que no es tan significativo para ellos por la cantidad de actividades que ejecutan y es un factor a tener en cuenta porque es un influyente en cuanto a aspectos motivacionales y sobre todo por el tiempo que laboran, ya que en este caso mencionan que el pago muchas veces solo les alcanza para cumplir sus necesidades básicas.

En conclusión, los guardas de seguridad se encuentran expuestos a diversos factores de riesgos físicos y mentales, los cuales son el resultado de la ejecución de las diversas actividades laborales, exposición a jornadas extensas y/u horarios rotativos; que a su vez llegan a desencadenar ciertos tipos de malestar físico o mental y repercutiendo de manera directa en la percepción del bienestar del lugar de trabajo e incluso de sus esferas personales, sociales y familiares.

Recomendaciones

Una vez evidenciada la relación que existe entre carga de trabajo y la satisfacción laboral en la población de guardas de seguridad, en donde se ve que pueden generarse afectaciones en las diferentes esferas, familiar, social y laboral, se recomienda a futuros investigadores, como, semilleros o grupos de investigación, profundizar en aspectos como el agotamiento laboral, sea físico, mental y/o emocional, las cuales pueden llegar a generar un tipo de ausencia de la sensación de logro personal o profesional.

De igual manera, mediante el desarrollo de la presente investigación se pudo encontrar que las excesivas horas de trabajo e incluso las jornadas laborales son factores que generan insatisfacción laboral en los colaboradores, por lo cual, se recomienda a la empresa Vigías del Galeras Ltda, generar actividades y/o espacios de mejora dentro y fuera de los puestos de trabajo, tales como los horarios que permitan un adecuado descanso y esparcimiento.

Se hace la recomendación a quienes estén interesados en realizar investigaciones a futuro en este tipo de población en la medida de lo posible utilizar instrumentos de recolección de información, como las entrevistas a razón de que es más ágil y profundo el relato del sujeto, puesto que por rasgos de personalidad en la participación de instrumentos que implican una participación dinámica y libre posiblemente se limite la información suministrada por los participantes.

De igual manera, se recomienda a aquellas empresas que tienen implementados jornadas laborales nocturnas, implementar estrategias que permitan controlar o disminuir los riesgos físicos y/o mentales a los cuales se encuentran expuestos los colaboradores, debido a que la presente investigación dio a conocer algunas de las repercusiones que se pueden presentar en este tipo de circunstancias.

Finalmente se recomienda a la empresa Vigías del galeras ltda, que para potenciar el funcionamiento de los guardas de seguridad, es necesario buscar alternativas de solución en conjunto con los diferentes puestos de trabajo, como dotar dichos espacios con los recursos humanos, como el apoyo de más vigías y materiales necesarios, que permitan al o los colaboradores, realizar sus actividades de manera idónea, como sillas ergonómicas, rejas

eléctricas; esto a su vez permitirá incrementar el compromiso con el desarrollo de las mismas. Además, para lograr esto, es importante brindar y no interrumpir los espacios de descanso programados para los colaboradores, ya que puede alterar el normal funcionamiento de cada uno de ellos en cuanto a sus diferentes esferas.

Se recomienda a la empresa Vigías del Galeras Ltda, tener en cuenta el requerimiento de sus colaboradores en cuanto a brindar y/o fomentar espacios en donde se pueda llevar a cabo capacitaciones referentes a la atención al usuario, manejo y control de las emociones y el bienestar psicológico en general.

En la vida de todo ser humano es de suma importancia poder mantener relaciones interpersonales en las diferentes esferas, sea, familiar, social y laboral, puesto que esto permite disfrutar de nuevas experiencias que le hacen sentir parte de un grupo (familia, amigos, trabajo), por ende, se recomienda a la empresa Vigías del Galeras Ltda, generar espacios de libre esparcimiento que permita a los colaboradores fortalecer el vínculo socio-afectivo.

Referencias

- Aranguren Álvarez, W., (2014). Carga mental en el trabajo. *Sapienza Organizacional*, 1(1),9-20.[fecha de Consulta 22 de Enero de 2024]. ISSN: 2443-4256. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056603003>
- Aguilar, S. y Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia en investigación educativa. *Revista de Medios y Educación, Pixel-Bit*. 47(1), 73-88. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Ansa P., Marysol, & Acosta, A. (2008). La actitud hacia el trabajo del personal administrativo en el Núcleo Humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28011673010>.
- Arias, J., Villasís, M., Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. *Revista Alergia México, Volúmen (63)*, 201-206, Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>.
- Arcos F., 2015 (2015). La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores en una empresa financiera en la ciudad de Ambato, recuperado de: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/1077>.
- Betancourth Zambrano, S., Paz Gordillo, O. M., & Obando Perlaza, M. F. (2019). Evaluación de un programa de proyecto de vida a través de la controversia. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (57),60-72.[fecha de Consulta 22 de Enero de 2024]. ISSN: 0124-5821. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=194260035005>
- Bravo, C., (S.F.). *Hermenéutica y método histórico crítico*. Instituto bíblico, Universidad Javeriana, Bogotá.
- Briñol, P. Falces, C. y Becerra, A. (2007). Actitudes. En Morales., Gaviria, E., Moya, M. y Cuadrado, I. *Psicología Social* (pp. 457-490). McGrawHill.
- Cabrera, C. y Rivera, D. (2020) salud laboral en administrativos de educación superior: relación entre bienestar psicológico y bienestar laboral. Recuperado de: <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/6330>.
- Cabrera, P., y Rivera, V. (2017). La satisfacción laboral en los trabajadores de la panadería y pastelería Alsacia (Tesis de pregrado). Universidad CESMAG, Pasto, Colombia.

- Candanoza, A. y Lechuga, J. (2015). Caracterización de la satisfacción laboral y condiciones de trabajo de una empresa de seguridad de la ciudad de Barranquilla. *Revista Colombiana de salud*, 10 (2), 98-102.
- Canseco Melchor, F., & Ojeda García, A. (2016). COMUNICACIÓN LABORAL: UNA PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA FACILITAR EL QUEHACER DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(2), 183-194. [fecha de Consulta 22 de Enero de 2024]. ISSN: 0185-1594. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248181009>
- Cárdenas, W. (2016). La proposición lógica como instrumento para la comprensión y transformación de la realidad. *Sophia*, Colección de Filosofía de la Educación, núm. 21 (1), 83-99. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4418/441849209003.pdf>
- CESMAG, G. (2015). Perspectivas Psicológicas. En g. d. CESMAG, *Perspectivas Psicológicas p. 11*. San Juan de Pasto: Universidad.
- Del Hoyo, M. (2004). *estrés laboral* ministerio de trabajo y asuntos laborales. Madrid, España recuperado de: <https://www.sesst.org/wp-content/uploads/2018/08/estres-laboral-guia.pdf>
- Domínguez, J. (2000). *Una Respuesta a las Investigaciones Sociales*. Recuperado de: <https://cienciamatriarevista.org.ve/index.php/cm/article/view/327>
- Duche, A. Gutiérrez, O. y Paredes, F. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Revista Conrado*, 15 (70), 15-24.
- Elizondo, A. (2002). *Metodología de la investigación contable*. Ciudad de México: Thomson.
- Estrada, F. & Serna, L. (2014). Causas de la rotación de los guardas de seguridad de la Empresa Securtec Ltda. Envigado, Colombia, recuperado de: <http://bibliotecadigital.iue.edu.co//jspui/handle/20.500.12717/713>.
- García Rubiano, M., & Forero Aponte, C. (2016). CALIDAD DE VIDA LABORAL Y LA DISPOSICIÓN AL CAMBIO ORGANIZACIONAL EN FUNCIONARIOS DE EMPRESAS DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ – COLOMBIA. *Acta Colombiana de Psicología*, 19(1), 79-90. [fecha de Consulta 18 de Octubre de 2023]. ISSN: 0123-9155. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79845405005>
- García Rubiano, m., & forero aponte, c. (2014). *motivación y satisfacción laboral como facilitadores del cambio organizacional: una explicación desde las ecuaciones estructurales*.

- psicogente, 17(31),120-142.[fecha de consulta 18 de octubre de 2023]. issn: 0124-0137.
recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=497551994010>
- Gómez (2014). relación entre la satisfacción laboral, el contrato psicológico, el tipo de vinculación y la antigüedad en docentes de una universidad privada, disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co>.
- Gomes, J. O., (2014). El papel de la ergonomía en el cambio de las condiciones de trabajo: perspectivas en América Latina. *Revista Ciencias de la Salud*, 12(),5-8.[fecha de Consulta 16 de Octubre de 2023]. ISSN: 1692-7273. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56231200001>
- Gómez, M. (2018). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Gómez, M., Hincapié, M. y Salazar, L. (2013). Estudio de carga laboral en la secretaría de planeación Alcaldía Municipio de Marinilla. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín. Antioquia, Colombia.
- Hespanhol Bernardo, M., de Souza, H. A., Garrido Pinzón, J., & Kawamura , E. A. (2015). Salud mental relacionada con el trabajo: desafíos para las políticas públicas. *Universitas Psychologica*, 14(5),1613-1623. ISSN: 1657-9267. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64746682008>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill.
- Ley 1920 de 2018. (2018, julio 12). Departamento administrativo de la función pública. Recuperado de: https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=87460
- Martínez, O. (2013). Trabajo por turnos y trabajo nocturno. Su impacto en la salud de los trabajadores. Ideas para una propuesta sindical. *Taller de estudios laborales*
- Ministerio de Salud. (2020). Lineamientos, orientaciones y protocolos para enfrentar la COVID-19 en Colombia. Bogotá. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/documentos/presentacion-prevencion-control-infecciones-nuevo-coronavirus-covid-19-precauciones>.
- Miranda Hiriart, G., (2018). ¿De qué hablamos cuando hablamos de salud mental? Utopía y Praxis Latinoamericana, 23 (83),86-95. ISSN: 1316-5216. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27957772009>

- Morocho, R. (2016). El subrayado como técnica para el desarrollo de la comprensión lectora en los niños y niñas del séptimo grado de educación general básica, en el área de estudios sociales, en la escuela de educación básica municipal Borja, del Cantón y provincia de Loja, durante el período académico 2014 – 2015. [Trabajo de grado, Universidad de Nacional de Loja]. Repositorio universitario nacional de Loja. Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/11027/1/RICHAR%20JOS%C3%89%20MOROCHO%20NERO.pdf>
- Nalla, M. y Cobbina, J. (2017). Environmental factors and job satisfaction: The case of private security guards. *Security Journal*, 30(1), 215–226.
- Naranjo, S. (2018). *Análisis de la relación entre factores familiares, satisfacción y desempeño laboral de los servidores del centro de estudios aeronáuticos*. (Tesis de maestría). Universidad externada de Colombia, Bogotá, Colombia.
- Rubio S., Diaz E. & García J. (2008). Carga mental en vigilantes de seguridad. Diferencias por sexo y capacidad atencional. Laboratorio de Psicología del Trabajo y Estudios de Seguridad. Universidad Complutense de Madrid LOURDES LUCEÑO MORENO. Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad Camilo José Cela. Recuperado de: <https://produccioncientifica.ucm.es/documentos/5d3999ea29995206844584ab>
- Peñañiel, A. (2018). Estudio de caso de satisfacción laboral de servidores públicos pertenecientes a procesos adjetivos y sustantivos de un Instituto Nacional Descentralizado. Universidad EAFIT, repositorio institucional. Colombia. Recuperado de: <https://repository.eafit.edu.co/handle/10784/13264>
- Pontón G., (2014). Satisfacción laboral en Proteguarva Cia Ltda desarrollada en Guayaquil, Ecuador, recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/13356>
- REPÚBLICA DE COLOMBIA (1991). Constitución política de Colombia 1991. Disponible en <https://pdba.georgetown.edu/Constitutions/Colombia/colombia91.pdf> 24/10/2020
- Rodríguez, B. (2016). Condiciones de trabajo, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en educación y sanidad (Tesis doctoral) Universidad Miguén Hernández de Elche, Alicante, España.
- Rodríguez, C., Lorenzo, O., & Herrera, L. (2005). Teoría y práctica del análisis de datos cualitativos. Proceso general y criterios de calidad. *Revista Internacional de Ciencias Sociales*

- y Humanidades, SOCIOTAM, XV(2),133-154.[fecha de Consulta 15 de Agosto de 2023]. ISSN: 1405-3543. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65415209>
- Sánchez, M; Diaz, J y Fernandez, M. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista científica Uisrael*, 8(1), 113-128. doi: <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>
- Sánchez, M. Lourdes, M. y García, M. (2017). Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2), 161-166.
- Sandoval, D. (2002). *Investigación cualitativa*. ARFO editores e impresores.
- Silveira Donaduzzi, Daiany Saldanha da, Colomé Beck, Carmem Lúcia, Heck Weiller, Teresinha, Nunes da Silva Fernandes, Marcelo, & Viero, Viviani. (2015). Grupo focal y análisis de contenido en investigación cualitativa. *Index de Enfermería*, 24(1-2), 71-75. <https://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000100016>
- Tejedo, A. (2021). Reflexiones clínicas sobre la grabación de entrevistas de atención psicológica ¿Qué podemos pensar sobre la situación en que el paciente pide grabar su entrevista psicológica? *Revista Clínica Contemporánea*, 12(1), Art. E2, 1-16. Recuperado de: <https://doi.org/10.5093/cc2021a2>
- Valbuena, N. y Álvarez, L. (2015). Actitudes organizacionales y percepción de justicia: evaluación del desempeño laboral. Centro de Estudios Administrativos y Políticas Públicas (CEAPP).
- Vallejo, D. (2014). La Satisfacción Laboral y su relación con la rotación de personal en los Guardias de Seguridad en la Empresa Vicoso Cia. Ltda. (tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito, Ecuador.
- Vallejo, O. (2010). Satisfacción Laboral: Utopía o realidad. REDICUC, repositorio Universidad de la Costa. Recuperado de: https://repositorio.cuc.edu.co/handle/11323/1081?locale-attribute=pt_BR.
- Vallejo, R., & Finol de Franco, M. (2009). La triangulación como procedimiento de análisis para investigaciones educativas. *Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 117-133.

Apéndices

Apéndice 1

Tabla 4. Matriz de vaciado de información – Entrevista semi estructurada

Matriz de vaciado de información		
Objetivo específico	Identificar los tipos de carga laboral a los cuales se encuentran expuestos los guardas de seguridad de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.	
Categoría	Carga física	
Técnica	Entrevista semi estructurada	
Fuente	Gómez, M., Hincapié, M. y Salazar, L. (2013). Estudio de carga laboral en la secretaría de planeación Alcaldía Municipio de Marinilla. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín. Antioquia, Colombia.	
Preguntas	Vaciado de información	Proposiciones
1. Podría mencionarnos ¿qué entiende usted por carga de trabajo?	<p>S1: “Carga de trabajo es la sobrecarga no? En sí, horas extras y el estrés de tanto estar acá”</p> <p>S2: “Pues la carga de trabajo es. Digamos cuando le dicen las consignas a uno, hay veces, hay veces que se le olvidan. No hay veces que se le olvida, y digamos ya llega el otro compañero. Y pues, el no que no, pues, no le dice las consignas que son al compañero. Y ahí empiezan las discusiones o cualquiera. Cualquiera situación que sé que se presente ahí en él, Listo ósea en ese sentido que una sobrecarga como de pensamiento,</p>	<p>Todos los participantes entienden que la carga de trabajo está relacionada con el exceso de actividades laborales, horas extras y funciones fuera del cargo (acarrear las pertenencias de los habitantes)</p>

de actividades, porque hay veces que son artas consignas y pues se les le se pasan, se le van. Se eleva, va una, es así “.

S3: “¿carga de trabajo?, eh yo entiendo que es, carga de trabajo... viene siendo horario, pues lo que uno hace el puesto de trabajo ¿no?, las actividades. Las actividades que uno pues realiza aquí, las funciones que uno realizan aquí”

S4: “Ya, que le coloquen funciones extras para mí eso es una carga de trabajo, o sea, todo, que no sea acorde a lo que estoy haciendo”

S5: el sobre exceso de cosas que nos ponen a hacer y se mira tanto en los residentes como en ocasiones los mismos jefes.

S6: “Cuando toqué duro en el trabajo, hacer muchas cosas, un exceso de actividades.”

S7: “Pues el exceso ¿no? de horas laborales de pronto, porque pues, eso yo diría más que todo para mí, ¿no? Y el resto, pues, ya sería lo normal, pues, lo que viene implicado en el trabajo, pues estar pendiente del radio, estar para allá, para acá, mirar cámaras

S8: “De pronto exceso de exceso de horas, exceso de trabajo”

S9: “Pues directamente en nuestra área de trabajo no hay ninguna, ya que pues nosotros vigilar el perímetro prácticamente y nuestra portería, en relación a otros trabajos, ya sería dependiendo del desempeño de cada quien, puede ser en construcción, cargue, descargue de materiales de construcción, cemento, varillas”

S10: “Carga de trabajo, pues el esfuerzo, la exigencia, lo que le exigen a uno dentro de la cuestión laboral, puede ser, ¿no?, puede ser el horario, bueno depende del cargo, el trabajo en el que uno se esté desempeñando”

<p>2. Podría describir ¿qué tipo de actividades desarrolla en el ejercicio como guarda de seguridad?</p>	<p>S1: “En este momento pues este puesto estando como obra como conjunto cerrado ya que en el día tenemos que atender a los obreros salidas entradas de materiales la revisión de encargos de los propios inquilinos ya que se están mudando, se están trasladando están moviendo muchas cosas nuevas y eso a cada ratico andan saliendo y entrando, tenemos que tener todo organizado ya que pues muchas veces se nos olvida o los de arriba se les olvida informarnos a nosotros que quien viene o qué si va a pasar nos toca siempre improvisar frente a una persona que vaya a venir”</p> <p>S2:” cómo más es atención al cliente, Sí, recibir sí, estar pendiente, de las cámaras, el citófono, cosas, así como las encomiendas que vienen y las consignas que le deja el compañero para entregar”.</p> <p>S3: “Eh... Portería y control interno y recepción”.</p> <p>¿De pronto en algún otro punto que haya trabajado dentro de la empresa alguna otra función?</p> <p>Ehh... las mismas Torres del cielo, punto centro Eh otros puntos, pues que la empresa ya no nos tiene igual, sino que otros puestos pues uno no va a ser tanto el desgastamiento</p> <p>¿Es decir que este punto es un poquito más pesado?</p>	<p>La totalidad de los participantes refirieron que las actividades que ejecutan como guardas de seguridad son, atención al cliente, monitoreo de cámaras de seguridad, atención a citófonos, control interno de instalaciones, vehículos y convivencia.</p>
--	--	--

“Si este está un poquito más suave hay otros que son más... es un poquito más pesado”

S4: “Lo que es de nosotros es la atención al cliente, la seguridad del cliente y, o sea, la mayoría de esas dos son las funciones en general, pero ya viene como la. Cómo le voy decir a ella viene siendo para la ayuda también el fin que quiere hacer, o sea lo cual, en la carga laboral que uno ha visto en eso es tanto verbal que le que, o sea, le imponen en hacer cosas que uno no debería”

S5: “Como guardia de seguridad, aparte de dar la ronda, hacer multas, llamar la atención, bien sea por los perros, malos parqueaderos, abrir y cerrar la puerta, hacer acompañamientos, sobre todo, que a veces las personas no contestan lo que es el teléfono, uno les hace el acompañamiento hasta, y si no abren la puerta, ya tengo que ir a señalar a la persona que pueda desalojar, porque no hay nadie quien le habrá”.

S6: “Acceso y control, lo más importante que nos toca a nosotros, verificar las instalaciones, como son torres, eso”

¿De pronto lo que es monitoreo de cámaras?

“Ah sí, claro, se recibe encargos, se recibe encomiendas, se recibe dinero”

S7: “Por ejemplo, verificar cámaras, estar pendiente de las puertas, el chequeo de tarjeta de propiedad de las motos. Verá, por ejemplo, el sistema de las personas que no hagan orinar a los perritos por ahí o ellos

mismos, estar pendiente de todo lado, tanto de seguridad como también que se cumpla el reglamento de aquí, del espacio”

S8: “yo soy rondero y conozco varios puestos. No solo estoy aquí, me pueden mandar a cualquier otro puesto, los que tienen la empresa de Vigías; entonces pues básicamente los conocimientos que uno tiene en cada puesto es muy diferente. ¿Cierto?, digamos, en atención al público puede ser uno, puede ser, a ver, que, digamos que uno no puede, hmm hay unos puestos que son de como de construcción y en esos casos de construcción, lo que uno no debe es coger cosas, cosas, cosas que realmente pesadas, o sea, que cosas que no debe por qué, o cogerlas, o así le pidan un favor, y más si son, pues son pesadas; entonces, eso puede ser uno y uno limitarse directamente a lo que es estar pendiente de ingresos, de elementos, de vehículos, si son en parqueaderos; si no construcción, recibir elementos, sus respectivas anotaciones y toda la vaina y, sin exceder, pues no haces como el repito de hacer cargas que uno no quiera, ¿por qué? Porque de pronto uno puede lesionarse o algo. Eso es como algo de uno, que no lo debe hacer”

¿Actualmente en el tipo de funciones que ustedes desarrollan en las rondas, es más que todo vigilar de pronto que todo este orden?

“Obviamente, estar pendiente de la reja, está pendiente de todo el perímetro, que no haya filtraciones o una malla rota o esto e informar de inmediato, lo que ocurre en el instante que está ocurriendo. Hay puestos

que tienen cámaras y puestos que no tienen cámaras. De igual la información sale a sí mismo de que toca informar de inmediato lo que ocurra”

S9: “Directamente el trato con los residentes y la seguridad, mirar que personal entra, distinguir quién entra y quién sale del edificio y tener todo como que llevar un manejo de esa información”

Las funciones cambian en cuanto al punto de trabajo, por ejemplo, tenemos entendido que también ha trabajado en oasis y que allá son dos ¿verdad?

“Sí, en oasis son dos, un rondero y un portero directamente. El rondero se encarga de vigilar los espacios públicos y zonas verdes. Entonces, algún residente que esté incumpliendo con alguna función que otorga el manual de administración”

S10: “Específicamente, pues ahorita estoy desarrollando la función de portería, tengo que estar pendiente de la reja, entrada y salida del personal de aquí del conjunto, los residentes, identificar quién es residente, quiénes son visitantes, recepción de encomiendas, información a veces, el manejo de los citófonos y por vía celular también, ellos llaman, los residentes de los apartamentos a preguntar de cualquier cosa”

3. Teniendo en cuenta lo anterior, ¿considera usted	S1: “Pues todos los puestos son diferentes de echo y a veces salen circunstancias que tenemos que improvisar porque puede que digan si trabajo es revisar y hacerles ingreso a los inquilinos en pocas palabras eso	Todos los participantes refieren que a pesar de que los puestos son diferentes, las actividades se
---	---	--

que las actividades se distribuyen equitativamente para todos? ¿Por qué?

es nuestro trabajo, pero pues como le comente hace rato pues el procedimiento que va durante todo el día en las diferentes etapas reacciones pues cosas que toca ir haciendo

¿Ha tenido la oportunidad de trabajar con otro compañero? Nosotros hemos tenido la experiencia de visitar distintos puntos y hay más de un vigía en alguno que otro punto

Si hay puestos que tiene el vigía que es el de la garita o el del puesto y está el turnero o el Rondero y si eh estado tanto en el oasis y en un puesto anteriormente llamado pinos del norte, pero pues he estado en esos puestos como Rondero

En esas situaciones donde el puesto lo cumplen dos personas

¿Considera que si de reparten equitativamente las actividades entre los compañeros?

Pues nosotros tenemos que ser pues tenemos que confiar entre nosotros ya que pues a veces uno tiene una carga que si sueño de más que si tuvo necesidades de familia que toca hacer pues el compañero le colabora a uno pues intentamos tener una buena relación porque pues él me colabora y yo le colaboro a veces pues que él se ve estresado que tal pues yo le sedo mi puesto para que camine y se relaje y yo me quedo en el puesto y si uno se turna se releva para tener una mejor unión entre nosotros ¿Me entiende?

distribuyen de manera equitativa con el fin de alivianar las cargas de trabajo entre los compañeros de turno.

S2:” Ah, sí. Pues hay veces que, como, como ahora, no que que ahora es la consigna de que toca hacer aseo y dejar pues, el puesto bien limpio, Sí, Y hay veces que hay veces que los hay algunos compañeros que que no hace entonces ahí pues ya empiezan los inconvenientes, ¿no? Que el uno hace y el otro no hace entonces, Si, sí. Las actividades si son”.

S3: “como en este puesto en el día hay solo una persona encargada si diría que en el día es complicado porque le toca a uno solo, pero en la noche si es mejor porque entre las dos personas que están se reparten por igual las funciones

S4:” cuando llegamos nuevos a la empresa, Ya colocan otro como para uno, conocer la zona ya. Pero el día queda solo, es uno solo con todo que ya si en las noches. Ya colocan otra por seguridad más bien. Sí, colocan dos, pero en si es uno y por lo general entre los guardas que estén de turno se maneja bien las funciones”

S5: “los turnos, toca con el horario, los turnos. Si yo estoy de noche, son dos días, porque después me toca de mañana, si no estoy mal. Entonces, ya nos repartimos unos turnos y tratamos siempre de colaborarnos para que podamos trabajar bien”

S6: “Hmm sí, este puesto es tranquilo, hay puestos más complejos, toca hacer más cosas antes cuando recién entre trabajaba en Torres de Mariluz allá era más complicado”

¿En esos puestos de trabajo hay la presencia de más de un vigía?

“Sí, somos, éramos dos en el día y tres en la noche.

¿En esos espacios las actividades se repartían de manera equitativa?

“Sí, claro, el uno recibe encomiendas, el uno estaba en recepción, el otro estaba en puerta y el otro iba de rondero y nos íbamos rotando”

S7: “sí”

¿Sí? Si de pronto en algún otro puesto que haya estado, que mire, que diga, no, hay un compañero que le toca como más pesado

“No, hmm sí a ver, de pronto hay unas personas como son nuevos, entonces ellos dicen no, pues quieren coger un punto, no más, y ni quieren rotarlo, ¿no? Pero, de igual manera, se les habla y todo eso y ellos acceden, porque no tienen el conocimiento, dicen, no saben cómo es eso, entonces ya nos toca, tantos días allá, tantos días acá y rotarnos, pues a mí no me han pasado eso acá”

S8: “No, no, no, no, Por ejemplo, yo le repito lo que sabe el compañero, yo lo sé; digamos, hay veces que sí, somos cordial en ese aspecto, trabajamos en equipo, trabajamos bien, es más, por ejemplo, por decir, dice, aquí; aquí el impuesto es un poquito más complicado, la entrada. ¿por qué razón? Porque hay momentos de que sí hay como que le llega mucha carga al compañero, digamos, conteste de celular, conteste los citófonos, que le piden un taxi, que salen de la puerta, que vienen a dejar encomiendas. Entonces, hay que darle manejo a esa cuestión. Entonces, para que el compañero muchas veces en el aspecto del trabajo, ¿no? Lo

veo pues que está acosado, me vengo acá, me quedo un ratico, porque si es pesado manejar todo un solo, entonces yo me pongo aquí, en la puerta, como trabajamos en equipo y no de verdad, uno, si es bien o porque uno mismo también se siente útil, y también así al compañero no se le pone mucha carga y ya vuelve a comenzar cuando ya está como esta ahorita. Entonces, ya voy, voy a pasar mi siguiente ronda, a las torres arriba, a ver si está ocurriendo algo. Porque aquí decimos que no pasa nada, mentira, eso el silencio, hermano en la noche como en el día, no únicamente porque sea el día, porque la gente está claro, pero no sabe que esté ocurriendo realmente en los apartamentos, en una torre de esas que pronto estén enfermos o se estén machucando ahí adentro, uno nunca sabe; entonces toca estar pendiente, estar en la jugada, tanto en el día como en la noche”

S9: “Sí, porque el desempeño es similar, prácticamente todas las obligaciones, como decir, dependiendo del sitio, se requiere de persona. Porque pues en Torres del cielo es necesario tres, porque no todos pueden estar encargados de una misma situación. Aquí como el movimiento es menor, entonces sí es posible”

Y bueno, en esta situación se nos comenta, por ejemplo, allá son tres, ¿no? Entonces, considera que, por ejemplo, en ese punto se reparten entre compañeros, equitativamente las actividades, por ejemplo, son tres puntos, no son dos puertas y un rondero, entonces, se reparten,

hay puntos que pueden ser más pesados que otros, ¿no? Y en ese sentido, si hay una equidad en las actividades.

“Pues sí, porque por lo regular la empresa no nos rige de que una persona solamente tiene que ser de rondero, todos estamos, todos tres estamos como capacitados para asumir cualquier labor, entonces, nos rotamos durante los cuatro días que estamos los tres, nos rotamos cada función”

S10: “si, claramente porque pues todos ejercemos la misma función y pues tratamos de colaborar siempre, como todo es más complicado cuando llega un compañero nuevo porque pues uno no lo conoce como es ni nada, pero pues si”

<p>4. A razón de lo que nos ha comentado ¿qué actividades considera que son más desgastantes físicamente?</p>	<p>S1: “Mmmm claro pues de momento pues la noche uno como hombre pues como yo me crie eso de la noche es para dormir y anteriormente si me pegaba duro, ahorita pues si ya estoy mentalizado y aunque sea de noche pues durante el día hay cosas que hacer siempre en la casa”</p> <p>Por ejemplo ¿en este puesto no damos cuenta que atiende usted solo verdad? ¿Usted hace las dos funciones? ¿De rondero y de portero?</p> <p>“Si señor es que de momento sigue siendo obra y en la parte de atrás tiene la zona de carga del edificio están un par de garitas que debemos estar asomándonos en la noche ya que pues puede que haya incidentes en el sentido pues que alguien se quiera meter o se escuchan ruidos pues uno siempre se asoma por qué pues el trabajo es prevención y anteriormente</p>	<p>La mayoría de los participantes consideran que estar caminando constantemente, fijar malas posturas (estando de pie y/o sentado), junto con abrir y cerrar puertas, son las actividades más desgastantes a nivel físico.</p> <p>La minoría de los participantes expresaron que el desgaste era el normal de cualquier actividad laboral</p>
---	--	--

pues si hay personas maliciosas que intentan y toca estar pues atento y estarse moviendo eso sería como lo que más”

S2: “Pues, así como le decía el el el tiempo parado que le toca a uno, toca estar de aquí, pa, ya y haya para acá. Entonces este sería el desgaste”

¿Estar en constante ronda?

“Si eso, estar en constante movimiento”.

¿De pronto ha tenido experiencia en algún otro puesto? Por ejemplo, aquí en la puerta tiene brazo mecánico hay otros lugares en los que no hay.

“Hay otros que que toca a mano no más. A mano. Y pues toca que estar pendiente, abrir, cerrar”.

S3: “No, Pues aquí lo más de desgastante es estar parado y abrir las puertas, Que es lo más como que a uno le quita las energías, porque pues uno sale a abrir, cierra si da uno al ratico, se para vuelve y otra vez la misma.

S4: “Quizás es la posición en la que uno se somete y el cambio de lugar es estar de un lado a otro, es que hay en unos, por ejemplo, en unos puestos en donde usted solamente le toca sentado y eso afecta y otras son solamente de pie. No se puede sentar en ningún momento y acá, por ejemplo, es estar de un lado a otro”

S5: “Físicamente no es tan movido como lo vería cualquier persona. Para mí no es tan movido, lidiar a veces con los borrachos, eso es como que

más molestosito, depende. Porque hay borrachos que pues Sí, admiten las cosas y de borrachos que igualmente buscan pelea, entonces como que más molestosito”.

S6: “No, todas son similares”

O, por ejemplo, cuando trabajaba en Mariluz, ¿hay otra actividad que de pronto le genere desgaste?

“lo de abrir la puerta manual, que, pues toca estar así siempre parado, eso, expuesto al sol, a la lluvia a veces”

S7: “sí”

¿Cuáles?

“En la puerta uno”

¿Por lo que nos comentaba, la llegada de domicilios y estar pendientes de las personas y todo esto?

“Claro, entonces si la gente es impaciente y ta, ta con la bocina y uno toca estar pendiente allá y acá y descuelga el teléfono y si ya llega el domicilio o vea ya llega el residente nuevo y todos a esa hora pues”

S8: “Pues no, no. Si pues hay dos aspectos, yo veo que aquí hay dos aspectos diferentes, ¿no? Digamos, es como más desgastante en la noche, obviamente, porque cuando uno sale a trasnochar, bueno va a dormir, pero ya no va a ser lo mismo que cuando duerme en la noche y es en la casa, eso sí, a cualquiera le da duro eso sí, uno anda sobresaltado y si escucha ruidos uno duerme como entrecortado, eso en cuanto así y pues lo

demás sí que es como de cargas, no lo veo, inclusive por la noche es como más tranquilo, digamos, hace sus rondas. ¿Por qué? Porque la gente ya llega a sus apartamentos y uno que otro sale, pero pues ya se relaja un poquito más”

¿y es llevadero el turno de la noche, por ejemplo, en el sentido de que sí le da sueño?

“Sí, obviamente, sí, sí. No, eso sí, yo creo que todo guarda, el que es guarda, yo le digo, sinceramente, guarda, guarda, que no cabecee, no es guarda. Cabecear, no digo dormir, sino que ya le produce un sueño. Entonces, que hace uno, yo le digo al compañero me quiere dar como sueño, ya vengo. Eso es lo que yo digo lo que yo siento y lo que puedo hacer, pero como cada cual tiene su versión de nosotros los guardas, lo puede ver como más carga, me voy a dar una vueltica a lo que vengo ya se me ha quitado el sueño; hay muchas formas y, aparte de eso, se toma su tintico, se está tomando su cafecito, porque cuando se hace largo el turno y si son largos, porque son de 12 horas, entonces, se toma sus tinticos y todas la cosa, entonces, uno se mantiene más relajadito también, se le da como manejo esa cuestión”

En ese sentido, a nivel físico, ¿podría decirse que el horario nocturno es un poquito más tedioso llevarlo que el diurno?

“Obviamente, claro. Claro, por ese aspecto del sueño de que yo creo que eso es a todo el mundo, yo creo que, hasta la policía, el ejército a todo el mundo, eso sí.

¿De igual manera se considera de pronto que esto puede llegar a afectarle de pronto al desarrollo de sus actividades, es decir, pues que me está pensando como el sueño?

- No, no, no, no, no. Pues a mí no me ha pasado eso, inclusive a mí me gusta, me gusta el trabajo. Yo, sinceramente, me auto programo. Me auto programo cuando vengo aquí. ¿en qué sentido? ¿en qué aspecto? Me auto programo yo, cuando vengo aquí, lo que no lo pueden hacer otros, porque eso es algo a todo personal de cada quien. Por ejemplo, ¿qué pasa? Cuando vengo a trasnochar aquí, ¿qué hago? Me duermo mis cuatro a cinco horitas sagradas antes de venir a trasnochar, eso sí, ¿por qué razón? Para que venga y el cuerpo pueda salir a flote, pueda salir bien. ¿qué hago? Por ejemplo, he dicho muchos compañeros que, de pronto, yo lo digo así, porque he visto a mis compañeros, sino que uno no se puede meter en lo personal de cada quien. La noche es cuando más tienen que estar más atentos, más que en el mismo día. En el día pues igual el movimiento, la gente, toda la vaina, vuelta que en la noche es como más, toca que cuando más, piensa que es tranquilo es mentira, es más peligroso que en el mismo día porque se presta para malos entendidos o sí que ya se quieren infiltrar, ya lo están mirando a uno, si está en la jugada, si está

patrullando no está patrullando. Yo hago lo que, si soy rondero soy rondero si vengo a darme mi vueltica de vez en cuando como no sé si me miraron, venía, venía, tal. ¿y con qué fin? ¿con qué fin cree que yo lo hago?, vengo a dar mis vueltas, analizar si el compañero está bien, yo no hablo con otra persona, me hago como el loco, sí, pero es con el fin de que mi compañero también no le vaya a caer alguna persona, yo soy por ahí, tal, tal, o como yo le digo, me timbras al celular o me timbras al radio cualquier cosa te ves que te llega una cosa y primero de inmediato, porque si trabajamos en equipo, trabajamos en equipo y tenemos que hacer es, bien, eso en el día y en la noche también porque el que está aquí la portería y hay personas, muchos guardas de que nosotros como guardas nos gusta hacer moto taxi. ¿qué pasa? hace moto taxi en la tarde y dice no, como dice el puesto está tranquilo, viene y (sonidos de sueño) por la noche y ¿por qué? Porque el cuerpo ya no le da, ya no le da, porque no ha dormido, no ha descansado. Y ahí es donde se presentan los hurtos, las cosas, las contravenciones y tantas vainas más

S9: “En el puesto aquí, no

¿De pronto en otro punto?

“En otro punto pues, la del rondero directamente, pero como le digo, nos lo rotamos, entonces, no creería que afecte”

S10: “Pues físicamente no, hay un poquito de agotamiento normal, pues que uno tiene durante el día porque son 12 horitas, pues siempre es pesadito, pero, pues yo creo que es lo normal, ¿no?”

<p>5. De acuerdo a las actividades mencionadas podría decirnos ¿Cómo considera que le han afectado estas cargas a nivel físico en el desarrollo de su actividad laboral?</p>	<p>S1: “Sinceramente yo me canso mucho cuando trato con mucha gente para mí que yo he trabajado en muchas labores restaurantes y demás no me gusta mucho tratar con la gente en este trabajo pues yo he trabajado mucho en restaurantes y he tratado mucho con la gente y se expresarme muy cordialmente, no le levantó la voz siempre calmado si ellos se enojan pues es pero que se des estresen con uno lo calma si no se retira porque es nuestras funciones nosotros tampoco podemos alegar y buscar un pleito irnos a puños no y pues eso es frustrante a veces para nosotros porque tenemos que callarnos por ejemplo en este momento como usted puede observar en frente hay restaurantes y ese vehículo que está ahí está mal parqueado y no debería estar ahí parqueado porque aunque no se esté utilizando el parqueadero obstruye y pues muchas de las veces uno le comenta pues que nos colabore pero pues se nos pone con grosería que esto es público que usted no es el dueño y pues muchas veces simplemente pasamos un mal rato y eso se acumula y a veces duele la cabeza o cosas así”</p> <p>Usted nos comentaba que en el momento la gente se está mudando ¿De pronto ha tenido esfuerzo físico? a raíz de que le hayan pedido no sé qué le ayuden en un trasteo algún mal movimiento?</p>	<p>La mayoría de los participantes refirieron tener repercusiones a nivel corporal, como, dolor de cabeza, de espalda, de rodillas, de pies y, además, molestia en los ojos, a causa de las actividades que desarrollan como guardas de seguridad</p> <p>La minoría de los participantes mencionaron no tener repercusiones físicas que influyan negativamente en desarrollar sus actividades laborales.</p>
--	--	--

“Mmmm pues de momento ellos nos piden una colaboración pues nosotros vemos la situación por ejemplo si vemos que son un grupo de personas pues no le podemos colaborar porque eso no está en nuestras manos pero pues hace rato una señora estaba bajando una de las inquilinas unas losas pesadas para ella entonces le colabore bajándolas del vehículo del ascensor y lo deje saliendo arriba no estaba en mis manos pero pues para prevenir una situación ya que eso siendo vidrio pues se le puede caer y se puede lastimar se puede cortar es más papeleo para nosotros tenemos que prevenir cualquier situaciones que puedan suceder que estén dentro de nuestras capacidades”

S2: “No, pues, hasta el momento no. Porque pues hay veces, digamos de los de las encomiendas. Hay veces que cargan cajas muy pesadas y que si hay veces le piden el favor al guarda que se las lleven hasta la casa. Así no, de resto no”.

Pero ¿en un momento ha sentido esa, ese de pronto de duras repercusiones por ciertas posturas mal hechas. No sé de pronto en la noche no me imagino. ¿Y cómo tiene que estar aquí, encerrado de pronto estar sentado en una silla que no sea tan cómoda?

“Pues... Es como la espalda dura. Sí de espalda”.

Sus compañeros nos mencionaban que el estar constantemente vigilando las cámaras también que genera fatiga ¿Qué opina?

“Ah claro, más en los ojos, empiezan como a picar a picar constantemente en los ojos. Empiezan a ver las luces, más las luces de las que ve”

S3: “No pues Como lo único es el cansancio, pero del resto o no, nada, lo único, lo que uno se cansa pues a veces.

¿Cuánto tiempo llevo usted ejerciendo la labor dentro o fuera de la empresa?

“Yo voy para cinco años, cinco años de profesional en guarda de seguridad”

Por ejemplo, nos han manifestado algunos compañeros suyos que a veces les duele la cabeza o que a veces, de pronto le duele la espalda o los pies

¿ha tenido algún tipo de repercusión?

“Los pies, obviamente a uno le van a doler porque uno permanece la mayoría de tiempo parado, entonces es un poco obvio que pues a uno le duele lo que es de aquí para abajo, la cabeza, si de pronto es en las noches. Y eso por el tema de las cámaras que uno permanece mirando pues los ojos, obviamente con eso se desgasta más”.

¿De pronto algún dolor de cuello?

¿De espalda?

No de eso no de espalda no

S4: “el dolor de rodillas, que es lo que afecta y ya digamos, lo emocionalmente, también afecta cuando la Como le explico? la relación

entre compañeros no va. No, eso cansa más que lo físico uno dice no ya, hasta aquí llegue, pero sí, pero es eso”

S5: “No, hasta ahora no”.

De pronto, ¿ha tenido una experiencia con algún compañero que diga listo, pues ya no pudo venir a trabajar porque le duele la espalda o de pronto le dolían mucho los pies o no sé, la cabeza o de pronto los ojos, es mucho cansancio, se enfermó por eso.

“Créame que para eso está también ese trabajo, como bien nos dice que cuando a uno lo requiere, y si lo necesitan, pues va”.

De pronto ¿usted Considera que...? Hasta el momento dice que la parte física no le ha impedido desarrollar su actividad de no.

¿Considera que a largo plazo de pronto los horarios nocturno o diurno, o sea, su perspectiva, le pueden llegar a afectar para poder desarrollar una buena actividad? ¿O depende del horario que a usted le entregue, puede desencadenar esto?

“A largo plazo, claro que sí. A uno le molesta demasiado a largo plazo he tenido varias experiencias de solo coger la noche y es molesto. A veces que uno tiene micro sueños o se quiere desmayar, pero pues ya es a largo plazo”.

S6: “No, no, eso sí, no”

S7: “Eh sí, el exceso de horas, de estar muy continuo ya como que el cuerpo se agota, entonces ya empieza uno como, no a cumplir las fusiones, ¿no? con la misma energía de cuando recién llega”

¿Qué zonas del cuerpo de pronto siente el cansancio?

“A ver, pues no, ya de cuestión de la espalda, así, y sobre todo lo mental pues”

S8: “no hasta el momento no mucho la verdad porque cada una de las actividades uno las apropia y se queda con ellas.

S9: “No, no, hasta el momento todo normal”

S10: “No, no, no hasta el momento”

<p>6. ¿Nos podría describir de qué manera el esfuerzo físico le ha impedido continuar con el correcto desarrollo de sus labores como guarda de seguridad?</p>	<p>S1: ““Mmmm por suerte pues de peso no, en el sentido en que pues digamos hemos cargado con un peso como tal de decir que descanso físico en el puesto no, mental si ya que uno usa mucho la mente la cabeza, cámara celulares, personas que vienen estar pendiente acá, pues tenemos mucho que movernos en ese sentido y eso nos cansa más el cuerpo y después hacer algo físico; pues anteriormente en este puesto el primer parqueadero era nuestro puesto y en la noche sufríamos de un frío tenaz ya que pues atrás hay un hueco y si se puede dar cuenta el parqueadero son puras tuberías no más y durante la noche es un poco de cobijas nada más acá es más abrigado al menos”</p> <p>¿De pronto ese tipo de situaciones le dio algún tipo de repercusiones físicas de pronto, decir que se enfermó o dolores?</p>	<p>Todos los participantes afirman que hasta el momento no han presentado esfuerzo físico alguno, que les haya impedido continuar con el correcto desarrollo de sus labores como guardas de seguridad</p>
---	--	---

“Enfermar como tal no, simplemente el frío y el mal rato”

S2: “hasta el momento gracias a dios he podido cumplir con mi deber y espero poder seguir cumpliendo”

S3: “pues nada no para que, si he venido muy cumplidamente ya de pronto por alguna situación familiar o algo así pero personalmente yo no.

S4: “no, hasta el momento no, solamente el cansancio y los dolores, pero normales nada extra como que no me dejara venir o algo por el estilo

S5: “Es como le digo, ya es de cada quien. Yo todavía no lo he tenido eso”.

S6: “No, no, en eso no”.

S7: “no, hasta el momento no, solamente el cansancio normal”.

S8: “el cansancio que todo mundo tiene, pero impedido no, el deber siempre es el deber”

S9: “No, no, hasta el momento todo normal”

S10: “no hasta ahora nada”

7. ¿Qué tipo de repercusiones físicas ha manifestado por mantener ciertas posturas en el horario de trabajo?	<p>S1: “De cabeza si y espalda si por la posición de la silla ya que pues uno durante la noche se cansa pues se cansa”</p> <p>S2: “pues a veces la espalda los pies y la cabeza cuando uno trasnocha, pero lo normal”</p> <p>S3: “si, la espalda pues el mantener sentado más que todo en el turno de la noche porque pues en el día uno siempre mantiene en movimiento”</p>	<p>La minoría de los participantes manifestaron no haber experimentado repercusiones físicas por las posturas durante la jornada laboral.</p> <p>La mayoría de los participantes refirieron que el mantener ciertas</p>
--	--	---

S4: “más que todo las rodillas, la espalda porque en el corre, corre constantemente uno se va afectando”

S5: “no hasta el momento no”

S6: “no eso tampoco”

¿Dependiendo del puesto, ha sentido más fatiga en los pies?

“Eso sí, claro, depende del puesto. Claro, hay puestos en que nos toca estar todo el día parado en constante movimiento, entonces pues si el dolor

¿De pronto, la espalda?

“las piernas y la espalda”

Por ejemplo, hemos podido observar que hay puestos como aquí, que no hay una silla ergonómica; pero hay puestos que sí la tienen. ¿Cree que eso perjudica o contribuye?

“Yo creo que sí, ¿no? Claro, tanto estar sentado en esas sillas que son como incómodas”

S7: “a veces el dolor de piernas o la espalda, en ocasiones la cabeza, pero más que todo las piernas y la espalda

S8: “Sí, sí, son cosas que no son como cosas pasajeras, no son cosas de gravedad, a veces no digo que no, sí, pero pues en mí, en mí, es muy poco, ¿no? ¿por qué? Porque a mí me gusta hacer ejercicio, entonces de pronto, eso me ayuda también así. Es como usted. Me dice este man cuantos años tendrá, pero yo me lo llevo a cualquiera de esos muchachos

posturas durante su jornada laboral si les afectaba físicamente, la espalda, las piernas y/o cabeza.

Uno de los participantes manifestó que la jornada laboral nocturna, puede llegar a dejar repercusiones físicas en él.

jóvenes en ejercicios, me pongo sudadera y subo las piernas ahí, como karateca, porque me enseñaron defensa personal, cómo desarmar a las personas; entonces un pelado de esos no alcanza a alzar la pierna y se mama y son jovencitos que de pronto los dobla en edad ¿pero por qué? entonces, eso es lo que uno lo mantiene físicamente, lo mantiene bien, y cuidarse, alimentarse bien, dormir”

S9: “no hasta el momento no, creería que a futuro podría presentar alguno como los pies o la espalda, pero normal mas no creo

S10: “Siento que a veces, pues de pronto los días de trasnochos, que hay veces que no, ustedes saben que en el día pues ahí no se puede descansar como en la noche, la verdad es que es diferente, pues en el día de pronto, uno va, llega a la casa a dormir unas dos, tres horitas y ya toca dedicarse ahí a la casa, a hacer cualquier vuelta, bueno, entonces no, ya no es el sentido”

8. ¿Qué consideraría conveniente hacer para minimizar los efectos físicos de estas cargas de trabajo?	S1: “Pues de momento ya no pasamos frío porque tenemos un puesto que ya está aislado del viento pues como tal pero pues la comodidad como tal cómo puedes ver es una silla sencilla y a veces hay momentos en el que pasamos mucho tiempo parados o sentados y eso nos genera desgaste pero pues uno va así y eso da dolor de columna y sus y el detalle de este puesto es que el baño está lejos está arriba tenemos que dejar el puesto solo y correr hasta arriba por qué en el tiempo que nos vamos dejamos el puesto mucho tiempo solo algo puede pasar o ingresar alguien”	La mayoría de los participantes mencionan que es necesario la implementación de más recursos materiales como puertas eléctricas y sillas ergonómicas. Uno de los participantes mencionó que sería conveniente el apoyo en algunos
---	--	--

¿En ese sentido podría decirse mejorar el sitio de descansar como sillas ergonómicas y así de pronto no sé si aquí tengas uso de cámaras de seguridad? puestos de trabajo, con recursos humanos, como vigías de refuerzo.

“De momento no pero ya tenemos todo en tubería y ya está planeado, son más de 20 cámaras alrededor de 30 de pronto, se espera que traigan el monitor aquí mismo”

S2: “Pues aquí, pues antes no, antes, así como dice que hay veces que las puertas son eléctricas, hay veces que no, pero no pues de aquí no se podría decir más”

¿En algún otro puesto que haya estado de pronto qué? ¿Y consideres que se puede implementar alguna otra cosa?

“las, en las puertas y como aquí en en la puerta, la puerta que digamos hay uno no, pues no, no sabe, no tanto va a salir o quién tanto en tanto va a entrar. Entonces, pues igual sí sería más conveniente. No? Pues...”

S3: “Pues sería en lo del brazo (puerta eléctrica), ahí, ahí ya nos desgastaríamos tanto no, ya estaríamos tanto abriendo y cerrando las puertas, sino ya será como un poco más, más suave el trabajo “

S4: “lo que es colocar otro vigía, en el día, por ejemplo, hoy vine yo porque en sí solo está el, pero hoy vine yo y el hasta me ha dicho, o sea, ya no me duelen mucho las piernas porque si no me toca a mí estar todo ese lado otros o muchos carros y la gente”

S5: “En el aspecto físico, pues, vamos a explicar. Tengo un compañero que tiene dos platinas, tiene una platina aquí y no le puede coger mucho el frío. Eso ya cambiaron, uno se adelanta, porque, aunque sea esa tela a uno le pasa y uno se tiene que poner tres, aunque sea dos abajo, pero pues en el caso del compañero le toca tres, y al cambiarle con un overol, que es más abrigadito. Pero de ahí para allá, si, por ejemplo, al compañero que le comento el sí, porque a veces tiene que subir y a veces bajar, entonces, ir y venir, pues sí le puede afectar al compañero”.

De pronto, ¿cree que sería una facilidad o un facilitador su trabajo el implementar algún brazo mecánico que les colabore con la puerta de pronto al abrir? ¿Alguno de sus compañeros nos decía de pronto eso?

“Sería la puerta de allá arriba, porque la puerta de allá arriba, es deslizable y es pesada. Aquí también es molesto, porque a veces vienen personas a pedir algo, a dejar llaves, también, y toca que lo espere un segundo, abrir puertas, mirar todo y como que molesto, pero ya sería con brazo mecánico, pues sería mucho mejor”.

S6: “Pues sí, ¿no? Una buena silla, eso más que todo.

Por ejemplo, en otros puestos como torres de Mariluz ¿que la reja sea diferente?

“Ah, sí, claro, en esos puestos, una reja, así como eléctrica, ¿no? donde no se haga tanto esfuerzo”

¿De pronto, considera que es importante un compañero adicional?

“No, aquí sí, perfecto”

¿De pronto un apoyo en fin de semana por el flujo, por el movimiento?

“No, aquí no, es normal, es tranquilo”

S7: “Pues verá, no, aquí implantaron, por ejemplo, el rondero, pues, en esa hora pico, hacer pantalla también con el guarda que está ahí para poder cargar las cargas; entonces eso me pareció que estuvo bueno”

Adicional a eso, de pronto quizás algunos de esos compañeros nos comentaban, no sé, la implementación de puertas automáticas, todo eso.

“Claro, que eso (puerta automática) también sería viable, ¿no? Sería pues como para agilizar el trabajo sería adecuado”

S8: “Sí, sí, hay detalles, pero son minoricos, no son cosas que toca, toca como cuando se ve algo, informar a la empresa, a los jefes, digamos, o a la administración, que es el puesto donde uno está. Entonces ya le dice vea doctora o a la administración, está pasando esto, ¿qué le parece? con todo respeto le conocemos como una iniciativa o una, sí, una cosa, pues como, no sé, como decirlo, algo que se le viene a uno, que puede ser para mejorar el puesto en caso de tal, por ejemplo, un ejemplo de tantos que pueden haber, un ejemplo que hay en los parqueaderos, más que nada, que cuando está el rondero tiene que ver que cada cual tiene sus puestos privados y hay gente que viene y así sean residentes de aquí mismo, que

son dueños de apartamentos, como los arrendatarios vienen y se van cuadrando y no respetan los puestos, que son privados; entonces, ¿qué pasa? Entonces, por ejemplo, yo le sé decir a la administradora sería bueno, pues, señalar los privados, pero la gente, mientras no esté señalado como privado, dicen no éste es normal y se van metiendo, entonces, se trata de, como darle un manejo, haciéndole entender de que haber un aviso o bueno, señalización más que nada, el puesto decía aquí, estamos hablando de este puesto que, pues ahí dice, ahí dice sí, dice, ta ta los puestos más no dice, privado, entonces, **¿están señalados?** Sí, obviamente. Pero no dice privado, todos con su número, pero la gente no va a estar mirando a ver el piso si es este o no; entonces, en ese aspecto, la mejoría de eso, para evitar unos contratiempos con los mismos residentes que tienes sus vehículos. También cuando hacen programas acá en las torres, de fiestas y cosas por el estilo, que son independientes, por cierto. Aquí no se les puede hacer el volumen al equipo, porque son cuatro apartamentos en cada piso. Entonces, toca el manejo para con el fin de ir ahí, por favor, bájale el volumen, por favor y a las dos o tercera vez toca que, decirle a la Ponal colabórenos para que la gente le baje el volumen o apague porque uno llega hasta su cierto límite, hasta cierto punto”

S9: “Sería más, pues, en puestos grandes la puerta, por lo regular y en tema general de la empresa, horarios. Horarios claro. Sí, porque aquí pues prácticamente se maneja 12 horas”

S10: “No sé, pues aquí de pronto hayan hecho la propuesta de la reja que habrá, que son automáticas, creo”

Objetivo específico	Identificar los tipos de carga laboral a los cuales se encuentran expuestos los guardas de seguridad de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.	
Categoría	Carga mental	
Técnica	Entrevista semiestructurada	
Fuente	Gómez, M., Hincapié, M. y Salazar, L. (2013). Estudio de carga laboral en la secretaría de planeación Alcaldía Municipio de Marinilla. (Tesis de pregrado). Universidad de Medellín. Antioquia, Colombia.	
Preguntas	Vaciado de información	Proposiciones
1. ¿Qué entiende sobre el desgaste mental?	<p>S1: “En mi caso pues yo me entiendo a mí mismo no y para mí es el mucho trato con las personas cuando uno pasa mucho rato uno se cansa uno se fastidia yo siento que me limito y uno siendo ser humano uno en cualquier cosita se puede equivocar y eso se va acumulando”</p> <p>S2: “desgaste mental es pues digamos, como, como le digo, las consignas, las consignas que sabe estar pendiente. Y entonces, hay veces que se le olvidan. Entonces, ya que sea. Ya Entrega turno. Y cuando ya se va a descansar, se acuerda. Entonces dice uy, no, claro, no le dije esto al compañero. Ahí. Toca de una llamarlo. Y sí, contarle”</p>	<p>Algunos de los participantes refirieron que entendían el desgaste mental como todas las acciones que implican el trato con los residentes y sus requerimientos.</p> <p>Algunos de los participantes asociaron el desgaste mental como la gran cantidad de información (consignas),</p>

S3: “pues que cuando uno se ocupa y tiene que estar pensando una cosa, viene otro, problemas tras problemas que hay mientras uno labora, para mí, eso es desgaste mental”.

Podría decir que ¿es una sobrecarga de actividades y de pensamientos que se, le llegan en el momento?

“Exactamente y a veces le llegan al momento y a veces mucha gente viene a preguntarle cosas e incluso otros y después otros y les empieza a uno, tiene como con mucha pregunta en la cabeza que a veces uno pues se desgasta”

S4: “o sea, para mí y en el puesto de trabajo en el que estoy, me parece la carga mental en la responsabilidad de que le coloque a usted cosas como que, ay! sí llega tal persona me le dice tal cosa, pero no le dan la información correcta. O sea, usted tiene que adivinarle lo que, tiene, ¿le dice el nombre y le dice usted tiene que conocer, por qué? Porque sí”.

S5: “Es en la... Como le comento, es en la noche, cuando uno tiene... Noche, todos no somos acostumbrados a trasnochar, y a veces hay ciertos puntos donde uno llega ya incluso hasta querer alucinar o llegar a pensar cosas que no van a pasar o llegar a escuchar que no han pasado eso es desgaste mental por el mismo cansancio que uno tiene.”

S6: “El desgaste mental... el desgaste mental es estar como podemos decir, tratar de darles manejo a los cambios de humor de la gente, a veces, pues si no, a veces como que hay mucho movimiento y eso nos estresa,

que se les puede presentar en su jornada laboral.

Dos de los participantes asociaron la carga mental a las jornadas nocturnas de trabajo, dado que esto representa aspectos negativos para su ciclo de sueño habitual.

Uno de los participantes refirió que la carga mental puede estar relacionada a los problemas provenientes de su esfera personal y/o familiar, los cuales influyen negativamente en sus actividades laborales.

haya novedades, haya alguna puerta o haya mucha bulla en un apartamento”

S7: “Hmm o sea como el estrés, no, para mí, o sea a cargo de información y todo eso que uno tiene que estar pendiente, por ejemplo, le dejan en consigna de que va a llegar, llega otra información, ya llegan los vecinos vea este recibito, estas llaves; mucha información, entonces uno ratos no la capta todo y tiene que estar anotando y a veces se le pasa, entonces, si uno piensa como recordar que fue que me dijeron”

S8: “Que de pronto se exagere, se exagere, puede ser, digamos, será que puede ser desgaste así cuando viene con problemas o tiene problemas uno o problemas con la familia, con la amistad que yo de pronto, eso se repercute mucho, porque se sale de lo, o viene uno directamente aquí al puesto de trabajo, con los pensares que estábamos haciendo acá, entonces se va la luz de concentrarse más allá, que en el puesto de acá. Pero yo soy de las personas que tengo problemas, por muy graves o difíciles que sea, en la casa o en la calle, donde se me den, pero eso los dejo allá”

¿Sabe diferenciar los espacios?

“Sí, los dejo allá. Entonces, yo veo a muchos compañeros, no, de que yo he conocido, pues me limité a dar los nombres, dice Ah, puta, que está de mi mujer, que se viene, o que, si estará, por ejemplo, estará con otra persona mientras estoy trabajando, o mi esposa estará por la calle. Esas cosas, todo eso toca dejarlo venir con la mente en blanco al trabajo

directamente, porque si uno mira esas vainas, se olvida y ahí donde lo pueden corchar. Ya sabe que se quiere ingresar a una cosa, lo ve si está preocupado, lo ven al guarda, lo ven al guarda directamente, no le dicen, sino que lo ven como preocupado, con que se está rascando la cabeza, o que se dice que lo miran rapidito. Eso sí”

S9: “Es el manejo de mucha información directamente”

S10: “El desgaste mental sería pues como la cuestión de, más que todo por el lado del trasnocho, diría, ¿no? Un poquito, siempre como que afecta, pues que uno no puede, como le digo, sale uno de trasnocho y llega a la casa, pero no es igual el descanso. El descanso, sí, porque tiene que llegar uno a veces a hacer cualquier vuelta de la casa, bueno, ir a recoger los niños a la escuela, una cosa y otra”

<p>2. ¿Cómo considera usted que en el desarrollo de sus labores de guarda de seguridad se puede presentar desgaste metal?</p>	<p>S1: “Pues el tiempo que nosotros pasamos en el puesto, el tiempo que estamos en el puesto y despiertos ya que estamos 12 horas en el puesto y eso ya excede el horario laboral más lo que uno tiene que llegar antes del horario para poder llegar temprano y salir a la hora y ya con eso son 24 horas que uno se lleva pensando en eso yo llego a la casa y descansa unas 5 o 6 horas y si estoy muy cansado descanso más yo tengo un bebé pequeño y pues llegó y tengo que atenderlo pues si soy papá tengo derecho a atenderlo”</p> <p>S2: “yo creería que no, no, por ejemplo, pues digamos uno está pendiente de vigilar de cualquier novedad que se pueda presentar. Pero no, pues no”</p>	<p>Uno de los participantes refiere que el desgaste mental está relacionado a los extensos horarios de trabajo (12hrs), más que a sus laborales como guarda de seguridad.</p> <p>La mitad de los participantes mencionaron que las relaciones con los residentes pueden tornarse extenuantes y generar desgaste mental</p>
---	--	--

¿de pronto la cantidad de información que recibe?

“Eso Sí, sí, sí. porque son muchas cosas las que nos encargan los residentes que guárdeme esto que mire estas llaves que unos paquetes”

S3: “pues si a veces los problemas de uno no también, si viene ahí, a veces uno pues, como dice usted le dan órdenes los jefes si uno está teniendo problemas allá. Y entonces. ¿Sería cómo lo otro no? problema ya de familia seria”

S4: “eso como y lo que le digo, de el mismo. Que estarse aquí y que uno, no se lleve bien con los compañeros total empeora mucho más o sea uno dice no, porque ya la gente empieza a tirarle, o los mismos compañeros, no ayudarse, sino como a muchas cosas por usted ser nuevo le va”

S5: “pues las personas son una parte muy importante porque más que el ejercicio de abrir cerrar subir grada y entre otras cosas está el tratar residentes y sus genios”

S6: “No, no, hasta el momento no”

¿En otro puesto de pronto?

“Pero el manejo del estrés, más que todo”

S7: “Sobre todo los residentes, que en ocasiones son un poco groseros y hay que saber manejar como en el inconveniente que le comentaba anteriormente”

S8: “No, pues sí, ¿no? En ese aspecto, usted sabe que, en todos los puestos, en todos los puestos, no únicamente aquí, sí no, en todo el

Uno de los participantes refirió que las relaciones negativas con sus compañeros podrían generar desgaste mental para su labor como guarda de seguridad.

Uno de los participantes refirió que las actividades laborales no le generan desgaste mental, sin embargo, refiere que si ha presentado algún tipo de estrés.

mundo, uno no es como una monedita de oro que le va a caer a todo el mundo bien, eso sí, debe haber un patán o quien se sea, uno, dos, bueno, que sé yo, pero a todo el mundo no le caemos bien. Así vea cómo yo, que le digo como le va buenos días; hay una persona que inclusive uno que no tiene el carro allí, uno dice no, uno, yo he enseñado, he educado a muchas personas porque yo he estado en puestos, pero no en esta empresa, si no en la anterior, otra empresa, me tocaba decir, cuando llegaban en la secretaria de gobierno, de la alcaldía todo eso, está el doctor no sé qué; muy buenos días ¿en qué le pueden colaborar? permítame su maletín, ¿qué lleva? Y cuando salga me vuelve a presentar, por favor. Yo nunca metía la mano, porque es un delito; luego cogía y decía vea ahí está ese guarda que le gusta que lo saluden, después ya buenos días, señor, buenas tardes; decía una señora que bonito que se ve, nada se le quita a uno; bienvenida, siga, con mucho gusto el doctor, está aquí”

¿Usted se considera que las relaciones con las personas pueden presentar un tipo de desgaste también por lo tedioso que puede llegar a ser?

“Sí, y eso también, porque no aquí, de lo que yo llevo aquí en esta empresa, no, pero sí las he tenido en otras empresas, en cuanto a gente que son muy groseras, pesadas, doctores, que porque no sabes que quien soy... señor, no sé si será usted, doctor, no sé, a mí no me concierne, será o no será, yo le estoy diciendo lo mío, yo no le estoy diciéndole, usted

tampoco sabes quién soy yo, yo soy un guarda, me está viendo actual, soy sincero, soy bien, soy humano y soy educado, más que nada, el punto de vista, aquí y en todas partes y con eso los va corchando suavemente, a la gente que son de billetes, son ricos, que muchas veces es algo de lo que le quieren pasar por encima y eso”

S9: “No, ninguno”

S10: “Sí, también, ahí, en ese sentido también, pues de pronto el trato con las personas, pues porque aquí hay relaciones, ¿no? Se relacionan con las personas, hay personas que no tienen como la educación, el modo de pedir las cosas”

<p>3. Para el desarrollo de sus actividades como guarda de seguridad, ¿De qué manera considera que los horarios laborales son un factor determinante para su estabilidad mental?</p>	<p>S1: “No tanto pues no tengo ningún problema con el horario es más con el tiempo de descanso”</p> <p>¿De pronto algo que afecte más en el horario de trabajo por ejemplo que solo sea nocturno entendemos que usted solo trabaja de noche verdad?</p> <p>“Eh no acá en el momento somos dos aquí estamos diurno y nocturno nos turnamos con un compañero ya que, pues toda la carga para un solo turno es desgastante tanto para el día como para la noche, pasar todo el día con el inquilino es cansado y pasar toda la noche despierto sin nada pues también es cansado”</p> <p>¿Considera que alguno de los dos horarios tiene más peso que el otro mentalmente?</p>	<p>Algunos de los participantes refirieron que los horarios extensos de trabajo (12 horas), son un factor desgastante, por ende, representa un factor de riesgo para su estabilidad mental.</p> <p>Algunos de los participantes refirieron que los horarios laborales, en las jornadas nocturnas, generan mayor desgaste a nivel mental.</p>
--	--	--

“No, se varía ya que, pues durante el día uno se puede alargar pues, conversar con una persona, aunque no deberíamos, pero uno se distrae en ese aspecto y mejor dicho las cargas que hay en el día ya no influyen tanto es como que uno se relaja y en la noche pues no hay nada, hay momentos pues que no hay nada, depende de las situaciones que si hay peleas cosas unos borrachos que vienen saliendo pues son situaciones que pueden pasar de día o de noche”

S2: “Pues si, como le dije una vez, le dije pues 12 horas nos desgastan, no cuando digamos uno trasnochan o no va a ser lo mismo que uno va a descansar en la noche. Entonces, como que es más desgaste, por lo que tiene que estar más después más despierto, más pendientes de toda.

¿Ósea en ese sentido Podría decir que el horario nocturno es más complicado?

“Sí, mas, más complejo Hay veces que hay compañeros que que que no, que no pues, que no duermen, que no que pasan es derecho.”

S3: “claro por qué son 12 horas, y en 12 horas como se desgasta mucho difícil como mentalmente.”

En ese Sentido, nos referimos a la extensión no de trabajo, en cuestión al horario, por ejemplo, diurno y nocturno

“No, no. Eso Sí, sí, es más relajado en la noche el factor es porque en el día se torna un poquito más pesado.”

¿Y eso depende del punto de trabajo?

Un participante refirió que el horario no le genera mayor inconveniente, ni las jornadas (diurna y nocturna), sin embargo, hace énfasis en que el tiempo de descanso no es suficiente.

Un participante mencionó que los horarios laborales no son un factor relevante para él, puesto que organiza de forma adecuada sus actividades diarias

“No, Pues la mayoría de los puntos es, o sea, los fines de semana son los más movidos en conjuntos o condominios grandes porque la gente entra y sale, Claro. Y a veces toco lidiar con borrachos que bulla allá que pelea allá. Que se pelio una pareja. Pues son como más movidos, pero días en semana es como un poquito con más más”

S4: “O sea, son las 12 horas seguidas. Usted no tiene hora de almuerzo. No tiene desayuno. No, no tiene nada. Usted trabaja y un momentico y si tiene tiempo almuerza y así total. Entonces, eh, a uno, eso es lo que a uno como que lo cansa mucho porque es o sea, las se deberían ser las ocho horas y que sigue otro turno. Y así sucesivamente. Y aquí no lo son, son seguidas y sin pagarle las doce o sea paga por turno. No le pagan las doce

S5: “Por esa parte sí es un tema de trasnocho. Y en el día, como les comento, a veces llega, entra, llega, entra, llega, entra, entonces uno no tiene tiempo de reaccionar uno de las personas”.

¿Podría decir que más o menos se equilibran las dos situaciones o hay una más que la otra? Por ejemplo, nos menciona que de noche el factor crucial es el horario, por ejemplo, que uno tendría que estar durmiendo y no estar durmiendo, entonces eso disminuye las capacidades y de día es el flujo de gente, por ejemplo.

“Claro, La verdad no está equilibrada, porque como le digo, en el día el día uno, pues en el día sabe que uno en la noche va y descansa, pero uno en la noche es más cansado, sobre todo es más cansado, entonces más

pesado en la noche, y a veces cuando a uno le toca hacer vueltas o le toca hacer otras cosas, que no puede dejar a otro día, sino que le toca ahí mismo, entonces uno no duerme todo lo que tiene que dormir y recoge.”

S6: “Yo creo que, si no, claro, las 12 horas, casi todo el día”

¿El tiempo extendido de trabajo, de pronto, el horario nocturno, de pronto, a veces, horas adicionales, nos comentaban también en otros puestos de trabajo?

“Ah eso sí, a veces uno está descansando, y lo llaman así, a lo mejor uno, uno se programa a hacer cosas y toca dejar de hacerlas”

¿Consideraría que hay cosas a mejorar dentro de la empresa, por así decirlo, para poder a la vez dimensionar un mejor sentimiento de estabilidad en una persona?

“Sí, eso exacto, sí, porque a veces uno como se programa hacer cosas en el descanso y no ingresa a trabajar con el mismo ánimo, claro”

S7: “Yo digo que de pronto para mí sí, ¿no? Porque a veces pues ya por ejemplo, en los trasnochos sobre todo, ¿no? Ya llega una hora en la que el cuerpo ya no da, entonces uno, ya no está en la misma capacidad, y uno dice, no, que si estas cuatro horitas de más, tres horitas de más, pesan artísimo y uno dice en el día pues no son tantas, ¿no? pero todas son largas y todo eso, entonces; y en este punto, sobre todo, porque la gente de aquí es a diario salen y salen, de pronto, una horita no más se descansa; la gente sale, entra y pregunta, Sin embargo el mismo personal de aquí,

los residentes, ya tuvimos un altercado con una compañera solamente porque arriba le pidieron una tarjeta para ingresar y no la dejaron y comenzaron a agredir a la compañera, entonces hay mucha gente, de toda clase, unos que no son tan pacientes y ya empiezan a agredirlo a uno, a amenazarlo; y las órdenes de administración no las quieren cumplir y a veces la administración... ese punto me gustaría tocarlo, administración nos da unas órdenes y les llegan los residentes allá y dicen que no, o sea, cambian todo, entonces nosotros quedamos como los malos aquí lo que nos dicen ,los vecinos es ustedes son los dueños o que es que te crees y pues son las órdenes que estamos cumpliendo, entonces, nosotros pedimos tarjeta y, si no está, inmovilizamos la moto aquí mientras ellos se organizan con sus papeles y van a la administración, entonces, no me parece, entonces yo lo veo muy sencillo”

S8: “Sí, sí, sí, sí”

Por ejemplo, le doy una idea, supongamos que en el horario nocturno uno está un poquito más disperso, ¿no? por la misma cuestión del sueño, que hablábamos a ratos, por la misma cuestión de que pues bueno ya ha tenido cierto tipo de desgaste, de pronto hay personas que no descansan, como usted descansa, entonces de pronto se ve afectada la atención, a veces la memoria y a veces pues eso da ciertos inconvenientes dentro del puesto de trabajo. ¿No sé si a usted le pasa algo así?

“Casi en ese aspecto, casi no, la verdad, no. No, no, no, no. No, no, no, no. Pues igual que yo analizo mucho las cositas, más que nada cuando voy a un puesto de trabajo. Y en cuanto a los desgastes, si yo me desgastaría siempre y cuando, si hago las cosas, pues cuando vengo aquí, ya sé que tengo que venir, ducho, bien, si yo duermo mis horitas normales, voy a decir que voy a llegar normalmente a trabajar y salgo el turno normal, voy, va a lo que es, porque si hay otros que se ponen a mototaxiar o tienen otras vueltas que hacer de papeles no sé qué, no se dan cuenta y vienen y dicen ah, me siento mamado, me siento cansado, y obviamente, tiene que sentirse así porque mi hermano no está descansando”

S9: “Pues a futuro sería por lo que uno, todo el tiempo no está permanente en una empresa., entonces, a veces, cambia a otra empresa y los horarios son distintos, entonces, como que uno ya maneja esa mentalidad de que se rige a las 12 horas o faltando un cuarto, que por lo regular siempre se llega”

S10: “Puede darse, sí, el trasnocho siempre es también, tiene su desgaste, como le digo, no es igual, no es igual el que uno duerma durante la noche a llegar a dormir en el día, pues en el día uno tiene que, de pronto también hacer otras cositas en cuanto a lo que se refiere al hogar, entonces ahí no hay como un descanso bien proporcionado, pues por decir, ¿no?”

<p>4. ¿cómo considera que las actividades que usted realiza le permiten cumplir con sus expectativas personales?</p>	<p>S1: “No, por el tiempo que estamos acá ya que yo me levanto a las cinco de la mañana ya que pues no puedo levantar ni a mi esposa ni a mi madre porque si hago ruido el niño se me levanta y es complicado para que vuelva a dormir y entonces me preparo mi propio desayuno y en la noche el caldo y el arroz y lo cargo a mi hijo lo duermo paso un ratico con él y ese es mi único tiempo fuera del trabajo”</p>	<p>Algunos de los participantes refieren que su trabajo les permite cumplir sus expectativas personales, puesto que generan ingresos los cuales a su vez permite fijarse otras metas.</p>
	<p>¿En cuanto a tiempo claramente no cumple sus expectativas y en cuanto a factor económico que podría decir?</p>	
	<p>“Un solo mínimo no es suficiente para mantener un hogar y el que le diga que sí le está mintiendo o no sabe ya que hay que pagar arriendo servicios y en mi caso lo del bebé ya que está en crecimiento y a cada momento hay que cambiarle la alimentación o de ropa en lo que va del año cuánta ropa no se le ha cambiado”</p>	<p>Algunos de los participantes indicaron que su trabajo no les permite cumplir con sus expectativas personales puesto que les demanda mucho tiempo y descuidan sus esferas familiares y sociales.</p>
	<p>S2: “Claro pues... pues ahora sí claro, sí, porque pues digamos ahora yo soy turnero, no, y pues estoy en dos en dos sitios diferentes, ¿no? Y ques y... y no Pues si le dan sus descansos si le dan y todo, para mi pues si está bien hay veces digamos que uno está descansando y de repente lo llaman, se presentó una novedad y pues, ya no, no descansa. Y pues te piden el favor de que pase a turno”.</p>	
	<p>S3: “sí, claro. O sea, un proyecto mío también es estudiar, o sea, trabajar en esto y estudiar”</p>	

S4: “que, o sea, viéndolo en el cansancio más bien, porque uno dice estoy trabajando tanto por nada (risas) exactamente eso. No veo resultado en económico. No me está dando nada. Estoy trabajando solamente vengo porque necesito estudiar, o sea, a mí me lo que me da ahorita. O sea, tengo tiempo de ir a estudiar e irme a dormir y volver, nada más, No o sea no cumple, pero o sea debo hacerlo por algo por, porque sea como le digo, no debería estar trabajando tantas horas. Por tan poco, entonces no cumple ya lo que quiera solamente a la necesidad”

S5: “No, es a nivel familiar y no es tanto porque créame que... O sea, hay ciertos temas que, por ejemplo, pues van a un lugar y hay que meterme yo a personal ahí, pero mi madre falleció hace cuatro días. Yo normalmente pues no puedo estar en la casa porque me aburro, me vuelvo demasiado... En cuatro paredes me aburro, entonces ya decidí eso, venir al trabajo. Entonces, por esa parte también me decían que por qué había venido, que debía seguir con los días de permiso, pero eso es lamentable. Incluso yo tengo a mi hija, pero pues parte del trabajo a veces llego, si es de traspasado llego y pues la verdad no puedo estar con ella, no puedo ir a ver, llego a dormir, si es en el día pues llego cansado, no encuentro carro para irme para allá. Entonces, como que el horario de trabajo sí afecta demasiado a parte familiar”.

S6: “No, no, por lo del horario, ¿no?, uno sale cansado, uno se va a descansar y del trabajo a la casa y la casa al trabajo

¿Podría decir que limita esa relación con la familia, como con los diferentes entornos?

“Exacto, sí”

¿La empresa, por ejemplo, la cuestión nos comentaba que uno quiera estudiar, ¿no?, no sé si ha hablado de pronto en la empresa o propuesto alguna vez?

“Hasta el momento no le he dicho, pero sí sé que hay la posibilidad de estudiar y trabajar, ellos arreglan los horarios”

S7: “Pues en cierto punto sí, yo creo que, pues la capacitación que a uno le dan y todo esto, le hablan de todos estos factores, ¿no? Entonces uno está al margen de todo esto. No sé si como uno puede siempre viene y pone, por ejemplo, en el ejército, son órdenes, todo eso y usted tiene que cumplirlas”

¿Por ejemplo, tiene que, no sé si lo podemos relacionar con lo que nos mencionaba antes que voy a dejar el trabajo por cierto tiempo?

“Sí, yo me estresé mucho, me canse, o sea personal más que todo entonces, deje un rato de tiempo y volví a retomar, entonces no ha cambiado”

¿Por qué lo volvió a retomar?

“A ver, los retomé por cuestión de la economía”

S8: “Pues sí, sí, claro”

¿Cuánto tiempo lleva ejerciendo la labor?

“Pues yo, como guarda, guarda, sinceramente, yo aquí llevo que como un año pasadito”

¿Ha trabajado en otros lugares?

“Sí, he trabajado en otras empresas. Sí, yo, digamos, tengo experiencia más o menos, de unos 20 a 22 años de guarda y en muchas empresas son muy diferentes, cada cual tiene sus funciones, sus determinaciones, sus cosas, muy diferentes y uno ha aprendido cosas y eso lo tiene aquí”

S9: “No.

¿Por qué?

“Porque es un trabajo que toca entregar el 100% prácticamente, y peor cuando son 12 horas, entonces, todo el tiempo constantemente uno está aquí, entonces no se permite uno como que tener otra vida social o permitiese como que cumplir con un estudio o algo así”

S10: “Pues, lo que yo hago aquí lo que, pues, por el momento, pues sí, porque puedo brindarle a mi familia algo de estabilidad, ¿no? En cuanto a lo económico, sería, pues”

5. ¿Qué actividades considera que son más desgastantes a nivel mental en su jornada laboral?	S1: “Por suerte yo he tenido poca relación con sustancias alcohólicas o de ese tipo inclusive hubo un tiempo en el que solamente puede contar con una mano y hasta el momento solo he tenido unos cinco incidentes con un par de borrachos, unas peleas y una muchacha que se quería hacer daño porque pues el novio la engaño y pues hay momentos en donde nos toca	La mitad de los participantes mencionan que el prestar el servicio a algunos residentes es desgastante puesto que se han presentado diversos altercados (personas en estado de embriaguez y alteradas).
--	--	---

hacer como de vigilantes como de psicólogos como de todo hasta que llegue la autoridad y puedan ellos atender la situación”

S2: “pues a nivel mental, como le digo pues lo de los encargos seria ¿no?

Claro por qué pues siempre viene el uno el otro con una cosa otra y a veces uno tiene más cosas pues entonces pues siempre se siente cansado eso de recordar para donde tenía que entregar una cosa otra”

S3: “Pues no, no, porque no igual. Pues yo, como, como decía con los compañeros, pues yo es como uno viene a cumplir lo de uno igual. Yo no estoy pendiente de lo hace otro que es lo otro. Bueno, yo vengo a hacer lo mío y ya. Claro en lo que, lo que, lo que me toca”

S4: “Que, que es la actitud de la gente entonces”.

¿La actitud de la gente en qué sentido de que forma le molesta o qué cosas no le gustan?

“no la en la forma en que le dicen las cosas, o sea tratar de humillar en cualquier situación

¿Podríamos decir que es la mayoría o que es muy poca?

“Hmm o sea aquí. Yo no he visto eso, pero es como en algunas sedes hay un punto en el toda a gente”

S5: “Pues para mí, no. Hasta ahorita no”.

Que diga no, por ejemplo, que me cansa recibir muchas cosas, a veces no me acuerdo, me pasa más que todo de noche, saben decir a veces algunos, por ejemplo.

Uno de los participantes menciona que es desgastante mentalmente el recordar toda la información y encargos que dejan los residentes.

Uno de los participantes relata que una de las actividades que le genera mayor desgaste mental, es el estar monitoreando constantemente las cámaras de seguridad.

Algunos de los participantes mencionan que sus actividades no generan un desgaste mental, ya que refieren ir concentrados en su labor.

“Las novedades que ya son de los departamentos cuando uno... Entonces, como que uno ya está con otras cosas, ya no va a ver o verificar lo que pasa con ese momento”.

Lo que nos decía a ratito, por ejemplo, que a veces se imaginaba cosas o miraba cosas que no estaban.

“Claro, exactamente, uno ya cree que ya las hice y cuando uno va a verificar, no las ha hecho. Es como que sí es esa una parte”.

S6: “El tratar con las personas, no todas las personas pues son, amables, ¿no? Como uno, personas que son”

¿Aquí en este puesto de pronto le ha ocurrido o ha tenido esos casos o en algún otro punto?

“No, aquí no, en este puesto pues no. Pero si he presenciado algunas personas que tratan de tratar de menos”

¿De pronto, a veces, los visitantes, ¿no?

“Sí, también llegan arrogantes”

S7: “el estar lidiando con ciertas personas que son muy exageradas o muy déspotas para dirigirse a nosotros

S8: “Sí, sí, no pues digamos en ese particular, pues yo, pues para mí, no, el saber hacer las cosas y el saber, el estar, el estar bien. No, no, no, yo me siento bien, bien”

S9: “Hmm el monitor. Sí, por lo que a veces toca estar constantemente pendiente a las cámaras”

¿De pronto nos mencionaban otros puestos que están encargados de mucha información, de que las personas que llegan a veces dejan encomiendas, cuestiones de ese tipo?

“Claro, sí. Como les digo, serían los distintos puestos, ¿no? Porque pues en este no se manejan mucho. Son dos a tres nomás, pero pues en otros puestos varia”

S10: “Pues a veces que no hay, no hay como en el modo o trato hacia uno, el respeto o tratar de pedir las cosas como educadamente, ¿no? O sea, la gente que es realmente diciendo que es grosera”

<p>6. ¿De qué manera podría experimentar sentimientos y/o emociones de desagrado en el desarrollo de alguna actividad en su trabajo?</p>	<p>S1: “Si, como cualquier otro por ejemplo cuando uno está sobrecargado y dice para que por favor me colabore y pues a veces pasa un incidente y nos regañan por cosas que a veces se nos salen de las manos por ejemplo a un compañero le pasó que estando en el puesto la orden fue que no ingresé nadie y es un conjunto cerrado, pero si es un dueño pues toca avisar, pero si el señor es muy grosero simplemente ingresa y uno le pide que nos colabore ¿no? Que espere un momento que tenemos que avisar y agarra y lo empuja a uno y uno no puede agredirlo ni sostenerlo ya que es el dueño del apartamento entonces a alguien de afuera uno lo puede someter y decir no pues está entrando de una forma muy brusca no es de aquí no sabemos qué va a hacer pero pues si el señor es de acá es algo que se nos sale de las manos pero nos regañan porque la orden era otra y pues</p>	<p>La mayoría de los participantes refirieron sentirse insatisfechos por tener que manejar con los ánimos de todo mundo y tratar con residentes groseros.</p> <p>La minoría de los participantes refirieron que hasta el momento no han presenciado, sentimientos y/o emociones desagradables, que hayan afectado el normal desarrollo de su actividad laboral.</p>
--	---	---

son cosas que se van acumulando y desagradan mucho y van con las relaciones con los habitantes”

S2: “Ah, no, no, por el momento no, esa no, no.

¿de pronto no, llegó algún residente que sea complicado?

“Ah a veces como todo, no hay veces que están bien. Hay veces que están mal, entonces toca como dice la atención al cliente. Entonces toca, que toca. El cliente tiene siempre la razón, no porque pues siempre cualquier queja se le echan al guarda no más”

S3: “No, laboral no”

¿Con compañeros nada por el estilo?

“no. Como le digo ya, como le mencionaba yo no”

A veces con los residentes, de pronto que a veces suele pasar. Qué pronto diga no ya viene tal persona ya a tal hora viene a tal persona. Entonces yo prefiero como que no estar por ahí.

“Pues no eso casi no le presta atención. Tampoco. Eso o sea como me miran aquí. Así. Y eso igual. Ya le digo no, si viene bien, si no viene me da igual. Pues yo vengo es a mi Trabajo”

S4: “Por ejemplo, mire uno lo hace, así como parece. Ah, si yo estoy estudiando y tengo que pagar, porque sí me iría por algunas frases que dicen, sobre todo hoy nos dijeron una, el nuevo administrador no sé, dijo: “si yo pudiera quitaría todos los vigilantes y las de aseo” o sea, nos quiso decir que no hacemos nada ...Y lo que hicieron fue, ah, no, pues

tomémoslo en el lado de que cómo tomarlos de un lado diferente al que realmente lo dijo “

S5: Sí, demasiados.

¿Cómo cuál?

El desagrado de ir a tocar puerta. Cuando ósea...Aquí hay reglas que para mí me parecen absurdas, que sobre todo sostienen a los parqueaderos privados una bicicleta, y eso es un parqueado privado, pero a nosotros nos dan una orden de ir a decirle a esa persona que lo quite. Entonces es molestosito ir a estar golpeando o tocando timbre para que vaya y quite por un parqueado privado o por las personas que tienen privado aquí, o sea, son dueños del departamento y cuelgan ropa adentro, pero para ellos es mal, entonces, molestos eso está les molestando, Claro, están recordando que miren, no se puede hacer esto, miren, no se puede hacer esto. La parte es que todas las personas no le van a decir, listo, ya lo quito. No, las personas le van a decir, Y usted qué guardia hijuep... Y de ahí para allá le inventan la madre con lo que más puede... Como uno le dice yo no, o sea nosotros no es por malos, aquí nos dan órdenes, por favor, reclamos y quejas con la administración y pues la desquitan con uno y es una parte molestosita y no me da gusto, la verdad, ni rondero ni nada”.

S6: “Sí, esas cosas de tratar con gente grosera son moletas

¿Ocurren muy seguido?

“Aquí no, en otros puestos que son más grandes, torres y eso si ocurre de seguido, claro, los compañeros les tiran a pegarles”

S7: “En realidad, a mi es eso en el momento, manejar los ánimos de todo el mundo, ¿no? O sea, hay personas que son bien, son correctas y todo eso, gracias, agradecen, y bueno, que pidan la tarjeta dicen y eso, pero los insultos y eso tal vez como que lo va a afectando en cierto momento y uno dice no vuelvo más para no meterme en problemas con este otro”

¿Entonces en cierto momento si le ha generado ese sentimiento de no querer volver por eso?

“Claro aja, para evitar problemas, pero pues como dicen son gajes de oficio”

S8: “Sí, ¿no? Pero no lo demuestro. Puede haber alguna exageración de que pronto se estén pasando con uno, mientras no lo repercuta mucho en uno, yo le doy manejo a las cosas. Le doy manejo y trato de que las cosas no se acrecienten, se hagan grandes.”

¿En qué sentido? ¿Por los jefes, los habitantes?

“Obviamente. No, no, eso va en general, va en todo. Eso es como si uno sabe darle un salida, sabe darle un manejo, y es que no es únicamente solo con los de aquí, puede ser con los jefes también, porque los mismos jefes pueden venir, digamos, por decir de malas pulgas y pueden decir vea que no sé, si pueden descargar la rabia con uno, que no puede tener culpa de nada, la puede tener de afuera y de pronto pueden tocar a uno y uno que

es sano, sabe que lo que está haciendo, lo que está haciendo uno, lo está haciendo a conciencia y lo está haciendo bien”

S9: “No, no. No, pues aquí en el punto no, directamente no”

¿En algún otro puesto?

“En el otro puesto sí había, porque pues la gente no tiene el mismo carácter todo, entonces, siempre es complicadito cuando, como le digo, manejar mucha gente, siempre es complicadito”

¿Entonces se podría decir que en algún momento ha sentido como quisiera decir, no quisiera que me roten en ese puesto por tal circunstancia?

“Sí. Anteriormente, si cuando antes de que subiera en este puesto estaba en Oasis de Este, entonces siempre es complicado”

S10: “Claro, claro, sí, por ejemplo, aquí tenemos problemas a veces de pronto, de querer achacarle a uno alguna cosa que no ha tenido, no ha tenido la culpa. Siempre, a veces, de pronto, hay esas cuestiones, ¿no?, esta semana, de pronto, tuvimos un problema aquí con un señor que el carrito que se lo había, según él, pues el problema fue aquí, se lo habían golpeado aquí, pues yo tuve la fortuna de tomarle fotos al carrito y comprobar que no ha sido aquí; siempre tenemos aquí que en ese modo quieren”

7. ¿Qué acciones considera

S1: “Pues no sé a los otros, pero en mi caso lo veo innecesario y uno como no es una mujer que es sensible en ese aspecto uno como hombre

La mayoría de los participantes identificaron la necesidad de asistir a

<p>necesarias para intentar disminuir las cargas mentales mencionadas anteriormente a raíz de su trabajo como guarda de seguridad?</p>	<p>debe mantenerse siempre firme en las circunstancias uno como guarda no puede mostrarse débil”</p> <p>S2: “capacitaciones, Claro pues yo diría tanto para nosotros como para los residentes. Porque hay veces que los residentes no entienden, digamos, digamos la primera vez que vine acá este puesto, hacerle a hacer inducción, ¿no? ¿Y ya empezaron, los residentes a preguntar que por qué estaba aquí? ¿Qué? ¿Qué pasó? ¿Qué si ya se iba el otro guarda? entonces, es como tenerlo bien presente como hace, digamos uno hace digamos los descansos. Pues de mi parte, yo hago los descansos, ¿no? Entonces, como decir, digamos, como le digo, cómo, como decirles si, aunque estén informados, que pues uno. No viene a quitarles el puesto si no pues viene a hacerle solo los turnos del descanso, las jornadas deportivas también Sí. Ahí es fuera, fuera. Chévere, así, digamos cualquier actividad deportiva, Porque ahí uno se des estresa, Yo que claro, Pues yo juego fútbol, juego fútbol micro. Y digamos pues uno sale. Hay veces que sale, sale cansado. Y que, si lo invitan a jugar, uno puede y se des estresa arto.</p> <p>S3: “Pues para mí es la capacitación que deberían de hacerse aquí o de qué es de primeros auxilios. Capacitación de desastres eso además jornada deportiva. Eso Sí, si quisiera que implementara eso sea seria bien. Pues para la empresa para integrar la empresa”</p>	<p>capacitaciones para mejorar su salud mental y rendimiento en el trabajo.</p> <p>Algunos de los participantes refieren que es necesario implementar espacios recreativos y deportivos, con el fin de fortalecer el vínculo entre compañeros.</p> <p>Uno de los participantes considero que es innecesario ejecutar algún tipo de acción para contrarrestar las cargas mentales.</p>
--	---	---

S4: “no, yo creo, o sea, debería, es que el concientizar a la gente es muy difícil total porque cada quien es como un mundo diferente, Entonces eso es muy difícil decirle ay, no, usted tratarlo bien o no diga eso porque no se puede. O sea, lo que uno debería hacer es uno decir ah, no, yo sí puedo. Así usted como diga, o sea, cambiar el pensamiento cada uno porque no podría, o sea, yo quisiera cambiar el pensamiento mucho, pero no puedo entonces me toca cambiarlo a mí como para seguir”

S5: “Espacios deportivos, Sí, podría ser una buena alternativa. Claro Más para conocernos, porque hay varios de nuestros compañeros que no se reconocen y no hablan, no hablan entre sí, hay como un vacío entre compañeros,”

S6: “el control de las emociones, ¿no? Control de emociones, claro porque en ocasiones que uno no entra a trabajar del mismo modo”

S7: “Yo creo que si administración, por ejemplo, hablara con ellos y todos los elementos que nos incluyen a nosotros y se lo comunican a las personas, pues es más viable, porque ellos piensan que nosotros nos inventamos las cosas y el día de mañana pedimos una tarjeta y van y dicen a administración y dicen que eso ya quitaron. Entonces hablamos con la administración y por ejemplo personas de la junta que me decían, no es que ya está mamón y haciéndose ver la cara y no se trata de eso, a mí me pagan para cumplir una función, para cuidar lo suyo y todo eso.

Entonces si la administración tuviera esa charla y todo eso con ellos, dirigirse y estar al tanto de qué tienen que hacer.

La empresa tiene algo, o sea, por ejemplo, ¿puede ser una gestión con la administración?

“Sí, yo creo que, por ejemplo, he hablado con ellos, ya se les ha comunicado, se les ha informado, porque hay un grupo de WhatsApp y dicen esto se va a hacer de esta manera y todo eso y ni los miran los mensajes y luego pasa y se sorprenden y dicen usted es el que se inventa las cosas”

Eso en cuanto a los habitantes, pero en cuanto a ustedes como vigías, ¿considera que se puede implementar algún tipo de solución como para que no se sientan tan desgastados a nivel mental? decir, no sé, ¿hacer realizar actividades extra laborales?

“Yo creo que de pronto una capacitación”

¿En qué aspectos le parecería importante?

“De control, o sea de cómo manejar a las personas porque pues uno a veces dice pues no, se controlar una persona, se aislar esto y lo otro, pero cada día hay nuevas cosas y uno necesita aprenderlas”

S8: “Sí, si, es que aquí hay de todo inclusive también hay mucha gente así”

Eso, entonces, de pronto alguna idea que se le ocurra que se puede implementar como para tratar de distraerlos a ustedes de minimizar ese efecto.

“Como hacer una, una, ver, como les dijera, ¿cómo es que se llama esto? Una especie de dinámicas, ¿no? algo así”

¿Espacios lúdico didácticos podrían ser?

“Algo así, claro. Eso concierne mucho y eso es bueno, también sería eso también, porque pues, eso es parte de salirse un poquito también y sentirse uno bien, como más completo”

¿En qué aspectos les gustaría, por ejemplo, las capacitaciones?

“Pues, de alguna manera me gustaría que aquí, aquí, no sé el compañero, me gustaría que fueran capacitaciones y son relajantes y son bonitas, por ejemplo, atención al cliente, tiene mucho que ver, por los puestos, por lo que uno tiene, maneja y todas esas cosas, porque cada cual tiene su forma de llegar a una persona y a veces que otras cosas lo tienen, es mejor la forma de llegar a la persona que las otras personas, es decir buenos días siga... o Señor, ¿cómo le va? Muy buenos días permítame colaborar ¿en qué le puedo colaborar? Hay muchos aspectos. Uno lo dice, dice, el otro dice, que seco ese guarda; no es que lo esté haciendo mal, sino que seco, no, es como cortable, no sé, no genera esa empatía con las personas”

¿No genera esa empatía con las personas?

“Exacto, entonces, por ejemplo, aquí me quieren, cuando me voy de rondero dicen a donde se fue a usted, lo extrañan a uno, ¿por qué?, no es porque uno hace lambiendo, sino porque uno sabe llegarles a las personas, le dicen a donde se ha perdido, y yo como se estar en varios puestos, les digo la verdad, estuve en tal y ya vengo a hacer mis turnitos aquí, y dicen oh, pero ¿cuándo lo mandarán para que se quede de planta aquí? Porque hay unos muchachos que han venido aquí, pero son muy sangrones, pero todo eso se dan cuenta tanto los de aquí como los que vienen de por afuera”

S9: “Sí, pues hacer como una capacitación en cuanto a pausas activas, ¿no? dentro del puesto directamente.”

S10: “Claro, sería bueno, sí, claro, como usted dice una actividad extra, pues fuera como un paseo, no sé, una actividad que lo, puede que nos despeje”

Matriz de vaciado de información

Objetivo específico:	Interpretar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los guardas de seguridad en la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.
Categoría:	Competencia laboral
Técnica:	Grupo focal
Fuente:	Valbuena, N. y Álvarez, L. (2015). Actitudes organizacionales y percepción de justicia: evaluación del desempeño laboral. Centro de Estudios Administrativos y Políticas Públicas (CEAPP).

N#	Preguntas	Vaciado de información	Proposiciones
1.	¿Qué entienden por capacidades personales? Mencionen las que ustedes consideren tener.	S1: Hmm sería la disponibilidad y ... hmm supongo que también depende del puesto porque hay puestos en donde nosotros tenemos que estar serios y socializamos poco, durante horas no podemos socializar con los trabajadores, ya que pues nosotros estamos ahí es para tener un mejor control, muy como por así decir vigilarlos, nosotros no hacemos amigos porque de la confianza atrae la inseguridad, entonces ahí toca estar siempre firmes y con voz fuerte con ellos	La mayoría de los participantes relacionaron las capacidades personales con la capacidad de estar disponible en cualquier momento para

-
- S2: Pues si sería, a ver cómo le dijera yo, en primer lugar, hmm para estar ocupar el cargo de guarda de seguridad.
en un puesto de trabajo se tiene que estar uno en primer lugar disponible
directamente al puesto a lo que va a trabajar y físicamente también porque si uno
seguridad.
no está, va a trabajar, pero lo hace de forma más vaga, no lo hace con ese como Un participante manifestó que
uno dice con esas energías, uno trabaja a medio gas las capacidades personales
están más ligadas a la salud
-
- S3: Puede ser también en cuanto a físicamente también, tener capacidad física.
física, porque uno esté bien, digamos que no vaya a estar enfermo física.
-
- S4: la disponibilidad también está entre las cosas más importantes que
debe haber, estar disponible ,en si le dicen una hora a esa hora estar, yo en el caso
mío allá se recibe faltando veinte o quince y yo siempre estoy a las y media ahí,
¿Por qué razón? no se si ustedes me escucharon la otra vez que algo que dije
porque uno puede andar en la moto o medio de transporte uno no sabe el tiempo,
que se llegue a pinchar o una cosa y esa media horita le sirve a uno para encajar y
decir bueno tal, tal y puedo llegar así ya no sea puntual pero por lo menos uno ya
ha alcanzado a avisar que se va a despinchar, por ese orden más o menos
-
- S5: Pues como les decía ese día, no, digamos del descanso no, y la
disponibilidad, que digamos hay veces que uno hace su turno y todo y tiene sus
dos descansos y hay veces que uno digamos tiene sus planes y todo eso y ques y
en el momento menos pensado lo llaman a decirle que pues colaboren y todo eso
-

pues uno también toca estar pendiente ahí del celular, que de pronto el grupo que estar pendiente

¿En ese sentido hace alusión más que todo a que capacidad?, ¿quizá a la disponibilidad?

S5: Sí claro, disponibilidad y responsabilidad

S6: Ahí en ese caso también puede ser que no puede programarse uno en ningún momento en nada porque uno esta inestable, porque no está estable si no inestable, porque de un momento a otro como dice el compañero puede estar o tenga un ratico en la casa o esté en una vueltica, vea que tiene que no sé qué y tiene que estar es disponible pero ya es ya, entonces si es otro punto que está bien lo que dice el compañero

S8: En otras palabras, esto es un trabajo de tiempo completo, siempre toca estar listo, tanto como uno descansa o esté en el puesto ya que desde que uno se levanta ya está pensando en que tengo que llegar temprano, tengo que salir antes, ya en el puesto pues ya uno sale y verga tengo que ir para la casa, y si lo llaman no pues toca reunirnos, entonces toca llamar y avisar voy a llegar tarde a la casa porque tengo que hacer cualquier cosa, recibir las consignas

S7: No pues ya lo dijeron todo, porque hay que ser capaces de controlar y afrontar las situaciones con responsabilidad, con disponibilidad y como vengan

<p>2. Teniendo en cuenta sus capacidades personales, ¿cuáles considera que son de mayor relevancia para poder desempeñar el cargo de guarda de seguridad de una manera óptima?</p>	<p>S1: Seguridad y responsabilidad ¿Por qué? S1: porque uno debe brindar seguridad tanto al prójimo como a uno mismo, si te sientes inseguro pues pones inseguros a las personas y debes ser responsable por lo que pase</p> <hr/> <p>S8: uno en ese caso pues debe ser responsable pero también debe ser respetuoso, llevarse bien con todas las personas, pues mostrar lo que uno tiene como guarda, entonces como le decía acá, hay personas que dicen, vea siga póngame esto acá no sé qué o golpeado le hablan a uno, y uno muy buenos días como esta, en que le puedo colaborar, hay puestos que son más exigibles que otros, por ejemplo aquí en la empresa que estamos ahorita creo que no lo hay, donde yo estuve si es diferente, es permítame su maletín, pero ¿por qué mi maletín? Son consignas de los jefes y dependiendo la dependencia donde uno este se revisa la entrada y salida, hay personas que llevaban el aparatico del estuche para meter el portátil y le colocaban algo pesado y como dice Hp y entonces uno es por favor destápeme el estuche y como va entrando dicen no y ¿Por qué? Si ni es suyo, y eso era delito meter la mano, pero yo tenía una varita larguita cogía la puntica y de lejitos miraba y al salir la misma cosa y ¿Por qué? dicen, ¿cómo es esa vaina?, si, si señor le toca lo mismo, porque había artos portátiles y zona de trabajo donde se manejan artos computadores y así era el funcionamiento de todas las cosas</p>	<p>Algunos participantes concuerdan que las capacidades más relevantes para desempeñar el cargo de vigía, son la seguridad, la responsabilidad y el respeto.</p> <p>De igual manera algunos de los participantes aseguran que la capacidad más relevante para desempeñar el cargo de guarda de seguridad de una manera óptima es la precaución.</p>
--	--	---

S7: Como dicen por ahí no ser confiado, porque digamos cierto caso uno se confía dejar no puede pasar una moto y uno no sabe de quien es, dejan las llaves prensadas y uno no sabe, llegaron otro y no las vieron prensadas y ahí entonces ¿quién supo quien se llevó la moto? Nadie y el guardia que pasa y que paso con las llaves, no es que el pobre guardia no le va a decir listo ya le digo, tiene que tener un video aquí en el celular, si ya dejo ahí, pero se le retuvo las llaves en portería de ahí ya no puede salir esa moto ni por el chiras y si sale ya es empujada, de ahí para allá no puede salir, por eso uno no debe ser confiado, hay que tener cierto grado de precaución

S2: Ahí hay otro puntico que agregar, hay que cuando alado de las instalaciones en las partes externas hay muchos que saben dejar motos ahí y hermano allá afuera se la llevan, se la llevan, y que vea esa moto y no sé, de la puerta para adentro cóbreme lo que sea, de ahí para afuera no tengo nada que ver, si porque muchas veces uno porque le den cualquier peso o le dicen ahí me echa el ojito y ya le dejo la liguita, pero que pasa en cualquier momento se le llevan el carro o alguna cosa y en qué momento?, cuando uno está más ocupado, el delincuente se va a dar cuenta y dice no, este man esta así, esta acá y no está pendiente de las cosas, entonces toca estar pendiente, precavido de lo nuestro, de lo que asignan en un puesto a cada guarda de nosotros pero no a lo externo, pero eso también es tremenda hacerse cargo, por ejemplo algo parecido a lo que dice el compañero que se revisa las tarjetas de las motos, hay personas que si las

conocemos y sabemos todo eso, pero hay personas como llegan a esos conjuntos y llegan nuevos y se van personas, entonces con esos nuevos ya toca irles pidiendo así suave, suave con educación, con mesura y la vaina, hasta que cuando uno ya se va relacionando y los que llegan como visitantes eso si por obligación toca pedirles porque son visitantes y esa es otra función que nos compete a nosotros

S5: Si, del compañero que dice a todo momento toca estar recalcando consignas, estar precavido, bien sea a la entrada o salida toca pedir la tarjeta de propiedad del vehículo y hay veces que no quieren, digamos que para entrar ya muestran en el teléfono no más la foto y ahí pues hay novedades y hay que estar pendientes a las situaciones

3. ¿De qué manera enfrentan la asignación de una nueva actividad dentro del trabajo?

S9: Improvisamos depende de cada situación

S2: Estamos improvisando, intercambiando también, para estar un poquito más, hasta donde uno puede, porque hay cosas que uno no puede hacer, porque falta una unidad, es grave, ¿por qué falta esa unidad?, el puesto es grande amerita que haya esa unidad, entonces, yo sé que ahí hay un punto que decíamos, carga en el trabajo, es como lo que yo estoy ahorita allá, sólo estamos un guarda en el día y uno durante la noche

Dos de los participantes mencionan que ante la asignación de una nueva actividad dentro del trabajo ellos improvisan.

S5: Por agotamiento... pero pues es el trabajo de uno y como sea toca resignarse y seguir

Algunos de los participantes aseguran que, ante la asignación de una nueva actividad laboral, el resignarse es una manera de afrontar esa situación.

S7: En cuanto a las actividades como dice el hombre, uno se resigna, pero lo que es el trasnocho uno puede pasar a la primera noche, la segunda, la tercera, la cuarta uno va sintiendo, digamos que uno hace la cuarta, pero ya es con más desanimo y la noche se le va más corta si ya va más hay mejor dicho ese desgaste

S1: Ahí pues en mi puesto, son cinco, cinco noches, ahorita es mi tercera noche y ya sigo con los cinco de día y pues el mes pasado me toco completar dos días más ya que se fueron muchos compañeros, mejor dicho, no había un turnero y me toco extender un día extra en los turnos y como dicen los compañeros uno se termina resignando a todo eso

Algunos de los otros participantes afirman que, ante la asignación de una nueva actividad laboral, ellos se terminan desanimando y desmotivando.

¿Podría darse que hay personas que tienen más capacidad para trasnochar?

S6: Comenzando es así a la larga ya se siente el desgaste, antes hacía, diez, once turnos de turnero y pasaba normal y pues ahorita el mes que viene ya voy para un año y ya se empezó a acumular la carga y pues uno ya quiere tener más su tiempo de descanso porque a la larga uno se desgasta y no afronta igual todo lo que le mandan, ya es más desanimado

Y cuando sucede esas cosas que me imagino que es de repente, de la nada les pasa eso, cuando sus jefes les dicen, por ejemplo, no, hoy les toca trasnochar o mañana les toca trasnochar porque falta o no hay un turnero para reemplazarlos, ¿ustedes que actitud ponen ante esa situación?, en el instante, ¿cómo reaccionan?

S3: Bueno, pues, depende de la situación donde estén, si uno tiene un plan o se encuentra disponible igual toca decir que se le puede colaborar, pero uno va con la mentalidad de que quede mal y como dicen por acá, uno se termina desanimando

S10: Hay veces también ahí que por ejemplo el Jota dice, él lo dice de buena manera, en ese sentido en particular es muy buena persona, pero muchas veces en algunas cosas si como que exagera, porque aquí están los compañeros y saben que a veces uno en el descanso dice bueno este día voy a descansar dice, pero no se puede programar nada porque en el momento se cambiaron los horarios, se cambió esto, entonces en vez de motivarlo, animarlo a uno, uno es desanimado, desmotivado, porque se llega un sábado o dominguito que le toque a las quinientas y usted tener que venir a hacer turno, imagínese, se necesita un poquito más de espacio, que le respetaran un poquito ese particular, si porque hasta tres o cuatro veces sale la programación, ¿no? en la quincena; la segunda quincena, vuelve a sacar dos, otras dos partes, entonces queda loco pues uno

S4: Es que este trabajo no es para todo el mundo ya, uno porque ya se resignó a todo esto, pero esto no es para todo el mundo es por eso

S5: Lo desmotiva también a uno, como les digo ¿no?, hmm digamos... digamos el último día de cada mes ya programan, la programación ¿no? uno ya mira, entonces ya se mentaliza que turno le toca, entonces ah estos dos días ya puede pensar en hacer sus vueltas y todo y a mí me paso, no hace mucho, sino que yo siempre anoto en el cuaderno todos los turnos, entonces fue un domingo, me fui a pasear con la niña y ques, cuando me llamo el compañero, me dijo, ¿dónde está? dijo, ¿cómo le digo?, yo estoy de descanso. No dijo si usted tiene turno. Como así se dije, y no pues había programado digamos, la programación del mes, ¿no? después la cambió y después la volvió a cambiar, entonces, como que, claro, yo miré y me tocaba turno, no y yo estaba lejos de la casa

4.	¿Cómo describirían la relación que existe entre ustedes y sus	S1: Bueno, pues la idea de entre nosotros es que somos casi como una familia, pasamos entre doce horas acá y con el compañero de uno se entiende, ya que estamos en general en un mismo zapato. Yo estoy aquí durante el día y él también está aquí durante el día.	Algunos de los participantes mencionan que la relación que sostienen entre compañeros es como de una familia y se apoyan en todo.
----	---	---	---

compañeros al momento de desarrollar las diferentes actividades laborales?

S9: A pesar de que somos pocos, pero no, igual como dice el compañero somos como familia por el tiempo que estamos juntos

S2: El turnero tiene más chance de conocer a todos, pero creo que hay que resaltar la buena comunicación que tenemos entre nosotros

S10: Tiene más salida el turnero, pero entre todos nos llevamos bien, solo hay que aprender a comunicarse como hasta ahora

S4: La mayoría son nuevos, pero uno aprende a comunicarse y llevarse con todos

La mitad de los participantes afirman que la comunicación es un aspecto muy importante que tienen en cuenta puesto que les permite relacionarse entre ellos.

¿Hay alguna consigna de la empresa de pronto de la relación entre los compañeros?

S10: No pues a nosotros si nos han dicho, pero pues somos una familia y tenemos que apoyarnos en el sentido de que todo estamos en los mismos zapatos y pasamos con las mismas necesidades, en el sentido de que fuera, uno llama al compañero y que me colabore con un minutico que voy a llegar o me colabora con una hora y mañana te la repongo, o sea yo llego aquí al puesto a las ocho, pero conversando porque conversando nos arreglamos ya que hay cosas que se salen de las manos

S7: No pues lo único es manejar la comunicación porque la verdad llegar a un puesto por ejemplo, a saber que me cambian a otro puesto y yo estar cohibido sin saber nada y sin saber para donde yo lo que voy a hacer es tratar de comunicarme con mi compañera a ver qué son, dónde son más, quiénes son las personas más a las que toca tenerles más cuidado y las que son como más relajadas y cuáles son los puntos más duros y ya, desde que horas a qué horas se manejan las cosas o comúnmente, como en otros puestos.

O sea, un aspecto a destacar dentro de esa relación entre compañeros ¿sería la comunicación?

S8: Sí, aquí la comunicación es importante

5. ¿Qué aspectos destacan del trabajo en equipo en su labor como vigías?	<p>S9: Hay veces que, por ejemplo, me siento en cuanto a la población, sabemos, no todos, pero sí toda empresa, operativa, lo que sea, si todos no son excelentes, nunca, nunca, nunca. Tienen individualistas algunos, otros, inclusive, son como para darles una inducción, inclusive, la compañía, dice esa la dan es a medias la inducción no la dan como tal, como deber ser realmente una inducción, esto es tal, tal, tal y tal, que pasa va mi Jota y dice que le pareció la inducción que le dio acá, y pues a darle una de verdad no se le ha dado como tal porque habemos muchos individualistas en ese caso, no nos gusta que los compañeros también salgan bien, ¿no? Por ejemplo, yo cuando le doy la inducción a una persona diga que le hace falta, tranquilo hermano, hágale, pregunte, no le dé</p>	<p>Un participante destaca la confianza como algo fundamental para el trabajo en equipo, sobre todo en su labor como vigía.</p> <p>Algunos participantes resaltaron la comunicación como elemento esencial para generar unidad y disposición</p>
--	---	--

pena, o si se olvida alguna cosa, es más, tiene un cuaderno vaya anotando, porque para aprender en el trabajo en la mente de pronto a nosotros se nos va en cualquier momento, esa confianza le doy yo a los compañeros; hay otra persona que dice, ah sí, sí, cuando ya llegaron a preguntarle ni se acuerda de lo que le han dicho, por eso la memoria es de pronto se le escapa a uno de cualquier vaina, de cualquier cosita, de cualquier temita y eso es muy importante entre compañeros

S8: Algunos que son bipolares, pero por lo menos yo rescataría la comunicación porque a pesar de todo si se habla bien

S3: Sí, algunos son muy malgeniados, pero toca es saber comunicarse bien y llevarse porque si no trabajar con una persona así, si es como grave

S1: y la diferencia de edades también, que son, mejor dicho, yo soy experimentado y te trata como tal, otros que son mal humorados y empiezan a tirar que, ya que yo soy el señor, yo soy el dueño y se hace lo que yo diga y uno no puede opinar y si son chamos piensan que son chambon y pues los novatos también se equivocan y ahí puede que te expliquen cosas que no vienen al caso y son cosas que se nos salen de las manos, por eso si no se aprende a relacionar y hablar bien, aquí no se hace nada

S2: Había alguien, aquí había vera desde que yo llevo trabajando aquí, llevo ya a ver en mayo cumpla un año y me había topado, digamos me evito decir

el nombre, pero si está trabajando en este momento también, yo llegué a trabajar, no le digo el puesto también, no lo digo, y ya me pasó. Llegué a un puesto tal, compañero como le va, cordial, voy a ir, pero yo, con mi manera de ser, como tal de la mano con los compañeros, llamaron de allá el jefe Jhon y me gustaría saber cómo es la función, que sé que la inclusión a la que yo debo hacer acá, pues como rondero, cuál es mi función ¿qué es lo que yo debo estar pendiente? ¿sí? de la puerta, y me calenté un poquito con él, con uno de la portería, listo, entonces, el hombre crecido y el man está, no le digo el nombres pero si está, y se estrelló porque pensó que se iba a acoger con una persona, entonces, cuando ya le habían comentado, ¿no? no, como te vas a poner con ese man, te tapa a vos, lo que pasa es que ese man es muy educado, en cuanto a las cositas te las pone ta, ta, ta y después ahora me dice guaso, guaso les dicen a los que son ya experimentados, ya tienen sus conocimientos y todas sus cosas. Y ahora es todo lo contrario, nos comunicamos bien y pues ya se descubrió como era la vaina y se da cuenta como nos trata y nos dice compañeros que podemos hacer, ta, ta se hace participe en las cositas, por muy pequeña que sea, me gusta participar y eso le ha gustado y ahora es todo lo contrario, quiubo comando dice hagamos un tintico y se da cuenta porque yo no soy individualista me gusta estar en reuniones compañeros, por eso diría que la comunicación aquí es esencial y a Dios gracias bendito me ha ido bien en mi trabajo porque yo tengo esa facilidad de ser así. Por más grave que sea, no vea es que yo llevo tanto aquí, no, nunca lo he dicho, ante nadie, si uno ve que ya se da cuenta cómo uno habla, cómo se desarrolla en los puestos, como

coge un puesto, como lo va manejando suave, suave, suave, y más que nada cuando son visitantes, pues a todo hay que darle su buen uso porque todos no son monedita de oro y uno también no les va a caer bien a ellos.

Objetivo específico:	Interpretar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los guardas de seguridad en la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.
Categoría:	Condiciones laborales
Técnica:	Grupo focal
Fuente:	Valbuena, N. y Álvarez, L. (2015). Actitudes organizacionales y percepción de justicia: evaluación del desempeño laboral. Centro de Estudios Administrativos y Políticas Públicas (CEAPP).

N#	Preguntas	Vaciado de información	Proposiciones
1.	Nos pueden explicar ¿cómo perciben el apoyo brindado por parte de sus compañeros y/o supervisores frente a	<p>S1: Depende del tiempo que uno tiene que lo conoce y de la confianza, si uno tiene tiempo conociéndolo uno es más sensible a pedir ayuda que un recién llegado, un recién llegado no te va a decir nada se va a quedar callado, en cambio sí entre nosotros nos conocemos nosotros nos ayudamos</p> <hr/> <p>S4: Sí, eso es confianza entre compañeros directamente</p>	Algunos de los participantes mencionaron que la confianza entre compañeros es primordial para poder percibir un mejor apoyo.

alguna dificultad en su jornada laboral?

S5: No pues a mí me parece que es como le digo, es algo mutuo, ameno, porque, así como a mí me pasó, me paso anteayer, estaba en el puesto ¿No? ya, ya se había ido mi compañero no, cuando, cuando ques, conecto la grabadora cuando, cuando el TV cogió y chas se apagó, no dije, ¿Qué hice? Cuando, cuando ques cuando ya lo prendí el televisor decía sin señal, ah no dije otra vez ¿Qué sería que hice? cuando que, cuando dije, lo voy a llamar al compañero bueno lo llame al compañero, dos veces le timbre y ques como al otro día me recibía no dije ya no me contestó dije no ¿voy a llamar a otro compañero no? Porque estoy en dos puestos y el otro compañero, a ver dijo, envíeme una foto a ver qué pasó, cuando ya le mandé la foto y todo eso debe ser el Dvr dijo que se desconectó o qué pasó ,cuando bueno ya, ya ques, ya le hice lo que me dijo el compañero, lo desconecte lo conecte y nada, no dijo ahí si tiene que llamar al J1 dijo, bueno dije, voy a llamar, ya eran como las once, dije y ahora, lo voy a llamar dije, lo llame y le dije, vea está novedad me pasó no dijo mañana ya, ya envió a don señor a ver qué pasó bueno, entonces dijo, dejará la nota en la minuta, bueno ya dejé anotada la novedad cuando al ratico me llamo el compañero y me dijo, ¿Compañero usted me estaba llamando? Sí le digo, vea lo que pasa es que me pasó esto conecte la grabadora y se apagó todo cuando dijo, a ver, dijo cuándo ques, cuando ahí donde se conectan todas las cosas dijo, ahí parece que es dijo, parece que como que hubo una sobrecarga, entonces, bueno dijo ahí hay un botón que prende y apaga machúquelo dijo y bueno ya lo machuque espere unos cinco minutos cuando dijo, vuelva a prenderlo, ya lo prendí y ya siguió funcionando

Algunos de los participantes refirieron que las relaciones que mantienen entre compañeros y jefe son buenas y/o amenas, lo cual les permite comunicarse mejor y percibir un buen apoyo.

normal y no, le agradecí al compañero, claro sino que tal pasaba algo se quemaba cualquier cosa pues y a quien le van a echar la culpa pues a uno.

S10: Ahora que dice de la colaboración de compañeros si, si es muy importante, agradable o amena como dice el compañero, pero por más que uno quiera hacerlo, hacer lo posible para colaborar y ayudarse entre nosotros hay cosas que se lo debe hacer es con la autorización de Jota, de Jota Jhon, que pasa en ese caso, uno lo hace, lo podemos hacer pero que pasa en un momentico que sea de una horita pues de ser así, llega a pasar alguna cosa, que paso usted a donde estuvo por qué está acá, usted acá y hay un borolo ahí.

S3: Para eso siempre hay que informar, yo creo que aquí se resalta es la seguridad de fiar en el otro y contarle lo que está pasando y hasta el mismo Jota

S2: Uno debe confiar y pues informar por más, por la cosita más pequeña que sea, decirle que nos autorice para estar más tranquilos

¿Y Jota tiene algún problema con eso?

S9: Eso tiene mucho que ver cómo uno llega a una persona, por lo menos la relación con Jota es agradable y si uno trata con respeto y esa forma de llegarle, seguro le colabora a uno, pero no hacerlo bajo cuerda mucho, para mí no estoy de acuerdo la verdad

S7: No pues aquí en este puesto el apoyo es bueno porque nos ha tocado sobrellevar la comunicación a todos hasta con los recién... nuevos mucho mejor porque es que en el caso de una compañera recién llegada que le dieron su estrenazo aquí, un caballero borracho, yo estaba allá en la torre uno en el piso seis, dos compañeros recién llegaron le recibieron el turno y ahí me llamaron no veníte loco acá, desde allá, yo no supe a qué horas baje pero el hecho es que yo bajé con la tonfa y corra hasta allá, el jefe se demoró 5 minutos y creo que llegó y llegaron los otros compañeros y nos tocó así porque la compañera recién nueva y le dieron su estrenazo, un man borracho la inauguraron feo y nos tocó comunicarnos con todos, si no es con el radio es con los teléfonos, todos aquí tenemos el teléfono de todos, porque si no contesta al radio túbrele y quiubo chino, dónde anda, esto pasa en tal torre, usted no me está contestando el radio, porque a veces uno se va hasta arriba y no le coge el radio, entonces, listo chino hágale regáleme 5 rayitas ya le caigo toca bajar y colaborar con los compañeros.

12. ¿Cómo describirían el espacio físico designado para el desarrollo de sus

S7: Eso sería más que todo dependiendo los horarios porque uno también rota, por ejemplo, a mí me tocaba ayer y hoy de rondero, mañana ya me toca en puerta uno

¿pero considera por ejemplo que uno de los dos es más complicado? ¿por qué?

Uno de los participantes menciona que el espacio físico (portería o de rondero), puede tornarse más pesado de acuerdo al horario de trabajo.

actividades laborales?

S7: Ambos tienen su trabajo, pero como le digo depende del horario, es más duro en la puerta uno de día que de rondero, porque se mueve bastante gente y vehículos y toca estar más alerta y pendiente de quien llega, quien sale, en ese sentido sería como más agitado, más pesado

Por ejemplo, lo que nos comentaban antes, en el punto donde no había garita y era a la intemperie ¿qué tal es?

S1: Si antes en este puesto solo estábamos en el parqueadero y solamente había una reja entraba el aire y ese frío durante la noche es como un puesto que tiene la empresa que es a las afueras, mejor dicho mucho frío en ese puesto y solamente las noches y durante el día como es tanto residencial como obra, pues hay que tener en cuenta los obreros que ingresan, como los inquilinos que están viviendo ahí, son dos labores diferentes, ser serios y firmes con los trabajadores para que vean que estamos como autoridad que estamos ahí y ser cordiales y disponibles a los inquilinos para que sepan que nosotros estamos aquí para ellos y pues para atenderlos

S4: Sí y eso de dar confianza en la portería es tenaz también con las personas porque así como son espacios grandes ayudan y también complican, porque ya están las personas que quiubo parcero que no sé qué, porque de mano en mano se va perdiendo el respeto, yo le digo a un compañero como está cómo le va, la mano como es, acá los compañeros si somos diferente, pero a una

Algunos de los participantes refirieron que hay puestos de trabajo que carecen de elementos mínimos para la prestación de un servicio como una garita, cámaras y sillas ergonómicas.

Algunos de los participantes mencionaron que los espacios físicos son suficientes para la prestación del servicio y tenían las adecuaciones necesarias para prestación de la labor.

Algunos de los participantes mencionan que además de los espacios físicos, es necesaria la implementación de una dotación acorde al personal y

persona si le extiende la mano no va a dejar de extenderle la mano obviamente, como le va señor, mucho gusto, tal, entonces ese respeto va a ser mejor.

lugar de trabajo, que propicie la disminución de riesgos físicos.

En ese sentido, ¿de pronto en el espacio físico, de pronto algo a mejorar que les gustaría, no sé, implementar algo o creen que sobra algo en los puestos para que ustedes se sientan más cómodos?

S6: Pues pasamos frío, caminamos mucho, pasamos mucho tiempo sentados, que duele la espalda a veces, dolores de cuello, la vista siempre la esforzamos cuando en el puesto hay cámaras, es decir las porterías más que todo

S7: yo también cambiaría es esto (uniforme) por un overol, el overol es más grueso, más abrigado y mucho mejor, yo si lo cambiaría, si me dijeran cámbiese un overol al menos para la noche que el frío pega, en este puesto pega estado quieto en portería

S3: Por ejemplo, en cuanto a lo que dice el compañero, el calzado también, tiene mucho que ver, porque uno puede tener espacio para hacer sus rondas o sentarse a descansar de vez en cuando, pero si los pies no están cómodos es difícil

S10: A veces ajusta mucho el calzado, como dice el compañero, por lo menos en mi caso el espacio en portería es amplio, tengo lo que necesito para

hacer mi trabajo, pero pues las botas que me dieron si me sacaron unas llagas y el dedo me había quedado así hinchándose y entonces me compre estas, estas las tengo y siento los pies tranquilos

S2: Acá debería ser en ese caso, que así como facilitan cosas en los puestos de trabajo como cámaras o espacios para uno poder estar y esas cosas que si ayudan obvio también deberían no sé cómo será o como decir para dar el manejo, pero muchas veces el hablar nosotros que somos los que estamos aquí ahorita, somos de respeto y toda la cosa ¿no?, sabemos que es lo que estamos hablando y lo que se debe hablar y lo que no se debe hablar, por ejemplo, en el caso de la dotación, por ejemplo si quiera que fuera al menos, al menos unas dos veces en el año, pero no esperar a que se diga, vea un pantaloncito... ellos deberían a cada uno tenga su dotación sin necesidad de uno ir a pedir, si no que sea así, por la vaina que a uno le da pena, entonces es berraco

S9: En mi caso opino lo mismo, los espacios están acordes y ahora ya se resguarda del frio o tienen unas que otras cositas que lo ayudan a uno estar bien, pero pues como dicen mis compañeros la dotación si es complicado, al menos vea esta chaqueta es nueva, yo pase un año, casi un año con la vieja, aquí (manga) estaba toda rasgada y dure dos meses poniéndomela así encima no más, sin cierre y todo esto rasgado

S8: Pues ahí no sé cómo serán los demás puestos, pero pues aquí tenemos arto espacio para caminar o entrarnos a la portería y estar como relajados eso si dependiendo el horario y pues también contamos con cámaras y lo demás pero pues a como ellos dicen de uniformes acá si a todos nos dieron la camiseta, la otra camiseta y el pantalón, pero la chaqueta por ejemplo uno se ensucia y aquí como uno coge tierra, y por lo menos para venir sucio o por lo menos para lavarla hay que tener la otra limpia para mientras que la otra que esta lavada se seca y así, porque hay puestos que uno coge viento, entra polvo, el cansancio, más el sudor pues esa es la cosa, al menos aquí (muñecas), el cuello

S2: Hay un puesto, hay un puesto no sé si alguno de los compañero tuvo un puesto de la Colina, ay hermano, allá si es duro por todo, no hay espacio ni donde sentarse y si usted está así bien atalajadito, así no haga nada, cuando se mira parece el seis de enero, todo empolvadísimo, el polvillo que le llega, ahí en esas construcciones deberían de dar, no se pienso yo, más que no digo nada porque todo es malo, sería que le dieran a uno otra dotación muy diferente al que tenemos nosotros, por ejemplo, aquí si amerita así el uniforme así, pero que sea construcciones es colocarse un casquito de seguridad, casco, botas punta de acero u overol, en las construcciones, pienso yo, ¿no?, que sería otra clase de ropa, aquí o acá que sea en estos conjuntos bien pero que sea en construcciones hermano y así todo con su corbatica y esto que parece de esos del potrerrillo hermano, de esos coterros hermano, seguro

3. ¿Consideran que su horario de trabajo les permite participar de actividades o reuniones familiares sin dificultad? ¿por qué?	<p>S1: No</p> <p>S3: No</p> <p>S7: No, porque como se ha dicho dentro de la charla, pues, con lo que estamos diciendo, uno tiene que estar disponibles las 24 horas, si a uno lo llaman sea de noche o de día, vea comando lo necesito, salió y esto, listo hágale voy para allá y salga a tales horas, y toca y eso no importa si uno ya le están celebrando el cumpleaños, no importan fechas</p>	<p>La mayoría de los participantes concuerdan que su trabajo no les permite participar de actividades sociales en general, porque deben estar disponibles a cualquier llamado a trabajar sin importar la hora y fecha.</p>
	<hr/> <p>S1: Las fechas aquí no importan si uno es llamado toca asistir</p>	
	<hr/> <p>S2: Eso es lo que se estaba comentando, inclusive uno no se puede programar ni sacar una cita, porque si uno dice vea es que no puedo ir, dice es que tiene que ir, tiene que ir. Entonces, uno tiene que estar haciéndose chequear, uno pareciera que estuviera bien, pero mentira de pronto uno en cualquier momento, cuando menos se imagine vea</p>	
	<hr/> <p>S3: Entonces en vez de motivarlo a uno lo desmotivan hermano, es berraco, porque sin tiempo de poder programar algo con la familia</p>	

S9: Yo pues si los entiendo porque es que acá uno no puede hacer planes de nada, toca estar siempre disponible a lo que sea

S8: Yo desde que estoy acá me comenzaron a salir unas manchitas, esto es una enfermedad de la piel y no sé por qué me salen y tengo aquí en pocas zonas, salen y se me quitan, y no se sinceramente no he tenido tiempo de ir al médico. y es que eso lleva tiempo porque lo mandan para acá, que vaya para allá, que venga acá; por ahorita ando haciendo vueltas de médico para el niño en una clínica y que no, que ahí no era y anteriormente fui a otra que la mandaron para acá y ahora que no y uno sin saber y toca hacer las cosas de afán y uno sin tiempo y sin saber si ya lo llaman de la empresa

4. ¿De qué manera piensan que las relaciones familiares y/o sociales en algún momento pueden repercutir en el buen desarrollo de sus funciones laborales?

S7: Claro que en cierta parte, en mi caso no, yo, la mamá de mi hija y yo como estamos en que sí y que no porque como le digo o sea es normal, tengo tiempo, tengo libre, voy a ver a mi hija, quiero pasar tiempo con la mamá de mi hija, queremos salir en familia pero justamente llaman y vea que lo necesito acá y listo dale jefe, ya le llego y ella empieza que paso, vamos salir en familia y no es que usted no tiene tiempo para la familia mira, necesito tiempo para la niña, usted no está para la niña, usted no está para mí, entonces que está pasando, usted en serio se está yendo a trabajar o es que tiene moza y así todo se complica

La mitad de los participantes aseguran que no pueden llegar a rendir igual en su lugar de trabajo por algún tipo de discusión con su pareja o familia en general.

S4: Hay veces que hasta las mujeres piensan que no es el jefe que lo está llamando, dice no es que ese es un pretexto para ir con una vieja u otra cosa, las

mujeres se meten con sus vainas y dicen no, por qué debe de estar así, y no es a uno solo, eso nos pasa en general a todos y pues uno se va a trabajar con ese pleito o a veces no rinde igual por lo mismo por estar piense y piense

¿Y esa situación repercute directamente en el trabajo?

S7: Claro, porque uno esta, como viene con esa como rabia o ese enojo de ayer y uno pues a veces viene y lo tratan de otra forma y pues obvio, o pues viene y listo se desahoga con la persona menos indicada y es algo difícil que me ha pasado, es que ella me dijo no es que usted no tiene tiempo y yo no es que este de vago, yo estoy trabajando, lo que se necesita es trabajo, yo estoy trabajando para usted y para la niña no estoy trabajando para tomar

S5: Claro, es que uno trabaja para darles las cosas y cumplir con las responsabilidades de uno, pero pues eso también nos perjudica estar todas esas horas acá porque en la casa no siempre nos creen y las discusiones que uno tiene allá así uno diga que no si lo afectan a uno acá

S6: Es que uno trabaja para la familia, pero del mismo modo la familia influye a veces en el trabajo de uno porque como salgas de la casa puedes reflejar eso acá.

5. ¿De qué manera consideran que se puede mejorar los espacios físicos en su lugar de trabajo para mejorar la ejecución de su labor?

S1: No pues, sería donde calentar la comida, un lugar privado que no de mala imagen cuando a uno le toca almorzar en el lugar de trabajo

S2: Depende de las instalaciones, por ejemplo, en el puesto que estoy es muy grande para una sola persona en el día como en la noche, entonces al haber un solo trabajador implica el 50 por ciento más de desgaste, porque uno no puede estar donde deberían estar, dos no va a hacer lo mismo que hace el otro, pero si hace una tercera parte más de lo que uno es, entonces eso en sí es una carga, a más de uno a lo que uno es entonces ya no lo va a hacer bien

S7: Eso es cierto, quieren vernos full, siempre firmes, pero pues tampoco colaboran en ese sentido, que nos dieran más facilidades como unas buenas sillas y en los descansos que nos los respeten

S6: Pues, como hablábamos el otro día pues sería bueno un lugar bueno para descansar o sentarse a gusto, eso ayudaría a no cansarnos tanto estando de pie

S10: Si, sería bueno unas sillas más cómodas, porque si ya el cuerpo no da, la mente a veces es duro que controle eso

Un participante refiere que sería bueno un lugar más privado para los colaboradores, el cual le permita ingerir sus alimentos.

Un participante refiere que es importante tener en cuenta el espacio de trabajo y el número de colaboradores que éste necesita.

Algunos participantes aseguran que es importante dotar los puestos de trabajo de recursos materiales como rejillas automáticas y sillas ergonómicas que disminuyan el riesgo físico.

S3: Si el cuerpo y la mente como dice acá, están cansados, no hay nada que hacer, por eso sería bueno que nos alivianes un poco al menos para en donde sentarnos o en otros lados las rejas eléctricas.

Apéndice 2. Carta de AVAL de la empresa Vigías del Galeras Ltda

San Juan de Pasto, 21 de noviembre de 2022

Señores: Ricardo Gonzales y Mario Zambrano
Estudiantes UNICESMAG

Asunto: Respuesta a su solicitud.

Atendiendo a su requerimiento de desarrollar la investigación denominada "Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad de la empresa Vigías del Galeras Ltda, de la ciudad San Juan de Pasto en el año 2023"; la empresa ha determinado permitirles a ustedes Ricardo Sebastián Gonzales Urbano, identificado con cédula de ciudadanía 1.233.192.280 de Pasto y Mario Fernando Zambrano Jurado, identificado con cédula de ciudadanía 1.233.188.760 de Pasto, el desarrollo de su trabajo de grado.

Por lo tanto, es de suma importancia aclarar que la empresa confía en los acuerdos establecidos con ustedes respecto a que la información que se les brindará solo deberá usarse con fines académicos e investigativos y no tendrán un fin distinto a éste.

Atentamente,

John Jairo Morales
Jefe Operativo Vigías del Galeras Ltda.

Calle 19 No 26 83 Oficina 205
Casa Bucheli
vigiasdelgaleras@gmail.com
3147789393

Apéndice 3. Formato de instrumentos de recolección de información – Aprobación de jurados



"Hombres nuevos para tiempos nuevos"
Fray Guillermo de Castellana O.F.M Cap.



PROTOCOLO TRABAJO DE CAMPO TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVO

Objetivo: Se adoptarán los protocolos para realizar una investigación cualitativa y con ello desarrollar el procedimiento de aplicación y recolección de información.

Este trabajo se desarrolla desde la Psicología en el Campo Organizacional, y está dirigido a estudiantes asesores y jurados.

Instrucciones de diligenciamiento y revisión del protocolo:

- Los estudiantes con la supervisión del asesor diligenciarán cada uno de los apartados del protocolo.
- Las acciones contempladas en el numeral 1 se realizarán antes de pasar el protocolo a los jurados del trabajo de investigación.
- Es importante verificar que se haya descrito la información necesaria para su correcta revisión y evaluación por parte de los jurados.
- Este protocolo se debe ubicar como anexo en el documento de proyecto que se entregue a jurados de la investigación.
- Los jurados por separado revisarán el protocolo, pero en conjunto emitirán un oficio de aval del procedimiento.

Título del trabajo de grado
Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa Vigías del Galeras Ltda, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.
Modalidad
Presencial
Estudiantes
Mario Fernando Zambrano Jurado Ricardo Sebastián Gonzales Urbano
Asesor
Yeny Lorena Jaramillo Zambrano
Jurados



GRUPO
Asociación Escolar
María Goretti
Formando Mentes Capaces





Daniel Armando Velasco Melo

María Cristina Burbano Ocaña

Procedimiento

1. Establecer las condiciones necesarias que deben tener los participantes para desarrollar el trabajo de campo.

En este apartado se describen las condiciones de los participantes para la aplicación, es conveniente que pregunte si ellos cuentan con:

- *Condiciones ambientales:* para la aplicación se garantizará el uso de un lugar tranquilo, libre de ruidos o de cualquier estímulo distractor, el cual será el salón de reuniones de la empresa puesto que cuenta con buena iluminación, es aislado de ruidos externos y puede albergar a la totalidad de los participantes de la investigación.
- *Condiciones emocionales:* es de suma importancia que todos y cada uno de los participantes de la investigación se encuentren dispuestos anímicamente para facilitar la recolección de datos a través de los instrumentos, en ese orden de ideas se realizará una sensibilización por medio de un ejemplo referente a la temática a trabajar además de informar el objetivo al que se va a llegar con el trabajo del que cada uno de ellos van a hacer parte.

2. Número de personas que participarán del trabajo de campo, considerando que cumplen con las condiciones anteriormente estipuladas.

Las personas que participarán del trabajo de campo son 10 vigías de género masculino y femenino, que estén vinculados a la empresa Vigías del Galeras Ltda, la aplicación de los instrumentos se llevará a cabo en la semana comprendida entre el 5 al 9 de julio del presente año en el salón de reuniones de la empresa, el horario se determinará de acuerdo a la disponibilidad de los colaboradores en las fechas establecidas.





UNIVERSIDAD
CESMAG
NIT. 800.109.387 - 7
VIGILADA MINEDUCACIÓN

"Hombres nuevos para tiempos nuevos"
Fray Guillermo de Castellana O.F.M Cap.



3. Diligenciamiento de consentimiento informado.

El diligenciamiento del consentimiento informando se llevará a cabo en la sala de reuniones de la empresa Vigías del Galeras Ltda con el debido consentimiento del supervisor de la misma una vez situados en dicho lugar se procederá a informar el objetivo de la investigación así mismo cada uno de los componentes del consentimiento para que sea debidamente diligenciado.

El consentimiento informado se anexa a este documento en el Anexo 2.

4. Técnicas e instrumentos a utilizar en el trabajo de campo.

Para la recolección de información se tendrá en cuenta dos instrumentos, los cuales son una entrevista semi-estructurada y un grupo focal los cuales fueron elaborados por los investigadores de acuerdo a las necesidades de la investigación y están compuestos de la siguiente forma:

Entrevista semi-estructurada: por medio de este instrumento de recolección de información se pretende conocer a que tipos de cargas de trabajo están expuestos los colaboradores en ese sentido se compone de dos categorías. La primera categoría corresponde a la carga de tipo físico y está compuesta por ocho ítems, la segunda categoría busca conocer la carga de tipo mental y está compuesta por siete ítems.

Grupo focal: este instrumento busca generar una construcción colectiva del concepto de satisfacción laboral que tienen los colaboradores para lo cual se elaboró una vez más de dos categorías en primer lugar se pretende indagar la competencia laboral entendida como la capacidad de realizar una tarea ésta categoría está compuesta por cinco ítems y en segundo lugar la categoría denominada competencias laborales la cuales se relaciona con los aspectos dentro y fuera del trabajo que están presentes al momento de realizar una actividad esta categoría se compone de cinco ítems.



GRUPO
Asociación Escolar
María Goretti
Hermanos Menores Capuchinos





Instrumento	Forma de aplicación	No. de sesiones	Duración	Tipo de almacenamiento de la información
Entrevista semi-estructurada	Individual	10	30 min	Grabador de voz
Grupo focal	Grupal	1	1 hora y 30 minutos	Grabador de voz

Para la aplicación de los instrumentos se debe tener en cuenta que los participantes deben estar vinculados laboralmente a la empresa Vigías del Galeras Ltda bajo el cargo de vigilante o guarda de seguridad.

Es importante recalcar que a cada participante se brindará información acerca del proceso investigativo a llevar a cabo, en ese orden de ideas la información que se busca recolectar y el uso de la misma; de igual manera los investigadores se encontrarán muy bien capacitados en la temática en caso de existir alguna inquietud por parte de los participantes.

5. Situaciones que pueden afectar el desarrollo del trabajo de campo

Posibles situaciones que pueden afectar el desarrollo del trabajo de campo y las alternativas que se plantean para manejar este tipo de situaciones en el proceso de recogida de información.

Algunos aspectos a considerar de manera necesaria en este protocolo son:

- Puesto a que el desarrollo del trabajo de campo implica para los participantes suministrar datos acerca de la satisfacción frente a su cargo puede presentarse cierta resistencia por falta de confianza y cercanía con los investigadores, por este motivo se va a dar inicio a la actividad por medio de ejemplos alusivos y brindando la información necesaria acerca del objetivo del trabajo y la confidencialidad del mismo.





UNIVERSIDAD
CESMAG
NIT. 800.109.387 - 7
VIGILADA MINEDUCACIÓN

"Hombres nuevos para tiempos nuevos"
Fray Guillermo de Castellana O.F.M Cap.



- Los factores ambientales son de suma importancia puesto que aspectos como la contaminación auditiva son un factor de dispersión o desconcentración razón por la cual se optó por solicitar el préstamo de la sala de reuniones de la empresa.
- El consentimiento informado es un aspecto sumamente importante para la validez de los datos, razón por la cual la falta de una firma de un participante implica la inhabilidad de la información por tanto el primer paso para dar inicio al proceso investigativo es diligenciar los consentimientos.

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

FUNDAMENTOS DE PROYECTO

FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Comprender la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

- Identificar los tipos de carga laboral a los cuales se encuentran expuestos los guardas de seguridad de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.

CATEGORIAS

Carga física

1. ¿Podría mencionarnos que entiende usted por carga de trabajo?
2. Nos podría describir ¿Qué tipo de actividades desarrolla en el ejercicio de sus funciones como guarda de seguridad?
3. Teniendo en cuenta lo anterior ¿Considera usted que las actividades se distribuyen equitativamente para todos? ¿por qué?
4. A razón de los que nos ha comentado ¿Qué actividades considera que son más desgastantes físicamente?

5. De acuerdo a las actividades mencionadas podría decirnos ¿Cómo considera que le han afectado estas cargas a nivel físico en el desarrollo de su actividad laboral?
6. ¿Nos podría describir de qué manera el esfuerzo físico le ha impedido continuar con el correcto desarrollo de sus labores como guarda de seguridad?
7. ¿Qué tipo de repercusiones físicas ha manifestado por mantener ciertas posturas en el horario de trabajo?
8. ¿Qué consideraría conveniente hacer para minimizar los efectos físicos de estas cargas de trabajo?

Carga mental

1. ¿Qué entiende sobre el desgaste mental?
2. ¿Cómo considera usted que en el desarrollo de sus labores de guarda de seguridad se puede presentar desgaste mental?
3. Para el desarrollo de sus actividades como guarda de seguridad, ¿De qué manera considera que los horarios labores son un factor determinante para su estabilidad mental?
4. ¿Cómo considera que las actividades que usted realiza le permiten cumplir con sus expectativas personales?
5. ¿Qué actividades considera que son más desgastantes en su jornada laboral?
6. ¿De qué manera podría experimentarse sentimientos y/o emociones de desagrado en el desarrollo de alguna actividad en su trabajo?
7. ¿Qué acciones considera necesarias para intentar disminuir las cargas mentales mencionadas anteriormente a raíz de su trabajo como guarda de seguridad?

GRUPO FOCAL**FUNDAMENTOS DE PROYECTO****FORMULACION DEL PROBLEMA**

¿Cuál es la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023?

OBJETIVOS**OBJETIVO GENERAL**

Comprender la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.

OBJETIVOS DEL GRUPO FOCAL

- ▶ Interpretar los factores que inciden en la satisfacción laboral de los guardas de seguridad en la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de san Juan de Pasto.

CATEGORIAS**Competencia laboral**

1. ¿Qué entiende por capacidades personales? Mencione las que usted considere tener
2. Teniendo en cuenta sus capacidades personales, ¿cuáles considera que son de mayor relevancia para poder desempeñar el cargo de guarda de seguridad de una manera óptima?
3. ¿De qué manera enfrentan la asignación de una nueva actividad dentro del trabajo?
4. ¿Cómo describiría la relación que existe entre usted y sus compañeros al momento de desarrollar las diferentes actividades laborales?
5. ¿Qué aspectos destacan del trabajo en equipo en su labor como vigías?

Condiciones laborales.

1. Nos pueden explicar ¿cómo perciben el apoyo brindado por parte de sus compañeros y/o supervisores frente a alguna dificultad en su jornada laboral?
2. ¿Cómo describirían el espacio físico designado para el desarrollo de sus actividades laborales?
3. ¿Consideran que su horario de trabajo le permite participar de actividades familiares y/o sociales sin dificultad? ¿Por qué?
4. ¿De qué manera piensan que las relaciones familiares y/o sociales en algún momento pueden repercutir en el buen desarrollo de sus funciones laborales?
5. ¿De qué manera consideran que se puede mejorar los espacios físicos en su lugar de trabajo para mejorar la ejecución de su labor?

Anexo 1. Consentimiento informado



Universidad CESMAG
Facultad de Ciencias sociales y humanas
Programa de Psicología

Yo _____ Identificado(a) con cédula de ciudadanía N° _____ expedida en _____ declaro que he sido informado(a) e invitado(a) a participar en una investigación denominada Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa Vigías del Galeras Ltda, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023 el cual es un proyecto de investigación para trabajo de grado.

Entiendo que este estudio busca Comprender la relación que existe entre carga y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa VIGIAS DEL GALERAS LTDA de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023, además me han explicado que la información registrada será confidencial, y que los nombres de los participantes serán únicamente manejados por los investigadores.

Estoy en conocimiento que los datos no me serán entregados y que no habrá retribución por la participación en este estudio, sí tengo conocimiento de que esta información podrá beneficiar de manera indirecta y por lo tanto tiene un beneficio social. De igual manera, sé que puedo negar la participación o retirarme en cualquier etapa de la investigación, sin expresión de causa ni consecuencias negativas para mí. Sí. Acepto voluntariamente participar en este estudio.

Firma participante: _____

N° de identificación: _____

Apéndice 4. Base de datos

Instrumento 1: Entrevista semi-estructurada

https://drive.google.com/drive/folders/1-WRalyHQ_t_vGQgRIm4z3on2pJ-JRrRMO

Instrumento 2: Grupo focal

https://drive.google.com/drive/folders/1-WRalyHQ_t_vGQgRIm4z3on2pJ-JRrRMO

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	CARTA DE ENTREGA TRABAJO DE GRADO O TRABAJO DE APLICACIÓN – ASESOR(A)	CÓDIGO: AAC-BL-FR-032
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

San Juan de Pasto, 14 de marzo 2024

Biblioteca
REMIGIO FIORE FORTEZZA OFM. CAP.
Universidad CESMAG
Pasto

Saludo de paz y bien.

Por medio de la presente se hace entrega del Trabajo de Grado / Trabajo de Aplicación denominado “Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023”, presentado por el (los) autor(es) Ricardo Sebastián Gonzales Urbano y Mario Fernando Zambrano Jurado del Programa Académico de psicología al correo electrónico trabajosdegrado@unicesmag.edu.co. Manifiesto como asesor(a), que su contenido, resumen, anexos y formato PDF cumple con las especificaciones de calidad, guía de presentación de Trabajos de Grado o de Aplicación, establecidos por la Universidad CESMAG, por lo tanto, se solicita el paz y salvo respectivo.

Atentamente,



Yenny Lorena Jaramillo Zambrano
CC. 36757467
Programa de Psicología
Contacto: 3157080734
Correo electrónico: yljaramillo@unicesmag.edu.co

 UNIVERSIDAD CESMAG <small>NIT: 800.109.387-7 VIGILADA M/EDUCACIÓN</small>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

INFORMACIÓN DEL (LOS) AUTOR(ES)	
Nombres y apellidos del autor: Ricardo Sebastián Gonzales Urbano	Documento de identidad: 1233192280
Correo electrónico: ricardogonzales080@gmail.com	Número de contacto: 3173896610
Nombres y apellidos del autor: Mario Fernando Zambrano Jurado	Documento de identidad: 1233188760
Correo electrónico: mariozambrano434@gmail.com	Número de contacto: 3107347749
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Nombres y apellidos del autor:	Documento de identidad:
Correo electrónico:	Número de contacto:
Título del trabajo de grado: Influencia de la carga de trabajo frente a la satisfacción laboral que tienen los guardias de seguridad en la empresa VIGÍAS DEL GALERAS LTDA, de la ciudad de San Juan de Pasto en el año 2023.	
Facultad y Programa Académico: Facultad de ciencias sociales y humanas, programa de psicología	

En nuestra calidad de autores y/o titulares del derecho de autor del Trabajo de Grado o de Aplicación señalado en el encabezado, conferimos a la Universidad CESMAG una licencia no exclusiva, limitada y gratuita, para la inclusión del trabajo de grado en el repositorio institucional. Por consiguiente, el alcance de la licencia que se otorga a través del presente documento, abarca las siguientes características:

- a) La autorización se otorga desde la fecha de suscripción del presente documento y durante todo el término en el que los firmantes del presente documento conservemos la titularidad de los derechos patrimoniales de autor. En el evento en el que dejemos de tener la titularidad de los derechos patrimoniales sobre el Trabajo de Grado o de Aplicación, nos comprometemos a informar de manera inmediata sobre dicha situación a la Universidad CESMAG. Por consiguiente, hasta que no exista comunicación escrita de nuestra parte informando sobre dicha situación, la Universidad CESMAG se encontrará debidamente habilitada para continuar con la publicación del Trabajo de Grado o de Aplicación dentro del repositorio institucional. Conocemos que esta autorización podrá revocarse en cualquier momento, siempre y cuando se eleve la solicitud por escrito para dicho fin ante la Universidad CESMAG. En estos eventos, la Universidad CESMAG cuenta con el plazo de un mes después de recibida la petición, para desmarcar la visualización del Trabajo de Grado o de Aplicación del repositorio institucional.
- b) Se autoriza a la Universidad CESMAG para publicar el Trabajo de Grado o de Aplicación en formato digital y teniendo en cuenta que uno de los medios de publicación del repositorio institucional es el internet, aceptamos que el Trabajo de Grado o de Aplicación circulará con un alcance mundial.
- c) Aceptamos que la autorización que se otorga a través del presente documento se realiza a título gratuito, por lo tanto, renunciamos a recibir emolumento alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y/o cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente autorización y de la licencia o programa a través del cual sea publicado el Trabajo de grado o de Aplicación.

 <p>UNIVERSIDAD CESMAG NIT: 800.109.387-7 VIGILADA Mineducación</p>	AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE GRADO O TRABAJOS DE APLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL	CÓDIGO: AAC-BL-FR-031
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 09/JUN/2022

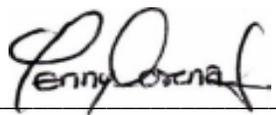
- d) Manifestamos que el Trabajo de Grado o de Aplicación es original realizado sin violar o usurpar derechos de autor de terceros y que ostentamos los derechos patrimoniales de autor sobre la misma. Por consiguiente, asumimos toda la responsabilidad sobre su contenido ante la Universidad CESMAG y frente a terceros, manteniéndola indemne de cualquier reclamación que surja en virtud de la misma. En todo caso, la Universidad CESMAG se compromete a indicar siempre la autoría del escrito incluyendo nombre de los autores y la fecha de publicación.
- e) Autorizamos a la Universidad CESMAG para incluir el Trabajo de Grado o de Aplicación en los índices y buscadores que se estimen necesarios para promover su difusión. Así mismo autorizamos a la Universidad CESMAG para que pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

NOTA: En los eventos en los que el trabajo de grado o de aplicación haya sido trabajado con el apoyo o patrocinio de una agencia, organización o cualquier otra entidad diferente a la Universidad CESMAG. Como autores garantizamos que hemos cumplido con los derechos y obligaciones asumidos con dicha entidad y como consecuencia de ello dejamos constancia que la autorización que se concede a través del presente escrito no interfiere ni transgrede derechos de terceros.

Como consecuencia de lo anterior, autorizamos la publicación, difusión, consulta y uso del Trabajo de Grado o de Aplicación por parte de la Universidad CESMAG y sus usuarios así:

- Permitimos que nuestro Trabajo de Grado o de Aplicación haga parte del catálogo de colección del repositorio digital de la Universidad CESMAG por lo tanto, su contenido será de acceso abierto donde podrá ser consultado, descargado y compartido con otras personas, siempre que se reconozca su autoría o reconocimiento con fines no comerciales.

En señal de conformidad, se suscribe este documento en San Juan de Pasto a los 14 días del mes de marzo del año 2024

	
Nombre del autor: Ricardo S. Gonzales Urbano	Nombre del autor: Mario F. Zambrano Jurado
Firma del autor	Firma del autor
Nombre del autor:	Nombre del autor:
 Nombre del asesor: Yenny L. Jaramillo Zambrano	