



Universidad Autónoma Metropolitana unidad Xochimilco

División de ciencias sociales y humanidades
Licenciatura en sociología

**La rotación de personal dentro de una empresa de seguridad privada en la
Ciudad de México. Una mirada desde la sociología organizacional a partir de
abril del 2023 hasta abril del 2024.**

Presenta:

Leonardo Alejandro Lozano Najera
Fernando Emiliano Villarreal Ascencio

Docente:

José Luis Cisneros

Trimestre:

24I

03/07/2024

Índice

| | |
|---|----|
| Introducción | 3 |
| Estado del arte | 6 |
| Justificación | 8 |
| Metodología | 9 |
| Marco histórico | 11 |
| Historia de las empresas de seguridad privada | 11 |
| Historia del GPS | 13 |
| Marco teórico | 14 |
| La organización de la empresa de seguridad privada y sus servicios | 14 |
| Dinámicas y vida cotidiana en los centros de monitoreo | 19 |
| Comunicación y Cultura organizacional | 22 |
| Ingreso del Agente de custodia virtual a la empresa de seguridad | 28 |
| Jerarquía y Poder | 30 |
| Desarrollo organizacional | 31 |
| Relaciones de poder y desarrollo organizacional | 33 |
| Conclusiones | 35 |
| Anexos | 37 |
| Entrevista 1 | 37 |
| Entrevista 2 | 38 |
| Cronograma de actividades (semana 1 a 12) | 47 |
| Bibliografía | 48 |

Introducción

Las empresas de seguridad privada desempeñan un papel crucial en la protección de personas, bienes e inmuebles, contribuyendo al mantenimiento del orden y la prevención delictiva en áreas donde los cuerpos policiales públicos tienen un alcance limitado (Mahesh y Graeme, 2020, p. 37).

Esta función adquiere relevancia ante la presencia de un vacío de seguridad por parte del estado, lo cual refleja una deficiencia en su capacidad para garantizar la seguridad de manera efectiva. Las empresas de seguridad privada llenan este vacío al destacar las dificultades y negligencias en el sistema de justicia, como la lentitud y los recursos limitados (Carrión, 2006).

Durante gran parte del siglo XX, en México, el Estado controlaba la seguridad en regímenes autoritarios. Hacia finales del siglo pasado, hubo una proliferación de empresas de seguridad privada y la gente se involucró más en protegerse. Aunque esto no significa que la seguridad se haya privatizado por completo. El Estado refuerza la policía y el ejército para controlar a una población descontenta por los cambios económicos. También pide ayuda a la sociedad para la seguridad. Esto parece una colaboración entre lo público y lo privado, pero crea problemas como la pérdida de control en algunas áreas y aumenta la desigualdad entre ricos y pobres. Además, divide la ciudad y crea confusión sobre qué es legal o ilegal. (Zamorano, 2019) Este cambio en el panorama de seguridad en México ha llevado a la implementación de regulaciones específicas para las empresas de seguridad privada, como se describe a continuación.

En México, las empresas de seguridad privada están reguladas por la ley de seguridad privada para asegurar que operen éticamente, respetando la ley y protegiendo los derechos y seguridad de las personas. (Ley Federal de Seguridad Privada, 2006). Según Luhmann (2006), las organizaciones son sistemas sociales autopoieticos, lo que significa que operan de manera autónoma y se autorregulan internamente. En este sentido, las empresas de seguridad privada en México funcionan como sistemas autopoieticos, manteniendo su identidad a través de sus operaciones internas mientras interactúan con su entorno y se ajustan a las

regulaciones externas. Esto implica que las empresas de seguridad privada en México operan de manera autónoma, manteniendo sus propios estándares éticos y de funcionamiento interno, al mismo tiempo que se adaptan a las demandas y requisitos externos establecidos por la ley y las regulaciones gubernamentales. Aunque la empresa puede operar por sí misma, siempre está conectada e influenciada por su entorno, incluyendo las reglas del gobierno, las condiciones económicas, la cultura y las expectativas sociales.

La Ley Federal de Seguridad Privada (2006) menciona los siguientes tipos de seguridad privada: Seguridad en materia de protección, vigilancia, custodia de personas, información, bienes inmuebles, muebles o valores, incluido su traslado. Instalación y operación de sistemas y equipos de seguridad; Aportar datos para la investigación de delitos; Apoyar en caso de siniestros o desastres, en calidad de auxiliares a la función de Seguridad Pública.

Analizando todo el contexto de las empresas de seguridad privada, podemos comprender mejor cómo están estructuradas. Esto nos ayudará a explicar las dinámicas internas que rigen el comportamiento de estas compañías, incluyendo la alta rotación de personal que suele ser común en este sector y específicamente en la compañía de seguridad donde se realizó el presente estudio.

Las empresas de seguridad privada enfrentan un importante reto en cuanto a la retención de su personal. Según un artículo publicado por el Sol del Centro, estas empresas en una determinada región cerraron el año anterior con una rotación de personal del 40%. Ante esta problemática, las compañías han hecho de la reducción de la rotación uno de sus principales objetivos para 2023. (Esparza, 2023)

Diversos factores contribuyen a esta elevada rotación. En primer lugar, las condiciones laborales tienden a ser demandantes, con horarios irregulares, trabajos físicos extenuantes y entornos estresantes. Esto genera desgaste en los empleados, que, sumado a la baja remuneración y limitados beneficios, los lleva a buscar oportunidades en otros lugares. (Esparza, 2023)

Otro elemento crucial es el clima laboral, que suele ser altamente jerárquico y poco centrado en el bienestar y desarrollo de los trabajadores. La falta de oportunidades de crecimiento profesional y ascenso también motiva al personal a buscar mejores opciones en otros lugares. (Esparza, 2023)

De este modo, la rotación de personal no es un tema que se pueda abordar únicamente desde ámbitos administrativos o psicológicos; es un fenómeno en el que también se pueden encontrar muchos otros aspectos relevantes al darle un enfoque desde la sociología. Es decir, dentro de las organizaciones, sin duda alguna existen relaciones, dinámicas e interacciones sociales, relaciones de poder, entre otros tipos de factores, tanto internos como externos que influyen en el fenómeno de la rotación, dentro de una organización, como podrían ser la cultura y estructuras organizacionales o la comunicación. Muchas de las aportaciones en el ámbito de la sociología organizacional, se encuentran en autores como Niklas Luhmann, quien realiza descubrimientos significativos partiendo desde la teoría de sistemas, entre otras. (Rodríguez, D. 2001)

Este fenómeno de rotación comprende la acción en la que los trabajadores abandonan una organización, ya sea por renuncia, despido u otras circunstancias, y son reemplazados por nuevos empleados en un período de tiempo específico, conlleva diversos costos y repercusiones tanto para los individuos como para las empresas. También influye en aspectos clave como la productividad, calidad de servicio, satisfacción, etc. (Manríquez, Lara & Quintero, 2022). Nuestra atención se centra en el fenómeno de la rotación de personal, no desde la óptica del desarrollo, el aprendizaje o el perfeccionamiento de las capacidades de los trabajadores, sino más bien desde la perspectiva del abandono repentino de sus puestos de labor.

Partiendo de lo anterior, sociológicamente y como un primer factor, es relevante analizar los flujos de comunicación dentro de la empresa de seguridad privada en la Ciudad de México, porque al tener una alta rotación de personal, se interrumpe la continuidad en la transmisión de información, lo que puede llevar a malentendidos y disminución de la eficiencia de los empleados en la empresa. Desde la perspectiva de Luhmann (2006) la comunicación desempeña un papel fundamental en la creación y mantenimiento de las estructuras organizativas dentro de un sistema. Además,

argumenta que la comunicación no es solo un medio para transmitir información, sino que también es el mecanismo a través del cual se construye entendimiento y significado, al legitimar las normas, roles y procedimientos en una organización.

Otro factor importante o clave es analizar la cultura organizacional, la cual está compuesta por valores, normas, creencias y patrones de comportamiento por los miembros de la organización. Muchas empresas dan por sentado que los principios y creencias de la cultura organizacional son compartidos. (Gómez, 2021) Sin embargo, puede que algunos colaboradores no se identifiquen con la cultura o que la interpreten de manera diferente, lo que puede generar tensiones y una rotación de personal al abandonar la organización.

Estado del arte

En primer lugar, se toma en cuenta un estudio realizado por Pineda (2010), titulado “Causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada”, en donde se plantea que los trabajadores no se sienten motivados para desarrollar todas sus actividades y a partir de esto queda formulada su pregunta de investigación, haciendo referencia a ¿Cuáles son las causas que originan la rotación de personal en la empresa Servicios Corporativos de Protección SA de CV? En esta investigación se analiza el concepto de rotación, se habla de la motivación, satisfacción laboral y en la parte metodológica se utiliza una muestra de 30 personas, representando el 50% de la población; así mismo, se desarrolla un instrumento conformado por 17 ítems y una escala de medición tipo Likert que considera 5 opciones de respuestas enmarcadas por a) excelente, b) buena, c) regular, d) mala, e) muy mala.

Su objetivo general es efectuar un estudio de la motivación y satisfacción laboral y satisfacción laboral del personal que se encuentra laborando en la empresa, así como identificar la relación que existe entre motivación, satisfacción y rotación de personal, con el fin de conocer las causas por las cuales existe una alta rotación, y por ende, la hipótesis habla de que los aspectos anteriormente mencionados, se deben a la baja remuneración económica.

A partir de los resultados que se obtienen con diferentes gráficas, se concluye que los factores principales para esta problemática tienen todo que ver con el hecho de no recibir una remuneración justa ante el nivel de actividades y responsabilidades que se les otorga; también mencionan que otro problema es el hecho de que no se selecciona bien al personal debido a los pocos candidatos que se presentan.

Por otra parte, González (2006), aporta de manera significativa una tesis para obtener el grado de maestría en psicología laboral y organizacional, titulada “La rotación de personal como un elemento laboral”, en donde se plantea como objetivo detectar cuales son las causas reales de la rotación de personal en un centro comercial ubicado en Nuevo León, y mediante este análisis, logró identificar los factores clave que alimentaban este problema, al ser de índole organizacional, económica o de ambiente laboral. Una vez comprendidas estas raíces, González (2006) elaboró un conjunto de recomendaciones prácticas y fundamentadas con el fin de ayudar al dueño de la empresa a implementar soluciones. Su trabajo no sólo enriqueció a comprender mejor el fenómeno de la rotación de personal, sino también ofrece herramientas para abordar este problema.

La autora menciona que por medio de una encuesta aplicada a los 35 empleados que conforman la empresa, se hace la comprobación de sus tres hipótesis planteadas, las cuales hacen referencia a que la rotación de persona se debe al bajo salario, a la baja comunicación entre jefes y subordinados o a la falta de capacitación a los colaboradores que la integran. Dicho instrumento tiene por objeto medir el clima laboral y tomando en cuenta las variables que se plantean, se construye con un total de veinticinco preguntas cerradas de opción múltiple que marcan niveles de “bajo, medio, alto y excelente”.

Después de aplicar la encuesta, las conclusiones que se obtuvieron son reforzar los tres aspectos que se mencionan anteriormente en las hipótesis, pues existe una inestabilidad en sueldos y salarios, en la relación entre los líderes y colaboradores, así como una ausencia de capacitación. De esta manera, al haber deficiencias significativas en estas áreas, el personal se encuentra desmotivado, tenso y se vuelve un lugar de trabajo inestable.

Otro de los factores que también influyen, es el tema de la localización geográfica, debido a que la empresa se encuentra cerca de la frontera norteamericana y se señala que algunos empleados, al terminar su relación laboral, buscan oportunidades de trabajo en Estados Unidos con la intención de mejorar su situación económica. Sin embargo, no todos tienen éxito en esta migración laboral y algunos regresan debido a experiencias negativas.

Para evitar esta situación, se argumenta que las empresas en Nuevo León y en todo México deberían garantizar que los empleos estén bien remunerados y que los trabajadores estén motivados en su trabajo. Se destaca la importancia de retener el talento humano ofreciendo condiciones laborales atractivas en términos de salario y satisfacción laboral.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, surge el objetivo general de **analizar los factores sociales y organizacionales que contribuyen a la rotación de personal en una empresa de seguridad privada en la Ciudad de México durante el período de abril de 2023 a abril de 2024**, con el objetivo específico de **analizar cómo las organizaciones influyen en el comportamiento humano y cómo este, a su vez, afecta a las organizaciones.**

Tomando esto como punto de partida, surge la siguiente pregunta: **¿Cómo los factores sociales y organizacionales influyen en la rotación de personal en una empresa de seguridad privada en la Ciudad de México durante el período de abril de 2023 a abril de 2024?**

Justificación

Desde una perspectiva sociológica, es importante analizar las causas subyacentes de la rotación de personal. Factores como la insatisfacción laboral, la falta de oportunidades de desarrollo profesional, las condiciones de trabajo precarias y la cultura organizacional pueden contribuir a altos niveles de rotación. Estos aspectos no solo afectan a los individuos a nivel personal, sino que también reflejan dinámicas

sociales más amplias, como la desigualdad económica y la distribución desigual del poder en el lugar de trabajo. (ENOE, 2023)

La temporalidad de esta tesina se ajusta al periodo durante el cual se nos facilitó la información sobre la empresa de seguridad privada en la Ciudad de México. Además de la necesidad de capturar un ciclo laboral completo, en un marco de tiempo viable para la realización de la investigación.

Además, con la presente tesina se busca llenar un vacío de conocimiento debido a que en el plan de estudios de la UAM Xochimilco en la licenciatura de sociología, esta rama organizacional no es impartida en ningún módulo. Esto podría resultar de mucho interés para quienes quieran estar relacionados con el tema y evidentemente, estas aportaciones podrían ayudar bastante a la inserción en el mercado laboral, tal como menciona (Gómez 2021), los programas de desarrollo organizacional tienen como objetivo mejorar el desempeño organizacional y maximizar los objetivos a través de un proceso integrado que incluye análisis de diagnóstico, planificación de cambios, implementación de acciones correctivas, capacitación del personal y evaluación de resultados.

Metodología

La metodología adoptada en la presente tesina es de carácter etnográfico de observación directa e indirecta. La etnografía, etimológicamente es una "descripción de los pueblos", ha sido históricamente vinculada con los antropólogos estudiando comunidades indígenas. Sin embargo, este enfoque es limitado y no refleja la totalidad de la práctica etnográfica actual. (Restrepo, 2018)

Restrepo (2018) destaca que la experiencia es vital para hacer una buena etnografía, es importante leer manuales sobre la misma, pero eso no sustituye a la práctica, porque incluye vivencias personales que difícilmente se transmiten a otras personas. La subjetividad del etnógrafo es parte integral del proceso de investigación y debe ser reconocida y reflexionada críticamente.

“La etnografía brinda la oportunidad de acercarse a la realidad de un individuo o grupo de individuos con el objetivo de obtener información acerca de la pregunta bajo investigación, y para comprender e interpretar la realidad observada”. (Pérez, 2012)

La etnografía ha sido esencial para la presente tesina, porque ha permitido obtener una comprensión profunda de las dinámicas y prácticas dentro de la empresa de seguridad privada. Este enfoque metodológico facilitó la observación directa de las interacciones diarias, la cultura organizacional y los desafíos operativos que enfrentan los empleados.

En la observación directa, se participó en reuniones, se realizaron visitas a las instalaciones y se mantuvieron conversaciones informales con los empleados. Este contacto cercano y continuo proporcionó una visión detallada de cómo se gestionan las operaciones de seguridad y las relaciones interpersonales dentro de la empresa.

Para esto, también se recolectarán datos cualitativos sobre la rotación de trabajadores mediante la consulta de artículos científicos, libros, y entrevistas a trabajadores. No se plantea hacer una investigación de índole administrativo, más bien se hará revisión de la literatura relacionada con la rotación de personal desde una perspectiva sociológica de estudios previos para analizar este problema a partir de la sociología organizacional.

Marco histórico

Historia de las empresas de seguridad privada

Durante la Revolución Industrial en el siglo XIX, se gestaron las condiciones que dieron origen a las empresas de seguridad privada. La expansión de fábricas, minas y otros centros de producción generó una mayor demanda de servicios de seguridad para proteger instalaciones, mercancías y personal" (de las Fuentes y Lacavex, 2015, p.85).

Esta creciente demanda se debió a la expansión del capitalismo y la percepción de que las fuerzas policiales públicas eran insuficientes para satisfacer esas necesidades (de las Fuentes y Lacavex, 2015, p.85). Es decir, las empresas privadas requerían proteger sus propiedades e intereses comerciales ante "la creciente demanda de protección para propiedades e intereses comerciales derivadas de la industrialización" (de las Fuentes y Lacavex, 2015, p.85).

Por lo tanto, las empresas de seguridad privada surgieron en este contexto histórico específico del auge industrial y capitalista del siglo XIX, para satisfacer la necesidad del sector privado de resguardar sus instalaciones, mercancías y trabajadores, ante la insuficiencia percibida de las fuerzas de seguridad pública.

De esta manera, las empresas de seguridad privada se constituyeron como "la actividad o servicio que realizan para terceros los prestadores autorizados, con el objeto de proteger la integridad física de personas y patrimonio, prevenir delitos e infracciones, y auxiliar en casos de siniestros y desastres" (De las Fuentes y Lacavex, 2015, p.85).

La privatización de la seguridad está creciendo bastante en varias partes del mundo. Esto significa que hay más empresas privadas de seguridad que policías públicas. Según Serralde (2020) las empresas privadas de seguridad surgieron porque había un vacío en la protección del sector empresarial y porque algunas empresas consideraban que era más conveniente y rentable contratar seguridad privada que depender completamente de la policía pública. Sin embargo, esto también ha traído

problemas, como los derechos laborales de los policías privados y la posibilidad de que la simbología y las redes de la policía pública se transmitan a las privadas.

De este modo, los servicios de las empresas de seguridad privada surgen en México, en los años de 1970 en adelante, con apenas cuarenta prestadoras del servicio. Eventualmente este número fue creciendo hasta llegar a las mil cuatrocientas en los años 2000. Este crecimiento también se vio influenciado en 1994 debido a la crisis económica, en donde se hacía presente un aumento significativo de la delincuencia. Posteriormente:

De 2017 a 2018, el total de empresas con registro estatal se incrementó de 4 207 a 4 466, es decir, 259 empresas de un año a otro. Mientras que el personal operativo estatal pasó de 87 583 a 85 230 de 2016 a 2018, es decir, tuvo una ligera reducción [...]. La entidad en que se contabiliza el mayor porcentaje de empresas en el registro estatal es la Ciudad de México, con 18.63%, y en segundo lugar el Estado de México, con 10.32%. Tomando en cuenta que la Ciudad de México y el Estado de México comparten fronteras, una de cada cuatro empresas de seguridad privada se encuentra en el centro del país. (Serralde, T. 2020)

Haciendo referencia a un marco legal, el estado diseña estructuras legales para regular a las empresas de seguridad y esta regulación de la vida social comienza a partir de los noventa, primero en la Ciudad de México y después en 2006 a nivel Federal en donde se publica la Ley Federal de Seguridad Privada, en el Diario Oficial de la Federación.

Serralde, (2020) menciona que es importante tener las reglas claras. Aunque hay muchas empresas de seguridad privada, eso no siempre significa que el Estado pierda el control sobre el uso legítimo de la violencia. Si las empresas de seguridad privada operan dentro de las reglas establecidas por el Estado, incluso pueden ayudar a fortalecer el control del Estado. Por eso existen leyes que regulan a estas empresas.

Historia del GPS

El GPS es un sistema que ayuda a encontrar ubicaciones usando señales de satélites. Hace un tiempo un avión Boeing 737 estaba aterrizando y confiaba en el GPS. Pero hubo un problema, un error de software en uno de los satélites GPS hizo que perdiera la señal. El piloto tuvo que tomar el control para evitar un accidente. (Herring, 1996)

Años atrás, el GPS fue creado por el gobierno de Estados Unidos para uso militar, pero ahora lo usamos todos, incluso en nuestros teléfonos. Se diseñó originalmente con menos precisión para que los enemigos no pudieran usarlo, pero con el tiempo se hizo más preciso. (Herring, 1996)

El GPS ha cambiado mucho desde sus inicios en los años 50 y 60, cuando los científicos descubrieron cómo usar señales de satélites para encontrar ubicaciones en la Tierra, al utilizar el efecto Doppler, este efecto ayudó a crear otros sistemas como el *Transit*, que la Marina de Estados Unidos hizo para encontrar ubicaciones usando satélites. Ahora, estas señales nos ayudan a navegar por el mar, encontrar direcciones en la carretera y mucho más. (Herring, 1996)

El GPS funciona con esferas de posición, como círculos imaginarios alrededor de los satélites del GPS. Cuando recibes señales de varios satélites, estas esferas se cruzan. Donde se cruzan es donde estás en la Tierra. Es como encontrar el punto donde las líneas se juntan en un dibujo, ese es tu lugar exacto. (Herring, 1996)

Inicialmente, el sistema era complicado y limitado en precisión, al utilizar tecnología Doppler. La Fuerza Aérea de Estados Unidos estaba pensando en un nuevo sistema de navegación. Este sistema usaría mediciones de distancia a diferentes satélites en lugar de cambios en la frecuencia de radio para determinar la posición. En palabras simples, los satélites transmitían señales codificadas que permitían determinar la ubicación con mayor exactitud. (Herring, 1996)

Los militares querían medir distancias para el GPS. Consideraron usar pulsos de radar, pero era complicado y podría revelar la ubicación. Optaron por enviar señales de radio desde los satélites y sincronizar relojes con ellos. Usaron secuencias pseudoaleatorias para codificar las señales y compensan las interferencias

atmosféricas. Esto permitió construir receptores GPS económicos y precisos. (Herring, 1996)

Los diseñadores del GPS eligieron una órbita intermedia a unos 20,000 kilómetros de altura para sus satélites. Esto permitió una cobertura global con menos satélites que las órbitas bajas y evitó las dificultades de alcance de las órbitas **geosincrónicas** más altas. Decidieron lanzar un total de 24 satélites para garantizar una cobertura constante en todo el mundo. (Herring, 1996)

El GPS militar al principio codificó sus señales por razones de seguridad nacional, pero permitió un uso civil básico con una precisión limitada. Además de que se implementó la disponibilidad selectiva del GPS, que altera los relojes de los satélites para limitar la precisión de los receptores civiles, mientras que los militares pueden obtener una precisión mayor. (Herring, 1996)

Marco teórico

La organización de la empresa de seguridad privada y sus servicios

La empresa de seguridad privada se encuentra en la alcaldía Cuauhtémoc, esta demarcación ocupa una posición central en la capital y comparte límites geográficos con otras alcaldías como Miguel Hidalgo, Azcapotzalco, Gustavo A. Madero, Iztacalco, Benito Juárez y Venustiano Carranza. La ubicación central de la Alcaldía Cuauhtémoc la posiciona como un punto estratégico en el entramado urbano, donde convergen distintas dinámicas sociales y económicas.

Al descender del Metrobús, en la estación Insurgentes se percibe la densidad de edificaciones destinadas a actividades financieras y corporativas, como bancos y compañías de seguros, entre otras.

Al dirigirse hacia la empresa de seguridad privada, podemos observar como punto de referencia que en esta avenida se encuentra la embajada de Estados Unidos. además de algunos hoteles.

En esta calle donde se ubica la empresa, se percibe una atmósfera apacible, con escaso tránsito peatonal, donde algunos transeúntes pasean a sus mascotas o simplemente trotando para hacer ejercicio.

Durante la hora del almuerzo, se observan varios restaurantes bien posicionados que atraen a una notable concurrencia de personas en ese momento del día. Los que acuden a estos establecimientos más lujosos parecen ser principalmente extranjeros residentes de la alcaldía o turistas de paso, quienes pueden permitirse los exorbitantes precios que estaban expuestos en las cartas, algunos representados en dólares y escritos en inglés. En contraste, los trabajadores de oficinas locales no suelen ser quienes frecuentan estos restaurantes exclusivos. Este fenómeno es común entre la mayoría de los empleados de la empresa de seguridad privada. Muchos optan por consumir la comida proporcionada por la empresa durante su jornada laboral o llevan su propia comida para ahorrar dinero. En ocasiones, recurren a opciones de comida rápida o puestos informales si deciden comprar algo afuera.

Junto a la sede de la empresa de seguridad privada, se erigen elegantes complejos residenciales, aparentemente poco habitados. En líneas generales, la alcaldía Cuauhtémoc exhibe una amplia gama de edificaciones lujosas y bien cuidadas.

En principio, parece que la empresa de seguridad privada carece de un logotipo o emblema distintivo que la diferencie de los demás edificios circundantes, lo que la hace parecer oculta entre la opulencia de su entorno. Sin embargo, al acercarnos al edificio operativo, nos percatamos de que hay una lona para el público en general, a través de la cual las personas pueden entender la naturaleza de la organización. Frente al edificio operativo, se encuentran dos edificios más que albergan actividades administrativas y de sistemas.

Las empresas de protección están reguladas según la ley federal de seguridad privada (2006) en seguridad, en materia de protección, vigilancia, custodia de personas, información, bienes inmuebles, muebles o valores, incluido su traslado. Instalación y operación de sistemas y equipos de seguridad; Aportar datos para la investigación de delitos; Apoyar en caso de siniestros o desastres, en calidad de auxiliares a la función de Seguridad Pública.

En el párrafo anterior se hacen visibles los diferentes tipos y niveles de especialización de las empresas de seguridad privada. Sin importar su especialidad específica, ya sea vigilancia, protección de personas, transporte de valores u otras ramas, estas empresas deben cumplir con las regulaciones y obligaciones establecidas por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). El reglamento de la ley del seguro social en materia de afiliación, clasificación de empresas, recaudación y fiscalización (2005) es aplicable y pertinente para el funcionamiento de todos los tipos de empresas de seguridad privada. Este reglamento las clasifica dentro de categorías como el grupo 88, fracción 841, clase III de la actividad de servicios profesionales y técnicos. Dicha clasificación determina sus obligaciones, tales como registro patronal, pago de cuotas según su riesgo laboral y acciones de fiscalización. A diferencia de la seguridad pública operada por el gobierno, las empresas privadas de seguridad y vigilancia deben acatar estas disposiciones independientemente de su nivel o especialización.

Ahora bien, hablando específicamente del interior, esta es una empresa de seguridad privada que se dedica al rastreo satelital a través del sistema de posicionamiento global; sus servicios o funciones están principalmente orientadas a la protección de activos de otras empresas, con el fin de reducir cualquier riesgo de robo de carga o incidencia que pudiera interferir en el traslado de mercancía. De este modo, el tipo de rastreo que se lleva a cabo puede ser marítimo o terrestre.

La empresa de seguridad privada se especializa en brindar soluciones de rastreo, localización y seguridad de activos, todo esto al enfocarse en la industria marítima, portuaria y logística. Sus funciones y servicios principales son los siguientes:

La empresa de seguridad privada se encarga de monitorear y rastrear contenedores desde su punto de origen (Asia, Europa, Estados Unidos y otras ubicaciones) hasta llegar a su destino final. Realiza un seguimiento durante todo el tránsito, incluyendo el paso por puertos, transporte ferroviario y terrestre. Cuenta con dispositivos especiales que permiten ubicar los contenedores en cualquier parte del mundo durante su tránsito, actuando como guardianes ante cualquier imprevisto.

Además, ofrece servicios de valor agregado como el rastreo y recuperación de activos. Proporciona soluciones de monitoreo en tiempo real para cadenas logísticas terrestres, incluyendo el rastreo de flotillas de transporte. Asimismo, utiliza sistemas

de información geográfica para la ubicación automática de contenedores dentro de los puertos más importantes del país.

La empresa de seguridad privada brinda servicios de protección como el reconocimiento facial y monitoreo de alarmas para clientes como restaurantes y cadenas comerciales. sus soluciones logísticas se encuentran alineadas con los estándares de la Organización Mundial de Aduanas, al garantizar un servicio seguro.

Asimismo, se cuenta con el respaldo de valiosos agentes de custodia virtual¹ que monitorean las operaciones en tiempo real desde su avanzado centro de control y monitoreo. Tienen un sistema que permite recopilar datos para cuantificar el desempeño operativo en tiempo real y analizar métricas de rendimiento y seguridad. Con base en este análisis, generan paneles, informes personalizados y recomendaciones para ayudar a reducir riesgos, optimizar su tiempo y lograr ahorros significativos. La plataforma que utilizan también puede crear esquemas de control y alertas personalizadas según las necesidades específicas de cada cliente: permite implementar geocercas² en puntos clave de operación y notificar o alertar sobre eventos relevantes.

Este centro de trabajo está compuesto por aproximadamente 420 empleados en total, contemplando puestos desde directivos, gerentes, supervisores, personal administrativo, operativos e intendencia, en donde al menos el 90% de esta población están afiliados a un sindicato³ para trabajadores de autotransporte y seguridad privada, a través del cual los trabajadores perciben una parte de su salario y la otra parte por medio de la empresa; es decir, la dispersión de su sueldo, no proviene al cien por ciento de la nómina correspondiente a la razón social de la organización.

¹ Es el nombre que del puesto que se les otorga a los monitoristas

² Las geocercas se definen utilizando tecnologías de posicionamiento como GPS, redes celulares o *Wifi*, y se implementan en aplicaciones móviles o sistemas de gestión de flotas. Son una herramienta poderosa para agregar contexto basado en ubicación a diversos servicios y aplicaciones. (Herring, 1996)

³ Este sindicato no cumple con la función de proteger los derechos laborales del trabajador; más bien es utilizado a favor de la empresa como un mero trámite administrativo que cumple con una función agresiva para evadir impuestos, por lo cual, el sueldo de los trabajadores se divide en dos: una parte se les paga por medio del supuesto "sindicato" y la otra parte la perciben por una "pagadora" que a su vez también es otra razón social distinta a la de la empresa. De este modo, al trabajador se le da de alta con el salario mínimo posible ante el IMSS y también evaden otras responsabilidades como la repartición de utilidades.

De acuerdo con lo expuesto en cuestión de la estructura organizativa descrita en el párrafo anterior, la empresa cubre con las características de lo que se conoce como “Outsourcing⁴”. Según Raúl Sepien Santos, Presidente del Consejo Nacional de Seguridad Privada (CNSP), después de que la reforma que prohíbe el outsourcing en las empresas de seguridad privada, es evidente que aún hay una alta contratación de personal al seguir el esquema ya que Sepien señaló que alrededor del 55% de las empresas que prestan este tipo de servicios de seguridad privada en México siguen subcontratando, con el fin de evadir impuestos al operar bajo la formalidad pero generando precariedad laboral. (Venegas, 2022)

Este tipo de situaciones donde las empresas priorizan la eficiencia económica por encima del bienestar de los trabajadores es justamente a lo que se refiere Weber (2002) al plantear que las organizaciones burocráticas⁵ tienden a la despersonalización y a tratar a los individuos como meros “engranajes” de una gran maquinaria orientada a la eficiencia racional. Este enfoque impersonal y rígido de las burocracias puede chocar con las necesidades y valores de los trabajadores.

En el caso de la empresa de seguridad privada, si bien exhibe varias características burocráticas como la jerarquía, división del trabajo, reglas formales, etc., también se menciona un elemento que podría representar una desviación del modelo burocrático ideal, la afiliación de casi el 90% de los empleados a un sindicato externo que les paga parte del salario. Esta situación sugiere que un porcentaje significativo de los trabajadores podrían no identificarse con la estructura y cultura organizacional de la empresa, al tener vínculos e intereses también con el sindicato. Es posible que interpreten y/o se relacionen de manera diferente a lo esperado por la empresa, al pensar que algunos valores están implícitos, de acuerdo con la observación dentro

⁴ El outsourcing o externalización es la práctica empresarial de contratar un proveedor externo para desarrollar una actividad o función al sustituir servicios proporcionados previamente por la propia empresa, en algunos casos el outsourcing es utilizado de forma abusiva para la evasión de impuestos al Estado. (Espino, 2003)

⁵ Para Weber la burocracia es “La racionalización en la operación de las empresas de gran escala de los ámbitos político, administrativo y económico [...] La coordinación burocrática de las acciones de amplio número de personas ha llegado a ser la característica esencial de las formas modernas de organización. Es a través de esta forma burocrática que se ha hecho posible la planificación en gran escala, tanto para el estado moderno como para la economía. A través de la burocracia, los jefes de estado pudieron llegar a centralizar y movilizar sus recursos de poder político los que, en la época feudal, por ejemplo, se encontraban dispersos en múltiples centros.” (Rodríguez, 2008)

de la empresa, se menciona una visión enfocada en el cliente y en el crecimiento de la organización. Esto puede ser un poco distinto porque el trabajador tiene otros ideales, al velar por su propio bienestar laboral y económico.

Dinámicas y vida cotidiana en los centros de monitoreo

En la empresa de seguridad, se implementan dos horarios de trabajo diferenciados. El primero corresponde al turno matutino, que abarca desde las siete de la mañana hasta las siete de la noche, bajo un esquema de "12x12". Este horario se extiende de lunes a viernes, otorgando descanso los sábados y domingos.

El segundo horario sigue un esquema de "12x36" para el turno nocturno, comenzando a las siete de la noche y finalizando a las siete de la mañana. En este esquema, los descansos se distribuyen entre semana, operando bajo la modalidad de "un día sí y un día no". Sin embargo, durante los fines de semana, se requiere la cobertura de un turno de veinticuatro horas. Es decir, si un agente inicia su turno el lunes a las siete de la noche, concluye al día siguiente (martes) a las siete de la mañana. Luego, tras su descanso, debe reincorporarse el miércoles a las siete de la noche. Posteriormente, descansaría el jueves, retomando su turno el viernes por la noche. El sábado es un día de descanso, pero el domingo debe cubrir una guardia de veinticuatro horas, comenzando a las ocho de la mañana y finalizando el lunes a las ocho de la mañana para después continuar con este mismo esquema de trabajo.

En el turno matutino, se observa una dinámica de trabajo intensa. En las diversas áreas correspondientes a los centros de monitoreo, se aprecia un mayor volumen de agentes desempeñando sus funciones y un alto número de llamadas realizadas a los operadores de las unidades. Estos agentes de custodia disponen de dos monitores frente a ellos. El monitor ubicado a la derecha se utiliza para rastrear la unidad o contenedor en tránsito. Mediante los dispositivos GPS instalados, el monitorista puede visualizar el traslado en tiempo real y detectar cualquier riesgo de anomalía o detenciones no autorizadas en carreteras de alto riesgo. En el monitor de la izquierda, tienen acceso a WhatsApp, levantan reportes de lo que observan y lo utilizan principalmente para comunicarse con el operador de la unidad vía telefónica.

En otras áreas, como el comedor, se observa una mayor actividad desde la hora del desayuno, que comienza a las ocho y media de la mañana y termina a las diez cuarenta y cinco. Posteriormente, a la una de la tarde, inicia el servicio de la comida, que concluye a las dieciséis horas. En este último servicio, se ofrece un menú completo que incluye sopa del día, ensalada, plato fuerte, guarniciones, postre y agua de sabor, todo por un costo de cincuenta y cinco pesos, que se descuenta vía nómina mediante un ticket que deben obtener antes de solicitar sus alimentos. Durante el desayuno, no se ofrece un menú completo, sino productos individuales como sincronizadas, refrescos, fruta, entre otros, cuyos precios comienzan desde treinta pesos en adelante, y también se descuentan de la nómina.

Durante el turno matutino, la actividad en toda la empresa es significativamente mayor. Se observa una mayor afluencia de personas desplazándose de un lugar a otro, se reciben visitas de clientes a quienes se brinda el servicio, entre muchas otras actividades. Sin embargo, en el turno nocturno, la dinámica cambia radicalmente. Se observa una menor cantidad de personas y, gradualmente, el ruido disminuye hasta llegar a silencios pronunciados. Las oficinas administrativas y de sistemas se encuentran cerradas y con las luces apagadas. Desafortunadamente, durante este horario nocturno se han detectado robos a las unidades, debido a que algunos agentes no resisten el sueño y se quedan dormidos. Esto puede provocar desde una llamada de atención y un acta administrativa hasta la rescisión de contrato. Algunos supervisores les permiten a los agentes poner algo de música para poder amenizar la noche

En el turno nocturno, los agentes enfrentan el gran reto de mantenerse despiertos en todo momento, sin contar con un espacio de recuperación adecuado. Los agentes que cubren guardias de veinticuatro horas tienen derecho a dos horas de descanso durante la noche. Sin embargo, al no contar la empresa con una sala destinada para el descanso, se les ha observado dormitando en las bancas del comedor, sentados en alguna silla o acostados en las bancas largas.

Estas dinámicas “le recuerdan al sociólogo que las instituciones son algo más que el espacio arquitectónico” (Paya, 2019). Esta empresa de seguridad privada cumple un papel crucial en brindar un servicio de protección para los activos de sus clientes. Su existencia responde a la necesidad de seguridad y un complemento a la seguridad

pública. En el cuerpo humano, la empresa de seguridad privada sería el sistema inmunológico, al proteger de amenazas y mantener el orden. De manera similar la tarea principal de la empresa de seguridad privada es detectar y notificar alertas. El supervisor valida la situación y coordina con las autoridades si es necesario.

Pero no todo dentro de la empresa se logra resolver, existen situaciones de riesgo en el que roban la mercancía de la unidad y ante una señal de alerta, los monitoristas deben seguir un protocolo estricto. Como menciona la entrevistada 2: “la empresa se encarga de encontrar solo la carga, lo demás pues ya lo activaste y alertaste, ellos se encargan de buscar al operador, pero tú no, tú solo la carga, te aseguras de que esté bien la carga”.

En estos casos, el único que puede intervenir es el supervisor, como menciona la entrevistada 2: “porque él es el que manda el operativo. O sea, tú le dices que esta unidad ya se desvió, no me contesta. Lo van siguiendo, ok, pues lo único que vas a hacer es reportarlo en su Grupo de WhatsApp que corresponda y el supervisor es el que se encarga de mandar operativos y darle seguimiento”.

Del mismo modo hay días en los que hay más incidentes que involucran asaltos a las unidades, Según las entrevistas realizadas, los días con más incidentes o mayor actividad delictiva son los martes y miércoles. Sin embargo, esto puede variar dependiendo de la temporada del año y otros factores. Por ejemplo, se mencionan picos de actividad en temporadas específicas como diciembre época de fin de año, enero día de reyes, y febrero día del Amor y la Amistad.

Siguiendo con las situaciones de riesgo, parece haber una cierta despersonalización por parte de la entrevistada hacia los operadores. La entrevistada 2 enfatiza repetidamente que su principal responsabilidad es asegurar la carga, no el operador: “ellos se encargan de buscar al operador, pero tú no, tú solo la carga, te aseguras de que esté bien la carga”. En adición a lo anterior la preocupación por perder bonos y sufrir consecuencias económicas personales parece ser un factor dominante en la mente de la entrevistada 2. Esta presión puede desviar la atención de la empatía hacia los operadores y centrarse más en el cumplimiento de las tareas asignadas para evitar sanciones. “yo creo que no es tanto como la vida del operador o lo que le vaya a pasar, si no es que te quitan dinero por todo, o sea, a mí me quitan mis bonos”.

Aunque los monitoristas deseen enfocarse en su trabajo y seguir con la rutina, no siempre es posible debido a que las plataformas o las computadoras no siempre funcionan correctamente. Tal como menciona la entrevistada 2: “Que le dieran más mantenimiento a las plataformas, porque a veces no funcionan o se pasan y se te juntan muchas alertas, o sea, no le dan el mantenimiento [...], y también cambiar las computadoras, se traban un buen”. Y obviamente hay una molestia por parte de la entrevistada 2. “O sea, dices, ah, sí funciona, por algo trabajas de monitorista, tienes que tener un buen equipo, pero luego se reinician o pasan y ya le movieron un cablecito y se apagan. La mía pasó así toda la semana pasada. La verdad si dan ganas de dejar la chamba”. Estas situaciones están relacionadas con que exista una posible rotación de personal, como menciona Sennett (1998) al tener condiciones laborales deficientes puede generar frustración y desmotivación en los empleados. La falta de mantenimiento y la calidad deficiente del equipo no solo afectan el desempeño diario, sino que también incrementan el estrés y la carga de trabajo, haciendo que los empleados consideren seriamente la posibilidad de dejar su puesto en busca de un entorno laboral más estable y funcional.

Comunicación y Cultura organizacional

Según Luhmann, la comunicación es entendida como un proceso por el cual un sistema social, en este caso una organización, se crea y mantiene a través de sus operaciones internas al utilizar el canal de la comunicación. Este es en donde se comparte información, pero principalmente se difunde entendimiento y significado en su entorno y con el mundo.

Esta afirmación resalta la importancia de la comunicación continua dentro de una organización o empresa. Esta comunicación constante contribuye a la formación de roles, valores, reglas y perspectivas compartidas que son fundamentales para el funcionamiento y la cohesión de la organización. La comunicación actúa como un medio que dirige y regula el comportamiento dentro de la empresa, creando y manteniendo los roles organizacionales, como se menciona. (Luhmann, 2006)

En este sentido, la comunicación juega un papel crucial en la reproducción y la sostenibilidad de una empresa, ya que también implica compartir las necesidades y requisitos para su funcionamiento. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades comunicativas es fundamental para facilitar este proceso esencial. Como señala Rodríguez (2008), existen dos tipos de comunicación relevantes: horizontal y vertical.

En la vertical, la comunicación dentro de una organización debería fluir de arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba siguiendo el orden jerárquico al mantener la información clara y transparente. En la teoría funciona, pero llevado a la práctica rara vez sucede.

Según Rodríguez (2008), cuando la información va de arriba hacia abajo a menudo se distorsiona, porque los gerentes de niveles medios no comparten toda la información con sus subordinados; cuando la información va de abajo hacia arriba, esta también se filtra y distorsiona. Los subordinados a veces ocultan información a sus superiores por temor a las consecuencias.

En la horizontal, la comunicación dentro de la organización ocurre entre personas o departamentos del mismo nivel jerárquico. Tiene el propósito de lograr una mejor coordinación entre estas áreas. Sin embargo, esta comunicación enfrenta grandes dificultades debido a las barreras del lenguaje entre los subsistemas. Cada área se especializa en un aspecto distinto del negocio y desarrolla su propia forma de ver las cosas, su propio "lenguaje" y "verdades". Al especializarse, las áreas tienden a separarse, definir sus propias metas específicas y enfocarse solo en sus propios problemas, perdiendo la visión del todo. La comunicación interna dentro de cada área refuerza esta visión parcial.

Esto lleva a que surjan "verdades" distintas e incluso opuestas sobre la realidad en las diferentes áreas. Por ejemplo, producción cree que ellos son los únicos que realmente trabajan, mientras que ventas piensa que sin ellos no habría nada que producir. La falta de entendimiento mutuo hace que la comunicación horizontal sea muy difícil, al punto que a veces tiene que "darse la vuelta" escalando los temas a niveles jerárquicos superiores.

Sin embargo, la comunicación informal dentro de la horizontalidad, entre personas de distintas áreas puede ayudar a agilizar los canales formales cuando hay buenas relaciones interpersonales, mediante las nuevas tecnologías, al facilitar u obstaculizar

la coordinación dentro del organismo. Con este entendimiento de los diferentes tipos de comunicación dentro de una organización, se entiende que la empresa de seguridad privada posee ambos tipos de comunicación, como se describe a continuación.

Basándonos en lo anterior y en las observaciones realizadas dentro de la empresa de seguridad, cada área ha desarrollado su propio sistema de comunicación para alcanzar sus metas específicas. Es importante destacar que esto no implica que trabajen de manera aislada, sino que cada una sigue su propio ritmo de trabajo para lograr los objetivos establecidos. Verbigracia, la comunicación entre el departamento de operaciones y el departamento de recursos humanos se caracteriza por ser horizontal. Esto se evidencia en el proceso de contratación, donde el departamento de operaciones informa sobre las vacantes disponibles, mediante un formato conocido como "requisición de personal". Este documento detalla el nombre de la vacante, la cantidad de personal requerido, las responsabilidades del puesto y el perfil deseado para el mismo. Por ejemplo, si se necesita un candidato analítico, con un nivel medio de inteligencia emocional y habilidades para la toma de decisiones en situaciones de monitoreo, estas características son comunicadas de un departamento a otro. Posteriormente, recursos humanos se encarga de reclutar al candidato idóneo que cumpla con dichas especificaciones. De esta manera, se facilita una comunicación horizontal efectiva entre ambos departamentos.

En otro ejemplo, se evidencia la comunicación vertical dentro de la organización, donde las instrucciones se establecen desde niveles superiores hacia inferiores o viceversa. En este caso, el departamento de recursos humanos emite comunicados a las áreas operativas para garantizar el cumplimiento del código de vestimenta. Estas directrices son transmitidas inicialmente por el dueño de la empresa y posteriormente reforzadas por recursos humanos, siguiendo un esquema de comunicación vertical que respeta las jerarquías de los puestos. Este proceso ilustra cómo las decisiones y políticas son comunicadas de manera descendente, manteniendo la estructura jerárquica de la organización. Lo mismo ocurre en otros aspectos, como las políticas de seguridad de la información y los protocolos a seguir en situaciones de riesgo detectadas por el monitoreo realizado por los agentes de custodia.

Siguiendo con la teoría de sistemas de Luhmann, las organizaciones son sistemas autopoiéticos que se producen a sí mismos a través de la comunicación. La cultura organizacional sería un producto de esos procesos comunicativos internos de la organización. Además, estas organizaciones son sistemas que producen sus propias operaciones (decisiones/comunicaciones) de manera autorreferencial. De este modo, al pensar el sistema de organización como un proceso de comunicación con otros sistemas organizacionales y su acoplamiento estructural, quiere decir que también están abiertas cognitivamente al entorno, al poder observar y procesar información del mismo.

Según Gómez, (2021) cuando los colaboradores no se identifican o interpretan de forma distinta la cultura organizacional supuestamente compartida, pueden generar tensiones, falta de compromiso y eventualmente una alta rotación de personal al abandonar la empresa.

Los entrevistados mencionan que durante los turnos de día hay una mayor carga de trabajo, más alertas y más presión. Un entrevistado dice: "en la mañana siento que no hablamos tanto, no decimos tantas cosas, porque pues sí, tenemos trabajo". Otro menciona: "Pues en teoría, sí (hay más presión), porque pues todas las unidades están en movimiento."

El alto nivel de estrés mencionado por los entrevistados, especialmente en el turno matutino, puede ser un indicador de que algunos empleados no se identifican plenamente con la cultura organizacional de alta presión y exigencia. Según la teoría de Gómez, esta falta de identificación puede generar tensiones y falta de compromiso, lo cual se refleja en algunos de los comentarios de los entrevistados sobre el cansancio, la dificultad de las jornadas y el deseo de cambios en las condiciones laborales, tales como menciona el entrevistado 1: "El tema de las horas laborales. Porque pues creo que el 100%, 80%, 90% vienen de Chalco, Ecatepec, de lugares muy lejos y pues sí nos afecta mucho esa situación, porque luego pues ya llegan cansados, pues a medio día ya están ahí durmiéndose".

Además de los factores mencionados anteriormente, existe una situación de acoso sexual por parte de los operadores hacia las monitoristas. Tal como menciona la entrevistada 2: "los operadores son muy cochinitos a veces, y a una compañera le

mandaron una foto de ya sabes. O van al baño y dicen me pare al baño y mandan evidencias de eso”. Este comportamiento no solo crea un ambiente hostil, sino que también afecta el compromiso de los empleados con la cultura de la empresa. El acoso sexual empeora la situación, al causar insatisfacción y el deseo de dejar la empresa.

Rodríguez (2008), menciona que la cultura organizacional se define como el conjunto de premisas básicas indecibles e indecidas que guían el proceso de toma de decisiones en la organización. Estas premisas son implícitas, no son fácilmente modificables por decisiones conscientes y evolucionan a medida que la organización se acopla a su entorno y cambian sus interpretaciones válidas sobre su devenir. La cultura organizacional es la explicación que la organización da de su existencia en el mundo.

La cultura organizacional de la empresa de seguridad privada en la Ciudad de México ha sido moldeada por su ubicación en una zona corporativa de alto nivel. Este entorno está marcado por la presencia de empresas prestigiosas y clientes adinerados. Siguiendo la perspectiva de Luhmann, la misma ubicación de la empresa sirve como un medio de comunicación externo, transmitiendo expectativas sobre el servicio, normas de comportamiento y profesionalismo. Esto le permite enviar señales positivas a sus clientes, demostrando su capacidad para proteger sus activos de manera efectiva. Además, para este tipo de empresas, es crucial proyectar una imagen de formalidad y confianza para retener a sus clientes, lo cual también se ve reflejado en su cultura organizacional.

Otro ejemplo de comunicación externa tiene mucho que ver con la parte de reclutamiento; es decir, al contactar por primera vez a cualquier candidato que haya resultado idóneo, el reclutador transmite no solo la información o datos de la vacante, sino también una idea de lo que representa la empresa a través, por ejemplo, del tono de voz que se utilice, las palabras o el lenguaje que se ocupe en el diálogo o la propia interacción que se genere. De este modo, el proceso de reclutamiento puede resultar complejo debido a que se debe contar con habilidades de comunicación y convencimiento. No solamente es hablar por hablar, sino buscar la manera de generar confianza en las personas, desarrollar y poner en práctica dichas habilidades buscando influir en la gente.

La cultura de la empresa de seguridad privada se genera internamente, pero a su vez se corrobora que está abierta a su entorno corporativo donde opera, así como de igual manera sustenta Rodríguez (2008) moldeándose por las expectativas e imagen que quiere emitir esta empresa.

Luhmann plantea que los sistemas se acoplan estructuralmente a su entorno, estableciendo relaciones duraderas que desencadenan cambios estructurales internos en el sistema.

“Las instituciones no sólo responden a factores externos, sino también a su propio funcionamiento interno, conformado por las distintas lógicas e intereses, por los conflictos particulares, así como por los objetivos y los programas que se tienen que cumplir. [...] Como la de cualquier otra institución, puede alterarse en momentos de crisis, por ejemplo, cuando existe alguna tragedia. Las organizaciones no son impermeables a su entorno social, cultural y político; muchos de sus lineamientos responden a estas exigencias y viceversa” (Payá, 2019)

La contratación está intrínsecamente vinculada a la cultura organizacional, en vista de que contratar significa tomar una decisión, Rodríguez (2008) menciona que, para elegir la mejor opción, es necesario evaluar los méritos de las diferentes alternativas. Este proceso implica recabar información sobre cada opción, establecer un orden de prioridades que se evalúa y revisa hasta tener la seguridad.

El proceso de toma de decisiones suele presentarse como un ejercicio racional, en el que se evalúan cuidadosamente las diferentes opciones y se elige la más conveniente con base a la información disponible. Sin embargo, en la práctica, los seres humanos a menudo se dejan llevar por aspectos banales o superficiales al momento de decidir, dejando de lado la objetividad y el análisis riguroso. En estas circunstancias, la razón queda relegada a un segundo plano, y la subjetividad personal, con sus sesgos e inclinaciones, pasa a tener un papel protagónico en el proceso de elección. De este modo, lo que en un principio parecía un ejercicio lógico y fundamentado, se ve permeado por factores emocionales o caprichosos que distorsionan la racionalidad esperada. (Rodríguez, 2008)

Lo anterior es evidente en la decisión de contratación, esto se ve reflejado en la cultura organizacional de la empresa de seguridad privada. La discriminación en los procesos

de contratación laboral es un problema recurrente que se ve reflejado en la cultura organizacional de muchas empresas. Esta segregación se basa a menudo en aspectos superficiales como la vestimenta o la apariencia física de los candidatos, en lugar de centrarse en sus habilidades, conocimientos y competencias reales. Los reclutadores priorizan la imagen que proyectarán los empleados, en lugar de sus capacidades profesionales. Si bien los solicitantes intentan adaptarse vistiéndose acorde a las expectativas de la empresa durante las entrevistas, esto puede no representar su verdadera identidad. Consecuentemente, al no sentirse identificados con el clima laboral, es más probable que renuncien a sus puestos, provocando una alta rotación de personal. Esta práctica discriminatoria perjudica tanto a los candidatos como a las organizaciones, que pierden talento valioso debido a criterios superficiales.

Ingreso del Agente de custodia virtual a la empresa de seguridad

En el contexto de los objetivos específicos de esta investigación, se centra en la comprensión bidireccional de cómo la estructura organizacional influye en el comportamiento humano, y a su vez, cómo dicho comportamiento repercute en la organización. En este apartado, se observa la integración del agente de custodia en la empresa, así como su rutina diaria, dinámicas e interacciones dentro de la misma. De esta manera, se abordan aspectos como la naturaleza de las relaciones laborales y la evolución de su desempeño en las áreas operativas.

En primer lugar, el proceso para este ingreso inicia desde el área de reclutamiento y selección en Recursos Humanos; Ahí se reciben las requisiciones en las diferentes áreas y se publican las vacantes en distintos portales de empleo (principalmente *indeed* y *computrabajo*). Una vez hecho eso, el área se encarga de filtrar a todos los candidatos y seleccionar a los que cumplen con el perfil requerido para después contactarlos por medio de llamadas telefónicas y se realiza una entrevista inicial en donde se le brindan al posible futuro colaborador los datos generales que se le ofrecen para el puesto de agente.

Una vez hecho lo anterior, se cita a una entrevista presencial directamente en las oficinas con el fin de conocer un poco más acerca del candidato, recabando datos

sociodemográficos y haciendo mucho énfasis en su experiencia laboral, sueldos anteriores, motivos de salida de otras empresas, fechas exactas en las que ha laborado, etc. También aspectos relevantes como su personalidad, resolución de conflictos, habilidades, aspectos de mejora, su concepto de un buen ambiente laboral, expectativas que tiene sobre la empresa, entre otros aspectos.

Posteriormente se le explica sus actividades que comprende la parte del monitoreo, su sueldo, como está conformado su salario, las prestaciones que por ley le corresponden, prestaciones superiores con las que cuenta la empresa, actividades adicionales que el departamento de desarrollo organizacional elabora para la integración de todos los colaboradores y finalmente un ejemplo de sus horarios de trabajo, fechas de corte en cuestión de su nómina y días de pago.

Una vez que termina la entrevista con el reclutador, el siguiente filtro lo realiza con el supervisor de algún área a la que se haya decidido enviar el candidato según su perfil y presenta una segunda entrevista. Si el supervisor le da el visto bueno y autoriza darle seguimiento, le son enviadas al candidato pruebas psicométricas y a partir de ese momento, depende su ingreso completamente de los resultados que se obtengan.

En caso de que los resultados de dichas pruebas salgan negativos (según las mediciones establecidas y “calibradas” por el área de reclutamiento y desarrollo organizacional de acuerdo con el perfil de monitorista), inmediatamente queda descartado el candidato y finaliza su proceso; por el contrario, de salir aprobatorias, es notificado por medio de una llamada telefónica y citado nuevamente para firma de contrato.

Todos los colaboradores están sujetos a un periodo de prueba durante tres meses una vez que ingresan; por lo tanto, la empresa otorga tres contratos individuales de trabajo equivalentes a uno por cada mes, en los cuales se pueden observar el lapso de fechas que abarca cada uno. De este modo, si el colaborador es dado de baja en el segundo mes (por poner un ejemplo), el contrato del tercer mes se invalida y la empresa se libera de cualquier responsabilidad u obligación para no otorgar una liquidación⁶. Sin embargo, si el trabajador pasa esta etapa de prueba, se le otorga su

⁶ Se considera un despido justificado que el colaborador no acredite su periodo de prueba y solo tiene derecho a un finiquito, según lo establecido en los artículos 45 y 46 de la Ley Federal de Trabajo.

contrato indeterminado y es sujeto a una prueba toxicológica en la que se mide marihuana, cocaína, anfetaminas y metanfetaminas. De igual manera, en caso de salir reactivo en una o más de las sustancias anteriormente mencionadas, será inmediatamente dado de baja.

Una vez firmados sus contratos⁷, desarrollo organizacional se encarga de capturar sus huellas dactilares y una captura de rostro en los biométricos (checadores); esto con el fin de registrar su hora de entrada y salida, así como en algunos otros que únicamente tienen la función de dar el acceso a sus centrales correspondientes y de tener derecho al servicio del comedor.

Esta misma área de desarrollo también es la encargada de darle un recorrido al colaborador por toda la empresa, de presentarlo con las personas que van a estar a su cargo, con el área de recursos humanos para que sepa a dónde o con quienes puede acudir e integrarlo a su área de trabajo una vez que es llevado al área de capacitación en donde recibe una breve inducción sobre la empresa.

Jerarquía y Poder

La estructura jerárquica y las relaciones de poder dentro de la empresa de seguridad privada son aspectos fundamentales para comprender las dinámicas organizacionales que influyen en la rotación de personal.

Según Weber (2002), la burocracia es un tipo de dominación legítima, se basa en una estructura jerárquica de cargos y posiciones claramente definidas, organizadas de manera piramidal. En la cima de esta pirámide se encuentra la máxima autoridad, y a medida que se desciende en los niveles, la autoridad y el poder de decisión disminuyen. Además, están sujetos a una rigurosa disciplina y vigilancia administrativa, y su retribución está relacionada con su rango jerárquico y responsabilidad del cargo.

⁷ Incluyen cláusulas, declaraciones, anexos junto con un código de ética en donde se establecen reglamentos referentes a la vestimenta, faltas, retardos, horas de comida, etc; se firma también una política acerca de la seguridad de la información, una hoja del comedor en donde pueden visualizar los costos y normas de uso y finalmente, una hoja que habla sobre sus horarios.

Lo anterior es evidente al establecer que dentro de la organización existen jerarquías, que van desde los puestos directivos hasta el personal de intendencia. Estas jerarquías determinan en gran medida las relaciones de poder y la toma de decisiones dentro de la empresa. Los niveles superiores tienen mayor autoridad y capacidad de influir en las políticas y procedimientos, mientras que los niveles inferiores deben acatar las órdenes e instrucciones impuestas por los superiores.

El vínculo entre jerarquía y poder es inherente en las organizaciones. La jerarquía como se vio anteriormente establece una estructura formal de autoridad y responsabilidades, mientras que el poder es según Weber (2002) es la capacidad que tiene una persona de lograr que los demás hagan lo que él quiera, incluso si se resisten y oponen.

Weber (2002) ve el poder como algo que va en una sola dirección (Una parte impone su voluntad y la otra acata). Sin embargo, en la práctica el poder no funciona así. No es de una sola vía, sino que fluye en múltiples direcciones entre diferentes personas y grupos.

El poder fluye, se redistribuye y es constantemente disputado por diversos actores a través de medios tanto visibles como invisibles. Tal como menciona Foucault (1976) "El poder no es algo que se adquiere, arranque o comparta, algo que se conserve o deje escapar; el poder se ejerce a partir de innumerables puntos, y en el juego de relaciones móviles y no igualitarias."

Desarrollo organizacional

Para dar un mayor contexto, primero es relevante mencionar que esta parte de Desarrollo Organizacional (DO) surge como una necesidad para mejorar el desempeño de las organizaciones, desarrollado principalmente por psicólogos laborales y sociólogos organizacionales aproximadamente en los años setenta y ochenta (Gómez, J. 2021)

Según Rodríguez, D. (2008), el desarrollo organizacional surge a partir del análisis de la teoría de relaciones humanas, afirmando que cualquier problema de interacción se puede resolver a través de este enfoque. De este modo, sugiere mejorar la productividad junto con el clima laboral y generar alternativas para la resolución de

problemas dentro de la organización. Aborda un planteamiento sobre la mejora de la racionalidad organizacional y, citando a Luhmann, menciona que la racionalidad se entiende como la capacidad de romper o descomponer las decisiones que tradicionalmente se han implementado, con el fin de buscar nuevas alternativas o caminos que orienten a la mejora de la interacción.

Otro punto importante que se menciona es la democratización, en la cual el desarrollo organizacional busca la participación activa de los trabajadores en la toma de decisiones y considera los puntos de vista del personal de menor rango jerárquico. Para llevar a cabo modificaciones significativas, se destacan tres puntos importantes: primero, un diagnóstico organizacional; segundo, una intervención organizacional; y tercero, una evaluación. (Rodríguez, D. 2008)

En la primera parte, se realiza un autodiagnóstico, es decir, se analiza la empresa para identificar sus fortalezas y debilidades, con el fin de establecer objetivos de mejora en la interacción. Esta iniciativa de mejora surge de los ejecutivos y pretende enfrentar problemas como el crecimiento, la identidad, la productividad y la satisfacción a través de encuestas individuales. La intervención aborda la resistencia al cambio. (Rodríguez, D. 2008)

El segundo punto, la intervención, se refiere directamente a planificar y poner en práctica los cambios. Una herramienta muy útil en esta etapa es el *feedback*⁸ hacia los colaboradores de la organización. Se recomienda que esto esté estrechamente relacionado con las consideraciones obtenidas del diagnóstico para generar mayor confiabilidad en el proceso y asegurar que los resultados estén orientados a las necesidades previamente identificadas. En esta fase, se busca el compromiso de los miembros y la creación de condiciones favorables de trabajo. (Rodríguez, D. 2008)

La última fase, la evaluación, consiste en recoger los datos obtenidos con el fin de conocer el estado actual de la organización, revisar si se están cumpliendo los objetivos y definir si es conveniente realizar nuevos cambios o modificar los que ya

⁸ El *feedback* es dar una retroalimentación sobre algo, como comentarios o respuestas, para ayudar a mejorar algo en particular, como un proyecto o comportamiento. (Hattie y Timperley, 2007)

se están implementando. Con esta fase se cierra el ciclo de desarrollo organizacional. (Rodríguez, D. 2008)

Relaciones de poder y desarrollo organizacional

Las relaciones de dominación y poder, son algo normal dentro de las organizaciones, pueden causar diversos problemas que afectan al desempeño, la productividad y las interacciones de sus miembros.

Siguiendo con la idea de Weber (2002), la estructura jerárquica de las organizaciones establece una distribución formal del poder y la autoridad. En un sentido simple quiere decir que los altos mandos de una empresa tienen más capacidad de decisión e imponer la voluntad al ejercer control sobre los subordinados.

Foucault (1976) plantea que el poder no es algo estático de una persona, sino una fuerza que se ejerce a la circular en variadas direcciones. En el caso de la empresa de seguridad implica que además de una dominación vertical, de arriba hacia abajo, existen otros poderes que fluyen horizontalmente, generando tensiones, luchas y relaciones de poder desiguales que afectan el ambiente laboral.

El desarrollo organizacional ofrece una vía para abordarlos, al identificarlos y analizar estos incidentes de la organización. Las encuestas, observaciones y entrevistas permiten detectar los conflictos y donde podría mejorar el problema relacionado al poder o dominación al reestructurar las relaciones de poder dentro de la empresa.

El desarrollo organizacional puede ser visto como un proceso compensatorio del ejercicio del poder, promoviendo la participación, equidad y colaboración entre los trabajadores. Esto resulta particularmente beneficioso para la empresa de seguridad privada, ya que la implementación de estos procesos tanto de poder como de desarrollo organizacional también puede traer múltiples ventajas.

La persona encargada de esta área se dedica a analizar e implementar entrevistas breves con los colaboradores una vez que ingresan a la empresa, con el fin de evaluar su adaptación a sus áreas de trabajo. Además, valora profundamente las opiniones de cada colaborador para fomentar la mejora continua en las diferentes áreas y optimizar las dinámicas de interacción laboral. También organiza eventos que

incluyen a los hijos de los colaboradores, como la entrega de paquetes básicos de útiles escolares al inicio del ciclo escolar, celebraciones del Día del Niño, y eventos navideños donde Santa Claus entrega regalos a todos los menores. Estas actividades también incluyen dinámicas con premios en efectivo.

Para los colaboradores, la empresa ofrece varios beneficios, como un comedor concesionado, descuentos en Ticketmaster, acceso opcional a la caja de ahorro, una tarjeta de descuentos en muchos establecimientos que incluye servicios de gastos médicos menores, gastos funerarios y un seguro contra accidentes. En su cumpleaños, los colaboradores reciben un desayuno gratis en el comedor, un globo decorativo con una dedicatoria de la empresa, y se les festeja en ocasiones especiales como el Día del Padre, el Día de la Madre, el Día de la Mujer, el Día de Muertos con un concurso de disfraces, y el 14 de febrero con un concurso de talentos, ambos con premios en efectivo.

Finalmente, se está evaluando la posibilidad de ofrecer acceso a gimnasios con descuentos preferenciales, entre otras iniciativas de integración que garanticen el bienestar de todos los trabajadores y un buen ambiente laboral. En la implementación de estos procesos, se busca también prevenir o frenar el alto índice de rotación de personal.

Conclusiones

La investigación sobre la rotación de personal en la empresa de seguridad privada en la Ciudad de México ha cumplido sus objetivos de manera integral, analizando los factores sociales y organizacionales que influyen en este fenómeno.

El estudio confirmó que las condiciones laborales precarias, incluyendo horarios irregulares, trabajo demandante y entornos estresantes, son determinantes en la rotación de personal. La insuficiente remuneración y la falta de beneficios adecuados aumentan la insatisfacción laboral, provocando que los empleados busquen mejores oportunidades.

En la actualidad, al abordar el tema de la cultura organizacional, hemos observado que esta se manifiesta de manera intangible dentro de la empresa de seguridad privada. Es decir, no se trata de algo que la empresa transmita explícitamente a través de documentos o audios. Más bien, la cultura organizacional se encuentra presente de manera omnipresente y continua, como se expone en el apartado correspondiente y como hemos podido constatar y experimentar al integrarnos en esta organización.

La cultura organizacional de la empresa se caracteriza por una jerarquía rígida y una falta de enfoque en el bienestar y desarrollo de los empleados. Esta estructura limita la innovación y la capacidad de adaptación a los cambios, creando un distanciamiento entre los niveles jerárquicos y las necesidades operativas diarias. La comunicación deficiente, tanto vertical como horizontal, afecta la estructura organizacional y el ambiente laboral; estos reproducen sentidos que le dan una identidad a la organización, los cuales son un sentimiento de presión y exigencia, por consecuencia tiene una reacción positiva, mayor productividad y negativa, estrés y desgaste en los empleados. Además, los dos tipos de comunicación definen roles específicos, que en ocasiones facilitan u obstaculizan los procesos y sentidos dentro de la institución privada, al mantener un lenguaje propio por cada área.

A pesar de las medidas implementadas y su reflejo en la integración, uno de los principales desafíos en el desarrollo organizacional es la resistencia al cambio, particularmente por parte del propietario. Desde una perspectiva sociológica, esta resistencia puede entenderse como un fenómeno complejo que involucra múltiples factores estructurales y culturales. La ausencia de propuestas para reducir las horas

laborales o para aumentar los salarios, a pesar de la alta demanda de tiempo impuesta a los empleados, refleja una tensión inherente entre las expectativas laborales y las condiciones estructurales del trabajo. Esta tensión se manifiesta en la dificultad para cubrir vacantes, y en muchos casos, los nuevos empleados no se presentan al día siguiente de haber firmado el contrato, lo que evidencia un desajuste entre las expectativas de los trabajadores y las realidades del entorno laboral.

Esta investigación ha logrado abordar de manera satisfactoria los objetivos planteados inicialmente. No obstante, es imperativo subrayar que la rotación de personal en las empresas de seguridad privada en la Ciudad de México constituye un fenómeno multifacético que demanda un análisis más exhaustivo. El presente estudio ha sentado las bases para futuras investigaciones sociológicas al trascender el enfoque limitado a otras disciplinas. Se ha puesto de relieve la trascendencia de comprender las dinámicas sociológicas que inciden en la estructura organizacional y su consiguiente impacto en la rotación de personal, abriendo así nuevas vías de indagación en este campo.

Anexos

Entrevista 1

1. Describe cómo es la dinámica en tu área de trabajo en un turno de día (qué se escucha, que se observa, que sientes)
2. Describe cómo es la dinámica en tu área de trabajo en un turno de noche (qué se escucha, que se observa, que sientes)
3. Describe las similitudes y diferencias de ambos turnos
4. ¿Describe cómo percibes que cambian estas dinámicas cuando existe alguna señal de alerta?
5. ¿Qué comportamiento y emociones detectas por lo regular en tu equipo cuando ocurre una señal de alerta?
6. ¿Cuál es el rol que cada miembro del equipo desempeña al detectar una señal de alerta?
7. ¿Menciona a qué desafíos se enfrenta tu equipo de trabajo al realizar la labor de monitoreo?
8. ¿Qué cambiarías de tu área de trabajo o de la empresa en general para que tú y tu equipo se puedan sentir mucho más cómodos y desarrollar sus actividades con mayor eficacia
9. ¿Tu equipo de trabajo ha tenido experiencias o situaciones incómodas monitoreando?
10. ¿Cuáles son los días de la semana en los que se reportan mayores índices de delincuencia y problemas que requieren un monitoreo más estricto? ¿Además de los días de la semana, también pasa en temporadas o días específicos del año?

Entrevista 2

Bueno, primero si me puedes ayudar a describir, por ejemplo, cómo es la dinámica en general en tu área de trabajo en un turno de día, o sea. Con eso, por ejemplo. ¿Que se escucha en ese momento en un turno de día que se observa qué se siente?

¿Claro, pero qué se escucha que se observa? ¿Cuál es tu visión?

Pues siempre se escuchan llamadas, o sea, de que siempre están hablando por teléfono o el estrés. Hay mucha gente en ese momento. Pues hay una que otra. Pues cuando. Dependiendo la carga de trabajo. Puede uno que otro chiste para bajar la tensión. Es en la parte de un turno de día.

¿Cómo describirías esta misma rutina de trabajo en el turno de noche?

cambia por el tema de las llamadas, porque obviamente hay ratos que pues sí, no se escuchan ruido solo se escucha el tema del teclado, o sea, de que nunca están callados, porque hay veces que entre ellos se tienen que estar pasando información. Tienen que checar unas cosas con el supervisor. Obviamente, cuando hay poca carga de trabajo pues se ponen a platicar.

Ahí en la noche hay más chance de poner música.

¿Entonces dentro de un turno y el otro podrías describir las diferencias que existen?

Las diferencias, pues radica en el tema del ruido. En la mañana hay mucho escándalo por el tema de llamadas, por la interacción entre los monitoristas y supervisores por el tema del trabajo, sobre todo si hacen platica y casi no se escuchan las llamadas si están chismeando.

¿Cómo crees que cambie cuando existe una señal de alerta? ¿Notas, alguna diferencia o notas que se comportan de igual manera?

Pues, por ejemplo, si tú como alertas me cuentas a mí una unidad que yo traigo en ruta, pues yo sí me voy a poner en contacto con esa unidad, pero a lo mejor ella, como pues lleva sus otras unidades. O eso, pues vas, va a continuar, o sea,

contestando llamadas. En el caso de que pues yo esté ocupado, pues se apoya, ay pues yo la checo o el mismo supervisor checa la llamada. Hay apoyo mientras nos acompañan.

¿tú podrías detectar en alguna señal de alerta, como algún caso de nerviosismo por parte del monitoriza o como que se llega a alterar o ya lo tienen controlado o que no?

Pues los que son más así son los de nuevo ingreso. O sea, cuando escuchan de que ah, no. Nosotros tenemos robos, es como que entran. Les entra la duda a los de nuevo ingreso "es que no sé qué voy a hacer cuando me pase a mí. Pues los que ya llevan más tiempo, pues ya saben lo que deben de hacer.

¿pero en cuánto tiempo ya entrarían como en esa situación?

Pues ahora sí que, dentro de después de 3 meses, o sea de que ya como que se empapan ya de que a lo mejor y no le toca el, pero le toca otro compañero, y ve que a lo mejor cómo hacer las cosas y es cuando dice pues no pasa nada o entre los mismos compañeros las checan, te ayudan. O tienen la opción de marcarle o decirle al supervisor para que lo cheque

de hecho, también en las en las capacitaciones que se le da, pues es de que sabes qué si llegas a tener alguna situación con un operador de que te mienta la madre, pues mejor tú no te pelees y pásalo directamente con el supervisor, para que no entre en ese tema de qué hago? ya lloré o ya empiezo a dar vueltas. Y si deben tener en mucho control.

Pero cuando llegan a haber más caos es cuando se cae en la plataforma, cuando no hay Internet. En si hay un gritadero por todo, pero es ajeno a nosotros como monitoristas.

¿La siguiente pregunta va referente con la que estabas mencionando, o sea, por ejemplo, qué rol juega cada miembro del equipo cuando se desempeña o se detecta una señal de alerta?

El monitorista como tal yo les digo, tú únicamente tu trabajo es detectar y notificar. En tu plataforma y al supervisor y el Supervisor es el encargado de ese otro proceso, de

validar que, si sea una situación de riesgo real, de mandar autoridades, de avisar al cliente y de avisar a todos.

Bueno, pues como tal al principio no se les mete tanta esa presión, de checar, o sea nada más, ya la detectaste nada más notifica y pues ya sigue con lo demás para que sigas con todo y cómo van avanzando y vemos que van esté entendiendo más y creciendo, pues ya se les van dando otras tareas, que a lo mejor no son enfocadas para ellos, pero es para que vayan conociendo más la operación.

¿En este caso, por ejemplo, con todo esto que me estás comentando, qué desafíos crees que enfrentan los monitoristas ante esta labor?

La primera es el reto de levantarse temprano y estar doce horas sentados. Además, es estar todo el tiempo fuera de tu casa. Pues otro reto es yo creo, que también viene siendo el tema de del estrés, o sea, hasta dónde pueden llegar el tema de estrés? Pues si nos dan mucho trabajo. Además de que tienen muchas unidades y todas las tienen que estar rastreando. Estar detectando si hay algún robo, o sea estar atento todo el tiempo

¿En este caso, por ejemplo, en este caso con respecto a estos retos que tú estás mencionando en los que se encuentran, qué cambiarías desde tu perspectiva, en tu área de trabajo o en la empresa en general, para que tú y tu equipo puedan sentirse mucho más cómodos y desarrollar sus actividades de manera más eficiente o si no cambiarías nada?

¿Qué podría cambiar para mí? El tema de las horas laborales. Porque pues creo que el 100%, 80%, 90% vienen de Chalco, Ecatepec, de lugares muy lejos y pues sí nos afecta mucho esa situación, porque luego pues ya llegan cansados, pues a medio día ya están ahí durmiéndose.

Pues creo que es como tal la única parte, porque como tal la operación no la puedo cambiar.

¿en tu equipo de trabajo se han detectado, por ejemplo, situaciones incómodas al momento de monitorear, incómodas, en el sentido de que sí se enfrenten a una situación muy fuerte o este donde a lo mejor les incomodo algo así?

Pues sí, porque pues de todo se quejan, hay casos donde se quejan de se me quedo viendo feo esta persona, pero es más por el mismo estrés de las personas, hay personas que son muy diferentes te hablan directo de Oye, checa esto y pues con todo el estrés, pues ya piensan que la persona la trae contra otra persona, es casi como rencillas ente grupos, pero pues al final de cuentas pues se tiene que hacer algo. Para no entrar en conflicto.

por ejemplo, ¿cuáles son los días de la semana en los que se reportan mayores índices de delincuencia o problemas que requieren un monitoreo más estricto, si existen esos días o si hay días específicos de la semana o en temporadas específicas del año?

Pues es que sí son en temporadas, por ejemplo, en las de diciembre. Es que pues cada central tiene diferente tipo de supongo yo, porque yo como nuevo más de abarrotes. Pues por ejemplo ahorita viene julio regalado viene una temporada alta para mí porque sacan mucha mercancía para Walmart, para Chedraui y en diciembre pues el tema de fin de año, y en enero por el tema de los reyes, febrero por el día del amor y la amistad. Esas temporadas donde se celebran días importantes es cuando hay más trabajo.

Y pues los días, creo que son los martes y miércoles, pero sí varía. A lo mejor un día puedo tener hasta un domingo o un sábado, casi los domingos estamos ocupados.

¿Y por qué crees que Los martes y miércoles?

No sé, solamente sucede. Los rateros sabrán por qué.

Entrevista 2

Primero, a ver ¿cómo es la dinámica en tu área de trabajo en un turno de día? O sea. ¿Qué escuchas de día? ¿Qué se observa? ¿Qué sientes estando, trabajando de día? Porque. Me imagino que. Se siente algo, no, o sea como algún contexto o algo así.

Pues es que los 2 turnos, por así decirlo, todo es diferente porque, por ejemplo, en la mañana siento que no hablamos tanto, no decimos tantas cosas, porque pues sí, tenemos trabajo, pero en la noche sí es como muy diferente, porque se calman las

alertas, no hacen muchas cosas. O sea, no es como de que, como nosotros, que nos descuidamos 10 minutos, no sé, ya tenemos muchas alertas, no podemos decir muchas cosas porque pues de igual forma, no sé, se nos junta todo, o sea, no es como el turno de la noche, un ejemplo es, llegan 100 alertas cada 2 minutos en la mañana, y a ellos les llegan 20 alertas en toda la noche, o sea, es diferente el ritmo de trabajo. Pues es más tranquilo, por así decirlo.

¿Pero sientes más presión en el día? ¿Estás muy presionada?

Pues en teoría, sí, porque pues todas las unidades están de movimiento.

Sí, Claro, OK ¿cómo es la dinámica de noche? ¿O sea, ya me explicaste un poquito que no hay tantas alertas, pero digo, qué se siente de noche? ¿Sientes sueño o sientes aburrimiento o sientes más compañerismo? No sé algo así.

Pues también siento más compañerismo, porque te digo, platican más y sí como flojera y sueño. Porque no hacen nada, hay menos carga de trabajo.

Ah, sí, y. ¿No te haría pensar que de noche hay más delincuencia que de día?

Sí, obviamente, pero como todas están detenidas, pues es lo que lo hace más fácil.

¿A qué te refieres?

las unidades tienen para poder bloquearse y ya no moverse, o sea, tú las bloqueas y mientras te llamas el operador y te manda evidencias, pues ya sin problemas, mientras pues no haces nada.

¿Y en este caso, por ejemplo, cuáles son o cuáles crees que sean las similitudes y diferencias entre ambos turnos? ¿O sea, ya me dijiste las diferencias, pero qué crees que tengan en similitud?

Pues.

¿O de plano no hay similitud?

Pues es que no se puede comparar. Es completamente distinto.

¿por ejemplo, cómo percibes tú que cambia la dinámica de trabajo cuando existe una señal de alerta? Es decir, a lo mejor. Supongamos un escenario, no todos están trabajando en su escritorio. Si hay una señal de alerta que cambia, ¿se mueven todos?

No cada quien, si es tu unidad a mí que me importa. O sea, tú atiendes tus 140 unidades mientras la tuya no esté en riesgo, tú no tienes por qué preocuparte.

¿Pero se siente como más presión o algo así?

Sientes presión, ay no, ya le robaron o cosas así, sí se siente como la presión, ajá.

¿Y actúas muy rápido o nada más sigues el protocolo?

Pues el protocolo, porque no puedes hacer otra cosa.

¿Por ejemplo, cómo te sientes tú o qué emociones crees que experimentas o cuál es tu comportamiento cuando hay una señal de alerta?

Vale. Bueno, lo que pasa a mí es la adrenalina y nerviosismo. Porque también es como de yo creo que no es tanto como la vida del operador o lo que le vaya a pasar, si no es que te quitan dinero por todo, o sea, a mí me quitan mis bonos por mes.

En si hay un nerviosismo para pues poder actuar, pero de ahí en fuera yo digo de que tú tienes que hacer tu protocolo, te está llamando, le mandas bloqueo, lo reportas y todo y pues ya, pero si pasa algo durante ese momento en el que él te llama y no lo bloqueaste, pues ya valiste tú, porque te quitan tu dinero por un mes.

¿Tú no sientes como cierta empatía hacia la persona?

O sea, te digo nerviosismo y preocupación también por él, porque deja la carga eso es lo de menos, o sea porque luego los amarran y los dejan botados, los desaparecen.

¡No me digas eso!

Pues es la verdad, los desaparecen. O sea, los amarran y los dejan por ahí.

¿Y tú cómo sabes que los desaparecen?

Porque su línea te dice que el operador ya no responde, que no sabe nada de él

¿Y los han encontrado, o sea la empresa se encarga de encontrarlos?

Bueno, la empresa se encarga de encontrar solo la carga, lo demás pues ya lo activaste y alertaste, ellos se encargan de buscar al operador, pero tú no, tú solo la carga, te aseguras de que esté bien la carga.

¿En ese sentido, por ejemplo, qué rol de cada miembro del equipo desempeña en detectar una señal de alerta, o sea, qué roles haces tú, por ejemplo, estás ahí? Pues monitoreando no, ese es tu rol en específico. ¿Qué pasa entonces? ¿No sé, por ejemplo, o qué otras personas intervienen?

Pues nada más el supervisor, porque él es el que manda el operativo. O sea, tú le dices esta unidad ya se desvió, no me contesta. Lo van siguiendo, ok, pues lo único que vas a hacer es reportarlo en su Grupo de WhatsApp que corresponde y el supervisor es el que se encarga de mandar operativos y darle seguimiento.

¿Qué desafíos crees que se enfrenta el equipo al realizar este trabajo de monitoreo?

Bueno, pues la delincuencia es diaria, y pues es que eso no lo manejamos, o sea, tú no sabes si tus unidades están en riesgo o va mal.

No es como que digas, pues el operador menciona que va bien, pero pues en realidad va en desvío de ruta o cosas así, no sabes, tienes que adivinar si es cierto o no, tienes que descifrar el tono de voz, tienes que saber si el operador contestaba, porque hay operadores que dicen ¡Ay, sí, bueno!, o sea muy amables y cuando pasa algo te cortan luego, tienes que descifrar como es tu operador.

¿O sea, ya aplicarías como tu parte de criterio analítico?

Si, como decir esto no está bien, o sea descifrar.

¿Y esa es una habilidad que consideras que vas desarrollando?

Si, vas conociéndolos.

¿Eso lo viste en tu carrera?

Si, todo eso, pero eso que te digo, o sea, tú los vas desarrollando a medias, porque tú no sabes cómo va a contestar él. O sea, dices pues ese operador siempre es muy amable o siempre es muy grosero o no contesta. O sea, tienes que saber.

¿Imagino que igual con el reporte que van alzando en la computadora hay como un historial donde vas viendo lo que levantaron anteriormente?

Sí, porque hay un grupo de WhatsApp donde puedes ver mensajes anteriores.

¿Tú qué cambiarías de tu área de trabajo de la empresa en general, para que tú y tu equipo puedan sentirse mucho más cómodos al desarrollar estas actividades?

Que le dieran más mantenimiento a las plataformas, porque a veces no funcionan o se pasman y se te juntan muchas alertas, o sea, no le dan el mantenimiento que se debe, yo siento, y también cambiar las computadoras, se traban un buen.

o sea, dices, ah, sí funciona, por algo trabajas de monitorista, tienes que tener un buen equipo, pero luego se reinician o pasan y ya le movieron un cablecito y se apagan. La mía pasó así toda la semana pasada. La verdad si dan ganas de dejar la chamba.

¿Y ante eso no experimentaste ningún robo?

Lo que pasa cuando mi computadora está mal a mí no me consta. Porque, o sea, cómo me vas a levantar de un acto o algo así que no puede resolver en ese momento.

¿Se han enfrentado a situaciones incómodas o han tenido experiencias fuertes mientras han monitoreado?

Yo no, pero los operadores son muy cochinitos a veces, y a una compañera le mandaron una foto de ya sabes. O van al baño y dicen me pare al baño y mandan evidencias de eso.

Guácala.

¿Y, por ejemplo, cuáles son los días de la semana en los que reportan mayores índices de delincuencia y problemas que requieren un monitoreo más estricto?

Yo siento que como en quincena, porque los operadores ya tienen dinero también van cargados y todo eso pues ahí se desata más.

¿Y están como más atentos?

Sí, porque llevan más alertas también y como se detienen muchas veces, no sé por el banco o por cosas así tienen que estar más atentos.

¿Y días festivos, por ejemplo?

Se calma mucho, los dejan descansar.

Ah, justamente hablaba de las temporadas del año, o sea, por ejemplo, en Navidad o Día de Muertos o algo así

Cuando yo estaba acá arriba en Lázaro no había nada más que 2 o 3 unidades, o sea, muy Tranquilo. Porque aquí no he estado en días festivos. En Lázaro se calma mucho la operación. Ajá en Día de Muertos la verdad es que ese día no me acuerdo, pero los días que son festivos, se calma mucho.

Cronograma de actividades (semana 1 a 12)

| Cronograma de actividades | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| Fases | Semanas | | | | | | | | | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Elección del tema | X | | | | | | | | | | | |
| Problemática | | X | | | | | | | | | | |
| Estado del arte | | X | | | | | | | | | | |
| Pregunta de investigación | | X | | | | | | | | | | |
| Objetivos | | X | | | | | | | | | | |
| Justificación | | X | | | | | | | | | | |
| Metodología | | X | | | | | | | | | | |
| Marco histórico | | X | X | X | | | | | | | | |
| Marco teórico | | | | | X | X | X | X | | | | |
| Entrevistas | | | | | | | | | X | X | | |
| Análisis | | | | | | | | | X | X | | |
| Resultados | | | | | | | | | | | X | |
| Conclusiones | | | | | | | | | | | | X |

Bibliografía

Carrión, F. (2006). Privatización de la seguridad o privación de un derecho, Boletín Ciudad Segura Vol. 7 Iss. Guardianías privadas. Recuperado de: <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/2510/1/BFLACSO-CS7.pdf>

De las Fuentes Lacavex, G.A. y Lacavex Berumen, M.A.C. (2015). Las empresas de seguridad privada y su regulación en Baja California. RICSH Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas, 4(7), 85-109. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5039/503950655004.pdf>

ENOE (2023). INDICADORES DE OCUPACIÓN Y EMPLEO. COMUNICADO DE PRENSA NÚM. 382/23. INEGI. Recuperado de: https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2023/enoen/enoen2023_06_b.pdf

Esparza, A. (7 de enero de 2023). Empresas de seguridad privada tienen rotación del 40%. El sol del Centro.

Espino, T. (2003). El outsourcing y su influencia en los objetivos de la estrategia de operaciones. Una aplicación empírica. Cuadernos de Gestión, 3(1-2), 83-99. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2743/274323095005.pdf>

Foucault, M. (1976). Historia de la sexualidad 1: La voluntad de saber. México: Siglo XXI Editores.

Gómez, J. (2021). Sociología de la organización (edición digital). Lambayeque, Perú: Escuela Profesional de Sociología, FACHSE, UNPRG.

González, M. (2006) “La rotación de personal como un elemento laboral” México, Nuevo León. Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Psicología.

Hattie, John y Timperley, Hellen. (2007). The Power of Feedback. University of Auckland, Vol. 77, No. 1, pp. 81-112. Recuperado de: <https://www.columbia.edu/~mvp19/ETF/Feedback.pdf>

Ley Federal de Seguridad Privada (2006). Diario Oficial de la Federación.

Recuperado de: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFSP.pdf>

Luhmann, N. (2006). La sociedad de la sociedad. Editorial Herder.

Manríquez, N., Lara, F., Quintero, & Aguirre T. (2022). Factores determinantes de la intención de rotación laboral en México: evidencia empírica mediante modelo logit. Revista CIMEXUS Vol. XVII, No.2, 2022

Nalla, Mahesh & Newman, Graeme. (1990). A Primer in Private Security. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/256485071_A_Primer_in_Private_Security

Paya, V. (2019). Hombres y mujeres de blanco, Un estudio socioantropológico de un hospital de urgencias médicas. UNAM. México: Facultad de Estudios Superiores Acatlán. Juan Pablos Editor, 2019.

Pérez, Á. (2012). La etnografía como método integrativo. Revista Colombiana de Psiquiatría, 41(2), 421-428. Retrieved June 28, 2024, Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502012000200006&lng=en&tlng=es.

Pineda, M. (2010). Causas de la rotación de personal en una empresa de seguridad privada. México, Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo. Facultad de Contaduría y ciencias administrativas. Recuperado de: <https://mariomenesesco.files.wordpress.com/2013/05/causasdelarotaciondepersonalenunaempresadeseguridadprivada.pdf>

Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de afiliación, clasificación de empresas, recaudación y fiscalización (2002). Diario Oficial de la Federación.

Recuperado de:

https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LSS_MACERF.pdf

Restrepo, Eduardo (2018). Etnografía: alcances, técnicas y éticas. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de:

<https://www.aacademica.org/eduardo.restrepo/3.pdf>

Rodríguez, R. (2008). *Gestión Organizacional, elementos para su estudio*. (4ta edición) EDICIONES UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CHILE.

Sennett, R. (1998). *La corrosión del carácter: Las consecuencias personales del trabajo en el nuevo capitalismo*. Barcelona: Anagrama. Recuperado de: <https://idus.us.es/handle/11441/74018>

Serralde, T. (2020), "La seguridad privada en México: su regulación y prospectiva", *Transformación del Estado y privatización de la seguridad pública. Policías privadas, cárceles privadas y gated communities en México*, México, IIS-UNAM. Recuperado de: https://ru.iis.sociales.unam.mx/bitstream/IIS/5834/7/Transformacion_del_estado_FIN_AL-140121.pdf

T. A. Herring, "The Global Positioning System", *Scientific American*, 1996 Vol. 274, No. 2 (FEBRUARY 1996), pp. 44-50 (7 pages)

Venegas, P. (7 de agosto de 2022). La mayoría de empresas de seguridad privada sigue contratando a través del Outsourcing. *El sol de Toluca*. Recuperado de: <https://www.elsoldetoluca.com.mx/local/la-mayoria-de-empresas-de-seguridad-privada-sigue-contratando-a-traves-del-outsourcing-8703444.html>

Weber, M. (2002) *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica.

Zamorano, C. (2019). ¿Qué tan pública es la seguridad pública en México? *Revista mexicana de sociología*, 81(3), 479-507. Epub 20 de febrero de 2020. <https://doi.org/10.22201/iis.01882503p.2019.3.57918>