



Universidad Autónoma de Querétaro
 Facultad de Psicología
 Maestría en Psicología del Trabajo

**"IMPLICACIONES EN LA SALUD MENTAL DE LOS TRABAJADORES
 CONTRATADOS BAJO EL MODELO DE OUTSOURCING EN QRO."**

TESIS

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de
 Maestro en Psicología del Trabajo

Presenta:
 Eduardo Luna Ruiz

Dirigido por:
 Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona

SINODALES

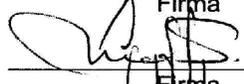
Mtra. Blanca Yasmín Montúfar Corona
 Presidente


 Firma

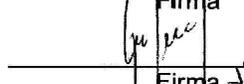
Dr. Luis Enrique Puente Garnica
 Secretario


 Firma

Mtra. María del Consuelo Josefina Franco Jaime
 Vocal


 Firma

Mtro. José Juan Martínez Juárez
 Suplente


 Firma

Mtra. Elizabeth Gutiérrez López
 Suplente


 Firma


 Mtro. Jorge Antonio Lara Ovando
 Director de la Facultad


 Dr. Luis Gerardo Hernández Sandoval
 Director de Investigación y Posgrado

Centro Universitario
 Querétaro, Qro.
 Abril, 2008
 México

RESUMEN.

La flexibilidad laboral y la individualización de las relaciones laborales son dos manifestaciones de la misma necesidad empresarial: dar respuestas eficaces a los constantes y profundos cambios económicos y tecnológicos en que viven inmersas las empresas de la era de la globalización y el neoliberalismo.

Frente a estas formas de flexibilización se vienen dando otras modalidades contractuales que buscan descentralizar la prestación de servicios haciendo énfasis, no ya en una relación laboral sino comercial, surgiendo así la llamada tercerización u *outsourcing* a través de variadas formas como las empresas asociadas de trabajo, los contratistas independientes o, los prestadores de servicios de personal.

En un mundo donde se generalizan nuevas formas no convencionales de contratación y, por consiguiente, aumenta la precarización del empleo, surge la interrogante respecto a cómo viven los trabajadores esta situación donde se les exige mucho y se les reconoce poco.

Por medio de entrevistar a ejecutivos que ofrecen y ejecutivos que contratan el Outsourcing, además de encuestar a 130 trabajadores, el autor hace un análisis de la percepción que tienen los protagonistas acerca de este tipo de contratación y su impacto en su salud mental, valiéndose de variables relacionadas como lo son la satisfacción laboral, las condiciones y exigencias del trabajo, el clima laboral, la calidad de vida, el desarrollo profesional y el desempleo.

El grado de escolaridad, el puesto de trabajo y la constante recontractación bajo este modelo hacen la diferencia entre una percepción positiva y una negativa del fenómeno. Una educación superior y un puesto de mando medio, corresponden a una persona que se ha preparado para lograr un proyecto de vida bajo la inspiración de un trabajo y de un desarrollo profesional: las expectativas de vida y las expectativas laborales crecen. Sin embargo, estas personas encuentran en la contratación por outsourcing una limitante debido a que su trayectoria estará marcada por contratos temporales en diferentes empresas y, quizá, en diferentes lugares geográficos.

(Palabras clave: salud mental, outsourcing, globalización, neoliberalismo, flexibilidad laboral, precarización del empleo.)

SUMMARY.

Labor flexibility and individual relationships are two manifestations of the same thing: the organization's need to give efficient answers to the continuous and deep changes in technology and economics in which globalization and neoliberalism world the companies exist now.

Due to this labor flexibility, new contract models appear in order to decentralize the services provision that establish, not a labor relationship, but a commercial one. Thus, the outsourcing is a new option as a service provided by a third person through models such as associated companies, free lance contractors or labor personnel providers.

In a world where new unusual contractual forms, and then, a precarious labor appear, the question now is how the new workers cope with this new situation where they are asked for more but recognized for less.

By interviewing executive officers from both, outsourcing service providers and users, as well as surveying to 130 workers, the author makes the relationship between workers' perception on this kind of contracts as well as the impact of this model to their own mental health through variables such as Labor Satisfaction, Labor Conditions, Labor Atmosphere, Quality of Life, Professional Development and Unemployment.

Academic background, job position as well as re-contracting make the difference between a positive or negative perception of outsourcing contracts. Higher educations as well as a medium management are characteristics of people who have studied to achieve a life planning under the inspiration of an honest job. Life and job expectations grow up. However, these people find that outsourcing is a limit because they would have a temporary contracts' career, not only in different companies but also in different locations.

(Key words: mental health, outsourcing, globalization, neoliberalism, labor flexibility, precarious labor.)

DEDICATORIAS.

A mis padres quienes forjaron mis primeros pasos de la vida y de quienes aprendí el valor del trabajo.

A mis hermanos y sus familias por su alegría y su esperanza en un mundo mejor.

A mis maestros, por su invaluable huella que han dejado en mí y como muestra de que la semilla de su trabajo, entusiasmo y vocación ha germinado.

A mis amigos y compañeros, con quienes comparto ese deseo de aproximarnos al SER a través del estudio del Cosmos y sus manifestaciones, sobre todo del ser humano.

AGRADECIMIENTOS.

Un trabajo como éste no podría ser posible sin la participación de los maestros que he tenido durante todo el programa. Un agradecimiento especial a aquéllos quienes en su carácter de asesor y sinodales han contribuido con sus conocimientos y experiencia así como con su tiempo y esfuerzo en cada una de las sugerencias y observaciones de que esta investigación fue objeto.

Asimismo, quisiera agradecer muy especialmente a la empresa GRUPO OUTHELPING, S.A. DE C.V. y a sus funcionarios, por su invaluable colaboración en la obtención de los datos de campo que hicieron posible esta investigación.

Por último, quisiera agradecer sobre todo a cada uno de los trabajadores que día con día realizan sus tareas con el firme deseo de mejorar su calida de vida.

ÍNDICE

	Página
RESUMEN.....	i
SUMMARY.....	ii
DEDICATORIAS.....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE CUADROS.....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
I. PRÓLOGO. LA INQUIETUD.....	1
II. INTRODUCCIÓN.....	3
1. EL TEMA A INVESTIGAR.....	3
1.1 Descripción del problema.....	3
1.2 Antecedentes y Justificación.....	7
1.3 Formulación del problema.....	10
1.4 Objetivos.....	10
III. MARCO TEÓRICO.....	12
2. EL TRABAJO Y SU SENTIDO EN EL SER HUMANO.....	12
2.1 El concepto de trabajo.....	12
2.2 Funciones psicosociales del trabajo.....	14
2.3 La actitud hacia el trabajo.....	17
3. EL CAPITALISMO EN EL SIGLO XXI.....	19
3.1 Una mirada a la globalización.....	19
3.2 El neoliberalismo y los mercados de trabajo.....	20
3.3 Los procesos de trabajo.....	24
3.4 El neofordismo y los cambios tecnológicos.....	26
3.5 La flexibilidad laboral.....	28
4. TIPOS DE CONTRATO.....	31
4.1 Contratos legales.....	31
4.1.1 Contrato individual de trabajo.....	32
4.1.2 Relaciones colectivas de trabajo.....	33
4.1.3 Los trabajadores temporales.....	34
4.2 El contrato psicológico.....	36
4.3 El contrato de lealtad.....	38
5. LA TERCERIZACIÓN U OUTSOURCING.....	40
5.1 Flexibilidad e individualización.....	40
5.2 Definición de “outsourcing”.....	41
5.3 Ventajas del outsourcing.....	44
5.4 Desventajas del outsourcing.....	45
5.5 Formas de outsourcing.....	46
5.6 Los trabajadores y el outsourcing.....	47
6. EL OUTSOURCING EN MÉXICO Y EN EL MUNDO.....	47
6.1 Una práctica común en el exterior.....	47
6.2 El caso de México.....	49
6.3 La “otra” realidad del outsourcing en México.....	51
6.4 Las expectativas de empleo en México.....	53
6.5 La “esperada” reforma laboral en México.....	55
7. ALGUNAS NOCIONES DE SALUD MENTAL.....	58
7.1 Procesos de trabajo y salud mental.....	58
7.2 La salud mental y el mundo laboral actual.....	61
7.3 Implicaciones en la salud mental de los trabajadores bajo contratos de outsourcing.....	65

7.3.1	<i>Los daños a la salud psicofísica de los trabajadores.</i>	66
7.3.2	<i>La salud mental en trabajos inseguros y temporales.</i>	67
7.3.3	<i>Los daños durante el desempleo.</i>	69
7.4	<i>Investigaciones sobre salud mental y trabajo en México.</i>	73
7.5	<i>¿Cómo se mide la salud mental?</i>	75
IV. METODOLOGÍA.		77
8.	SUPUESTOS.	77
8.1	<i>Supuesto Ontológico.</i>	77
8.2	<i>Supuesto Epistemológico.</i>	77
8.3	<i>Supuesto Metodológico.</i>	77
9.	DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.	82
9.1	<i>Contexto.</i>	82
9.2	<i>Población y muestra.</i>	85
9.2.1	<i>Población.</i>	85
9.2.2	<i>Muestra.</i>	86
9.3	<i>Tipo de investigación.</i>	86
9.4	<i>Variables.</i>	86
9.5	<i>Preguntas de investigación.</i>	89
9.6	<i>Hipótesis de trabajo.</i>	92
9.7	<i>Instrumento.</i>	103
9.7.1	<i>Entrevista abierta.</i>	104
9.7.2	<i>Cuestionario.</i>	106
9.8	<i>Piloteo.</i>	110
9.9	<i>Recopilación de datos y procesamiento.</i>	114
9.10	<i>Tratamiento de datos.</i>	116
9.11	<i>Análisis de datos.</i>	116
V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.		119
10.	LOS RESULTADOS OBTENIDOS.	119
10.1	<i>Entrevistas.</i>	119
10.1.1	<i>El ejecutivo que ofrece el servicio.</i>	119
10.1.2	<i>El ejecutivo que contrata el servicio.</i>	121
10.2	<i>Los resultados estadísticos.</i>	123
10.2.1	<i>Análisis univariado de datos.</i>	123
10.2.2	<i>Análisis bivariado de datos.</i>	136
10.2.3	<i>Análisis multivariado de datos.</i>	138
10.3	<i>La interpretación de los datos.</i>	139
10.3.1	<i>La satisfacción en el trabajo.</i>	141
10.3.2	<i>Las condiciones y exigencias del trabajo.</i>	143
10.3.3	<i>El clima laboral.</i>	144
10.3.4	<i>La calidad de vida.</i>	146
10.3.5	<i>El desarrollo profesional.</i>	147
10.3.6	<i>El desempleo.</i>	149
10.4	<i>A manera de conclusión: una reflexión final.</i>	150
VI. BIBLIOGRAFÍA.		155
VII. ANEXOS.		161
ANEXO 9.1. TRASCIPCIÓN DE LA ENTREVISTA AL EJECUTIVO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE OUTSOURCING.		161
ANEXO 9.2. TRASCIPCIÓN DE LA ENTREVISTA AL EJECUTIVO DE LA EMPRESA QUE CONTRATA SERVICIOS DE OUTSOURCING.		165
ANEXO 9.3. CUESTIONARIO APLICADO EN LA MUESTRA DEFINITIVA.		168
ANEXO 9.4. CUESTIONARIO APLICADO EN LA FASE DE PILOTEO.		173

ÍNDICE DE CUADROS.

Cuadro	Página
<i>3.1. Características del Estado Benefactor y el Neoliberal.</i>	22
<i>9.1. Variables dependientes.</i>	88
<i>9.2. Variable independiente.</i>	88
<i>9.3. Variables intervinientes o demográficas.</i>	89
<i>9.4. Preguntas formuladas en las entrevistas.</i>	105
<i>9.5. Valores numéricos a de acuerdo a las escalas de opinión de Likert.</i>	112
<i>10.1. Resultados generales de acuerdo al cuestionario de opinión.</i>	135
<i>10.2. Estadísticas descriptivas de las 6 variables moduladoras.</i>	135
<i>10.3. Media de las 6 variables moduladoras de acuerdo a las variables demográficas.</i>	137
<i>10.4. Valores de F más significativos.</i>	138
<i>10.5. Tabla de correlaciones.</i>	139

ÍNDICE DE FIGURAS.

Figura	Página
<i>10.1. Distribución de la muestra de acuerdo a la Edad, con curva de distribución Normal.....</i>	<i>124</i>
<i>10.2. Distribución de la muestra de acuerdo al Género.....</i>	<i>125</i>
<i>10.3. Distribución de la muestra de acuerdo al Estado Civil.....</i>	<i>126</i>
<i>10.4 Distribución de la muestra de acuerdo a “hijos”.....</i>	<i>127</i>
<i>10.5. Distribución de la muestra de acuerdo al Grado de Escolaridad.....</i>	<i>128</i>
<i>10.6. Distribución del Grado de Escolaridad respecto al Género.....</i>	<i>129</i>
<i>10.7. Distribución de la muestra de acuerdo a la Situación Laboral.....</i>	<i>130</i>
<i>10.8. Distribución de muestra de acuerdo al Puesto.....</i>	<i>131</i>

“IMPLICACIONES EN LA SALUD MENTAL LOS TRABAJADORES CONTRATADOS BAJO EL MODELO DE OUTSOURCING EN QRO.”

*“La desvalorización del mundo humano crece en razón directa de la
valorización del mundo de las cosas”
Karl Marx.*

I. PRÓLOGO. LA INQUIETUD.

Soy un ser humano que hace algunos años decidió estudiar una carrera universitaria con la firme idea de ser un profesionista próspero, tanto en lo académico como en lo económico. Terminé mis estudios en ingeniería civil allá por el año de 1986 y de inmediato comencé a trabajar en lo que era menester de acuerdo a la preparación que tenía en esos momentos.

Sin embargo, una inquietud me llevó a recorrer diversos derroteros dentro de la profesión hasta que poco a poco fui saliendo de ella. Los nuevos caminos me llevaron a cursar estudios de posgrado en Administración y, posteriormente, ser profesor universitario de las cátedras de Investigación de Operaciones y Estadística.

Era el año de 2002 y durante el acto académico que daba inicio al semestre cuando el Vicerrector de la Universidad La Salle nos dio un mensaje de bienvenida invitándonos a acompañar “a los jóvenes del año 2000 (quienes) no encuentran significado para poder serlo, divididos en muchos grupos distintos, los jóvenes buscan modelos y formas concretas de realización”.

Al hacer un recuento de las generaciones antecesoras y de sus jóvenes, habló de la generación de los años noventa, o sea “los jóvenes que nos encontrábamos condenados a serlo; todos nos metimos en el laberinto de la juventud y comenzamos a dar vueltas en busca de la propia imagen en un camino

hacia el bienestar personal y el sentido interior. Sálvese quien pueda o, al menos, yo”.

Pero la reflexión fue más allá y por supuesto se incluyó a quienes fuimos universitarios en la década de los ochenta y a quienes describió como “los jóvenes que no supimos cómo serlo, resultó que el mundo no era como lo soñábamos sino como lo temíamos y, donde muchos se dieron cuenta de que no sólo andábamos perdidos sino que además estábamos rodeados”. Yo soy uno de esos jóvenes de los años ochenta.

Si la década de los años ochenta fue el parte aguas de un *modus vivendi* en nuestra sociedad mexicana, la década de los años noventa significó la cristalización de todos aquellos cambios que sucedieron en el ámbito político y económico del mundo entero. La globalización, el neoliberalismo, el individualismo, el mercado, etc., tomaban su lugar en nuestro entorno.

Así, vivimos en la década del año 2000 donde aquéllos pensamientos de prosperidad y estabilidad laboral fruto de los estudios universitarios no son más que una idea casi utópica muy difícil de realizar. Conocí lo que poco a poco se ha generalizado en el ambiente del trabajo y en el léxico administrativo: *crisis económica, crisis del empleo, temporalidad, subempleo, desempleo, outsourcing*.

Comencé así a trabajar con compañeros que, aunque estábamos bajo el mismo techo, nuestro patrón era diferente. Aun cuando el trabajo es el mismo, las condiciones no son las mismas y las personas lo viven día a día.

Un trabajador que está realizando una labor eventual y que día a día vive bajo la sombra del despido en cualquier momento, seguramente su vivencia es muy distinta.

II. INTRODUCCIÓN.

1. EL TEMA A INVESTIGAR.

1.1 Descripción del problema.

En un mundo en el que la necesidad empresarial consiste en dar respuestas eficaces a los constantes y profundos cambios económicos y tecnológicos, siendo todo ellos en aras de la competitividad, surgen nuevas tendencias en las relaciones laborales entre empresas y trabajadores.

Las nuevas tendencias abren el camino para que las relaciones entre empresas y trabajadores sean ahora más una relación comercial que una propiamente laboral. Surgen así modelos nuevos de contratación tales como el subcontrato, la tercerización u *outsourcing*, los contratos temporales o por obra determinada, el teletrabajo, el trabajo a destajo, etc.

El sociólogo José Miguel Candia (2004)¹ en su artículo titulado *¿Hacia un mundo sin empleo?* menciona que a finales del mes de enero del 2004, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) dio a conocer un informe en el cual señala que el desempleo en el mundo es de casi 190 millones de personas, el valor más alto desde la época en que ese organismo registra los datos de población desocupada en todo el mundo. El comportamiento del empleo formal es francamente raquítico, aun en aquellas economías capitalistas que experimentaron cierta recuperación en el segundo semestre del 2003. Estados Unidos, por ejemplo, tuvo un comportamiento aceptable que le permitió alcanzar un promedio superior al 3%.

No obstante, los datos del mes de diciembre de 2003 que hizo públicos el Departamento del Trabajo revelaron que sólo se habían generado algo más de 200 mil nuevos empleos, cifra realmente insignificante para la magnitud del

¹ p. 1.

mercado laboral estadounidense. México, por su parte, con un crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) de 1.00% en el año de 2003² sigue con una situación de preocupante deterioro de las condiciones laborales, para diciembre del 2003 se había registrado, en términos absolutos, un incremento de más de 450 mil desempleados con respecto al mismo mes del año 2002, lo que hace un total de 1 millón 468 mil personas desocupadas.

Entre los datos estadísticos dignos de mencionar, más del 20% de los jefes de recursos humanos manifestó su decisión de recortar la plantilla, en particular en las áreas operativas de las empresas y conservar el personal que se desempeña en los departamentos de sistemas, planeación y finanzas. Por su parte, el sondeo anual que realiza la consultora *Price Waterhouse Coopers* entre presidentes ejecutivos de empresas de todo el mundo reveló que el 52% recurre a recortes de personal para afrontar las complicadas condiciones del mercado internacional. Además, un 56% de los ejecutivos entrevistados señaló que han contratado servicios de *outsourcing* en actividades no prioritarias de sus compañías, decisión que con frecuencia va asociada a la cancelación de turnos, reducción de la jornada de trabajo y despidos de personal (*Reforma*; 20-I-04 y 24-I-04).

El capitalismo del siglo XXI muestra un proceso múltiple en el cual es posible identificar dos fenómenos principales: por un lado se registró una pronunciada reducción del empleo en el sector industrial o, expresado de otra manera, hubo una disminución significativa de la clase obrera fabril tradicional, si se toman como parámetros los indicadores generalmente aceptados para definir a este segmento del mundo laboral: estabilidad en el empleo; relación contractual formal entre empresa y trabajador; prestación de servicios a jornada completa y por tiempo indefinido; sindicalización y seguridad social, entre otros. Al mismo tiempo, es importante consignarlo, se produjo una marcada expansión de la fuerza

² El PIB en ese año de 1993 fue de 900 mil millones de pesos. La Tasa de crecimiento real para el año 2007 fue de 4.80% con un PIB de 1 billón 149 mil millones de pesos. Tomado de Internet: [http://www.indexmundi.com/es/mexico/producto_interno_bruto_\(pib\)_tasa_de_crecimiento_real.html](http://www.indexmundi.com/es/mexico/producto_interno_bruto_(pib)_tasa_de_crecimiento_real.html)

de trabajo ocupada en los sectores de servicios y comercio. Este fenómeno fue acompañado por una profundización significativa de la heterogeneidad y fragmentación del empleo que se expresa en la mayor incorporación de la mujer al mercado laboral, en el incremento del trabajo a tiempo parcial, temporal, subcontratado y en general en la difusión de la precariedad ocupacional. De esta manera, el proceso que se describe incluye dos tendencias principales: la caída relativa del proletariado industrial y, el aumento del trabajo precario y la subocupación en las áreas de comercio y servicios.

Hay algunos indicadores sobre la precariedad del empleo en México (Candía, 2004)³ que son reveladores de la profundidad y magnitud del panorama que se comenta. Estudios recientes mencionan que más del 70% de las nuevas opciones de trabajo que se generaron entre 1991 y 1997 han sido empleos no asalariados o vacantes que se abrieron en establecimientos que ocupan hasta cinco trabajadores. Durante 1997 casi el 65% de la población activa recibía, como máximo, dos salarios mínimos o sólo obtenía una recompensa en especies y el 57% de quienes percibían un salario no tenía protección de ninguna forma de seguridad social.

La marcada expansión del empleo ocasional, del trabajo por cuenta propia y la inexistencia o limitada cobertura de las prestaciones por desempleo así como la insuficiencia de los servicios que ofrecen los sistemas de seguridad social, explican la presencia de un vasto y heterogéneo mundo de trabajadores subocupados y de empleados temporales quienes generalmente viven al margen de los mecanismos institucionales que otorgan protección a la población que trabaja.

Ante esta situación precaria del empleo y sus nuevas formas de ocupación atípicas, la moda llamada *outsourcing*, que en principio consiste en la subcontratación de fuerza de trabajo proveniente de una “3ª persona”, encuentra su sitio en este contexto económico.

³ p. 6.

“Estamos asistiendo a una mutación social y psicológica de gran envergadura, al paso de un mundo seguro a un mundo incierto. Al cambio de la ‘seguridad’ por el ‘miedo a ser despedido’ en una economía con un gran número de desempleados y con una caída real de los salarios”. (Vaquero, 2000)⁴

Dentro del contexto del Capitalismo en este siglo XXI, la llamada *flexibilidad laboral* ocupa un papel protagónico. La trampa que encierra el uso de la palabra *flexibilidad* es, en primer lugar, que la capacidad de iniciativa, de innovación y creatividad en el trabajo es férreamente controlada por la lógica de la rentabilidad empresarial que la supedita en todo momento a su “evaluación de resultados” y, en segundo término, que la flexibilidad incluye otro componente negativo: la “precarización del empleo” ya que en sí misma, la *flexibilidad laboral* trae consigo cambios en términos de la duración del contrato de trabajo, en las prestaciones salariales en salud, pensión, educación, vacaciones, antigüedad, etc. Se acabó la posibilidad de hacer proyectos de vida.

La crisis de identidad del trabajador tiene una de sus máximas expresiones en ese paso de ser el sujeto ejecutor de tareas trazadas por otros a la del individuo abocado a una permanente reconversión de sí mismo, obligado a tener iniciativa, a innovar, justo en un momento en el cual no solamente el mundo del trabajo sino la sociedad en su conjunto hace del individuo un sujeto inseguro, lleno de incertidumbre, con tendencias muy fuertes a la depresión y al estrés. Al dejar de ser un ámbito clave de comunicación social, del reconocimiento social de sí mismo, el trabajo pierde también su capacidad de ser un lugar central de significación del vivir personal, del sentido de la vida.

Las nuevas formas organizativas del trabajo en el capitalismo actual funcionan mejor con sindicatos débiles, a los que puede convertir no solamente innecesarios sino inútiles ya que la verdadera iniciativa ahora otorgada al individuo consiste en responsabilizarlo de las actividades que antes asumía la empresa:

⁴ p. 6.

desde la formación o adquisición de competencias y destrezas hasta de la duración del contrato de trabajo.

Por lo anterior, surge la interrogante respecto a cómo viven los trabajadores esta situación donde se les exige mucho y se les reconoce poco además de la constante vivencia de la inseguridad y la inestabilidad.

Enmarcado en este contexto es como surge esta investigación, la cual tratará de explicar la situación de los trabajadores que están contratados bajo esquemas de outsourcing, desde el punto de vista de las implicaciones en la salud mental.

Se responderán preguntas tales como: ¿Cómo conciben el trabajo los empleados bajo un esquema de outsourcing? ¿se ve afectada la salud mental en los trabajadores al laborar bajo esquemas de outsourcing? ¿El trabajar bajo modelos de outsourcing crea problemas de compromiso en los trabajadores?

El estudio del trabajo y sus implicaciones en el ser humano durante finales del siglo XX e inicios del XXI ha sido extenso. Sin embargo, a pesar de que los empleos temporales son cada vez más frecuentes, las investigaciones sobre contratos de outsourcing y sus implicaciones en el trabajador no se han desarrollado en mayor número y, menos, en México, ya que ni siquiera existe este tipo de contratación debidamente tipificado en nuestra legislación laboral.

1.2 Antecedentes y Justificación.

Luego de más de 20 años de Neoliberalismo, de sus prácticas y sus efectos, nos encontramos en un mundo, como lo señala Carlos Vaquero (2000)⁵, donde se ha alcanzado el máximo nivel de desempleo de la historia el cual ha provocado un mundo laboral incierto con alta desigualdad salarial y un alto contraste en cuanto a las condiciones laborales y empleos irregulares. José Miguel

⁵ *Op cit.* p 6.

Candía⁶ define que nos encontramos en un momento histórico caracterizado por el empleo precario y la proliferación de formas no convencionales de empleo.

Dentro de este contexto neoliberal, Jesús Martín Barbero (2004) dice que dentro de la flexibilidad laboral, todo está supeditado a la rentabilidad empresarial, provocando así la precarización del empleo y la transferencia al propio trabajador de responsabilidades elementales como su formación, sus competencias o la duración de sus contratos de trabajo. Asimismo señala que “no cambian las actividades humanas sino más bien la capacidad tecnológica de hacerlas”⁷.

Como parte de esa flexibilidad laboral que ayudará a las empresas a lograr sus máximos niveles de eficiencia y competitividad, vienen dándose otras modalidades que buscan incluso descentralizar las actividades no prioritarias de la organización transfiriéndolas a terceras personas externas a la empresa. Surge así la tercerización u outsourcing, que consiste en recurrir a agencias externas para el suministro de servicios e incluso de personal para las diferentes áreas operativas.

De definiciones de outsourcing y sus beneficios hay mucha bibliografía y publicidad, todo como un paquete de mercadotecnia que llevará a las empresas a perseguir sus objetivos de rentabilidad. Pero ¿quién habla acerca del trabajador contratado por outsourcing?

Por su parte, Robbins (1998) habla de un compromiso profesional⁸, hacia lo que el trabajador hace y, otro organizacional⁹, hacia la empresa. Pero no habla de un compromiso de empresa hacia el trabajador o del trabajador hacia sí mismo.

Ahora bien, cabe aquí el cuestionamiento: ¿cómo se justifica el outsourcing en nuestra legislación? ¿Cómo viven su experiencia los trabajadores

⁶ *Op cit.* p 2.

⁷ p 4.

⁸ *Compromiso con el trabajo*: “grado en el cual la persona se identifica con el trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para valorarse a sí mismo”. p. 142.

⁹ *Compromiso organizacional*: grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular y con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros”. p. 142.

contratados por outsourcing dentro de la empresa en la cual prestan sus servicios?

Los trabajadores que prestan su servicio en empresas de outsourcing, por un lado satisfacen su necesidad básica de trabajar, pero por otro se encuentran inmersos en un nuevo modo de esclavismo, en donde una tercera persona comercia con su fuerza de trabajo con otra empresa ajena totalmente a él. No generan antigüedad y muy difícilmente pueden aspirar al crecimiento profesional dentro de la organización.

Así, el trabajador se encuentra en una constante disyuntiva al tener, por un lado, la necesidad de trabajo frente a la poca perspectiva de ascensos; una alta motivación por la posibilidad de ser contratado, frente al miedo de ser separado de la plantilla laboral en cualquier momento; el tener la responsabilidad de un trabajado en una empresa pero sin pertenecer a ella.

Esta situación ambivalente influye necesariamente en el bienestar y en la salud mental del trabajador.

Sin embargo, el tema no necesariamente puede generalizarse bajo un enfoque pesimista. Ejecutivos de empresas prestadoras del servicio afirman que la subcontratación de servicios de outsourcing está abierta a todos los niveles de trabajadores. Aseguran que entre sus filas se encuentran personal de muy diversas áreas de trabajo, niveles jerárquicos, profesiones, edades, períodos de trabajo, etc. Así, también los niveles de sueldo y beneficios son muy diversos.

Pero el problema tarde o temprano va más allá. La esencia del funcionamiento de las organizaciones seguirá siendo el trabajador y, ante esta tendencia, el personal no sólo está desmotivado sino que además, como lo apunta la empresa especialista en recursos humanos y outsourcing MANPOWER (2006), el talento humano es cada vez más escaso, situación que puede llegar a revertirse y afectar la operación de las propias empresas que eligen estos sistemas para satisfacer sus necesidades de personal.

Partiendo de los puntos y posturas anteriores, esta investigación pretende explorar qué es lo que sucede con la salud mental de los trabajadores quienes laboran bajo modelos de outsourcing, considerando que éstos constituyen una tendencia en los empleos de un futuro próximo. Particularmente en la zona de Querétaro, la expectativa de empleo sigue siendo positiva, llegando a una Tendencia Neta de Empleo del 27% - comparada con un 24% a nivel nacional - (MANPOWER, 2008)¹⁰ de las empresas en el segundo trimestre del año 2008.

1.3 Formulación del problema.

Los contratos de trabajo mediante modelos de outsourcing son cada día más comunes como una búsqueda hacia la competitividad y rentabilidad de las empresas, como una alternativa para disminuir el desempleo, ya de por sí creciente. Sin embargo, este tipo de contratos trae consigo una serie de circunstancias de incertidumbre a los trabajadores las cuales trae implicaciones en su propia salud mental.

1.4 Objetivos.

Esta investigación tiene como objetivos:

- Describir las características que definen el trabajo mediante contratos de personal bajo modelos de Outsourcing.
- Conocer las ventajas y desventajas de los contratos de personal bajo modelos de Outsourcing desde el punto de vista de quienes lo impulsan: quienes ofrecen el servicio y quienes lo contratan.

¹⁰ La *Tendencia Neta del Empleo* se obtiene al “tomar el porcentaje de participantes que prevén un incremento en contrataciones y restarle a éste el porcentaje de participantes que prevén una disminución en sus plantillas laborales.” p. 14.

- Identificar los principales efectos sobre su salud mental ya evidentes que sufren los trabajadores contratados bajo modelos de Outsourcing.
- Identificar cuáles son las características demográficas propias del individuo que influyen en la experiencia del trabajar contratado por Outsourcing.

III. MARCO TEÓRICO.

2. EL TRABAJO Y SU SENTIDO EN EL SER HUMANO.

2.1 El concepto de trabajo.

Por su etimología, la palabra “trabajo” proviene del vocablo latino “*tripalium*”, que significa acoplamiento de tres estacas para formar un instrumento de tortura (Alonso, 1997)¹¹ El *tripalium* era un instrumento compuesto por tres estacas o palos que se empleaba para torturar esclavos que no querían trabajar o que eran reticentes para ello, inmovilizándolos en una postura muy forzada. También esta herramienta servía para inmovilizar a las caballerías con objeto de poder colocarles las herraduras. Por lo tanto, era un instrumento muy útil para los verdugos y los herreros.

El concepto del trabajo está sujeto a una dinámica histórica muy viva e intensa. Así, por ejemplo, durante siglos, el trabajo fue una actividad de tortura reservada a los esclavos.

El trabajo puede definirse “como toda actividad humana obligatoria, intelectual o manual, que de una manera coordinada o sistemática, pretende producir algo útil a costa del esfuerzo personal.”¹²

Hay dos aspectos sustantivos del trabajo: uno objetivo y el otro subjetivo.

El aspecto objetivo del trabajo se caracteriza por conducir a un resultado, que puede ser la modificación de la naturaleza, la creación o invención de un objeto, la prestación de un servicio que, posteriormente, será retribuido por un salario como fuera un intercambio o un canje.

En el aspecto subjetivo, el trabajo representa un esfuerzo, una pena, un gasto de energía que hay que desarrollar de un modo obligado. Hay muchas

¹¹ p 1.
¹² *Ibid.*

personas que viven ese esfuerzo con satisfacción y otras con sentimientos negativos que culminan en escenarios de desesperanza o desesperación. Lo cierto es que el esfuerzo laboral tiene que ser desarrollado obligatoriamente porque existe un compromiso para ello, el trabajo es en sí una obligación ineludible.

Ya lo decía Erich Fromm, “sin duda, el desarrollo humano se basa en el trabajo, que en gran medida va acompañado del desarrollo de las facultades humanas.”¹³ Así, el desarrollo de la personalidad en el sentido de madurez y la individuación precisa de la experiencia y la independencia aportada por el trabajo.

Salvo circunstancias excepcionales, el trabajo inútil no existe. Lo que puede existir es una percepción negativa (subjetiva) en un trabajador que no está compenetrado con el trabajo o no capta su finalidad. En estas circunstancias, hay muchos trabajadores que tienen la idea de estar desarrollando una actividad inútil.

Un tercer aspecto del trabajo es el educativo que impacta de manera inmediata sobre la personalidad. Hegel en su libro “*Fenomenología del espíritu*”¹⁴, al describir el conflicto entre amo y siervo, reconocía en el trabajo la función de modelar la conciencia del siervo para percatarse mejor de las cosas y volverse capaz de derribar su propia condición de esclavo y afirmarse como sujeto libre.

La misión educativa del trabajo ha tomado mayor relieve en los últimos tiempos. Hoy el trabajo se ha vuelto imprescindible para obtener a través de una vida independiente e integrada el logro de la identidad propia y la madurez afectivo-emocional, espiritual y social, o sea una conciencia de sí mismo adecuada y una capacidad para mantener relaciones armónicas y estables con los demás.

A partir del siglo XVIII, el trabajo se ha vuelto un deber para todo el mundo, basado en una especie de contrato o pacto para mantener la sociedad organizada mediante la aportación de un producto o servicio que se canjea por

¹³ Citado por Alonso, *Op cit.* p. 2.

¹⁴ Citado por Alonso, *Op cit.* p. 3.

dinero, a la vez que se vive la experiencia de responsabilidad e independencia necesarias para la madurez de la personalidad.

Además de los aspectos objetivo, subjetivo y educativo, el trabajo cumple con ciertas funciones psicosociales para la sociedad en general.

2.2 Funciones psicosociales del trabajo.

La investigación sobre el fenómeno del trabajo ha resaltado las diferentes funciones que desempeña el trabajo para individuos, grupos, organizaciones y sociedades. Se consideran 11 funciones psicosociales del trabajo, las cuales planteadas de manera positiva son las siguientes (Peiró et al, 1996):¹⁵

- La función integrativa o significativa que cumple el trabajo se refiere al trabajo como una fuente que puede dar sentido a la vida en la medida en que permite a las personas realizarse personalmente a través del mismo. El trabajo puede ser para la persona una fuente de autoestima y realización personal. Por medio del trabajo las personas pueden realizarse, dar propósito a su vida y ser creativas.
- El trabajo cumple la función de proporcionar estatus y prestigio social. El estatus social de una persona está determinado, en parte, por el trabajo que desempeña. Éste establece categorías y subdivisiones en cuanto al “rango” social que ocupa una persona en la sociedad. Esta función del trabajo puede conllevar el hecho de que el trabajo se convierta en una fuente de auto-respeto o bien de reconocimiento y respeto de los otros. El progreso y la promoción en el trabajo son valorados porque conllevan un aumento del prestigio social y laboral.
- El trabajo es también una fuente de identidad personal. El trabajo es una de las áreas de mayor importancia para el desarrollo y la formación de nuestra

¹⁵ p 40.

identidad. Cómo somos o cómo nos vemos tiene mucho que ver con cómo somos, cómo nos vemos y cómo nos ven en el trabajo. Las experiencias laborales, nuestros éxitos y fracasos en el trabajo contribuyen en cierta medida al desarrollo de nuestra propia identidad.

- El trabajo cumple con una función económica, con un doble significado para el individuo: mantener un mínimo de supervivencia y conseguir bienes de consumo. La persona realiza el trabajo a cambio de un dinero que le permite garantizar su independencia económica y el control de su vida, así como la elección de actividades de tiempo libre.
- El trabajo también puede ser una fuente de oportunidades para la interacción y los contactos sociales. Gran parte de las interacciones con otros se dan en el contexto laboral. Ésta es una función importante para la persona puesto que supone una oportunidad de interactuar con otros fuera del núcleo familiar. El trabajo tiene aspectos emocionales que, si las relaciones sociales son enriquecedoras, pueden mejorar también la vida extra laboral.
- El trabajo tiene la función de estructurar el tiempo. El trabajo estructura el día, la semana, el mes, el año e incluso el ciclo vital de las personas. Ayuda también a estructurar otros ámbitos de la vida que acoplan su tiempo al tiempo de trabajo, tales como la planeación familiar, las vacaciones, el tiempo de ocio, etc. Horarios de trabajo no habituales, como por ejemplo, horarios nocturnos, tiempo extra, fines de semana, etc., pueden afectar seriamente la vida social y familiar de las personas que lo experimentan.
- El trabajo tiene una función de mantener al individuo bajo una actividad más o menos obligatoria. Provee un marco de referencia útil de actividad regular, obligatoria y con propósito. Por un lado las personas están obligadas a trabajar para mantener otras funciones vitales y por el otro es un deber para con la sociedad.

- El trabajo también cumple la función de ser una fuente de oportunidades para adquirir y desarrollar habilidades y destrezas durante la ejecución de sus actividades.
- El trabajo cumple la función de transmitir normas, creencias y expectativas sociales. El sistema de normas, creencias, valores, expectativas e ideas es transmitido en el trabajo, teniendo éste un papel socializador muy importante. En el trabajo las personas se comunican entre sí, apareciendo una transmisión de expectativas, creencias, valores e informaciones no sólo relacionadas con el trabajo sino con otros ámbitos de la vida, como la familia, el tiempo libre, la política, la economía, etc.
- El trabajo cumple una función de proporcionar poder y control. Mediante el trabajo se puede desarrollar y adquirir algún grado de poder y control sobre otras personas, cosas, datos y procesos.
- En último lugar, el trabajo también puede cumplir una función de comodidad cuando las personas tienen la oportunidad de laborar disfrutando de buenas condiciones físicas, seguridad en el empleo y/o un buen horario de trabajo.

El trabajo se ha vuelto hoy una experiencia necesaria para la individuación y la madurez de la personalidad y, hablar de madurez significa conceptos concretos muy importantes tales como madurez afectiva (capacidad de ser independiente), madurez emocional (capacidad de dominar y controlar las emociones) y madurez social (capacidad de aceptar a los otros y desarrollar relaciones armónicas con ellos).

Asimismo, la organización de la personalidad se aglutina en torno a un proyecto de vida, el cual es difícilmente concebible sin conectarlo de algún modo con una actividad laboral. Hoy en día, lo negativo del *tripalium* proviene del desempleo y no del trabajo.

A pesar de que el trabajo normalmente cumple con toda una serie de funciones positivas para la persona, también en ciertas ocasiones puede ser disfuncional. La naturaleza del trabajo, es decir, las características del mismo y las condiciones en que se da, van a determinar en parte las consecuencias o los efectos que éste va a tener para las personas. Las funciones del trabajo están fuertemente relacionadas con el significado que tiene el trabajo para las personas y los grupos sociales.

2.3 La actitud hacia el trabajo.

La actitud ante el trabajo se distribuye en una gama de posturas muy amplia, extendida entre el polo positivo, que apunta a la integración el trabajo aceptándolo como una actividad motivada y, el negativo, basado en el rechazo del trabajo. La adopción de una actitud u otra ante el trabajo depende de diversas variables, distribuidas entre el ambiente, el individuo y distintas circunstancias del trabajo en sí.

En cuanto al ambiente, una actitud negativa ante el trabajo es tomarlo en un sentido bíblico literal como una maldición de Dios o, como posteriormente sucedió, considerarlo como propio de personas de condición racial, étnica o cultural más desfavorecida.

Los factores del individuo que ejercen un influjo decisivo sobre el modo de vivir el trabajo se reparten entre los elementos temperamentales (base genética) y caracterológicos (base adquirida o experiencial). Es aquí donde se considera como fuente de actitudes negativas ante el trabajo tanto a la personalidad anómala como a los individuos frustrados por experiencias familiares o laborales.

Dentro de los factores del trabajo en sí influyentes sobre la postura laboral sobresalen las condiciones materiales y las condiciones psíquicas del trabajo. Cuando el trabajo se desarrolla en un buen ambiente de luz, sin ruidos, con

espíritu de compañerismo, captación del sentido del trabajo y con una retribución suficiente, suele aceptarse el trabajo de buen grado y hasta con entusiasmo.

Otra actitud hacia del trabajo viene de la teoría de Marx, la cual aborda al trabajo del obrero y del empleado, en el marco del capitalismo, como un trabajo enajenado, aburrido e impersonal con sensación de estar siendo explotado o cosificado. Bajo esta óptica, las relaciones sociales quedan supeditadas a las relaciones mercantiles, por lo que el trabajador vende su fuerza de trabajo al patrón y se compromete a hacer lo que éste le ordene.

Para ampliar este punto de la alienación, Joachim Israel (1977)¹⁶ describe ampliamente el concepto de Marx respecto a la alienación. Marx considera el proceso de alienación como suscitado por tres condiciones sociales: a) por el hecho de que el hombre y su fuerza de trabajo se convierten en mercancía; b) por la división del trabajo; c) por la propiedad privada. Las condiciones sociales y el proceso de alienación dan origen a consecuencias psicológicas determinadas, esto es, a estados de alienación que pueden diferenciarse del modo siguiente:

- El trabajador es alienado de su propia actividad, ésta ya no la percibe como necesidad personal, sino como obligación.
- El individuo se considera enajenado respecto del resultado de su propia actividad, el producto de su trabajo no le pertenece.
- El individuo no solo está alienado respecto al mundo físico en que vive, sino también respecto del mundo social.

Otra actitud negativa ante el trabajo proviene del trabajo amotivado (Alonso, 1997)¹⁷, o sea falta de motivación. La amotivación debe entenderse como un problema grave del trabajador que obliga a indagar sus raíces en la personalidad, los detalles del trabajo en sí y las relaciones del trabajador con la

¹⁶ pp 77-93.

¹⁷ p. 4.

empresa. Tanto la amotivación como el rechazo del trabajo se hallan muy extendidos entre los trastornos de la personalidad conocidos como personalidad narcisista, límite, paranoide, histriónica y asocial (psicopatía). Todas ellas coinciden en posturas de inadaptación laboral con mucha frecuencia.

En cambio, la personalidad neurótica, integrada sobre todo por inseguridad e hipersensibilidad, suele oscilar entre una aparente hiperadaptación, basada en la dependencia y el aislamiento.

Las condiciones psíquicas o físicas del trabajo pueden ser tan nocivas que se vuelvan incompatibles con el deseo o las ganas de trabajar. Las relaciones con la empresa dispersas en la ambigüedad y en la falta de comunicación hacen sentirse al trabajador alejado de su trabajo y algunas veces hasta amotivado. Por su parte, el salario insuficiente aporta al individuo la experiencia de sentirse explotado.

Pero ¿cómo se determinan las condiciones de trabajo que, por consiguiente, tendrán efecto en las actitudes de los individuos?

Las condiciones de trabajo están determinadas social e históricamente por el modo de producción en cuestión. Hoy en día, el modo de producción que domina el mundo es el capitalista y sus características que son globalización, neoliberalismo y flexibilidad.

3. EL CAPITALISMO EN EL SIGLO XXI.

3.1 Una mirada a la globalización.

El Capitalismo en el siglo XXI es hablar de lo que a diario llamamos Globalización.

Globalización, internacionalización del capital o de los negocios, transnacionalización, son términos de moda y forman parte del lenguaje cotidiano. Hablando en términos económicos, estos conceptos significan la fuerte interrelación existente entre los países bajo el apoyo de los grandes desarrollos tecnológicos en las comunicaciones y sistemas de información. Del mismo modo, los procesos de trabajo se van adecuando, flexibilizando sus bases socio-técnicas para mejorar, elevar su productividad y enfrentar en condiciones ventajosas la competencia. En resumen, la globalización se entiende como una cuestión principalmente económica, sin embargo, incide en otros campos de la sociedad y de la vida diaria de las personas.

Esta situación ha ido dando origen a una clara erosión de los estados nacionales como contenedores de la política económica, que hoy día claramente rebasa sus fronteras. Eso induce también a suponer que el estudio de las relaciones de poder y de economía mundiales ya debe comenzar a prescindir de la consideración de los estados como elementos significativos y preferir la inclusión de otros sujetos como las grandes corporaciones multinacionales (García Morales, 1996)¹⁸.

3.2 El neoliberalismo y los mercados de trabajo.

No es posible abarcar un tema como lo es el mercado de trabajo sin ubicarlo en el contexto económico de las sociedades contemporáneas, donde predomina una alta competitividad en las economías globalizadas.

El término neoliberalismo actual se enmarca dentro de la tendencia que considera al Estado como un obstáculo a la libertad, que define la libertad en su acepción negativa y que considera al mercado, libre de cualquier traba, como el fundamento de lo social. Como lo define Gray¹⁹, “es la realización política de la

¹⁸ p. 2.

¹⁹ Citado por Vaquero, *Op cit* p 2.

creencia de que el intercambio mercantil es la manifestación esencial de la libertad humana”. Más allá de la aplicación estricta de las políticas económicas neoliberales, éstas se estructuran en el intento de difundir las instituciones de mercado hasta los límites de lo políticamente posible, asentando en la cultura pública una inquebrantable legitimidad de los mercados liberalizados.

Como antecedente en el ámbito laboral, en los años setenta aparecieron nuevos conflictos en el ámbito obrero-patronal, sobre todo en los países capitalistas avanzados, como dice Enrique de la Garza. “...la conflictividad que parecía domada por las instituciones irrumpió en espacios inesperados, los de los procesos de trabajo. Esto llevó a muchos países a la ruptura del pacto keynesiano en el que participaban los sindicatos o a la pérdida de la influencia de estos en las políticas del Estado y al ascenso del neoliberalismo como política económica nueva, como reestructuración productiva flexibilizante, como sentido común individualista y antiestatista y como forma de Estado.” (De la Garza, 2000)²⁰.

De una manera breve, la historia del neoliberalismo inicia con tres acontecimientos, todos ellos a finales del siglo XX, a saber, la victoria de Margaret Thatcher en el Reino Unido y de Ronald Reagan en los Estados Unidos en 1980 (nacimiento del Neoliberalismo); la crisis de la deuda externa de los países del tercer mundo (posibilidad de extender las ideas y mecanismos del Neoliberalismo a estos países) y, la caída del muro de Berlín en 1989 (lo que significó la hegemonía capitalista como pensamiento único). Estos tres sucesos acaban con tres de las creaciones propias del siglo XX: la revolución rusa (como la alternativa al capitalismo); el Estado de Bienestar (la alternativa dentro del capitalismo al capitalismo liberal del siglo XIX) y, el denominado tercer mundo (como una alternativa al orden internacional creado en 1492).

La siguiente tabla muestra de una manera resumida las principales diferencias entre el neoliberalismo y el estado de bienestar:

²⁰ p. 6.

Estado de Bienestar	Neoliberalismo
Estado	Mercado
Regulación de la economía	Desregulación
Igualdad	Libertad
Igualdad	Eficacia
Igualdad/eficacia	Desigualdad/eficacia
Redistribuir	No redistribuir
Derechos civiles, políticos sociales, libertades positivas	Derechos civiles, libertades negativas
Democracia	Gobernabilidad
Política	Mercado
Seguridad	Incertidumbre
Estabilidad	Precariedad
Protección	Flexibilidad
Crecimiento	Estabilidad macroeconómica
Pacto capital-trabajo	Capital
Pleno empleo	Tasa natural de desempleo
Demanda	Oferta
Trabajo representativo uniforme	Trabajo diversificado
Derecho del trabajo	Derecho civil

Cuadro

3.1. Características del Estado Benefactor y el Neoliberal.²¹

Esta mentalidad, en cuya base está la idea de victoria de la civilización capitalista, es impulsada por la hegemonía de la ortodoxia económica neoliberal en la mayoría de las élites políticas y económicas de los estados nacionales y de las organizaciones internacionales. Estas políticas económicas van a favorecer el levantamiento de los obstáculos a la libre circulación del capital dinero y a desarrollar los elementos institucionales que favorecen el libre mercado. También van a redefinir la relación estado-mercado. Y todo esto favorecido por fuertes avances tecnológicos.

²¹ *Ibid.* p 4.

Las nuevas relaciones comerciales requieren un cambio en las relaciones laborales, afectando tanto el mercado laboral como las condiciones del trabajo en general.

Dieterich (Martínez, 2002)²² señala que en siglo XXI se presentan cuatro características del mercado laboral que no pueden dejar de reconocerse:

- En primer término, la calificación científica y profesional de la fuerza de trabajo es la herramienta competitiva fundamental. Sin embargo, contradictoriamente, los requisitos de la industria de una alta calificación de su fuerza de trabajo son cada vez menores.
- Las condiciones actuales consolidan la tendencia al desempleo y al subempleo, profundizando la brecha existente entre el número de empleos formales generados y el crecimiento de la población económicamente activa.
- Existe una tendencia a la igualación salarial, ya que en el futuro inmediato el profesionista sólo estará en condiciones de ofrecer una preparación de excelencia con la disposición a trabajar por un salario mínimo.
- La cambiante estructura tecnológica modifica sustancialmente la figura laboral, estableciéndose en tres grupos: un pequeño porcentaje trabajará en las manufacturas, otro pequeño porcentaje lo hará en empleos de conocimientos y la mayoría estará en el sector servicios.

De esta manera, luego de poco más de 20 años de Neoliberalismo, lo primero que salta a la vista es que se ha producido un aumento de las desigualdades en el conjunto del planeta, en lo que respecta al crecimiento de la pobreza, de la exclusión y de la polarización de la sociedad.

²² pp 31-33.

En segundo lugar, el desempleo en el mundo ha alcanzado en la actualidad su nivel más elevado desde la gran depresión de los años 30. Más de 800 millones de seres humanos están en la actualidad desempleados o subempleados.

Un tercer aspecto tiene que ver con una mayor desigualdad en los mercados de trabajo, que se manifiesta mediante la polarización de los salarios y una mayor desigualdad salarial. Esto ocurre en el conjunto de los países, pero sobre todo en aquellos con una flexibilidad mayor del mercado de trabajo y menor red de seguridad social y prestaciones.

Por último, se han venido generando un fraccionamiento y una diferenciación de las condiciones laborales. Los empleos irregulares crecen y conllevan salarios bajos, pocas prestaciones, malas condiciones de trabajo y formación, pocas oportunidades de ascenso, lo que implica un aumento del número de trabajadores empobrecidos, es decir, personas con trabajos cuyos ingresos están por debajo del nivel de pobreza.

3.3 Los procesos de trabajo.

“Todo proceso de trabajo es un intercambio entre el hombre y la naturaleza, es un acto de transformación que permite al hombre proveerse de los elementos necesarios para su existencia, en este proceso intervienen tanto elementos materiales como elementos subjetivos. Los elementos objetivos son los medios, las herramientas y los objetos sobre los cuales se aplica el trabajo. En el aspecto subjetivo interviene la capacidad humana en cuanto a la construcción de ideas preconcebidas de lo que desea hacer, interviene su creatividad, sus experiencias, su conocimiento que pone en acción para materializar sus ideas. La combinación de los elementos objetivos y subjetivos permite construir un proceso

de trabajo para producir un producto nuevo, un bien material e inmaterial que hace factible la existencia humana” (Martínez, 2005).²³

El estudio de los procesos de trabajo requiere conocer cómo están sustentadas las bases socio-técnicas, pues son un reflejo de cierto tipo de condiciones objetivas que se encuentran en un lugar y en un momento determinado. Las bases socio-técnicas se definen como el conjunto de las siguientes variables que se relacionan:

- bases tecnológicas: permiten definir a los procesos de trabajo de acuerdo a la tecnología utilizada, por ejemplo, la mecanización, la automatización, la robotización, etc.
- bases organizacionales: permiten organizar a la fuerza de trabajo de acuerdo al tipo de tecnología utilizada al interior de los procesos de trabajo, por ejemplo, el taylorismo, el fordismo, el neofordismo, el toyotismo, etc.
- relaciones laborales: son el reflejo del tipo de organización del trabajo implementado al interior de los procesos de trabajo, como por ejemplo, los contratos colectivos de trabajo, contratos individuales, etc. Dentro de esta variable interviene también la cultura laboral, que es un ámbito de expresión entre los valores, las experiencias, la moral, etc. de cada uno de los actores que intervienen en los procesos de trabajo.

“En particular, el proceso de trabajo capitalista es creación o circulación de valor pero también es poder y dominación, consenso o coerción, autoritarismo o convencimiento, fuerza o legitimidad, instrumentalismo o involucramiento, individualismo o identidad colectiva. Pero el trabajo es también mercado de trabajo, es decir, el encuentro entre una oferta y una demanda que no

²³ p 1.

necesariamente llegan a coincidir; y, relacionado con el proceso de trabajo, instituciones y relaciones de fuerza, es salario y empleo.” (De la Garza, 2000)²⁴

3.4 El neofordismo y los cambios tecnológicos.

De acuerdo a Aglietta (1979)²⁵, el neofordismo es una evolución de las relaciones de producción capitalista. Al igual que el fordismo, el neofordismo se basa en un principio de organización de las fuerzas productivas por el cual éstas están sujetas a las exigencias de la dirección capitalista del colectivo del trabajo. El nuevo complejo de fuerzas productivas es el control automático de la producción, que se conoce como el nombre de automatización y el principio de organización del trabajo, por ende, se conoce con el nombre de recomposición de tareas. Este concepto puede sugerir una liberación del hombre en el trabajo, sin embargo, es posible que este mismo esquema pueda llevar a la eventual desaparición del trabajo productivo de ejecución.

Los intentos de modificación de la organización del trabajo que se han multiplicado a partir de mediados de los años 60 se concretan en el desarrollo del control automático de la producción y en la perspectiva de la transformación de las relaciones de producción capitalistas. Se trata de superar la crisis de reproducción salarial que se hereda del fordismo, transformando el proceso de trabajo, merced a la flexibilización, que le permite la automatización.

La automatización introduce la posibilidad de una importante modificación porque sustituye la integración rígida del principio mecánico por una integración más amplia y flexible basada en un control global por un sistema general de información que permite analizar y corregir los parámetros de la producción. El control ejercido mediante directrices transmitidas por la dirección se sustituye por

²⁴ p. 12.

²⁵ p. 7.

el control directo de la producción. El control es cada vez más abstracto y más estricto.

A este respecto, la rotación de los puestos y la ampliación de las tareas no son más que una aplicación extrema de los principios del taylorismo y del fordismo. Son paliativos a los desequilibrios de los tiempos entre los puestos de trabajo que aparecen en las cadenas cuando el trabajo está excesivamente parcializado. Así, resulta necesaria una cierta ordenación de los ciclos de operaciones de los obreros a fin de luchar contra las pérdidas de tiempo, persiguiendo una mayor correspondencia entre el número de puestos y el de tareas. Esa reordenación, que puede comportar determinadas reagrupaciones de ejecución, se basa en la parcialización del trabajo, que hace que los obreros sean indiferentes a los puestos.

De lo anterior, resulta que aparece una polivalencia de los operadores, no porque se conviertan en personal calificado, sino al contrario, porque la división del trabajo ha llevado al extremo la descalificación, es decir, ha despojado al trabajo de cualquier contenido concreto.

El enriquecimiento de las tareas combina las operaciones de control, preparación y habilitado con las tareas de ejecución bajo la responsabilidad de los mismos operadores. Las máquinas de control numérico despojan a su vez a las tareas de preparación y habilitado de cualquier contenido cualitativo que exija una especialización, el principio de control automático separa completamente el proceso de la fabricación de las capacidades de atención de los obreros. En esas condiciones, la dirección capitalista está completamente interesada en suprimir las categorías especializadas de obreros calificados que llegan a no tener sentido y en confiar el conjunto de operaciones de vigilancia y manipulación simple de las máquinas a los operadores mismos.

De este proceso surgen grupos semiautónomos que son responsables de los programas de producción. Integrados rigurosamente en el sistema global de

información de la empresa, sometidos por completo al centro de programación y de control de la producción por la línea en la que se encuentran insertos, esos grupos reciben un plan de producción detallado, así como el programa para cumplirlo y las relaciones entre ambos. El mismo grupo es responsable de la ejecución del trabajo así como de repartir el trabajo entre sus miembros. Exenta de la necesidad de hacer respetar individualmente el plan de trabajo, la dirección capitalista puede aligerar la pirámide jerárquica de transmisión de órdenes. De esta forma se aíslan y eliminan los conflictos nacidos en los lugares de producción y se paraliza el funcionamiento de los sindicatos, creando una forma de organización obrera heterogénea en relación con la estructura sindical e integrada en la empresa.

3.5 La flexibilidad laboral.

Aun cuando el neoliberalismo (como un regreso al Liberalismo del siglo XIX) no lleva a situaciones propias del siglo antepasado, sí se reivindica nuevamente al mercado como el gran asignador del trabajo. Para ello el concepto clave es flexibilización: de la entrada y salida de trabajadores de la empresa; en el uso de estos en el proceso de trabajo; del salario (en función del desempeño); de la contratación colectiva; de la forma de resolución de disputas; de la seguridad social; de las leyes laborales y, de los pactos corporativos. (De la Garza, 2000)²⁶

El concepto de flexibilidad laboral es un término organizacional que va enmarcado dentro de la etapa neoliberal del capitalismo. En esta etapa, como ya se ha explicado, el mercado es quien impone las reglas en las nuevas relaciones sociales de la producción y, por supuesto, en los procesos del trabajo.

²⁶ p. 7.

La flexibilidad laboral encuentra su razón de ser en el proceso del trabajo denominado el neofordismo, el cual se basa en un principio de organización de las fuerzas productivas mediante el control automático de la producción.²⁷

Ante esta nueva postura, las bases socio-técnicas de la producción cambian. La tecnología avanza por lo que la organización del trabajo (enriquecimiento del trabajo y trabajador polivalente) debe adecuarse. Las relaciones laborales ya no pueden ser rígidas ya que ahora la fuerza de trabajo se somete a las nuevas condiciones de producción.

Martínez y González (2003) dice que “la flexibilidad laboral tiene muchas vertientes o perspectivas. Se aplica a los mercados de trabajo, a las nuevas tecnologías, a los sistemas de organización del proceso productivo; se habla de la flexibilidad funcional en la organización del trabajo, que implica el rompimiento de los sistemas tradicionales de especialización y crea la figura del trabajador polivalente o de habilidades múltiples”²⁸.

Ahora bien, desde el punto de vista macroeconómico, los requerimientos de flexibilidad derivan de los cambios tecnológicos, de la apertura comercial y de los cambios en la organización del trabajo, hechos que llevan a la conveniencia de una empresa flexible.

Enrique de la Garza (1998) se planteó la tesis de que la flexibilidad sintetiza la reestructuración de la fuerza de trabajo en 3 sentidos básicos:²⁹

- flexibilidad numérica: ajuste del empleo a la demanda fluctuante del producto;
- flexibilidad salarial: el salario se adecua en función de la productividad;

²⁷ Aglietta. *Op cit.* p. 7.

²⁸ p. 2.

²⁹ p. 3.

- flexibilidad funcional: uso flexible de la fuerza de trabajo dentro de los procesos productivos, lo que implica un trabajo polivalente y movilidad interna entre puestos de trabajo, departamentos, adscripciones, turnos, horarios, etc.³⁰

Un caso especial dentro de la flexibilidad laboral es, sin duda, el ámbito contractual. El investigador Alejandro Covarrubias (1992) realizó un estudio comparativo de las expresiones, intensidades y cambios que asume la flexibilidad en los contratos colectivos de trabajo de la industria en Sonora en la década de los ochenta y trató de explicar los posibles nexos que se dan entre la flexibilidad contractual y las otras dimensiones conexas de la reconversión industrial tales como tecnología, organizaciones del proceso de trabajo, características de la fuerza de trabajo y relaciones sindicato empresa, concluyendo que se dio una heterogeneidad en las modalidades que la reconversión adoptó, con o sin debate y sin modificación del marco normativo y que los cambios se impusieron por la vía inicial de recortes substanciales en aquellas cláusulas de los contratos (individuales o colectivos) que implicaban frenos a la productividad y a la calidad y, además, en aquellas que implicaban un aumento en los costos a la producción. Como un importante esfuerzo metodológico y conceptual, el mismo autor propone un listado de las siguientes dimensiones de la flexibilidad contractual:

- Movilidad de la fuerza de trabajo.
- Organización y tecnologías; intensidad del trabajo y normas de producción.
- Salarios y prestaciones.
- Definición de ascensos (movilidad vertical).
- Seguridad en el empleo.
- Categorías de los puestos y subcontratación.

³⁰ *N. del A.* Incluso subcontratación y tercerización.

- Restricción a la labor sindical y cláusula de exclusión.

Ante este panorama, los contratos colectivos y los sindicatos abren su paso a las decisiones unilaterales por parte de la empresa en lo concerniente a su perfil tecnológico, a la rotación y contratación del personal y, por supuesto, la total libertad para subcontratar la fuerza de trabajo que así le convenga. Todo en aras de lograr dar el máximo de plusvalor a su producción.

La flexibilidad laboral representa un cambio en las relaciones entre los trabajadores y las empresas en lo que respecta a los tipos de contratos, no sólo aquéllos derivados de la legislación, sino además aquéllos de orden psicológico.

4. TIPOS DE CONTRATO.

4.1 Contratos legales.

Al iniciarse la relación laboral entre patrón y trabajador, se originan de inmediato una serie de derechos y obligaciones para ambas partes. El marco jurídico actual en nuestro país en materia laboral está expresado en la Ley Federal del Trabajo, la cual proporciona las pautas legales que permiten establecer las buenas relaciones laborales que conlleven el clima armónico y pacífico necesario para el desarrollo de la organización.

Tal como lo menciona Grados (2001), “La Ley Federal del Trabajo (LFT) se define como el conjunto de normas de carácter laboral que regulan las relaciones de trabajo, cuya validez y fundamentación emana del Artículo 123, apartado A de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”³¹. El concepto dado no es limitativo, ya que la LFT regula las condiciones mínimas bajo las cuales deben darse las relaciones de trabajo, lo que no quiere decir que se

³¹ p 62.

deben producir única y exclusivamente de esta manera. Existen otros lineamientos legales, como los contratos-ley y los contratos colectivos de trabajo en los que se establecen normas de carácter obligatorio superiores a las contenidas en la LFT.

De acuerdo al artículo 20 de la LFT, se entiende por relación de trabajo la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona física o moral mediante el pago de un salario.

4.1.1 Contrato individual de trabajo.

Establecido en el mismo artículo 20 de la LFT, es aquel acuerdo de voluntades en virtud del cual una persona llamada trabajador, se obliga a otra, llamada patrón, un trabajo personal subordinado mediante el pago de un salario.

En muchas ocasiones, el acuerdo al que llega el trabajador con el patrón es meramente verbal y no tiene ningún contrato escrito que acredite la relación existente. Sin embargo, la misma ley establece en su artículo 4 que las condiciones de trabajo deben estipularse por escrito cuando no existan contratos colectivos aplicables. Asimismo, en el artículo 26 de la misma ley, se establece que la falta de un contrato por escrito es una falta imputable al patrón y que en ningún momento significa perjuicio al trabajador.

En virtud de la duración de la relación de trabajo, la LFT en su artículo 35 regula tres tipos de contrato, que son:

- a) Por tiempo determinado.
- b) Por obra determinada.
- c) Por tiempo indeterminado (o indefinido como comúnmente se le conoce).

Cuando en un contrato no se establece de forma expresa la duración del contrato, la relación de trabajo se considerará por tiempo indefinido.

Aquí es importante señalar que el hecho de que haya contratos por tiempo u obra determinada, no significa que puedan usarse indiscriminadamente.

En lo que respecta al tiempo, el propio artículo 37 de la LFT establece que un contrato por tiempo determinado se estipula en los siguientes casos: a) cuando lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar; b) cuando tenga por objeto sustituir temporalmente a otro trabajador y, c) en otros casos previstos por la propia Ley³².

De igual manera, conforme a nuestra legislación, el contrato de trabajo a prueba carece de validez, ya que desde el inicio de la relación laboral, el trabajador adquiere los derechos que consigna la LFT en su favor, entre tanto subsista la materia del trabajo. El único caso en que se permite el período de pruebas lo establece el artículo 159 de la propia LFT, el cual establece que dicho período no puede ser mayor de 30 días para que el trabajador compruebe su aptitud a fin de obtener un ascenso en la empresa, por vacantes o creación de nuevos puestos.

En lo que respecta a la obra determinada, no basta que así se defina sólo para conveniencia del patrón y del trabajador, sino que es indispensable que conforme a la naturaleza del trabajo contratado se trate efectivamente de esta relación. Sin embargo, queda abierto el término “naturaleza”.

4.1.2 Relaciones colectivas de trabajo.

Las relaciones colectivas de trabajo se dan entre un sindicato de trabajadores y un patrón o un sindicato patronal. Al respecto se puede decir que, en el caso que se trate, la relación laboral se da con mayores garantías y alcances en cuanto a los derechos de los trabajadores, ya que en muchas ocasiones estos derechos son superiores a los mínimos establecidos en la LFT. Puede

³² Casos como explotación de minas (artículo 38), deportistas profesionales (artículo 292), actores y músicos (artículo 304), médicos en períodos de residencia (artículo 353), entre otros.

considerarse que bajo este esquema de contratación, el trabajador se encuentra más protegido frente al patrón y con mejores prestaciones, tanto sociales como económicas.

El *contrato colectivo de trabajo* está definido en el artículo 386 de la LFT como el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o más patrones o sindicatos de patrones, con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos. El patrón que emplee trabajadores miembros de un sindicato tendrá la obligación de celebrar con éste un contrato colectivo.

Por otra parte, el *contrato-ley* está definido en el artículo 404 como en el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y varios patrones con el objeto de establecer las condiciones según las cuales debe presentarse el trabajo en una rama determinada de la industria y, declarado obligatorio en una o varias entidades federativas, en una o varias zonas económicas que abarquen una o más de dichas entidades, o en todo el territorio nacional.

4.1.3 Los trabajadores temporales.

Partiendo de los apartados anteriores, puede resumirse que en una empresa existen dos tipos de trabajadores: trabajadores de planta o permanentes y trabajadores temporales.

- a) *Los trabajadores de planta* de una empresa, tienen puestos de trabajo a tiempo completo y, por lo general, disfrutan de una serie de privilegios de los que no disponen los trabajadores temporales. Muchos de éstos esperan mantener una relación duradera con la empresa, lo que incluye desarrollar su carrera profesional dentro de la misma y beneficiarse de una serie completa de prestaciones y de seguridad laboral.

b) *Los trabajadores temporales* mantienen una relación con la empresa de carácter más provisional que los empleados tradicionales a tiempo completo, ya que la duración de su relación laboral se basa en la conveniencia y en las necesidades de capacidad de trabajo de la misma. Las empresas contratan a trabajadores temporales para hacer frente a aumentos temporales de la cantidad de trabajo o para realizar trabajos que no forman parte del conjunto principal de sus actividades. Una vez que la empresa ya no precisa de sus servicios es fácil despedir a este tipo de trabajadores. Los trabajadores temporales engloban a los empleados por tiempo definido, a los empleados a media jornada, a los empleados por obra determinada, a la contratación externa y la subcontratación, a la contratación de mano de obra extranjera y a los universitarios en práctica.

Dentro del ámbito del trabajo por tiempo u obra determinados, existen agencias de empleo que proporcionan a las empresas empleados temporales para realizar trabajos durante un cierto tiempo con un contrato de servicio por tiempo u obra determinado.

Los empleados temporales trabajan en una empresa pero contratados por este tipo de agencias y, una vez concluido un trabajo, sencillamente se les envía a otra empresa. Los trabajadores temporales se utilizan para sustituir a otros empleados que hayan tenido que abandonar sus puestos de trabajo por enfermedad o por otra clase de asuntos. Asimismo, pueden utilizarse para cubrir necesidades derivadas del aumento en la producción debido a un incremento en la demanda de productos/servicios que ofrece la empresa y para realizar trabajos complementarios a las actividades normales de los empleados de planta.

Los empleados temporales enfrentan dos situaciones principales:

- Por lo general, reciben menos salario que aquéllos que son de planta y no suelen beneficiarse de seguros médicos ni de prestaciones por jubilación o vacaciones por parte de la empresa que utiliza sus servicios. Por otro lado,

tampoco es frecuente que las agencias de trabajo temporal ofrezcan ese tipo de prestaciones.

- Muchas empresas eligen a sus trabajadores de planta entre los empleados temporales con mejores rendimientos, provocando en éstos ya sea una alta motivación o, por el contrario, una presión adicional.

La disminución del empleo asalariado junto a la difusión de formas no convencionales de trabajo han contribuido a incrementar la heterogeneidad del mundo social, a debilitar antiguos lazos comunitarios y a volver difusas identidades que fueron construyéndose bajo el empuje de la industrialización y el fortalecimiento de valores, normas y actitudes que se gestan a partir de la implantación de la vida urbana.

Adicional a los contratos legales, existen otros de naturaleza subjetiva, ya que no son contratos escritos pero que intervienen en la interacción trabajador-empresa.

4.2 El contrato psicológico.

La noción de contrato psicológico es muy importante en la comprensión de la dinámica de los grupos humanos debido a que tiene que ver directamente con el establecimiento de relaciones satisfactorias para las partes que lo constituyen y por consiguiente con la continuidad del grupo.

Así, como lo indica Tarazona (2004), el contrato psicológico pasa a ser el determinante de la mayoría de las situaciones cotidianas al momento que un individuo interactúa con cualquier grupo humano decidiendo si es que permanece integrándolo o no en función de la satisfacción de sus expectativas.³³

³³ p. 1.

Por otro lado, Schein (1988) dice que el contrato psicológico implica la existencia de un conjunto de expectativas, no escritas, que operan a toda hora entre cualquier miembro y otros miembros y dirigentes de la organización³⁴.

Esta idea está implícita en el concepto de rol organizacional, en el sentido que cada rol es básicamente un conjunto de expectativas conductuales. Esto significa que la función del rol que tenga cada persona dentro de la organización, hace que al establecerse las relaciones interpersonales al interior del grupo entre en juego la historia personal de cada individuo, generándose expectativas hacia la seguridad, gratificación y apoyo para la realización de metas individuales.

El contrato psicológico implica además que cada persona que desempeña un rol tiene también expectativas sobre cosas como el salario o escalas salariales, jornada laboral, prestaciones y ventajas del empleo, garantías de que no ser despedido inesperadamente, etc. Muchas de estas expectativas son implícitas y tienen mucho que ver con el sentido de dignidad y de importancia de la persona. Las personas esperan ser tratadas como seres humanos y que el trabajo satisfaga las necesidades a la vez que brinde la oportunidad de crecer y aprender. La mayoría de los problemas que llevan al descontento laboral, a las huelgas y a la deserción, tienen mucho que ver con incumplimientos evidentes del contrato psicológico.

La organización por su parte tiene también expectativas más implícitas y sutiles acerca de un trabajador.

El contrato psicológico cambia con el tiempo a medida que cambian las necesidades de la organización (períodos acelerados de crecimiento, de estabilidad o de revés económico) y las del individuo (expectativas por edad).

Las expectativas tanto del trabajador como del administrador surgen de sus necesidades más apremiantes de lo que han aprendido de otras personas, de

³⁴ p 20.

las tradiciones y normas que estén ejerciendo alguna influencia, de su propia experiencia y de otra infinidad de fuentes. En la medida en que las necesidades y las fuerzas externas cambian, cambian también estas expectativas convirtiendo al contrato psicológico en un contrato dinámico que debe renegociarse constantemente. El contrato psicológico es un poderoso determinante de la conducta de las organizaciones a pesar de que no aparece escrito en alguna parte.

4.3 El contrato de lealtad.

Edgard Lawler (2005)³⁵ dice que el mundo de las organizaciones hoy en día es mucho muy diferente a como era hace algunos años. Para las organizaciones, el entorno de negocios se mantuvo relativamente estable y predecible y ofrecía incontables oportunidades de desarrollo. Estaba casi garantizado que una compañía conseguiría al menos cierto grado de éxito y rentabilidad si ofrecía productos o servicios moderadamente buenos y le daba un uso productivo a sus empleados. Una compañía así podía ganar la ventaja competitiva con relativa facilidad y controlaba sus fuentes de materias primas o si obtenía capital financiero y bienes físicos a bajo costo. Algunas compañías también ganaron ventajas competitivas porque tenían la protección del gobierno contra la competencia.

Ante aquel escenario, para la gente resultaba un ambiente relativamente estable y seguro. La mayoría de los empleados que trabajaban para compañías grandes o para sus gobiernos, vivían bajo el denominado “contrato de lealtad”, el cual puede definirse como un acuerdo tácito con sus empleadores que consistía en que si ellos eran leales, podrían tener una vida cómoda dentro de la organización. Ellos no sólo tenían un empleo, sino una carrera que incluía la seguridad de un pago regular, prestaciones y pensiones para el retiro. Incluso en el caso de los empleados que no estaban cubiertos por un contrato de lealtad, el

³⁵ p 4.

crecimiento y el poder de los movimientos sindicales proveía a la mayoría de estos empleados de beneficios y prestaciones que les garantizaban un buen nivel de calidad de vida.

Ahora bien, las organizaciones de hoy en día ponen en duda el sentido de estabilidad y de éxito asegurado. Ya no es tan fácil encontrar una ventaja competitiva y, en caso de hallarla, no es menos fácil conservarla debido a que el entorno está saturado de compañías nuevas, competidores internacionales, cambios de leyes, tecnologías nuevas, etc.

Para la mayoría de la gente, el nuevo entorno es igual de inseguro que para las organizaciones. La promesa de obtener un trabajo estable casi ha desaparecido por completo y millones de trabajadores han perdido su empleo en recortes de personal, han sido suspendidos temporalmente, liquidados o, simplemente, han elegido por voluntad propia vagar de compañía en compañía.

La muerte del contrato de lealtad ha tenido enormes repercusiones en el entorno actual de los negocios. Uno de sus mayores efectos ha sido el costo, la disponibilidad y las actitudes de un buen trabajo. La mayoría de la gente, en especial de los trabajadores más jóvenes, entiende y acepta la idea de que la lealtad a la organización es una propuesta que no tiene futuro. Como resultado, muchos de esos trabajadores ya no desean ser dependientes de sus empleadores ni están dispuestos a aceptar prácticas o decisiones que no les beneficien. Sin los beneficios del viejo contrato de lealtad, los empleados de hoy están demandando otro tipo de beneficios, como trabajo desafiante, oportunidades para aprender y recompensas sustanciosas. Cuando los trabajadores de la actualidad no obtienen lo que desean, se mueven con rapidez hacia situaciones de empleo más atractivas.

El cambio es significativo, las organizaciones ya no pueden contar con la lealtad de sus miembros, de modo que éstas deben competir constantemente por el talento. A causa del incremento en la movilidad de los individuos, las

organizaciones necesitan cambiar desde sus fundamentos la forma en que ven a sus empleados. Necesitan buscar procedimientos para dirigirlos de tal manera que se beneficien tanto los empleadores como los empleados.

El contrato de lealtad fue quebrantado de la misma manera por las organizaciones, quienes en busca de la competitividad, se dieron cuenta que su personal que gozaba de las seguridades otorgadas perdía el interés o la motivación por su propia superación y decidía separarlos de la empresa.

En suma, la flexibilidad requiere romper estructuras rígidas, los procesos de trabajo han creado que el trabajador de hoy sea polivalente, los contratos legales permiten contratar a las personas por tiempo o por obra determinados, los contratos de lealtad han desaparecido. El escenario está puesto, las organizaciones centran sus estrategias de personal y de servicios en la llamada “tercearización u outsourcing”.

5. LA TERCERIZACIÓN U OUTSOURCING.

5.1 Flexibilidad e individualización.

La flexibilidad laboral y la individualización de las relaciones laborales son dos manifestaciones de una misma necesidad empresarial: dar respuestas eficaces a los constantes y profundos cambios económicos y tecnológicos en que están inmersas las empresas.

La flexibilización laboral hace énfasis, aunque no de manera excluyente, en la individualización de la relación laboral frente a normas marco, generales, establecidas por el Estado o por acuerdo entre las organizaciones empresariales y sindicales de modo centralizado y general, quedando amplios espacios a lo específico, singular e individual.

Esta individualización implica colocar en primer plano al trabajador como persona concreta, con una calificación profesional determinada, enfrentado a una variada forma de motivaciones y con un estatus que ha de permitir cierta dosis de movilidad funcional y geográfica por razones económicas, productivas, organizacionales o tecnológicas.

Desde otro punto de vista la individualización conlleva a un esfuerzo por compatibilizar la libertad personal y la libre empresa con normas protectoras y de control, de modo que se pueda ejercer de forma racional la autonomía individual plasmada en el contrato de trabajo y la capacidad de iniciativa y gestión empresarial.

Esta nueva concepción ha venido cristalizando en formas laborales como la de contrato a término fijo, el trabajo a domicilio, el tele-trabajo, las agencias de colocación o empleo y el servicio temporal, o también llamado trabajo temporal.

Frente a estas formas de flexibilización se vienen dando otras modalidades que buscan descentralizar la prestación de servicios haciendo énfasis, no ya en la relación laboral sino en la comercial, surgiendo la llamada tercerización u outsourcing a través de variadas formas como las cooperativas, empresas asociativas de trabajo y los contratistas independientes o prestatarios de servicios.

Se hace un mayor énfasis en el servicio temporal debido a que es la modalidad que mayor desarrollo ha logrado y se perfila como una de las más factibles soluciones para la generación de empleo en el mundo globalizado que estamos viviendo.

5.2 Definición de “outsourcing”.

El término outsourcing es un término que se inició en los Estados Unidos en la década de los años 70, cuando las empresas comenzaron a delegar en

terceros algunos aspectos de su funcionamiento y producción. Ahora esa palabra se ha convertido en un tema de moda en el mundo empresarial de varios países del mundo.

El outsourcing es cada vez más la respuesta que se hacen los empresarios para proporcionar un mejor servicio a los clientes o simplemente a sus propias necesidades operativas: ¿fabricar o comprar? El outsourcing, combinado con otras técnicas, está creando un ambiente sofisticado totalmente nuevo en la relación cliente-proveedor. A través de esta relación se busca que exista una cooperación intensa entre el cliente y el proveedor en la que los proveedores adoptan los mismos sistemas que los clientes, de manera de proporcionar así una mejor relación de trabajo.

Se entiende por outsourcing la transferencia a terceros, o bien, la subcontratación de servicios que busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente de los objetos sociales de las instituciones, de modo que las empresas se centren en lo que les es propio. Significa en la práctica encontrar nuevos proveedores y nuevas formas de asegurar la entrega de materias primas, artículos, componentes, servicios e, incluso, personal.

El outsourcing es la acción de acudir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía, la cual en definitiva contrata un servicio o producto final sin que tenga responsabilidad alguna en la administración o manejo de la prestación del servicio, la cual actúa con plena autonomía e independencia para atender diversos usuarios.

El outsourcing implica también fomento para la apertura de nuevas empresas con oportunidades de oferta de mano de obra, restringiendo de cierto modo el impacto social.

Hablando específicamente de outsourcing para actividades relacionadas con recursos humanos, éste se puede encontrar en el giro bancario, en empresas

de productos al consumidor, electrónicas, constructoras, de ingeniería, laboratorios, de telefonía, de entretenimiento, farmacéuticas, manufactureras, es decir, es perfectamente adaptable a cualquier especialidad de negocio una vez que la empresa, con la ayuda de especialistas, ha logrado diseñar el sistema de recursos humanos que asegura la orientación de la gente a la productividad y resultados del negocio, en enfoque del área hacia la atracción, desarrollo y retención del talento, así como los procesos de recursos humanos al servicio de los usuarios finales.

El servicio de outsourcing de administración de personal abarca la búsqueda de personal a diferentes niveles, desde el operativo, técnico y administrativo, hasta el gerencial. Además incorpora a los trabajadores en su propia nómina y se responsabiliza de todo lo relacionado con los aspectos administrativos, manejo y control de prestaciones de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo vigente, así como a la inducción y capacitación correspondientes. Un aspecto muy importante para la productividad del área son los procesos asociados al diseño y operación de sistemas de compensaciones variables, así como sistemas de evaluación de desempeño alineados a indicadores estratégicos de negocio. Las negociaciones sindicales pueden ser parte de la responsabilidad del prestador del servicio con el fin de lograr la mejor estrategia que involucre a la empresa y al trabajador.

Este tipo de servicio es ideal para empresas que llevan a cabo proyectos especiales, están en crecimiento, o que requieren poner a prueba al personal de nuevo ingreso. También está enfocado a compañías que requieren de apoyo extra para el logro de una actividad específica, o deseen organizar programas de entrenamiento, obteniendo del outsourcing un valor agregado. En este mismo sentido, el outsourcing ofrece beneficios a empresas extranjeras que requieren adecuar sus políticas, procedimientos y programas al entorno y legislación local.

5.3 Ventajas del outsourcing.

De acuerdo a Moncada y Monsalvo (2000), la aplicación del outsourcing puede tener varias ventajas, entre las cuales se encuentran las siguientes:³⁶

- La empresa delega responsabilidades en el momento de contratar por outsourcing, ganando tiempo para concentrarse en actividades centrales.
- En el caso de servicios, los costos de actualización tecnológica son asumidos por el contratista al estar obligados a cumplir estándares de calidad de alto nivel, convirtiendo al contratante en usuario de ellos sin el costo en el que debería incurrir para llegar a dichos estándares de manera individual.
- Posibilidad de compartir los riesgos de determinadas operaciones con el contratista, lo que implica que un error o fracaso en la orientación dada por la compañía contratista no sea asumida en su totalidad por el contratante.
- Permite aumentar la inversión de capital en las áreas centrales de la empresa.
- En circunstancias en que se ha hecho necesaria una reducción de personal, el outsourcing permite delegar ciertas operaciones sin incurrir en altas cargas laborales.
- El costo de personal bajo el esquema de outsourcing se transforma en un gasto operativo por el cual se recibe una factura comercial simple, con un IVA totalmente trasladable, olvidándose la empresa de toda la pesada carga patronal y administrativa que ocasionan costos, gastos y declaraciones al SAT, IMSS, INFONAVIT, etc., así como las provisiones para liquidación de personal. Asimismo, la empresa puede cancelar el puesto de administrador de personal.

³⁶ p 33.

5.4 Desventajas del outsourcing.

Aun cuando las ventajas del outsourcing son celebradas, no todo es bueno. El outsourcing también ofrece desventajas que deben ser consideradas por la empresa contratante al momento de decidir su implementación o no. Entre estas desventajas se tienen las de tipo administrativo como son:

- El estancamiento en lo referente a la innovación por parte del proveedor de servicio.
- Pérdidas económicas al haber un cambio significativo en la dirección de la empresa que haga inoperante o no justifique el outsourcing.

Ahora bien, desde el punto de vista del factor humano, la implementación del outsourcing puede desmoralizar a los empleados quienes pueden sentirse amenazados en su estabilidad laboral y bajar la productividad en su trabajo. En esto, puede mencionarse:

- La tercerización se ha convertido en una fórmula para fomentar el subempleo. Algunos críticos de la implementación de este esquema aseguran que es una forma de incrementar la informalidad y ofrecer contratos por prestación de servicios, por temporadas cortas y no garantizan al empleado un trabajo digno (Muñoz, 2006)³⁷.
- Bajo este esquema, los contratos más frecuentes son por tiempo determinado o simplemente pago a destajo por servicios prestados. Esto ocasiona que el trabajador se encuentre en una situación de inestabilidad laboral además de quedar sin beneficios por prestaciones.
- Los trabajadores pueden presentar cuadros de falta de sentido de pertenencia, insatisfacción en el trabajo, baja productividad.

³⁷ p. 4.

5.5 Formas de outsourcing.

Actualmente en la legislación laboral mexicana no se encuentran definidas las figuras jurídicas bajo las que operan este tipo de empresas. Sin embargo, la figura más común en México que opera es la Empresa de Servicios Temporales.

La empresa de servicios temporales debe constituirse como persona jurídica. Sus trabajadores son de dos clases como se vio anteriormente, los trabajadores de planta que desarrollan labores en las propias dependencias de la empresa y los trabajadores en misión que son los enviados a las diferentes empresas de los usuarios con el fin de cumplir la tarea o el servicio contratado con ella.

Los servidores temporales que pueden contratar los usuarios se limitan a los siguientes: labores ocasionales, accidentales o transitorias: reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad; y para atender incrementos en la producción, el transporte, las ventas de productos o mercancías.

Los trabajadores en misión tienen derecho a un salario ordinario, algunas veces equivalente al de los trabajadores de la empresa usuaria que desempeñen la misma actividad y también recibirán los mismos beneficios que esta última tenga establecidos para sus trabajadores en el lugar de trabajo, en materia de transporte, alimentación y recreación. Tienen derecho igualmente a compensación monetaria por vacaciones y prima de servicios proporcional al tiempo laboral y de su salud ocupacional es responsable la empresa de servicios temporales. Prácticamente quedan cubiertas las prestaciones de ley, dependiendo de cómo la empresa contratante decida los beneficios que dará (y pagará a la empresa contratada, por supuesto) a los empleados.

5.6 Los trabajadores y el outsourcing.

Las empresas en aras de la competitividad, aplican las tendencias modernas de una manera indiscriminada. La fuerza de trabajo cada vez es más necesitada y por ende, más vulnerable ya que no existen mecanismos regulatorios que ofrezcan o aseguren condiciones dignas y de seguridad para los trabajadores.

Más que un proceso al azar, el desarrollo del outsourcing es el resultado inevitable de muchas presiones, nuevas y mayores, sobre la industria y sobre todos los recursos de un mundo en donde ya no se pueden las existencias reguladoras internas, ni múltiples niveles gerenciales. El proceso está siendo impulsado tanto por la demanda, al buscar la gerencia mejores formas de hacer el trabajo rutinario, como por los proveedores de servicios subcontratados, quienes se ofrecen a asumir más y más de las cargas de trabajo de sus clientes.

Se dice que “los tiempos han cambiado y que el outsourcing es hoy por hoy sinónimo de productividad, adaptabilidad, flexibilidad, modernidad y competitividad, entre otros conceptos vitales en la empresa moderna y eficiente que requiere estar a la vanguardia de las empresas de su ramo, a nivel mundial.”³⁸

6. EL OUTSOURCING EN MÉXICO Y EN EL MUNDO.

6.1 Una práctica común en el exterior.

Ante esta creciente tendencia de empleos temporales vía outsourcing y, por ende, el aumento de empresas que prestan este servicio, se creó en 1967 la Confederación Internacional de Empresas de Trabajo Temporal (CIETT), con sede en Bruselas, Bélgica, la cual se encarga de representar los intereses de las empresas de capital humano en el mundo y cuenta actualmente con 35

³⁸Varios autores. 2006. *El Outsourcing y la era de la flexibilidad*. En Revista Management Today. Tomado de Internet <http://207.249.140.110/cgi-bin-t1/contenido.pl?Art=146>. p. 3.

asociaciones afiliadas, entre ellas la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH).

De acuerdo a información proporcionada por la AMECH (2004), en la Unión Europea (de acuerdo al estudio “La evolución de las Agencias de Empleo Temporal, hacia una sociedad más fuerte”)³⁹ se tiene los siguientes datos:

- Las empresas de outsourcing colocan rápidamente a trabajadores contribuyendo a la eficacia del mercado laboral europeo, reduciendo el índice de desempleo.
- Las empresas de outsourcing responden a las demandas de flexibilidad demandados por los cambios demográficos, sociales y económicos de hoy día.
- Un 33% de trabajadores de alguna de las empresas de outsourcing prefirieron este tipo de trabajo temporal mientras que un 26% lo aceptaron porque no podían encontrar un trabajo permanente.
- El 81% de las empresas encuestadas dijeron usar empleados temporales para cubrir fluctuaciones de trabajo (picos de producción, etc.).
- Las empresas de outsourcing ayudan a cubrir puestos de alta especialización ya que éstos son muy difíciles de reclutar dentro de la misma empresa.

La misma CIETT ofrece algunos datos estadísticos como los siguientes:

- En Argentina, a diciembre de 2000, un total de 52,100 empleados trabajaron por medio de empresas de outsourcing, lo que representa el 0.35% de la fuerza de trabajo.

³⁹ Estudio comisionado a McKinsey & Co., por parte de CIETT, encuestando a 500 empresas y 700 agencias de empleo temporal miembros de la misma CIETT. Bruselas 2000.

- En Inglaterra, en el año 2000 se dio trabajo a un número promedio diario de 1'128,993 empleados temporales, lo que representó un incremento del 15.7% con respecto al año anterior. Además se crearon 493,502 empleos de planta durante el mismo año.
- En Francia, estas empresas contribuyeron con cerca del 25% de la creación de trabajo en el año 2000, lo que significa que se colocaron a 7,900 trabajadores a nivel gerencial, 37,700 en mandos medios, 50,480 como empleados promedio, 224,200 obreros calificados y 284,000 obreros no calificados.
- En Alemania se presentó un incremento del 15% en 2001 en el empleo de trabajadores eventuales. Las principales industrias alemanas a quienes se les provee de trabajadores eventuales son: construcción, administración, hotelería y cocina, secretarial, cómputo y sistemas, médico y enfermería, ingeniería y personal técnico.
- En USA, en el año 2000 se dio trabajo a un número promedio diario de 3.01 millones de empleados temporales, lo que representa un incremento del 4.2% sobre la cifra de 1999.

6.2 El caso de México.

En México el mercado de outsourcing y empleo temporal ha mostrado un crecimiento importante en los últimos años. Con la creación de empresas que ofrecen servicios de outsourcing, surge la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH) cuyos miembros actualmente suman 12 empresas asociadas, las cuales en su conjunto representan más de 120,000 empleados en promedio mensual. Entre las empresas asociadas más importantes se encuentran ADECCO, MANPOWER y KELLY SERVICES.

La AMECH (2004) asegura que las necesidades de personal que suelen tener las empresas como consecuencia de las eventualidades surgidas en múltiples áreas de actividad, se convierten a menudo en una clara oportunidad de empleo para los trabajadores con dificultad de introducción en el mercado laboral. Las empresas que ofrecen sus servicios de outsourcing gestionan las necesidades de trabajo temporal que tienen sistemáticamente las empresas usuarias. La AMECH asegura que su campo de trabajo ofrece ventajas como:

- Convertirse en un claro puente hacia el empleo fijo o estable.
- Oportunidad para que el trabajador acceda directamente al mercado laboral dentro de una empresa.
- Ofrece a los trabajadores en busca de empleo todo tipo de trabajo, en cualquier categoría profesional, con experiencia o sin ella y a jornada completa o a tiempo parcial.
- Existe la posibilidad de encadenar distintas contrataciones para distintas empresas, lo que eleva significativamente las posibilidades de incorporación al mercado y, con ello, de acabar en un contrato fijo.

Acciones propias de la AMECH (2006), que incluyen el trabajo junto con el Congreso de la Unión para la elaboración de una iniciativa de ley que regule la actividad del empleo temporal y un proyecto de Norma Oficial Mexicana que regule las actividades comerciales de este mercado, permiten entender que el mercado de trabajo temporal por outsourcing va cobrando importancia día a día.

Como ejemplo, una de las empresas fundadoras de la AMECH, MANPOWER (2006) inició operaciones en México en 1969. Actualmente cuenta con más de 70 oficinas en el país las cuales ofrecen servicio a un promedio de 1,900 clientes y 30,000 empleados temporales.

Sin embargo, así como hay empresas que ofrecen servicios de outsourcing que son responsables social y legalmente con su papel que desempeñan, también hay empresas que no lo son y “compensan” sus precios competitivos en detrimento de sus obligaciones patronales.

6.3 La “otra” realidad del outsourcing en México.

La subcontratación de personal es una práctica creciente entre las empresas en México, pero ese esquema ha fomentado la ilegalidad en materia laboral, pues entre 60% y 80% de las casi 500 firmas de outsourcing son irregulares, de acuerdo con la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH). La falta de un registro público de las empresas de Outsourcing, así como el monitoreo constante sobre su operación, provoca que ese tipo de servicios proliferen de manera irregular, dijo Alfonso Bouzas⁴⁰, investigador del Instituto de Investigaciones Económicas de la UNAM. El investigador agregó que el outsourcing es una práctica cada vez más recurrente como forma de reducir costos de contratación y despido. Asimismo, destaca la falta de control por parte de la Secretaría del Trabajo por hacer caso omiso de este tipo de empresas irregulares que, con el argumento de reducir costos a las empresas en el manejo de su personal, utilizan a los trabajadores para obtener importantes ganancias y sin cumplir con las obligaciones patronales.

Las compañías irregulares de outsourcing atentan contra los derechos laborales de su personal y evaden el pago de seguridad social para los trabajadores. La carga social estimada que evaden las empresas irregulares al contratar personal es del 36% del salario, además de simular prestaciones sociales que nunca cumplen, según declaraciones de la AMECH. “Esto tiene un impacto directo en la capacidad de trabajador para proveerse una pensión digna y

⁴⁰ Citado por Rivero, Arturo. *Disfrazan subempleo como outsourcing*. Periódico Reforma. 12 de julio de 2006. México DF.

lo imposibilita para acceder a un crédito hipotecario a través del esquema INFONAVIT”, señala la propia AMECH.

Por su parte, Ricardo Martínez, abogado laboral de la firma internacional Baker & McKenzie, señala que las prestaciones laborales se maquillan o literalmente se evitan.

Aunque no hay un patrón detallado de este sector, la cifra de que actualmente asciende a unos 2.4 millones de trabajadores en el país bajo esquema de outsourcing, sirve como parámetro para saber cuántos empleados estarían involucrados en esta modalidad de contratos.

Para una empresa, un trabajador subcontratado resulta más económico porque percibe remuneraciones inferiores a los de los trabajadores de planta, estableciéndose una desigualdad de trato en materia de derechos colectivos, seguridad social, salario y condiciones de trabajo, señala en estudio “Subcontratación de personal” elaborado por la Universidad Autónoma Metropolitana – Xochimilco.⁴¹

En resumen, las empresas de outsourcing irregulares se distinguen por no dar las prestaciones de seguridad social de ley, no dan de alta al personal ante el IMSS ni pagan cuotas, evaden sus contribuciones al SAR e INFONAVIT, emplean sin contrato, desconocen cualquier contingencia laboral o legal, carecen de solidez financiera, piden la renuncia por anticipado.

Pero no todo es negativo. Aun cuando la empresa de outsourcing presente irregularidades, el trabajador tiene sus derechos. Si un trabajador es víctima de una de estas empresas, puede demandar a ésta y a la compañía a la que fue prestado el servicio de manejo de personal, la empresa contratante de los servicios de outsourcing es solidariamente responsable de cumplir los derechos laborales de los trabajadores.

⁴¹ *Ibid.*

6.4 Las expectativas de empleo en México

La subcontratación de personal en México es una práctica cada vez más frecuente. De acuerdo a cifras del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI), 8.6% de los trabajadores en el país no dependen directamente de la empresa en la cual laboran. Este tipo de contrataciones han sido las más dinámicas en los últimos años. Mientras que el empleo total creció 9.5% entre 1998 y 2003, la modalidad de contratar personal vía otra razón social aumentó 41.5% (Jardón, 2005)⁴².

Cabe señalar que para el INEGI, la subcontratación se refiere a personas que participan en diversas actividades de una empresa, como producción, comercialización, prestación de servicios, administración, contabilidad, entre otras, pero son ajenas a la razón social de la unidad económica en la que laboran. Este tipo de contratación de personal tiene mayor importancia en el sector de servicios financieros, donde 28 de cada 100 trabajadores son personal subcontratado. En orden de importancia le siguen la minería y los servicios no financieros, que con 12.5% y 9.5% del total de su personal, respectivamente, registran esta peculiaridad.

De acuerdo con los resultados de los Censos Económicos 2004, la entidad con mayor uso de subcontratación de personal es Quintana Roo, donde el 19.7% del personal que labora presenta esta modalidad. Tasas elevadas de este modelo lo tienen el DF con 14.8%, Durango y Nuevo León con 11.0% y 10.4% respectivamente. Por el contrario, los estados con menor nivel son Oaxaca, Michoacán y Tlaxcala.

La caída en las cifras de empleos fijos en los últimos cinco años y el reflejo de un aumento de 20% en el trabajo eventual sugiere que la tendencia hacia 2010 es que se duplique en número de empleos temporales en México.

⁴² Jardón, Eduardo. *Aumenta en el país el empleo indirecto*. Periódico El Universal. 18 de julio de 2005. México DF.

Antonio Vázquez, Director General de la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH), explicó que tan sólo bajo el régimen de outsourcing se emplea a más de 500 mil personas que gozan de todas las prestaciones de ley, pero cuya contratación es eventual (Pedrero, 2006^a)⁴³. Como referencia, Antonio Vázquez señala que la tendencia a nivel mundial de este tipo de contratación es que en 2010 habrá un promedio de 6.5 millones de trabajadores. De acuerdo al directivo, en referencia al IMSS, en lo que va de la actual administración, se han generado más de 250 mil empleos, de los cuales 21 mil fueron permanentes y 220 mil eventuales, lo que representa el 91% del total de plazas generadas en el sexenio 2000-2006.

Actualmente, de acuerdo con la Secretaría del Trabajo, de los 12 millones 901 mil trabajadores registrados ante el IMSS, un millón 943 mil 981 son empleados temporales, cifra que superaría los 2 millones en los próximos meses.

Por otra parte, Jorge Pérez, Director General de la firma MANPOWER, indicó que el número de empleos eventuales llega a la cúspide hacia el cierre de cada año, cuando se incrementa la demanda en sectores de servicios y comercio ocasionada por las fiestas decembrinas.⁴⁴

Luego del proceso electoral que vivió el país el pasado 6 de julio de 2006, la expectativa de crecimiento en la generación del empleo inició su disminución. Pedro Borda, Director General de la Asociación Mexicana de Dirección de Recursos Humanos (AMEDIRH) señaló que de acuerdo con un sondeo realizado entre sus agremiados, la expectativa de crecimiento de empleo durante la segunda mitad del año 2006 cayó en 1.2% en comparación con lo que los empresarios preveían en los primeros seis meses del año, de 3.7%. Añadió que este semestre, los participantes en este sondeo proyectaron un crecimiento promedio de 2.5%, por lo que de continuar con esa tendencia, hacia finales de año

⁴³ Citado por Pedrero, Fernando. *Crece demanda de empleo eventual*. Periódico EL Universal. 19 de septiembre de 2005. México DF.

⁴⁴ *Ibid.*

se generarán menos de 600 mil empleos, la mayor parte eventuales (Pedrero, 2006). El directivo de AMEDIRH destacó también que hoy en día las empresas han optado por contratar los servicios de outsourcing ante los altos costos de la nómina así como de los inherentes a seguridad social e INFONAVIT.

6.5 La “esperada” reforma laboral en México.

Generación de empleo, productividad y distribución del ingreso han de ser los principales objetivos de la nueva administración federal para el período 2006-2012 para poder eliminar la principal causa de la división entre los mexicanos: la pobreza extrema, la inequidad económica. “El gran reto de nuestro país es lograr un desarrollo compartido: que toda su gente trabaje, que sea productiva, que obtenga una adecuada remuneración, que pueda moverse hacia arriba en la escala social y que acumule riqueza, educación, tradiciones y valores”, así lo señala el periodista Juan José Huerta (2006). La población de México lo es todo, es principio y fin de la definición de nación, es el universo base y meta última de toda política.

El severo problema de desempleo estructural, el que desafortunadamente predomina en México, se produce cuando hay falta de crecimiento de la economía.

Desde inicios de la administración federal en el período 2000-2006, se planteó la necesidad de una nueva reforma legal en el cual las empresas pudieran encontrar un soporte y un marco de referencia para que mediante la práctica de la legalidad, aquéllas encuentren la flexibilidad necesaria para poder ser competitivas, pero al mismo tiempo, que el trabajador encuentre la protección necesaria en cuanto a su situación laboral y de seguridad social.

Las reformas han sido planteadas y propuestas pero no aplicadas. Asimismo, estas propuestas han sido muy atacadas por diversos sectores de la población.

Para Enrique Aguilar Borrego, Secretario de Asuntos Económicos del Congreso del Trabajo, la adopción de esquemas de subcontratación de empleo como el outsourcing, la figura del aprendiz y el pago por horas, que hoy buscan ser legitimados mediante un cambio a la Ley Federal del Trabajo, precarizan cada vez más el empleo en el país (Pedrero, 2006b)⁴⁵. Este mismo funcionario explica que la falta de crecimiento económico ha frenado la generación de mayor empleo y mejor remunerado, obligando a un tercio de la población ocupada a actuar en la informalidad y a otra parte importante de mexicanos a emigrar hacia Estados Unidos. Por otro lado, alerta que en caso de que se modifique la ley, habrá un riesgo de un crecimiento en la tasa de desempleo abierto en el país, pues expuso que en naciones como España y Chile donde se adecuó la legislación, hoy se enfrentan mayor desempleo y precarización.

Tras el inicio de la LX Legislatura el 1 de septiembre de 2006, los empleadores del país han propuesto a las distintas fracciones parlamentarias que analicen y reintroduzcan en la agenda legislativa la modificación a la legislación para que se permitan esquemas no convencionales de contratación como el pago por horas y la flexibilidad en el horario, la contratación y el despido de personal, con el cual argumentan, podrían emplear a más mexicanos, puesto que el costo para las empresas disminuiría. Según expectativas de la CONCAMIN, estas medidas ayudarían a incrementar la productividad de las empresas y generar 200 mil nuevos empleos adicionales a los que se generen por el crecimiento del PIB.⁴⁶

En suma, se busca descentralizar la negociación colectiva. Se busca establecer un formato de negociación basado en criterios geográficos, por rama económica y de acuerdo a la capacidad económica de las empresas. El argumento descansa en la idea de que los trabajadores han disfrutado por largo tiempo del paternalismo gubernamental, generando fuertes impedimentos a la productividad. Así, las relaciones obrero-patronales deben abandonar este vicio y

⁴⁵ Citado por Pedrero, Fernando. *Rechaza el sector obrero una mayor flexibilidad laboral*. Periódico El Universal, 9 de octubre de 2006. México, DF.

⁴⁶ *Ibid.*

orientar el sistema de contratación colectiva por el camino de no conceder prerrogativas a unos en perjuicio de otros (Martínez Juárez, 2002).⁴⁷

Sin embargo, los sectores sociales del país afirman que las empresas quieren ahorrarse los costos asociados a una contratación y cuentan con una buena mano de obra barata ya que no dotan a los trabajadores de las prestaciones mínimas de ley, no los afilian a un sindicato y los alejan de la seguridad social. Se reconoce que si bien en la práctica ya han proliferado estos este tipo de esquemas no convencionales de contratación flexible, éstos no están regulados, por lo cual los empleadores cometen abusos contra los trabajadores, caso en el cual debe atenderse por parte de la Secretaría del Trabajo.

Por su parte, Claudia Gómezrueda, Subdirectora de AON Consulting México, afirmó que la eventual aprobación de una nueva Ley Federal del Trabajo en este período legislativo propiciaría que las empresas puedan legalizar lo que en la práctica ya realizan todos los días, pero otorgando una mayor certidumbre y flexibilidad (Pedrero, 2006b).

Lo que sí es claro, es que no podrá tener éxito política alguna que no garantice su empleo al trabajador, que cada vez está más sujeto a la eventualidad, a los contratos a término, a los despidos de conveniencia (para que no cree antigüedad), a la tercerización u outsourcing (empleo casi sin prestaciones por empresas subrogadas, muchas veces “fantasmas”), a fraudes en pagos de cuotas patronales al IMSS y a los sindicatos.

Aunque por otro lado hay que reconocer que las empresas requieren de la flexibilidad laboral, pues el ciclo económico y las eventualidades de los negocios sujetan sus operaciones a altibajos cíclicos o coyunturales y, por consiguiente, a variaciones en el tiempo de sus necesidades laborales.

⁴⁷ p 83.

La reforma laboral deberá proponer indispensables mecanismos imaginativos, es necesaria una nueva perspectiva para atacar el subempleo, que es una derivación inmediata del desempleo y tiene una relación directa con la productividad total y la distribución del ingreso, pues lo que ganan los subempleados representa un simple reparto no productivo de ingresos obtenidos en ocupaciones que sí lo son (Huerta, 2006).

Una reforma laboral amplia y exitosa podría ser aquella que no sólo garantice un empleo digno y con la protección social requerida, sino además que vaya ampliándose la visión medicalista acerca de que el trabajo genera padecimientos o enfermedades de tipo psíquico y sus correspondientes consecuencias físicas. La salud mental va más allá del trabajador.

7. ALGUNAS NOCIONES DE SALUD MENTAL.

7.1 Procesos de trabajo y salud mental.

La conformación de los diversos fenómenos sociales atraviesa necesariamente por el trabajo. Éste ha sido definido como una actividad central y básica que diferencia al género humano del animal. Como dijo Karl Marx (1982), “El trabajo es, en primer lugar, un proceso entre el hombre y la naturaleza, un proceso en el que el hombre media, regula y controla su metabolismo con la naturaleza...Pone en movimiento las fuerzas naturales que pertenecen a su corporeidad, brazos y piernas, cabeza y manos, a fin de apoderarse de los materiales de la naturaleza bajo una forma útil para su propia vida. Al operar por medio de ese movimiento sobre la naturaleza exterior a él y transformarla, transforma a la vez su propia naturaleza.”⁴⁸

⁴⁸ Cap. V, p. 1.

Como ya se ha mencionado anteriormente, el desarrollo histórico del modo de producción capitalista, que atraviesa desde la cooperación simple hasta las formas más automatizadas de los procesos de trabajo, tiene entre sus objetivos primordiales la valorización del capital por medio de la generación de productos que puedan consumirse, sin embargo, el motor de la producción ya no es la satisfacción de las necesidades del hombre, sino la producción de mercancías para la obtención de ganancias.

Este objetivo primordial de valorizar el capital, ha impulsado el desarrollo científico y tecnológico del cual se han nutrido las diferentes formas de organizar el proceso productivo. El trabajador ha perdido el control sobre el producto de su trabajo y sobre la forma en que éste se lleva a cabo. No existe la posibilidad de planear sus actividades, de regular sus ritmos, de decidir sobre el proceso, de incorporar su creatividad conocimiento y gusto por la tarea. En suma, los trabajadores se convierten de sujetos a objetos de la producción, dando lugar así al fenómeno histórico de alienación o enajenación.

El trabajo concierne a todos los seres humanos, ya sea que estén desempleados, subempleados o sobrecargados de trabajo; también les afecta el entorno social y físico del trabajo, la pérdida del mismo y el nivel de seguridad con el que han de poder contar cuando no puedan trabajar (OIT, 2000).

Hablar de salud mental en el trabajo es referirse a la relación que existe entre las condiciones de trabajo y de vida del trabajador así como su actitud mental, su comportamiento o su conducta frente a ellas (Fernández, 1984)⁴⁹.

Así, los elementos que afectan la salud mental del trabajador, todos aquéllos factores que se originan o son consecuencia de la organización del trabajo y las relaciones de producción que caracterizan el proceso de trabajo de un modo determinado, son histórica y socialmente determinados⁵⁰.

⁴⁹ p. 81.

⁵⁰ *Idem.* p. 84.

Las denominadas “condiciones laborales objetivas” que, de acuerdo a Martínez Alcántara (2000)⁵¹, se refiere tanto a los riesgos como a las exigencias derivados de la base técnica y de la forma de organizar el proceso de trabajo (bases sociotécnicas), son factores histórico y socialmente determinados por la necesidad del modo de producción.

Así, los riesgos se clasifican en: *físicos*, (ruido, calor, temperatura, radiaciones, etc.); *químicos y biológicos* (polvos, humos, gases, vapores, bacterias, virus, roedores y animales ponzoñosos); *mecánicos* (instalaciones deterioradas, manipulación de maquinaria en funcionamiento, pisos húmedos, etc.).

En cuanto a las exigencias, éstas se clasifican en función del *tiempo* (duración de la jornada diaria y semanal, horas extra, doble turno, guardias, tipo y rotación de turnos, trabajo nocturno, descansos y pausas); de *la cantidad e intensidad del trabajo* (grado de atención, tiempos y movimientos, repetitividad de la tarea, prima de producción, pago a destajo, pago por hora, ritmo de trabajo); de *la vigilancia del trabajo* (supervisión estricta, supervisión con mal trato, control de calidad); del *tipo de actividad* (problemas de comunicación, dificultad de desplazamiento, características del esfuerzo físico, posiciones incómodas o forzadas, sedentarismo, minuciosidad en las tareas); de *la calidad del trabajo* (calificación para el desempeño del trabajo, posibilidad de iniciativa, dirección y decisión en la actividad, grado de conjunción entre concepción y ejecución, interés de los trabajadores en su actividad, claridad del contenido de la tarea, oposición entre diferentes exigencias de trabajo, responsabilidad de la seguridad de terceras personas, equipos y producto, relaciones entre trabajadores, superiores y subordinados, seguridad de mantener el empleo).

Así, los factores anteriores interactúan con las características del individuo de una manera dinámica, dando lugar al proceso de salud mental.

⁵¹ pp. 161-167

7.2 La salud mental y el mundo laboral actual.

Hay muchas opiniones acerca de los componentes y procesos de la salud mental. Es un concepto muy cargado de valor y no es probable que se llegue a una definición unánime. De acuerdo a los autores Irene L. D. Houtman y Michiel A. J. Kompier (OIT, 2001)⁵², y su modelo conceptual, la salud mental se define como:

- Un *estado* de bienestar psicológico y social total del individuo en un entorno sociocultural dado, indicativo de estados de ánimo y afectos positivos (placer, satisfacción, comodidad) o negativos (ansiedad, depresión, insatisfacción).
- Un *proceso* indicativo de una conducta de afrontamiento, por ejemplo, luchar por conseguir independencia, autonomía (ambos aspectos clave de la salud mental).
- El *resultado de un proceso*: un estado crónico debido a una confrontación aguda e intensa con un factor estresante, como sucede en trastorno por estrés postraumático o, la presencia continua de un factor estresante, no necesariamente intenso.
- *Características de la persona*, como los estilos de afrontamiento.

En suma, el concepto de salud mental no sólo es un proceso o una variable de resultado, sino además es una característica personal que influye en el comportamiento.

Este modelo conceptual, presenta a la salud mental determinada tanto por las características del entorno, dentro y fuera del ámbito laboral (demandas psicológicas del puesto de trabajo, posibilidades de control, posibilidades de

⁵² p 5.1.

relación interpersonal, apoyo social, etc.) como por las características propias del individuo (edad, sexo, personalidad, estilos de afrontamiento, etc.).

El concepto mismo de salud mental es un concepto discutible, es un concepto que está muy marcado por el relativismo cultural. Es decir, el primer punto es que no hay una manera unívoca de expresar la condición de la salud mental, sino que el concepto en sí mismo está condicionado culturalmente tanto a lo largo del tiempo histórico como en cada situación cultural concreta.

Existe otra definición de de salud mental, propuesta por OMS y que surge por consenso de un grupo de expertos de diferentes países: *“la salud mental se define como aquél estado sujeto a fluctuaciones, provenientes de factores biológicos y sociales en que el individuo se encuentra en condiciones de conseguir una síntesis satisfactoria de sus tendencias instintivas, potencialmente antagónicas, así como para formar y mantener relaciones armoniosas con los demás y para participar constructivamente en los cambios que puedan producirse en su medio ambiente físico y social”* (Sierra, 1998)⁵³.

Esta definición habla de un estado sujeto a fluctuaciones, es decir, la salud mental nunca es una línea recta sino más bien ondulada, con crestas y valles. Estas fluctuaciones provienen de factores biológicos o sociales. Un malestar biológico cualquiera cambia el estado de ánimo. Pero además, si se pierde el trabajo o si se discute con la pareja, esto también provoca una alteración en el estado de ánimo. Desde el punto de vista biológico el ser humano no ha cambiado mucho en los último miles de años, de modo que las alteraciones que tienen que ver con el cuerpo básicamente son las mismas. Lo que sí ha cambiado profundamente es lo social. Así, para comprender cualquier fenómeno hoy en día, es necesario contextualizarlo en su momento histórico y social.

Partiendo de ambas definiciones y aplicándolo al caso de un trabajador, es importante subrayar que la salud mental es un producto de factores,

⁵³ p. 4.

esencialmente sociales, inherentes a la práctica social, de la que el proceso de producción es un hecho concreto y cotidiano (Fernández, 1984)⁵⁴.

Como ya se mencionó en el punto anterior, los factores que afectan la salud mental de un trabajador tienen su origen (o su consecuencia) en el modo de producción determinado. En el caso concreto de nuestra sociedad, se refiere al modo de producción capitalista y su especial coyuntura en el siglo XXI.⁵⁵

La economía mundializada ha desatado un malestar general. Hay un sentimiento generalizado de inseguridad e incertidumbre y ese sentimiento está relacionado a menudo con el trabajo. En el ámbito laboral, la gente tiene que hacer frente a situaciones tales como la informatización del empleo, la pérdida de puestos de trabajo, la precariedad de los nuevos empleos o simplemente la ausencia de los mismos. Las oportunidades que plantean las nuevas tecnologías entrañan también nuevos factores de estrés. Al mismo tiempo, los viejos mecanismos de protección social se ven amenazados.

La situación actual se caracteriza por sociedades y mercados abiertos, así como por las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones que están generando sin duda beneficios, pero al mismo tiempo, un aumento en la inseguridad y en la incertidumbre laboral.

Héctor Sierra (1998)⁵⁶ dice que actualmente se viven tres fracturas a raíz de la coincidencia de una economía globalizada y una crisis del sujeto en sí mismo: La primera fractura tiene que ver con la crisis del estado benefactor, o sea, el fallo de las instituciones que hacen funcionar el vínculo social y la solidaridad. La segunda fractura tiene que ver con un fallo en la relación trabajo y economía. Es lo que se llama. La función de la economía es garantizar el trabajo a los individuos para que éstos puedan ser productivos, para que a su vez tengan acceso a un salario que les permita tener acceso a determinados bienes. La

⁵⁴ p. 82.

⁵⁵ Ver Cap. "3. El Capitalismo en el siglo XXI."

⁵⁶ pp. 5-6.

tercera fractura tiene que ver con lo antropológico y es el cambio en la constitución de las identidades individuales y colectivas. Esta fractura incide directamente en la amplificación y el ahondamiento de la crisis del sujeto.

El dato más relevante de la realidad económica en el mundo occidental es el desempleo masivo, un desempleo que tiende a crecer y que no parece demasiado fácil de revertir.

El primer aspecto esencial es el hecho de que el desempleo masivo provoca en miles de personas una pérdida de la identidad. Uno de los puntos centrales de la identidad de cada sujeto tiene que ver con lo que hace, uno es lo que hace. Y si uno no hace nada, no es nada.

El segundo elemento también vinculado con el desempleo es la incertidumbre sobre el futuro. No hay futuro, ésta es la sensación concreta que tiene mucha gente, joven y no joven. El otro elemento significativo vinculado a la crisis del desempleo tiene que ver con el quiebre de la organización social y de las representaciones colectivas.

Un tercer aspecto vinculado con el desempleo es la inseguridad porque no sólo está mal el sujeto que se quedó sin trabajo, también está mal el que tiene trabajo y teme perderlo en cualquier momento.

Aunado a lo anterior y relacionado con lo mismo, es la trasgresión del contrato social y cívico. El contrato social y cívico significa que todos nosotros que formamos parte de una sociedad estamos dispuestos a respetar ciertas normas, ciertas consignas, ciertas reglas. Pero si lo que se ha establecido es una guerra de todos contra todos, reina la anomia, ligada, además, a la total desconfianza en las dirigencias.

7.3 Implicaciones en la salud mental de los trabajadores bajo contratos de outsourcing.

Los empleos bajo contratos de outsourcing tienen como características comunes la inestabilidad, la incertidumbre, la temporalidad y, en general aunque no de manera exclusiva, la precariedad del empleo.

La definición de precariedad aquí propuesta (Amable, 2003)⁵⁷, posee como primera dimensión la contratación temporal, es decir, la contratación a tiempo definido. La segunda dimensión de la precariedad laboral es la vulnerabilidad, entendida como indefensión de los trabajadores ante la capacidad de disciplina inherente a la relación salarial en el uso de la fuerza de trabajo. En ella deben distinguirse dos subdimensiones: uno, las relaciones sociales de poder explícitas e implícitas en la organización y, dos, las relaciones institucionales que contemplan la presencia sindical y el nivel individual o colectivo de negociación de las condiciones de trabajo. La tercera dimensión la establece el nivel salarial. La cuarta dimensión es acceder a beneficios sociales, fundamentalmente la seguridad social y el seguro de desempleo.

La precariedad laboral puede aplicarse (en grado distinto) tanto a empleos temporales como a aquéllos considerados estables.

En la actualidad, el conocimiento sobre el impacto de los nuevos tipos de empleo sobre la salud es escaso y no se conocen los efectos que los distintos grados de precariedad laboral pueden tener sobre la salud física, la salud mental y el sufrimiento de los trabajadores, o de acuerdo a su distribución demográfica.⁵⁸

Ante la incertidumbre sobre el futuro laboral parece lógico pensar que la temporalidad y la precariedad laboral puedan producir un aumento en el sufrimiento y un empeoramiento de la salud y calidad de vida de las personas bajo esta situación.

⁵⁷ p. 6

⁵⁸ *Ibid.* p. 1

7.3.1 Los daños a la salud psicofísica de los trabajadores.

De acuerdo a Martínez Alcántara y Hernández Sánchez (2004)⁵⁹, los daños a la salud psicofísica de los trabajadores (ya sean trabajadores en empleo estable, en empleos temporales e, incluso, desempleados) se clasifican de la siguiente manera:

a) Estrés y fatiga.

- No se consideran patologías, sino más bien señales de alerta que, si no se toman en cuenta, existe el riesgo de que se desarrollen trastornos más graves.

b) Trastornos mentales que no reportan lesión orgánica.

- Alteraciones de la emocionalidad como ansiedad, depresión, irritabilidad, agresividad, labilidad emocional, temores, fobias, compulsiones, etc.
- Trastornos del sueño, parasomnias o pesadillas.
- Trastornos del ciclo circadiano.

c) Trastornos sexuales.

d) Adicciones a sustancias depresoras o estimulantes ya sea alcohol, drogas, tabaco, fármacos.

e) Trastornos psicosomáticos:

- Cefalea tensional y migrañas.

⁵⁹ pp. 8-10.

- Trastornos cardiovasculares como infarto al miocardio, arritmia, angina de pecho, etc.
 - Hiper e hipotensión.
 - Padecimientos músculo-esqueléticos.
- f) Alteraciones en las relaciones personales (hostiles), ausentismo laboral, etc.
- g) Otros como Burnout, Mobbing, Karoshi.

7.3.2 La salud mental en trabajos inseguros y temporales.

La utilización de la temporalidad y la precariedad laboral responde a la necesidad de aumentar la capacidad de disciplinar la fuerza de trabajo y una reducción en las posibilidades de promoción laboral (Amable, 2003)⁶⁰. En primer lugar, porque la contratación temporal es un antecedente escasamente valorado en el mercado que hace difícil romper el círculo de la inestabilidad. Segundo, las características del empleo temporal generan una movilidad muy alta en el mercado de trabajo y cambios permanentes en la condición de actividad de los individuos. Finalmente, con la temporalidad se rompe la dicotomía entre empleo y desempleo. Un numeroso grupo de individuos pasa de activos a inactivos, luego a ocupados y otra vez a inactivos, sucesiva y alternadamente, en períodos de días o meses.

La inseguridad y la temporalidad están ligadas fuertemente.

Marcelo Amable (*Op cit*)⁶¹ menciona que en cuanto a los estudios sobre inseguridad en el empleo, estos trabajos se han orientado sobre todo a evaluar los efectos de la inseguridad sobre la productividad del trabajo en la empresa, por lo

⁶⁰ p. 1.

⁶¹ p. 2.

que las principales variables dependientes fueron la satisfacción laboral, la resistencia al cambio, el esfuerzo y disposición de dejar el empleo. Las reacciones y actitudes de los individuos son producto de un doble proceso de percepción: por un lado, la amenaza de pérdida (severidad de la amenaza) y, por otro, en la propia capacidad individual para afrontar esa pérdida (impotencia para neutralizarla). La inseguridad en el empleo puede referirse a la amenaza global de pérdida de empleo o a la amenaza de pérdidas parciales de ciertos aspectos del trabajo valorados positivamente por los trabajadores como la carrera profesional, las retribuciones, el estatus, los recursos de trabajo (materiales, información) o la autonomía. En este contexto, las características personales como la autoestima y la creencia en el control personal, poseen mayor peso como moderadoras sobre el malestar (distress).

Padecer un alto nivel crónico de inseguridad en el empleo ha mostrado ser un buen predictor del incremento de síntomas como la tensión arterial o los dolores de cuello, cervicales, hombros, espalda y extremidades. Por otra parte, la inseguridad en el empleo se relaciona con la falta de interés, sentimientos de tristeza o falta de voluntad de ir al trabajo. También se han encontrado respuestas psicósomáticas como padecer dolor de cabeza, tristeza o apatía, dificultades de sueño, palpitaciones, depresión, acidez, tensión o irritabilidad. Entre quienes anticipan cambios en su trabajo respecto a quienes no lo hacen, se han observado alteraciones en el sueño o el doble de riesgo de manifestar síntomas de trastorno mental. Sin embargo, los síntomas psicósomáticos disminuyen cuando existe un alto apoyo social y una mayor satisfacción con su empleo.⁶²

El estudio del trabajo temporal ha oscilado entre dos preocupaciones tradicionales de las disciplinas laborales como son el desempleo y las condiciones de trabajo. Marcelo Amable (*Op cit.*) dice que los estudios sobre los efectos psicológicos del desempleo sugieren que existe un fuerte paralelismo entre los

⁶² *Ibid.* p. 5.

efectos de éste y los del trabajo temporal.⁶³ Sin embargo, estar desempleado puede no ser peor que tener un trabajo en la “zona gris” o en la zona precaria del mercado de trabajo.

Un valioso trabajo realizado en los años ochenta mostró la forma como el empleo temporal incrementa los riesgos laborales⁶⁴. Los trabajadores de industrias y empleos peligrosos tienen una mayor probabilidad de ser despedidos o de tener contratos temporales en comparación con trabajadores con empleos menos peligrosos; ello se debe a que las demandas por inversión en seguridad y el sobre sueldo por riesgos promueven que los empresarios contraten personal menos calificado y con un costo por despido menor. Asimismo, un estudio reveló que el riesgo por accidente en el personal con contrato temporal es al menos dos veces mayor que entre quienes tienen contratos permanentes⁶⁵.

7.3.3 Los daños durante el desempleo.

Las consecuencias del desempleo pueden ser físicas o psicosociales. Entre las consecuencias de tipo somático o fisiológico que los estudios han apuntado son: dolores de cabeza, pérdida de apetito, dificultades en la respiración, mareos, insomnio e hipertensión.

Entre las múltiples dimensiones del bienestar psicológico que se han relacionado con el estatus de empleo está la ansiedad, la depresión, la autoestima y la satisfacción con la vida presente.

⁶³ *Idem.* p. 4.

⁶⁴ Robinson, J. *Job Hazards and Job Security*. Journal of Health Politics. Policy and Law, 1986, citado por Amable, Marcelo *Op cit.* p. 4.

⁶⁵ Francois, M. *Le travail temporaire en Milieu Industriel. Incidentes sus les Conditions du travail et la Santé des Travailleurs*. Le Travail Humain. 1992; 54:21-41, citado por Amable, Marcelo *Op cit.* p. 4.

Un autor que aborda de manera excelente el problema del desempleo, llamado por él mismo “paro laboral” es Francisco Alonso Fernández.⁶⁶ De esta referencia, se describe la problemática.

El desempleo, en cuanto a fenómeno laboral y psicosocial, se define como “la situación de una persona que carece de un empleo remunerado y estable, siempre que vaya acompañada esta carencia de una conciencia de falta de trabajo, en pugna con el deseo de obtener un empleo y la capacidad de ejercerlo”.⁶⁷ Esta situación de privación viene acompañada de un sentimiento de frustración.

El desempleo tiene dos aspectos, uno objetivo que es la falta de colocación y, otro subjetivo, que es la privación y la frustración. En el caso de los subempleos, visibles e invisibles, con una ocupación parcial, la identificación de dichos aspectos se torna muy complicado.

De acuerdo a Alonso Fernández, existen dos clases de paro:

a) *El paro primario* es la situación de falta de trabajo remunerado que afecta a personas que no han tenido nunca una ocupación laboral estable. Quedan comprendidos jóvenes entre los 22 y 26 años y, en algunos casos, su efecto dura hasta varios años después (incluso nunca) con mucha frecuencia cuando ya han rebasado la edad de juventud.

El paro primario corta de raíz la posibilidad de beneficiarse con los aspectos positivos del trabajo en la fase juvenil de la vida, como por ejemplo, iniciarse en un trabajo remunerado estable, culminar el desarrollo de la personalidad en un nivel de autonomía y madurez psicosocial suficiente.

La falta de este trabajo inicial, niega a la persona los siguientes elementos:

⁶⁶ *Op cit.* Capítulo 4: *El Paro Laboral.* p 53.

⁶⁷ *Idem.* p. 54.

- La aportación de dinero como fuente de recursos para la vida.
- Al ser una actividad, ofrece una salida a la energía física y mental del individuo, desarrolla y ejercita las habilidades personales.
- El trabajo facilita el desplazamiento por fuera del ámbito doméstico, permitiendo acceder a tareas que de otro modo no estarían disponibles.
- La estructura del tiempo personal se organiza tomando como elementos dialécticos básicos de la rutina las responsabilidades del trabajo y la libertad de tiempo libre.
- La mayoría de los trabajos se acompañan de una serie de interacciones personales que resultan muy importantes para la estabilidad psíquica o introducir algunos cambios en la imagen y concepto de uno mismo.
- El empleo aporta una identidad personal y un estatus dentro de las instituciones, proporcionando obligaciones y derechos ante la sociedad.

En la perspectiva del tiempo, un joven desempleado carece de soporte temporal activo y se recluye en un presente pasivo, dejando al individuo desprovisto de iniciativa. La proyección hacia el futuro se encuentra falta de expectativas.

La falta de dinero interfiere con la madurez socioeconómica del ser, pero los otros elementos resultan muy importantes para la formación del individuo de una madurez afectiva (seguridad para actuar sin depender de otras personas), emocional (capacidad de controlar las emociones propias), espiritual (concepción realista y objetiva del mundo y de la vida) y sociocultural (aceptar las leyes suprapersonales de tipo cultural, político y social).

La serie de trastornos de personalidad que puede tener un joven en este caso puede ir desde inseguridad, sentimiento de inferioridad,

impulsividad, inestabilidad, hostilidad hacia otras personas, desintegración, cuadros de ansiedad, fobias, trastornos digestivos e incluso uso de alcohol y drogas.

- b) *El paro secundario* es la pérdida del trabajo en la edad adulta que viene acompañada de un brusco cambio en el modo de vivir, no solo del individuo, sino de la familia entera, representando una grave crisis psicosocioeconómica familiar.

La gran crisis socioeconómica impuesta por la pérdida del empleo es vivida por el grupo familiar del trabajador como un desarraigo. Con alguna frecuencia la depresión afecta a otros miembros del grupo antes que al trabajador mismo. Incluso los menores pueden verse obligados a asumir papeles de adultos debido a las restricciones económicas originadas, provocando así el falso desarrollo precoz que desembocará en problemas posteriores de neurosis.

La falta de trabajo trae consigo trastornos psicossomáticos en los miembros de la familia, pero sobre todo, problemas con el cónyuge.

El paro secundario implica una crisis colectiva cuyo máximo riesgo es la depresión y el alcoholismo en los adultos y la neurosis del carácter en los niños. Los adultos encuentran su segundo riesgo en otras adicciones como la televisión, el alimento, el juego.

Los efectos nocivos del paro secundario sobre la salud mental del desempleado se aminoran considerablemente cuando se dispone de un soporte familiar amplio y de una base económica que permita llevar un nivel de vida suficiente.

La mejor defensa de la salud mental contra el desempleo y sus riesgos es atenerse a una organización de vida activa con el mantenimiento de un proyecto, ya sea hacia la vida profesional misma o a otras áreas.

7.4 Investigaciones sobre salud mental y trabajo en México.

Quizá uno de los terrenos en que la deficiencia en la investigación y explicación de los psicotrastornos en México que es más manifiesta, es sin duda su relación con el trabajo (Gómez, 2004)⁶⁸. El interés sobre los padecimientos psíquicos adquirió importancia durante las décadas de los años 70 y 80, sin embargo, a pesar de la insuficiencia empírica, la incidencia de los psicotrastornos parece tener en los ambientes laborales una de sus mayores fuentes.

En México, la falta de conocimiento en lo que a psicotrastornos se refiere, puede obedecer a las siguientes causas:

- a) Abordajes desintegrados. Existen diversos trabajos de investigación sobre trastornos mentales en el trabajo realizados en diversos lugares y con variados grupos de trabajadores cuyos resultados son escasamente conocidos.
- b) La teorización sobrenfatizada: Existe un enorme desinterés oficial sobre el particular, no obstante ser un asunto de “salud pública” complejo.
- c) Escasa tradición investigativa. A diferencia de la medicina, en el campo profesional de las psicodisciplinas no existe tradición ni académica, ni investigativa, ni política respecto a la degradación mental de los trabajadores.
- d) Subestimación empírica. La discusión conceptual alrededor de los problemas mentales es un campo controvertido. Se requiere una discusión rica en experiencias demostrativas de hecho.
- e) Trabajadores desinformados. Entre el grueso de la masa laboral existe escasa información sobre los trastornos mentales causados o

⁶⁸ pp 227-232.

desencadenados por el trabajo. A ello se suma la actitud de tabú sobre los procedimientos de indagación psicológica, hecho que conduce a un ocultamiento e ironización que a su vez impiden un tratamiento investigativo y terapéutico idóneo.

- f) ¿Trabajo psicógeno o desencadenante? Una de las concepciones predominantes sobre el origen de los padecimientos mentales es aquella que reconoce como la causa única a las determinaciones genéticas, esto es, la visión naturalista. Sin embargo, se admite aunque muy tenuemente que el trabajo desencadena o dispara los psicotrastornos.
- g) Subregistro de psicotrastornos laborales. El subregistro, siendo una cuestión presente en el campo de la enfermedad y los accidentes laborales, es particularmente notorio en el campo específico de los padecimientos mentales asociados al trabajo. Esto puede deberse a la insuficiente preparación conceptual e investigativa de los llamados “trabajadores de la salud”, además de la insuficiencia jurídica a su reconocimiento como padecimientos o enfermedades profesionales.
- h) Salud subestimada. Hasta ahora la llamada “salud mental” no ha figurado como una prioridad en los planes oficiales de salud. Crecientemente se coloca al país en condiciones muy por debajo de las recomendaciones de los organismos internacionales con respecto al número de especialistas psiquiátricos, disponibilidad de espacio hospitalario, así como de recursos de todo tipo para atender la demanda.
- i) Sindicatos, investigación y prevención. El énfasis preventivo, recomendable para los padecimientos orgánicos, es también aplicable a los padecimientos mentales. Sin embargo, en la medida que la integridad mental está estrechamente eslabonada con las condiciones sociales, las posibilidades de una estrategia preventiva pasan por la obligada actividad gremial respecto a tales padecimientos.

- j) La psicomedición impugnada. Realizar investigación sobre los trastornos psíquicos exige el uso de instrumentos de evaluación de la mentalidad, sobre los cuales existe simultáneamente desconocimiento y subestimación. Ello se debe en cierta medida a que uso de los instrumentos está comúnmente destinado a la selección del personal por parte de los psicólogos industriales.

De lo anterior, surge un cuestionamiento muy importante ¿cómo se mide la salud mental, ya que estamos hablando de un proceso interactivo entre entorno intra/extra laboral y las características físicas/psíquicas del individuo?

7.5 ¿Cómo se mide la salud mental?

De acuerdo a ambas definiciones de salud mental definidas en el inciso 7.2, tratar de medir un estado / proceso / resultado y además, sujeto a fluctuaciones, no es asunto fácil, ya que las variables tanto del ambiente laboral como de las características del individuo que intervienen pueden llegar a ser muy complejas.

La salud mental no es un concepto absoluto, más bien es un constructo “de percepción” por lo que puede estudiarse mediante variables moduladoras que se interrelacionan entre sí y producen un resultado multicomponencial sobre la salud (Del Pozo *et al*, 2002).⁶⁹

Además, dado que no hay investigaciones previas que ilustren las implicaciones en la salud mental de los trabajadores contratados bajo modelos de outsourcing, se buscó una aproximación al tema a través de la percepción propia de los trabajadores. La manera más sencilla de aproximarse a este constructo es mediante el conocimiento de las *actitudes* de los individuos.

⁶⁹ p. 1.

Como se sabe, una actitud es una predisposición aprendida para responder de una manera favorable o desfavorable ante un objeto o sus símbolos (Hernández Sampieri *et al*, 2003).⁷⁰ Las actitudes tienen diversas propiedades, entre las que destacan la dirección (positiva o negativa) y la intensidad (alta o baja), permitiendo ambas su medición cuantitativa. Es importante señalar que la medición de actitudes debe interpretarse como “síntomas” y no como “hechos”.⁷¹

De acuerdo a Hodgetts y Altman (1992), las actitudes tienen tres elementos, los cuales son el *afectivo* (lo que el individuo siente); el *cognitivo* (lo que el individuo sabe) y el *conductual* (la conducta que el individuo manifiesta).⁷²

Ahora bien, para fines de esta investigación, la salud mental se abordó mediante la medición de actitudes hacia las siguientes variables: satisfacción laboral, condiciones y exigencias del trabajo, clima laboral, calidad de vida, desarrollo profesional y desempleo.

⁷⁰ p. 367.

⁷¹ *Ibid.*

⁷² p. 61.

IV. METODOLOGÍA.

8. SUPUESTOS.

8.1 Supuesto Ontológico.

Bajo el supuesto de que el outsourcing es en cuanto es y existe, éste es un modelo nuevo de contratación individual de trabajo, cuyas características y propiedades ya se han descrito en capítulos anteriores y, el cual, al estar implantándose en el mundo laboral de la actualidad, sus consecuencias en la salud mental de las personas ya empieza a percibirse en cuadros de inseguridad e insatisfacción.

8.2 Supuesto Epistemológico.

La presente investigación se hizo desde una perspectiva fenomenológica.

La Fenomenología parece replantear los principios del empirismo (Martínez Marín, 2005) dándoles nueva vida y significado, el conocimiento no es producto de la simple experimentación ni es el resultado de las impresiones sensoriales, el conocimiento es el resultado de la vivencia, de la participación en el objeto de estudio, ya que el observador no será un ente pasivo, dedicado a la simple medición y recolección de datos, ahora es parte del objeto de estudio y la vivencia de éste es parte del proceso de comprensión del fenómeno.

8.3 Supuesto Metodológico.

Por tratarse de un tema de actualidad que no ha tenido la profundidad necesaria para desarrollar teorías, el presente estudio tiene un *enfoque cualitativo / cuantitativo*.

El enfoque cualitativo “es a veces referido como investigación naturalista, fenomenológica, interpretativa o etnográfica...en el cual se incluye una variedad de técnicas y estudios no cuantitativos” (Hernandez Sampieri, *et al*, 2003)⁷³.

En términos generales, los estudios cualitativos involucran la recolección de datos utilizando técnicas que no pretenden medir ni asociar las mediciones con números, tales como observación no estructurada, entrevistas abiertas, revisión de documentos, discusión en grupo, evaluación de experiencias personales, inspección de historias de vida, análisis semántico y de discursos cotidianos, interacción con grupos o comunidades, e introspección.⁷⁴

El enfoque cualitativo busca comprender su fenómeno de estudio en su ambiente natural, o sea, cómo se vive el fenómeno, cómo se comportan y actúan las personas, qué piensan, cuáles son sus actitudes, etc. Un estudio cualitativo no pretende generalizar los resultados a las poblaciones más amplias ni necesariamente obtener muestras representativas bajo técnicas probabilísticas, fundamentándose más en un proceso inductivo.

J.L. Álvarez-Gayou (2004)⁷⁵ menciona que, de acuerdo al libro *Introducción a los métodos cualitativos de investigación* de Steve Taylor y Robert Bogdan, un estudio con enfoque cualitativo debe tener las siguientes características:

1. La investigación cualitativa es inductiva, los investigadores desarrollan conceptos, partiendo de los datos y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas.
2. En la metodología cualitativa el investigador ve el escenario y a las personas en una perspectiva holística. Las personas, los escenarios o los grupos no son reducidos a variables, sino considerados como un todo. El

⁷³ p 11.

⁷⁴ *Ibid.* p. 12.

⁷⁵ pp 13-37.

investigador cualitativo estudia a las personas en el contexto de su pasado y de las situaciones en las que se encuentran.

3. Los investigadores cualitativos son sensibles a los efectos que ellos mismos causan sobre las personas que son objeto de estudio. Se ha dicho que ellos que son naturalistas, es decir, que interactúan con los informantes de un modo natural y no intrusivo.

La concepción de Herbert Blumer de la investigación naturalista parece basarse en diversos contrastes con la tradición dominante de la investigación social:

- Se investiga en el entorno del mundo real, en vez de hacerlo en entornos creados específicamente para los fines de la investigación
 - Se estudian los procesos sociales con intervención mínima del investigador.
 - Se utilizan estrategias flexibles para la obtención de datos y la decisión de qué datos obtener y cómo obtenerlos.
 - Se investigan los procesos de interacción social en el momento en que se presentan, en vez de basarse en entrevistas o cuestionarios diseñados para documentar los tipos de actitudes y personalidades
 - Se construye y se reconstruye continuamente el modelo del proceso que se estudia.
4. Los investigadores cualitativos tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas para la perspectiva fenomenológica y, por lo tanto, para la investigación cualitativa, resulta esencial experimentar la realidad tal como otros la experimentan.

5. El investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones, ve las cosas como si estuvieran ocurriendo por primera vez, nada se da por sobreentendido. Todo es un tema de investigación.
6. Para el investigador cualitativo, todas las perspectivas son valiosas. Este investigador no busca la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. A todas se les ve como iguales.
7. Los métodos cualitativos son humanistas. Los métodos mediante los cuales estudiamos a las personas necesariamente influyen sobre el modo en que las vemos.
8. Los investigadores cualitativos ponen en relieve la validez de su investigación. Los métodos cualitativos nos permiten permanecer próximos a mundo empírico. Observando a las personas en su vida cotidiana, escuchándolas hablar sobre lo que tienen en mente y viendo documentos, que producen, el investigador cualitativo obtiene un conocimiento directo de la vida social, no filtrado por conceptos, definiciones operacionales ni escalas clasificatorias.
9. Para el investigador cualitativo, todos los escenarios y personas son dignos de estudio. Ningún aspecto de la vida social es demasiado frívolo o trivial para ser estudiado. Todos los escenarios y personas son, a la vez, similares y únicos.
10. La investigación cualitativa es un arte. Los métodos cualitativos no se han refinado ni homogeneizado tanto como otros enfoques investigativos.

El mismo autor J.L. Álvarez-Gayou⁷⁶ define los 3 conceptos fundamentales de la investigación: validez, confiabilidad y muestra.

A diferencia de los enfoques cuantitativos, la validez en un enfoque cualitativo debe ser más bien llamada *autenticidad*, significando esto que las personas logren expresar realmente su sentir.

En lo referente a la confiabilidad, al no haber mediciones en el enfoque cualitativo, este elemento quedaría anulado. En su lugar, surge el concepto de *triangulación* que se ha considerado como la utilización de múltiples métodos, materiales empíricos, perspectivas y observadores para agregar rigor, amplitud y profundidad a cualquier investigación. Entre los principales tipos de triangulación se encuentran:

- *Triangulación de datos*: Utilización de diversas fuentes de datos en un estudio.
- *Triangulación de investigadores*: Utilización de diferentes investigadores o evaluadores.
- *Triangulación de teorías*: Utilizar múltiples perspectivas para interpretar un mismo grupo de datos.
- *Triangulación metodológica*: La utilización de diferentes métodos para estudiar un mismo problema.
- Valerie Janesick (1998) agrega una quinta triangulación a la que llama *Triangulación interdisciplinaria* la participación de profesionales de diferentes disciplinas, la cual enriquece la interpretación.

En la investigación cualitativa, la representatividad no importa. Una investigación puede ser valiosa si se realiza en un solo caso (estudio de caso), en una familia o en un grupo cualquiera de pocas personas. Si en la investigación

⁷⁶ *Op cit.*

cualitativa se busca conocer la subjetividad, resulta imposible que ésta pueda generalizarse.

De acuerdo al enfoque cuantitativo, se utilizó una recolección de datos y su posterior análisis para probar hipótesis establecidas bajo el enfoque cualitativo, confiando en la medición numérica y el uso de estadísticas para establecer con exactitud patrones de comportamiento en la población estudiada (Hernández Sampieri *et al*, 2003)⁷⁷

9. DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.

9.1 Contexto.

La zona de Querétaro es una de las zonas económicas más dinámicas del país. Su ubicación la coloca en un sitio estratégico ya que su cercanía a la Ciudad de México la convierte en el punto de intersección entre ésta y las zonas del Altiplano Central, Noreste, Norte, Noroeste y Occidente del país.

En los últimos años, la zona de Querétaro ha experimentado un rápido crecimiento económico y demográfico debido a que en ella se han instalado una gran cantidad de industrias, tanto nacionales como extranjeras.

Este crecimiento se refleja en su población (incluyendo inmigración) cuya tasa promedio de crecimiento anual es de 2.6% (en el período 2000-2005)⁷⁸. La edad de la población queretana es muy joven, siendo la edad mediana estatal de 23 años⁷⁹.

⁷⁷ p. 5.

⁷⁸ Gobierno del Estado de Querétaro, Secretaría de Desarrollo Sustentable. *Querétaro: Perfil general y sociodemográfico*. Información al 17 de septiembre de 2007. p. 8. Tomada de Internet <http://www.queretaro.gob.mx/sedesu/deseeco/esteco/perfeco/qroact.qroact.htm>.

⁷⁹ *Ibid.* p. 7.

De singular importancia, la industria manufacturera genera el 35.1% del PIB del Estado⁸⁰, siendo de muy diversos sectores que incluyen textiles y del vestido, madera, papel e imprentas, químicos, minerales no metálicos, etc., siendo las más importantes el sector de alimentos, bebidas y tabacos con el 32.4% del total de la industria manufacturera y el sector de maquinaria y equipo (automotriz e incluso aeronáutica) con el 36.2%. Esta industria manufacturera generó un promedio de 9,710 empleos de junio a julio de 2007, con una tasa de crecimiento en cuanto a la generación de empleos en el mismo período de 8.52%, posicionándose en el 3er lugar nacional en generación de empleos de esta industria⁸¹.

Las industrias que se establecen en el Estado, en su mayoría transnacionales de diversos orígenes tales como norteamericano, canadiense, español, alemán, coreano, sueco, inglés, japonés, francés y otros, son en su mayoría empresas productoras con una amplia capacidad exportadora. Sobresalen actividades tales como: productos metálicos y autopartes, químicos, caucho y plástico, eléctricos y electrónicos, minerales, textiles y prendas de vestir, etc.

Una característica de estas industrias que se establecen en el Estado es que cuentan con una plataforma tecnológica de última generación que incluyen procesos automatizados, importaciones de componentes preensamblados, etc. La mayoría de ellas con altos estándares de calidad en sus procesos y servicios cuentan con certificaciones ISO en sus diversas especialidades.

Internacionalmente hablando, son empresas de un alto nivel competitivo en las que un requisito indispensable es el contar con una alta rentabilidad en su operación. Sin embargo, por otro lado, son empresas sujetas a cualquier fluctuación económica de este mundo globalizado y por ello son empresas que

⁸⁰ *Ibid.* p. 5.

⁸¹ *Ibid.* p. 6.

van a la vanguardia en cuanto a políticas de flexibilidad, ya sea numérica, salarial y funcional.

Además, son empresas que vienen acompañadas por su propia plantilla de altos directivos y de técnicos especializados, quienes tienen a su cargo la administración y la operación de las empresas.

Así, aun cuando toda esta infraestructura industrial asegura una oferta de empleo para la zona, ésta es mayoritariamente a nivel operativo y, quizá, no requiere una preparación académica-profesional importante por parte de los trabajadores. La oferta de puestos administrativos y de mandos medios es considerablemente baja.

En el aspecto salarial, Querétaro se encuentra dentro de la Zona C respecto al salario mínimo, caracterizándola como una zona de muy bajos salarios aun cuando el estado se considera que tiene un costo de vida alto. Sin embargo, dado que el tipo de empresas que se establecen en la zona son de muy alto nivel competitivo mundial, la disparidad de sueldos entre personal operativo y directivo (especialmente de aquéllos que son extranjeros) es sumamente grande.

Ya en el plano laboral, de acuerdo a los Indicadores Estratégicos de Ocupación y Empleo publicados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2006), en el segundo trimestre de 2006 el Estado de Querétaro existía una población total de 1,625,000 habitantes, de los cuales se estima que la Población Económicamente Activa era de 652,000 personas, de ellas 630,000 estaban ocupadas y 22,000 desocupadas (tasa de desempleo 3.3%).

De la población ocupada, el 7.6% laboran en actividades del sector primario, un 34.5% al secundario y un 57.9% al terciario.

Ahora bien, el universo de 630,000 personas ocupadas, puede dividirse de la siguiente manera: 421,000 asalariados, 20,000 con percepciones no

salariales, 26,500 empleadores, 124,000 trabajadores por su cuenta y 38,500 trabajadores no remunerados.

Clasificando a las 441,000 personas que reciben ingresos, 248,000 tienen un contrato escrito, 57,000 de ellos temporales y 189,000 por tiempo indefinido, mientras que 193,000 no cuentan con un contrato escrito o algún otro especificado.

Dentro de este marco cuantitativo, el trabajo mediante contratos bajo modelos de outsourcing tiende a incrementarse y se va haciendo cada vez más común en las empresas, sin importar el sector económico al que pertenezcan. Además, actualmente son más las empresas que prestan el servicio de personal por outsourcing, ya sea dentro del marco legal o con las informalidades mencionadas en capítulos anteriores.

Así, el trabajador de hoy en día debe tener muy en cuenta que al buscar empleo, la alternativa de contratarse por outsourcing está más cerca que nunca.

9.2 Población y muestra.

9.2.1 Población.

La población a investigar serán los trabajadores, hombres y mujeres, que estén contratados bajo esquemas de outsourcing en el área de Querétaro, concretamente en la sucursal Bernardo Quintana de la empresa Outhelping (ésta fue la única empresa en la zona que accedió a que se encuestaran a sus trabajadores), que atiende a sus clientes de los parques industriales Bernardo Quintana, FINSA, El Marqués y El Tepeyac. El tamaño de la población es de 1,500 personas. Los trabajadores pueden ser de cualquier puesto, nivel jerárquico, escolaridad, estado civil, sin límite de edad y que hayan sido o no contratados bajo esquemas tradicionales anteriormente.

9.2.2 Muestra.

Debido al tamaño de población que puede ser muy grande y muy dispersa, se eligió realizar un muestreo no probabilística, de acuerdo al tipo accidental o “por conveniencia”, según lo define Paul C. Cozby (2004)⁸². Este tipo de muestreo aun cuando no asegura una distribución normal de las características de la población estudiada, sí da una idea clara de las variables que intervienen en el fenómeno.

El tamaño de muestra se definió en 130 sujetos voluntarios, ya que de acuerdo a Hernández Sampieri⁸³ se considerará que aquél debe ser de más de 100 sujetos para lograr una distribución lo más aproximada a la normalidad.

Los criterios de inclusión de los participantes fueron: trabajadores que deseen participar, hombres y mujeres, que estén reclutados bajo esquemas de outsourcing en el área y con las características descritas en el apartado anterior.

Los criterios de exclusión fueron aquellos trabajadores contratados bajo esquemas de outsourcing que no deseen participar.

9.3 Tipo de investigación.

La investigación fue cualitativa / cuantitativa, no experimental, transversal, exploratoria, descriptiva e inductiva.

9.4 Variables.

Las variables que se trabajaron en este estudio son las siguientes:

⁸² p. 147.

⁸³ *Op cit.* p. 326.

a) Variable dependiente: “Implicaciones en la salud mental”, a través de las variables moduladoras satisfacción laboral, condiciones y exigencias en el trabajo, clima laboral, calidad de vida, desarrollo profesional y desempleo.

Variable	Definición	Tipo	Escala de Medición
Satisfacción laboral.	Es el estado emocional positivo o agradable, estrictamente personal, que resulta del trabajo o de las experiencias laborales. ⁸⁴	Numérica	Intervalo
Condiciones y exigencias del trabajo.	<i>Condiciones:</i> características del medio físico y de los procesos de trabajo. <i>Exigencias:</i> aquello que el trabajo demanda del trabajador (fuerza física, mental, habilidades y conocimientos).	Numérica	Intervalo
Clima laboral.	Cualidad relativamente perdurable del ambiente interno de una organización que experimentan sus miembros, influye en su comportamiento y se describe en términos de los valores de un conjunto específico de características de la organización. Tiene 8 dimensiones: autonomía, apoyo, cohesión, confianza, reconocimiento, equidad, presión e innovación. ⁸⁵	Numérica	Intervalo
Calidad de vida.	Calidad de las condiciones de vida de una persona junto a la satisfacción que ésta experimenta ponderadas por la escala de valores, aspiraciones y expectativas personales. ⁸⁶	Numérica	Intervalo
Desarrollo	Educación, institucionalizada o	Numérica	Intervalo

⁸⁴ Muchinsky (1994) p. 332.

⁸⁵ Furnham (2004) p. 603.

⁸⁶ Palacios *et al* (2003).

profesional.	no, tendiente a ampliar, desarrollar y perfeccionar al hombre para su crecimiento profesional en determinada carrera en la organización o para que sea más eficiente y productivo en su cargo. ⁸⁷		
Desempleo.	Situación de una persona que carece de un empleo remunerado y estable, siempre y cuando esta ausencia vaya acompañada de una conciencia de falta de trabajo, en pugna con el deseo de obtenerlo y la capacidad de ejercerlo. ⁸⁸	Numérica	Intervalo

Cuadro
9.1. Variables dependientes.

b) Variable independiente: “Contratación por outsourcing”.

Variable	Definición	Tipo	Escala de Medición
Contratación por outsourcing.	Condición de la persona encuestada acerca de si su contrato actual es mediante un prestador de servicios de outsourcing.	Categórica	Nominal

Cuadro
9.2. Variable independiente.

c) Variables intervinientes: edad, género, estado civil, número de hijos, grado de escolaridad, puesto, tipo de contratación actual y situación laboral al momento de trabajar bajo contrato de outsourcing.

⁸⁷ Chiavenato (2000). p. 556.

⁸⁸ Alonso (1997). p. 54.

Variable	Definición	Tipo	Escala de Medición
Edad.	Tiempo en años en que la persona ha vivido contados desde que nació.	Numérica	Continua
Género.	Sexo con el que una persona nace y es registrado.	Categórica	Nominal
Estado civil.	Condición legalmente reconocida de la persona en relación con su pareja.	Categórica	Nominal
Hijos.	Situación de que la persona en cuestión tenga o no hijos.	Categórica	Nominal
Grado de Escolaridad.	Nivel máximo de estudios de la persona encuestada.	Categórica	Nominal
Tipo de contratación actual.	Relación laboral que tiene la persona encuestada en su centro de trabajo.	Categórica	Nominal
Situación laboral al trabajar por outsourcing.	Condición de la persona encuestada respecto al número de contrataciones anteriores.	Categórica	Nominal
Puesto.	Tipo de trabajo y nivel jerárquico que desempeña la persona encuestada.	Categórica	Nominal

Cuadro
9.3. Variables intervinientes o demográficas.

9.5 Preguntas de investigación.

Las preguntas que esta investigación planteó son:

¿Existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo del género?

¿Existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su estado civil?

¿Existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de si tienen hijos o no?

¿Existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad?

¿Existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su situación laboral?

¿Existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su puesto?

¿Existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no?

¿Existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo de la grado de escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no?

¿Existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del grado de escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing?

¿Existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género?

¿Existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil?

¿Existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no?

¿Existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad?

¿Existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral?

¿Existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto?

¿Existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género?

¿Existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil?

¿Existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no?

¿Existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad?

¿Existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral?

¿Existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto?

¿Existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género?

¿Existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil?

¿Existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no?

¿Existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad?

¿Existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral?

¿Existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto?

9.6 Hipótesis de trabajo.

Considerando las 6 variables moduladoras, las hipótesis de trabajo fueron las siguientes:

Satisfacción laboral:

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo del género.

$$SL_{MA} = SL_{FE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo del género.

$$SL_{MA} \neq SL_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$SL_{SO} = SL_{CA} = SL_{DI} = SL_{VI} = SL_{UL}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$SL_{SO} \neq SL_{CA} \neq SL_{DI} \neq SL_{VI} \neq SL_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de si tienen hijos o no.

$$SL_{SI} = SL_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de si tienen hijos o no

$$SL_{SI} \neq SL_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$SL_{BA} = SL_{CO} = SL_{TR} = SL_{LI} = SL_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$SL_{BA} \neq SL_{CO} \neq SL_{TR} \neq SL_{LI} \neq SL_{PS}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su situación laboral actual.

$$SL_{PR} = SL_{PE} = SL_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su situación laboral actual.

$$SL_{PR} \neq SL_{PE} \neq SL_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$SL_{IN} = SL_{TO} = SL_{AD} = SL_{DR}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$SL_{IN} \neq SL_{TO} \neq SL_{AD} \neq SL_{DR}$$

Condiciones y exigencias del trabajo:

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{MA} = CE_{FE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{MA} \neq CE_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{SO} = CE_{CA} = CE_{DI} = CE_{VI} = CE_{UL}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{SO} \neq CE_{CA} \neq CE_{DI} \neq CE_{VI} \neq CE_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no.

$$CE_{SI} = CE_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no.

$$CE_{SI} \neq CE_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del grado de escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing.

$$CE_{BA} = CE_{CO} = CE_{TR} = CE_{LI} = CE_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del grado de escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing.

$$CE_{BA} \neq CE_{CO} \neq CE_{TR} \neq CE_{LI} \neq CE_{PS}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{PR} = CE_{PE} = CE_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{PR} \neq CE_{PE} \neq CE_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{IN} = CE_{TO} = CE_{AD} = CE_{DR}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{IN} \neq CE_{TO} \neq CE_{AD} \neq CE_{DR}$$

Clima laboral:

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{MA} = CL_{FE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{MA} \neq CL_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{SO} = CL_{CA} = CL_{DI} = CL_{VI} = CL_{UL}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{SO} \neq CL_{CA} \neq CL_{DI} \neq CL_{VI} \neq CL_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no.

$$CL_{SI} = CL_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no.

$$CL_{SI} \neq CL_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del grado de escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing.

$$CL_{BA} = CL_{CO} = CL_{TR} = CL_{LI} = CL_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del grado de escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing.

$$CL_{BA} \neq CL_{CO} \neq CL_{TR} \neq CL_{LI} \neq CL_{PS}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{PR} = CL_{PE} = CL_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{PR} \neq CL_{PE} \neq CL_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{IN} = CL_{TO} = CL_{AD} = CL_{DR}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{IN} \neq CL_{TO} \neq CL_{AD} \neq CL_{DR}$$

Calidad de vida:

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$CV_{MA} = CV_{FE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$CV_{MA} \neq CV_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$CV_{SO} = CV_{CA} = CV_{DI} = CV_{VI} = CV_{UL}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$CV_{SO} \neq CV_{CA} \neq CV_{DI} \neq CV_{VI} \neq CV_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$CV_{SI} = CV_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$CV_{SI} \neq CV_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$CV_{BA} = CV_{CO} = CV_{TR} = CV_{LI} = CV_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$CV_{BA} \neq CV_{CO} \neq CV_{TR} \neq CV_{LI} \neq CV_{PS}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$CV_{PR} = CV_{PE} = CV_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$CV_{PR} \neq CV_{PE} \neq CV_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$CV_{IN} = CV_{TO} = CV_{AD} = CV_{DR}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$CV_{IN} \neq CV_{TO} \neq CV_{AD} \neq CV_{DR}$$

Desarrollo profesional:

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$DP_{MA} = DP_{FE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$DP_{MA} \neq DP_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$DP_{SO} = DP_{CA} = DP_{DI} = DP_{VI} = DP_{UL}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$DP_{SO} \neq DP_{CA} \neq DP_{DI} \neq DP_{VI} \neq DP_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$DP_{SI} = DP_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$DP_{SI} \neq DP_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$DP_{BA} = DP_{CO} = DP_{TR} = DP_{LI} = DP_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$DP_{BA} \neq DP_{CO} \neq DP_{TR} \neq DP_{LI} \neq DP_{PS}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$DP_{PR} = DP_{PE} = DP_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$DP_{PR} \neq DP_{PE} \neq DP_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$DP_{IN} = DP_{TO} = DP_{AD} = DP_{DR}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$DP_{IN} \neq DP_{TO} \neq DP_{AD} \neq DP_{DR}$$

Empleo / desempleo:

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$EM_{MA} = EM_{FE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$EM_{MA} \neq EM_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$EM_{SO} = EM_{CA} = EM_{DI} = EM_{VI} = EM_{UL}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$EM_{SO} \neq EM_{CA} \neq EM_{DI} \neq EM_{VI} \neq EM_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$EM_{SI} = EM_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$EM_{SI} \neq EM_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$EM_{BA} = EM_{CO} = EM_{TR} = EM_{LI} = EM_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su grado de escolaridad.

$$EM_{BA} \neq EM_{CO} \neq EM_{TR} \neq EM_{LI} \neq EM_{PS}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$EM_{PR} = EM_{PE} = EM_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$EM_{PR} \neq EM_{PE} \neq EM_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$EM_{IN} = EM_{TO} = EM_{AD} = EM_{DR}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$EM_{IN} \neq EM_{TO} \neq EM_{AD} \neq EM_{DR}$$

9.7 Instrumento.

La obtención de datos se hizo por medio de 2 métodos:

- Entrevista abierta: aplicada a ejecutivos, empleadores y reclutadores de las empresas prestadores de servicios de outsourcing, así como a los jefes

inmediatos y supervisores de personas contratadas por medio de outsourcing pertenecientes a las empresas empleadoras.

- Cuestionario: se elaborará un cuestionario *ex profeso* para aplicarlo a los sujetos de la muestra.

Una descripción detallada de cada uno de los componentes es el siguiente.

9.7.1 Entrevista abierta.

Se realizaron entrevistas a 2 categorías de ejecutivos, uno el ejecutivo de la empresa prestadora de servicios de outsourcing y, el otro, el ejecutivo que contrata por medio de outsourcing al personal a su cargo.

En el caso de esta investigación, se entrevistó por un lado a la gerente de operaciones de una empresa prestadora de servicios de outsourcing ubicada en la Ciudad de México y que actualmente tiene operaciones en la zona de Querétaro y, por otro, al director de logística de una empresa del sector automotriz ubicada en la zona de Querétaro.

Las preguntas que se les hicieron a los ejecutivos mencionados fueron las siguientes:

Entrevista a un ejecutivo de una empresa prestadora de servicios outsourcing.	Entrevista a un ejecutivo de una empresa que contrata servicios de outsourcing.
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo define Usted la situación laboral actual en la zona de Querétaro? 2. ¿Cómo define Usted la prestación de servicios por outsourcing? 3. ¿Qué ventajas ofrece para sus clientes el contratar personal por 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cómo define Usted la situación laboral actual en la zona de Querétaro? 2. ¿Cómo define Usted la contratación de personal por outsourcing? 3. ¿Qué ventajas ofrece para Usted y su empresa el contratar personal por

<p>outsourcing?</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Existe algún perfil (puesto, escolaridad, edad, etc.) en especial que sus clientes soliciten? 5. ¿Qué concepto tienen los trabajadores contratados con Ustedes acerca del outsourcing? 6. ¿Qué inquietudes muestran los trabajadores contratados por Ustedes acerca de este tipo de contratación? 7. ¿Considera Usted que sus trabajadores se integran moral, profesional y socialmente en la empresa en la cual están asignados? 8. ¿Qué respaldo como patrones le dan a sus trabajadores asignados con sus clientes? 9. ¿Qué motivación tiene un trabajador contratado por Ustedes? 10. Desde su punto de vista ¿cómo se logra una carrera o un desarrollo profesional al trabajar por outsourcing? 	<p>outsourcing?</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. ¿Existe algún perfil (puesto, escolaridad, edad, etc.) en especial que Usted prefiera contratar por outsourcing? 5. ¿Qué concepto tienen los trabajadores contratados por outsourcing acerca de este tipo de contratación? 6. ¿Qué inquietudes muestran los trabajadores contratados por outsourcing acerca de este tipo de contratación? 7. ¿Considera Usted que sus trabajadores se integran moral, profesional y socialmente en su empresa? 8. Usted cómo empresa ¿integra al personal por outsourcing con el resto de su personal de planta? 9. ¿El personal por outsourcing tiene los mismos derechos y obligaciones que el personal de planta? 10. ¿Qué respaldo como usuarios del servicio les dan a sus trabajadores contratados por outsourcing? 11. ¿Qué motivación tiene un trabajador contratado por outsourcing? 12. Desde su punto de vista ¿cómo se logra una carrera o un desarrollo profesional al trabajar por outsourcing?
---	--

Cuadro
9.4. Preguntas formuladas en las entrevistas.

9.7.2 Cuestionario.

El cuestionario que se utilizó para recabar la información necesaria en esta investigación ha sido desarrollado *ex profeso*. Antes de iniciar la construcción del cuestionario, se decidió que el método más apropiado para recabar la información requerida sería un cuestionario de opinión y actitudes bajo el *Método de Rangos Sumarizados de Likert*.

Un aspecto muy importante de la escala de Likert es que presupone que todas las afirmaciones miden la actitud hacia un único concepto subyacente.

Para la construcción de un cuestionario con escala de Likert, los criterios base son los indicados en el texto de Abraham Nadelsticher (1983)⁸⁹. Inicialmente se estableció que la escala sería de 5 alternativas:

- Definitivamente Sí
- Probablemente Sí.
- Indiferente.
- Probablemente NO.
- Definitivamente NO.

El proceso de construcción del instrumento en cuestión se llevó cabo de la siguiente manera:

Durante la primera fase se llevó a cabo una tormenta de ideas, basándose en los conceptos del marco teórico, de cuáles podrían ser los aspectos relevantes para una persona contratada bajo esquemas de outsourcing. A cada uno de estos aspectos se les dio formato de pregunta.

Durante la segunda fase, las preguntas obtenidas se clasificaron en temas cardinales, los cuales fueron los siguientes:

⁸⁹ pp 19-27.

- Datos generales, 8 preguntas.
- Satisfacción laboral: 10 preguntas.
- Condiciones y exigencias del trabajo: 8 preguntas.
- Clima laboral: 4 preguntas.
- Relación con jefes y compañeros de trabajo: 2 preguntas.
- Relación familiar y social: 2 preguntas.
- Efectos en la calidad de vida: 16 preguntas.
- Capacitación: 4 preguntas.
- Desarrollo profesional: 2 preguntas.
- Desempleo: 8 preguntas.

Ya que las actitudes constan de tres elementos, a saber, cognitivo, afectivo y conductual, durante la tercera fase, a cada uno de los 56 reactivos se les asoció con dichos componentes.

Durante la cuarta fase, siguiendo el criterio de Nadelsticher, cada una de estas preguntas se redactó a manera de afirmación, haciendo una mezcla de afirmaciones positivas y de afirmaciones negativas. Al final, se obtuvieron 8 preguntas de datos generales, 23 afirmaciones negativas y 33 afirmaciones positivas. Como lo indica Hernández Sampieri, se cuidó que las afirmaciones no tuvieran más de 20 palabras.⁹⁰

Durante la quinta fase, las 56 afirmaciones se ordenaron de manera aleatoria para que no existiera un orden clasificatorio y que el sujeto encuestado no hiciera interpretaciones que pudieran sesgar sus respuestas.

⁹⁰ *Op cit.* p 368.

Una vez conformado el cuestionario que se muestra en el Anexo 9.4, se llevó a cabo la fase de piloteo y su posterior análisis. (Ver apartado 9.8).

Como resultado del piloteo, se observaron los siguientes aspectos del instrumento:

- Los sujetos encuestados presentaron confusión en la escala de opiniones escogida sobre todo con aquéllas definidas como “Definitivamente NO” y “Probablemente NO”.
- Los sujetos encuestados presentaron dificultad en contestar las afirmaciones negativas, concretamente en aquéllas en las que aparece la palabra “no”, aunándose la confusión descrita en el punto anterior.
- Los sujetos encuestados presentaron confusión al indicar en las preguntas si el trabajo de outsourcing es el actual o alguno pasado.

Una vez identificados los puntos anteriores, se resolvió modificar el Instrumento con las siguientes acciones:

- En las instrucciones se hace énfasis en que deben ser contestadas la totalidad de las preguntas.
- La escala de medición se cambia a:
 - () Estoy totalmente de acuerdo.
 - () Estoy de acuerdo.
 - () Indiferente.
 - () Estoy en desacuerdo.
 - () Estoy totalmente en desacuerdo.
- En la pregunta 5 inciso a), se considera la escolaridad básica ya sea terminada o trunca.

- En la pregunta 6 se especifica que el tipo de contrato a indicar es el que actualmente tiene el sujeto encuestado, adicionando la categoría de “desempleado”. Esta pregunta deja de tener variabilidad ya que la población a encuestar la forman “personas contratadas actualmente bajo el esquema de outsourcing”.
- En la pregunta 7 se especifica que la situación laboral a indicar es aquella que el sujeto encuestado tiene al trabajar por outsourcing.
- En la pregunta 8 se adiciona la categoría de “intendencia”.
- Se eliminan definitivamente las afirmaciones 9, 13, 17, 19, 21, 26, 27, 29, 32, 35, 36, 41, 43, 48, 49, 53, 56, 58, 60, 62 y 64.
- Dada la importancia (cualitativamente hablando) de las afirmaciones 11, 14, 24, 28, 39, 46, 57, 61 y 63 y aun cuando en el piloteo presentaron valores “t”⁹¹ inferiores a 1.75, se decidió realizar cambios en la redacción de las mismas y/o en la escala para conservarlas en el cuestionario definitivo.
- Los cambios en la redacción de las afirmaciones conservan la dirección de la afirmación (positiva o negativa), excepto la afirmación número 57 que cambió de negativa a positiva.

Así, el instrumento definitivo quedó conformado por 43 reactivos, 8 de ellos de tipo demográfico, 22 afirmaciones positivas y 13 afirmaciones negativas.

- Se hizo un replanteamiento de las variables moduladoras, integrando “Relación con jefes y compañeros” a “Clima laboral”; “Relación familiar y social” a “Calidad de vida” y “Capacitación” a “Desarrollo profesional”.

⁹¹ Para una definición de valor “t”, ver apartado 9.8 Piloteo, inciso c).

Como resultado de lo anterior, el cuestionario que se aplicó en la muestra definitiva (ver Anexo 9.3) constó de los siguientes reactivos:

- Datos generales, 8 reactivos.
- Afirmaciones positivas, 22 reactivos: 11, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 20, 22, 23, 25, 26, 27, 29, 30, 31, 32, 34, 35, 39, 40, 41.
- Afirmaciones negativas, 13 reactivos: 9, 10, 12, 19, 21, 24, 28, 33, 36, 37, 28, 42, 43.
- Elemento cognitivo, 18 reactivos: 10, 11, 12, 16, 19, 20, 22, 26, 28, 29, 30, 32, 33, 36, 37, 38, 39, 40.
- Elemento afectivo, 15 reactivos: 9, 13, 14, 15, 18, 21, 24, 25, 27, 31, 34, 35, 41, 42, 43.
- Elemento conductual, 2 reactivos: 17, 23.
- Satisfacción laboral, 10 reactivos: 10, 11, 14, 24, 28, 29, 31, 34, 36, 42.
- Condiciones y exigencias del trabajo, 5 reactivos: 16, 20, 30, 37, 38.
- Clima laboral: 4 reactivos, 32, 35, 41, 43.
- Efectos en la calidad de vida, 6 reactivos: 9, 18, 21, 23, 27, 40.
- Desarrollo profesional, 5 reactivos: 12, 15, 19, 22, 26.
- Desempleo, 5 reactivos: 13, 17, 25, 33, 39.

9.8 Piloteo.

El piloteo se hizo mediante la aplicación del cuestionario mostrado en el Anexo 9.4 a una muestra con las mismas características descritas en el apartado 9.2, pero no necesariamente contratadas por la empresa Outhelping.

Como ya se mencionó en el apartado anterior, el instrumento consiste en un cuestionario de opinión que se evaluó mediante el *Método de Rangos Sumarizados de Likert*.

De acuerdo a Nadelsticher⁹² se consideró que para analizar una fase de piloteo, la aplicación de cuestionarios debe ser al menos a cincuenta sujetos. Bajo este criterio, se aplicó el cuestionario a un total de cincuenta y cuatro sujetos que cumplieron con los criterios de inclusión y cuya procedencia fue:

- 15 sujetos de la empresa MAN, trabajadores y ex trabajadores contratados por alguna empresa de outsourcing así como practicantes.
- 20 sujetos contratados por la empresa OUTHELPING.
- 12 sujetos contratados por la empresa MANPOWER.
- 7 sujetos asignados a la empresa BANCOMER.

Previo a la aplicación de cuestionarios, las empresas que estuvieron de acuerdo en su aplicación recibieron una explicación general acerca del contenido e intención de la investigación. El personal que apoyó para la aplicación de los cuestionarios también recibió una explicación concreta del propio cuestionario con el fin de auxiliar y dirigir a los sujetos encuestados. Las empresas que decidieron participar aplicaron los cuestionarios a sus trabajadores que cumplieron con el criterio de inclusión.

Asimismo se les pidió a los encuestados que hicieran comentarios acerca del cuestionario, mismos que fueron enfocados hacia el tipo de preguntas, especialmente a las afirmaciones negativas.

Respecto al tiempo que las personas tomaron para resolver el cuestionario en esta fase de piloteo, en general puede decirse que de los

⁹² *Op cit.* p. 21.

cincuenta y cuatro cuestionarios, se reporta un promedio de 17 minutos para llenar el cuestionario.

Una vez teniendo los cuestionarios resueltos, éstos se numeraron para dar un orden secuencial en la captura y así poder localizarlos en cualquier momento.

Cabe mencionar que dos cuestionarios debieron eliminarse ya que las personas no contestaron las preguntas 54 a 64, por lo que el total real de cuestionarios a analizar es de cincuenta y dos.

Siguiendo con el procedimiento definido por Nadelsticher, los datos obtenidos se capturaron en una hoja de cálculo dando un valor numérico de acuerdo al tipo de afirmación en cuestión:

Escala de Opinión	Afirmaciones positivas	Afirmaciones negativas
Definitivamente SÍ.	5	1
Probablemente SÍ.	4	2
Indiferente.	3	3
Probablemente NO	2	4
Definitivamente NO.	1	5

Cuadro
9.5. Valores numéricos a de acuerdo a las escalas de opinión de Likert.

Una vez valorizados cada uno de los cuestionarios y obteniendo el puntaje total de los mismos, el proceso para analizar las afirmaciones es el siguiente:

- a) Se ordenan de mayor a menor.

- b) Se elige el 25% de los cuestionarios que tienen el puntaje mayor y el 25% del menor y se colocan en una tabla por separado, obteniéndose 2 grupos (o muestras): con 13 sujetos encuestados cada uno.
- c) Se obtiene el valor de “t” de Student de cada uno de los reactivos. Para ello, se calculó de 2 maneras: uno, por medio de la fórmula indicada en el texto de Nadelsticher⁹³ y otro por medio del programa SPSS, obteniéndose en ambos los mismos resultados.

Aquí cabe mencionar el por qué se utilizó la distribución “t” de Student.

De acuerdo a Levine y Rubin (1996),⁹⁴ la distribución (de probabilidades) “t” de Student se utiliza cuando el tamaño de la muestra a analizar es menor de 30 y la desviación estándar de la población no se conoce.

En este caso particular, se tienen 2 muestras cuyo tamaño es de 13 sujetos cada una (n_1 y n_2) y con una desviación estándar de la población desconocida. Por lo tanto, la prueba a realizar consistirá en una “prueba de diferencia de medias”, utilizando la distribución “t” de Student.

De la misma manera, Cozby (2004)⁹⁵ establece que la también denominada prueba “t” se utiliza principalmente para examinar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa.

Ahora bien, Nadelsticher⁹⁶ establece como valor límite inferior de “t” el de 1.75 para aceptar el reactivo. En este caso, considerando 24 grados de libertad ($n_1 + n_2 - 2$)⁹⁷ y una prueba de dos extremos (o colas)⁹⁸, un valor

⁹³ *Op cit.* p. 24.

⁹⁴ p. 388.

⁹⁵ p. 263.

⁹⁶ *Op cit* p. 25.

⁹⁷ Levine y Rubin, *Op cit.* p. 479.

⁹⁸ La prueba de dos extremos o colas implica únicamente diferencia significativa entre los 2 grupos, sin especificar cuál grupo tiene un valor mayor o menor (Cozby, *Op cit.* p. 267).

de “t” igual a 1.75 significa que el nivel de significancia⁹⁹ está entre 0.05 y 0.10¹⁰⁰. Ambos valores muy satisfactorios.

- d) Aquellos reactivos que presenten un valor de “t” igual o mayor a 1.75, se aceptan para la elaboración del cuestionario final. Las afirmaciones que arrojaron un valor “t” mayor a 1.75 fueron las siguientes: 10, 12, 15, 16, 18, 20, 22, 23, 25, 30, 31,33, 34, 37, 38, 40, 42, 44, 45, 47, 50, 51, 52, 54, 55, 56, 58 y 59.
- e) Las preguntas 1 a 8 se conservaron ya que se trata de variables intervinientes que proporcionan los datos demográficos de la muestra encuestada.

9.9 Recopilación de datos y procesamiento.

Una vez teniendo la versión final del cuestionario de acuerdo a lo analizado en la fase de piloteo, los cuestionarios se aplicaron de igual manera que lo descrito en la fase de piloteo. Para esto, el apoyo de la empresa Outhelping resultó determinante ya que la población a estudiar son sujetos contratados por ésta.

Se entregaron un total de 150 cuestionarios para aplicar en sus trabajadores de acuerdo a las características descritas en el apartado 9.2. De los cuestionarios entregados, únicamente se devolvieron resueltos la cantidad de 144.

Durante la aplicación de los cuestionarios, se tienen los siguientes puntos a considerar:

- Fue necesario eliminar la cantidad de 14 cuestionarios por estar incompletos en sus respuestas, por lo que los cuestionarios correctamente

⁹⁹ Se define *nivel de significancia* a la probabilidad de cometer un error Tipo I, esto es, la probabilidad de rechazar una hipótesis nula cuando ésta sea cierta (Levine, 1996, p. 428).

¹⁰⁰ Ver tabla de valores “t” en Nadelsticher , *Op cit.* p. 116.

resueltos son 130. debido a lo anterior, se obtiene una tasa de respuesta del 86.7%.

- En los cuestionarios que se eliminaron mencionados en el punto anterior, cabe señalar que 10 de ellos mostraron faltantes en la sección I de datos generales. Algunos de estos, las respuestas en blanco eran las correspondientes a Género y Puesto. En los otros casos, la totalidad de la sección I quedó sin respuesta.

Esto podría sugerir cierto miedo o desconfianza del sujeto al contestar el cuestionario, ya que estos datos podrían ubicarlo relativamente fácil.

Los restante 4 cuestionarios eliminados, muestran alrededor de 10 afirmaciones de la sección II sin contestar.

- Los cuestionarios se fueron numerando y capturando respecto al orden en que se fueron devueltas por la empresa Outhelping, sin revolverlos. Observando la tabla de datos, pueden distinguirse pequeños grupos de sujetos que tienen exactamente las mismas respuestas, lo que podría sugerir que los sujetos responden el cuestionario en grupos.
- Problemática especial ha sido el ubicar sujetos a encuestar que tengan un nivel jerárquico gerencial o directivo. Ya que la sucursal de Outhelping con quien se está trabajando no tiene personal de estas características, se recurrió a otras poblaciones con el fin de tener una fuente de información, pero la respuesta no fue satisfactoria.

Una empresa prestadora de servicios de outsourcing localizada en la Ciudad de México, a la cual se recurrió para buscar personal con estas características, mostró su negativa a la aplicación del cuestionario ya que consideró que las preguntas del mismo ocasionarían que el personal a su cargo mostrara algunas inquietudes acerca de las condiciones de trabajo

contratadas, aun cuando sus beneficios económicos pudieran ser muy elevados. Situaciones como capacitación, seguridad en el empleo, serían sus principales preocupaciones.

La misma empresa Outhelping solicitó el apoyo de su oficina matriz en la zona centro de la misma ciudad de Querétaro. Desafortunadamente, no se obtuvo una respuesta positiva.

9.10 Tratamiento de datos.

Los datos obtenidos en los 130 cuestionarios resueltos se capturaron en una base de datos en el programa Excel de la misma manera que lo descrito en la fase de piloteo para su posterior análisis, tanto en el propio Excel como en SPSS.

9.11 Análisis de datos.

La base de datos mencionada en el apartado anterior, se analizó en dos partes: la primera dentro del mismo programa Excel y la segunda consistió en la obtención de la Estadística Descriptiva como la Inferencial mediante el programa SPSS.

De acuerdo al número de variables involucradas en cada paso, se realizaron los 3 tipos de análisis, esto es: *univariado, bivariado y multivariado de datos*.

En la primera fase, dentro del mismo programa Excel se determinó la *confiabilidad interna* del instrumento mediante el coeficiente ALPHA de Crombach, que, de acuerdo a Nadelsticher¹⁰¹, es quizá el coeficiente de confiabilidad más

¹⁰¹ *Op cit.* p. 63.

utilizado por los investigadores. El uso del coeficiente ALPHA de Crombach requiere que el instrumento utilizado cumpla dos requisitos (Wikipedia, 2008)¹⁰²:

- a) Estar formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global (esto es, las puntuaciones se suman y dan un total que es el que se interpreta).
- b) Todos los ítems miden la característica deseada en la misma dirección (positiva o negativa).

El cuestionario utilizado en esta investigación, por ser tipo Likert, cumple con ambos requisitos.

En esta investigación, el coeficiente ALPHA de Crombach se calculó de acuerdo al mismo autor Nadelsticher¹⁰³ y cuyo valor fue de 0.842, considerándose bastante satisfactorio.

Para la segunda fase, la base de datos se cargó dentro del programa SPSS y se realizaron los siguientes análisis:

➤ *Análisis univariado de datos.*

Consiste en las *estadísticas descriptivas y tablas de distribución de frecuencias*, con las cuales se logra conocer, resumir, organizar y describir las características generales de la muestra estudiada, tanto de cada una de las variables demográficas, los reactivos del cuestionario, así como de las variables moduladoras en sí mismas. Se realizaron las siguientes operaciones:

- Medidas de tendencia central (media, moda y mediana) y de dispersión (desviación estándar) de la variable “edad”.

¹⁰² p. 1.

¹⁰³ *Op cit.* p. 63.

- Gráficas de distribución de frecuencia de las variables “género”, “estado civil”, “hijos”, “grado de escolaridad”, “situación laboral” y “puesto”.
 - Tablas de distribución de frecuencia de los 35 reactivos o ítems. Esto permite conocer la cantidad de sujetos que reciben cada puntaje posible de cada uno de los ítems.
 - Medidas de tendencia central (media, moda y mediana) y de dispersión (desviación estándar) de las 6 variables moduladoras.
 - Frecuencias (máximo, mínimo y cuartiles) de las 6 variables moduladoras.
- *Análisis bivariado de datos.*
- Tabla de medias de las 6 variables moduladoras respecto a cada una de las categorías de las 7 variables intervinientes (se excluye “Edad”).
 - Análisis de Varianza, ANOVA, de las 6 variables moduladoras más los 3 elementos de la actitud, frente a las 7 variables intervinientes (se excluye “Tipo de Contrato Actual” ya que la categoría es única para toda la muestra). Por medio de la prueba F, se determina si existen diferencias significativas de las variables moduladoras y los elementos de la actitud respecto a las variables demográficas, que a su vez, tienen 2 ó más categorías. Esta prueba requiere que las variables independientes sean nominales o categóricas y la variable dependiente sea de intervalo.
- *Análisis multivariado de datos.*
- Tabla de Correlaciones de Pearson de las 6 variables moduladoras, más los 3 elementos de la actitud con el fin de describir la fuerza con las que se relacionan las variables.

V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

10. LOS RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez aplicados los instrumentos mencionados en el capítulo anterior, los resultados obtenidos fueron los siguientes.

10.1 Entrevistas.

Como se mencionó en el capítulo 9, se realizaron entrevistas a 2 categorías de ejecutivos, el ejecutivo de la empresa prestadora de servicios de outsourcing, así como el ejecutivo que contrata por medio de outsourcing al personal a su cargo.

10.1.1 El ejecutivo que ofrece el servicio.

Desde el punto de vista del entrevistado quien ofrece el servicio, los puntos principales a considerar en este modelo de contratación son los siguientes:

- La zona de Querétaro es un punto estratégico en el centro del país y que actualmente cuenta con grandes inversiones en infraestructura por lo que se considera una zona de alto nivel económico.
- El servicio de outsourcing es una modalidad que las empresas están adoptando para satisfacer sus necesidades de personal, con objetivos puntuales como: evitar rotación de personal, evitar trámites legales/laborales, cubrir vacantes temporales, tener una extensión del departamento de recursos humanos.
- Las ventajas que ofrece este servicio son:
 - Disminuir la rotación de personal;

- Realizar una buena selección de personal permanente;
 - Cubrir vacantes temporales;
 - Evitar problemas legales/laborales;
 - Reducir costos ya que no se pagan gastos por carga social, tampoco se paga el reparto de utilidades y no se incurre en pagos por liquidaciones;
 - Reclutamiento rápido por la cartera de candidatos con la que la propia empresa prestadora del servicio ya cuenta.
 - Contratación de empleados extranjeros ya que el servicio de outsourcing incluye todos sus trámites migratorios;
 - La administración de los beneficios otorgados al personal.
- La empresa prestadora del servicio se adapta a cada perfil de personal que le solicitan.
 - Algunos de los candidatos que se contratan mediante este modelo piensan que el outsourcing es una tendencia global, una carta de presentación a nuevas oportunidades de empleo fijo, una oportunidad inmediata para cubrir la necesidad de empleo. sin embargo, en niveles operativos, existe una falta de identidad de la persona respecto a su empleo.
 - Las inquietudes que muestran las personas contratadas bajo este modelo son principalmente que no están contratados por la empresa productiva, por lo que para ellos no existe el reparto de utilidades. También manifiestan su inquietud de permanecer en la empresa y el temor que representa la terminación de su contrato de trabajo.
 - Respecto a la integración del personal a la empresa en la cual laboran, por lo general este tipo de empleados no lo consiguen, sin embargo, buenos

resultados en cuanto a integración dependerán de las condiciones de cada empresa en particular.

- En cuanto al respaldo que la empresa prestadora del servicio ofrece a sus contratados, éste puede lograrse por medio de la búsqueda de un contrato por tiempo indeterminado, el tipo de prestaciones y beneficios que se pactan con el cliente (vales de despensa, fondo de ahorro, ayuda al transporte, seguros de vida y de gastos médicos, vacaciones, aguinaldo, etc.). El objetivo es buscar un equilibrio entre el trabajador, el cliente y la empresa de outsourcing.
- Los motivantes que un empleado bajo este contrato busca está relacionado con ingresos superiores, su asignación a empresas reconocidas y el trato personal.
- Respecto a la carrera y al desarrollo personal de un empleado, éstos son independientes al tipo de contratación. Ambos más bien dependen del desempeño individual. Los empleados dan un plus y tienen que desempeñarse mejor que los empleados directos del cliente. Tiene dos metas: cumplir con los objetivos del puesto y de la empresa a la cual fueron asignados y, a través de un desempeño sobresaliente, ser contratados directamente por el cliente. El nivel de experiencia que se adquiere profesionalmente en una empresa formal es independiente de las condiciones de contratación.

10.1.2 El ejecutivo que contrata el servicio.

Desde el punto de vista del entrevistado quien contrata el servicio, los puntos principales a considerar en este modelo de contratación son los siguientes:

- La situación laboral actual se caracteriza por un exceso en la oferta de mano de obra, principalmente en mandos medios y bajos. Los operarios especializados sí están escasos.
- El outsourcing es una alternativa para cubrir puestos de trabajo sin aumentar la nómina propia de la empresa, es decir, sin aumentar la propia carga administrativa y recibiendo el mismo servicio que si el personal estuviera contratado por la empresa.
- La ventaja del outsourcing consiste en poder responder en forma inmediata a las fluctuaciones en la demanda de los bienes y servicios que produce la empresa, sin una carga demasiado onerosa por despidos o nuevas contrataciones.
- En cuanto al perfil de empleado requerido, es básicamente de acuerdo a los requerimientos de personal que se deban cubrir a corto plazo, los cuales abarcan desde operarios hasta jefes de departamento, cuando dicho puesto no está autorizado.
- El concepto de los trabajadores acerca del outsourcing tiende a ser negativa en la mayoría de los casos ya que siempre prefieren pertenecer directamente a la empresa aun cuando, caso particular de esta empresa, existen algunos pequeños beneficios (pavo de Navidad, seguro de vida por \$100,000.00) que el prestador de servicios de outsourcing proporciona a sus empleados y que la empresa contratante no lo hace ni siquiera con sus empleados de planta.
- Las inquietudes de los empleados suelen ser casi en cada vencimiento trimestral/semestral ya que preguntan si hay o no la oportunidad o posibilidad de pasar a formar parte de la empresa. Ante la respuesta negativa, algunos optan por buscar nuevos horizontes.

- La integración de los empleados por outsourcing se da pero en forma limitada ya que manifiestan que no se sienten completamente como parte de la empresa por esta misma situación de incertidumbre.
- En el caso particular de esta empresa contratante, se busca integrar al personal por outsourcing al tener el mismo comedor, los mismos días de vacaciones, el mismo horario.
- El personal por outsourcing tiene los mismos derechos y obligaciones en la operación diaria que un empleado de planta.
- La motivación básica de estos empleados consiste en tener la oportunidad de llegar a formar parte del personal base de la empresa.
- En cuanto al desarrollo profesional de estos empleados se requiere de la combinación de dos factores simultáneamente: que el empleado por Outsourcing tenga un desempeño sobresaliente dentro de su campo de acción y que la empresa tenga la necesidad de contar con sus servicios en forma permanente.

10.2 Los resultados estadísticos.

10.2.1 Análisis univariado de datos.

Los resultados de este análisis consisten en las estadísticas y tablas de distribución de frecuencias que describen las características generales de la muestra estudiada, considerando una sola variable.

- *La descripción de la muestra.*

De igual manera, como se mencionó anteriormente, el tamaño de la muestra fue de 130 sujetos, de los cuales:

- *Edad*. El rango de edad de los sujetos fue de entre 16 y 50 años, siendo la edad promedio de 23.99 años, la Moda de 21 y la Mediana justo de 23 años.

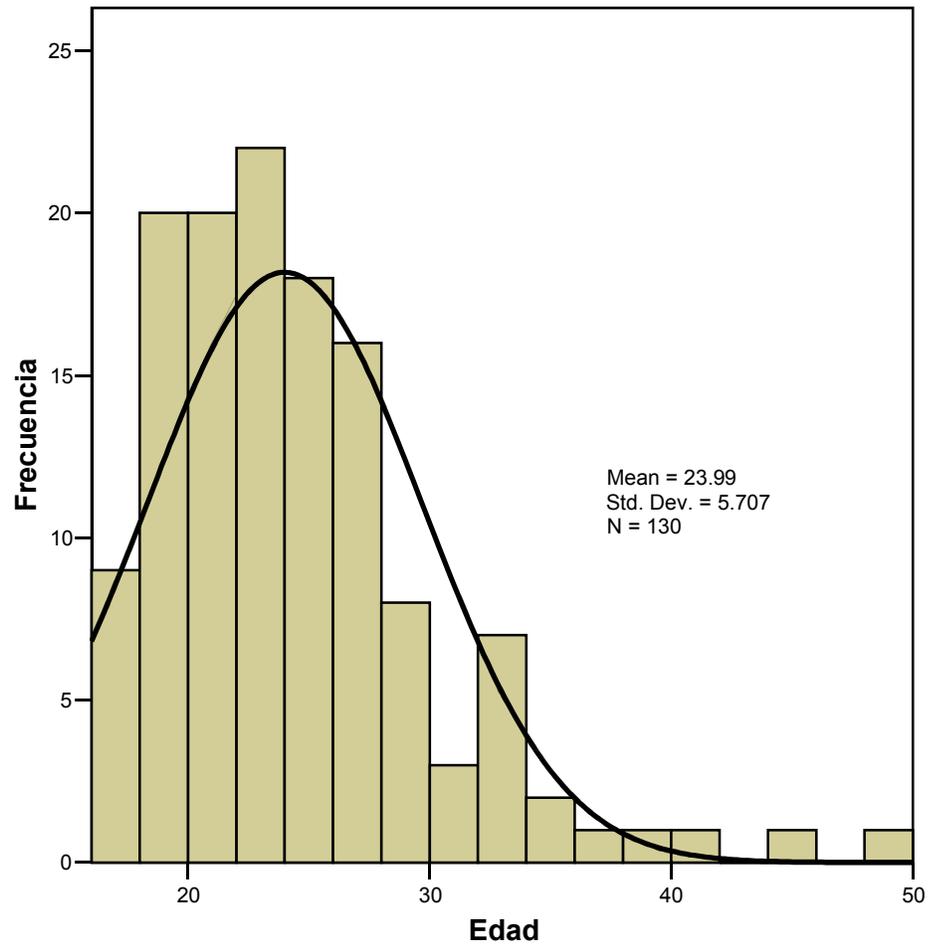


Figura 10.1. Distribución de la muestra de acuerdo a la Edad, con curva de distribución Normal.

- **Género:** de los 130 sujetos encuestados, 68 de ellos (52.3%) son de sexo masculino y 62 (47.7%) de sexo femenino.

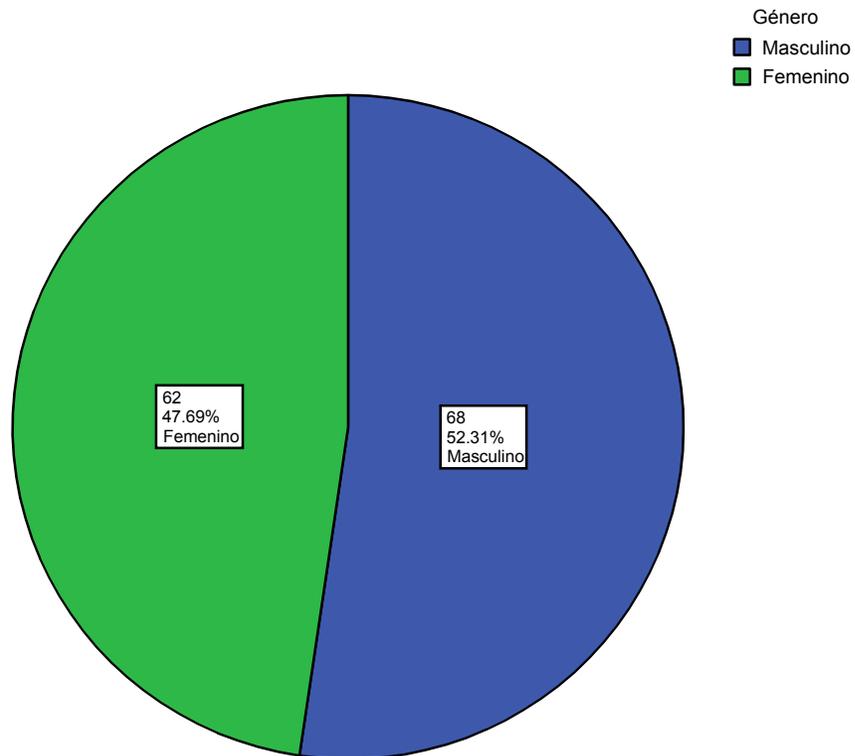


Figura
10.2. Distribución de la muestra de acuerdo al Género.

- *Estado civil:* de los 130 sujetos encuestados, 72 (55.4%) son solteros, 42 (32.3%) son casados, 1 (0.8%) divorciado y 15 (11.5%) están en unión libre.

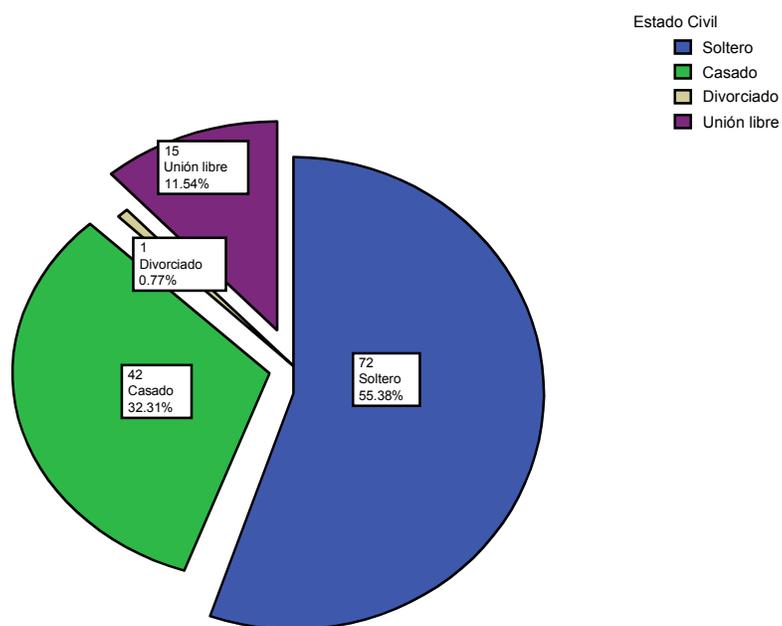


Figura
10.3. Distribución de la muestra de acuerdo al Estado Civil.

- *Hijos:* 54 (41.5%) de ellos tienen hijos y 76 (58.5%) no los tienen.

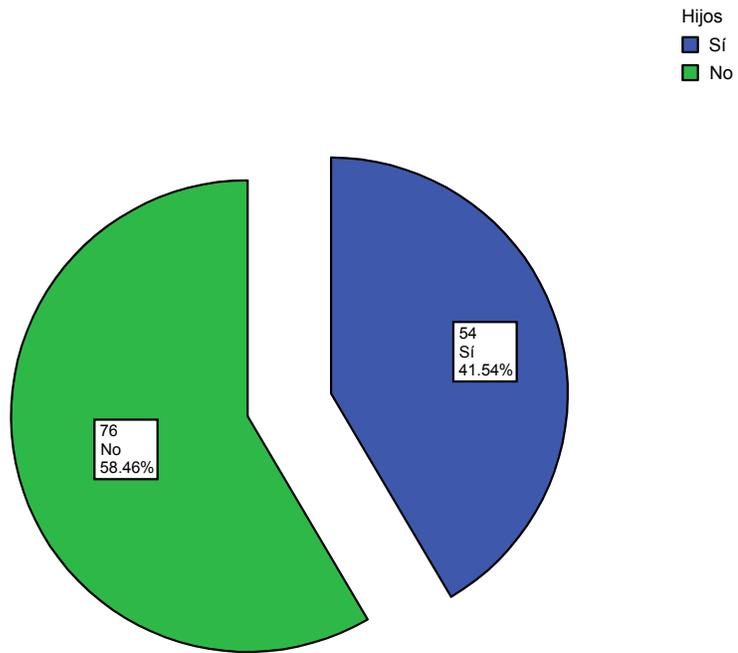


Figura
10.4 Distribución de la muestra de acuerdo a "hijos".

- *Grado de escolaridad:* 89 (68.5%) tienen educación básica (trunca, incluso), 22 (16.9%) tienen estudios técnicos / comerciales y 19 (14.6%) tienen una licenciatura.

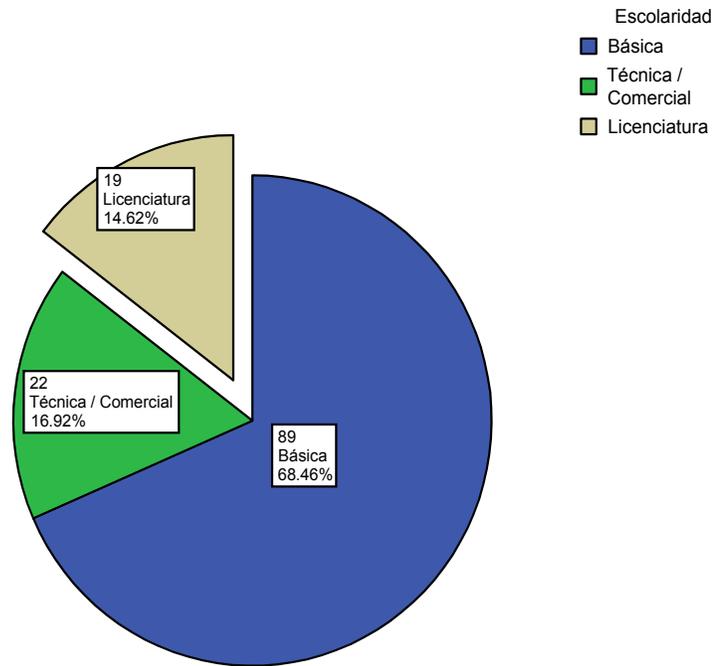


Figura
10.5. Distribución de la muestra de acuerdo al Grado de Escolaridad.

Otra estadística interesante es la composición del *grado de escolaridad* de la muestra respecto al *Género*: de los 89 sujetos con educación básica, 49 son hombres y 40 mujeres; de los 22 sujetos con educación técnico/comercial, 13 son hombres y 9 mujeres; de los 19 sujetos con estudios de licenciatura, 6 son hombres y 13 mujeres.

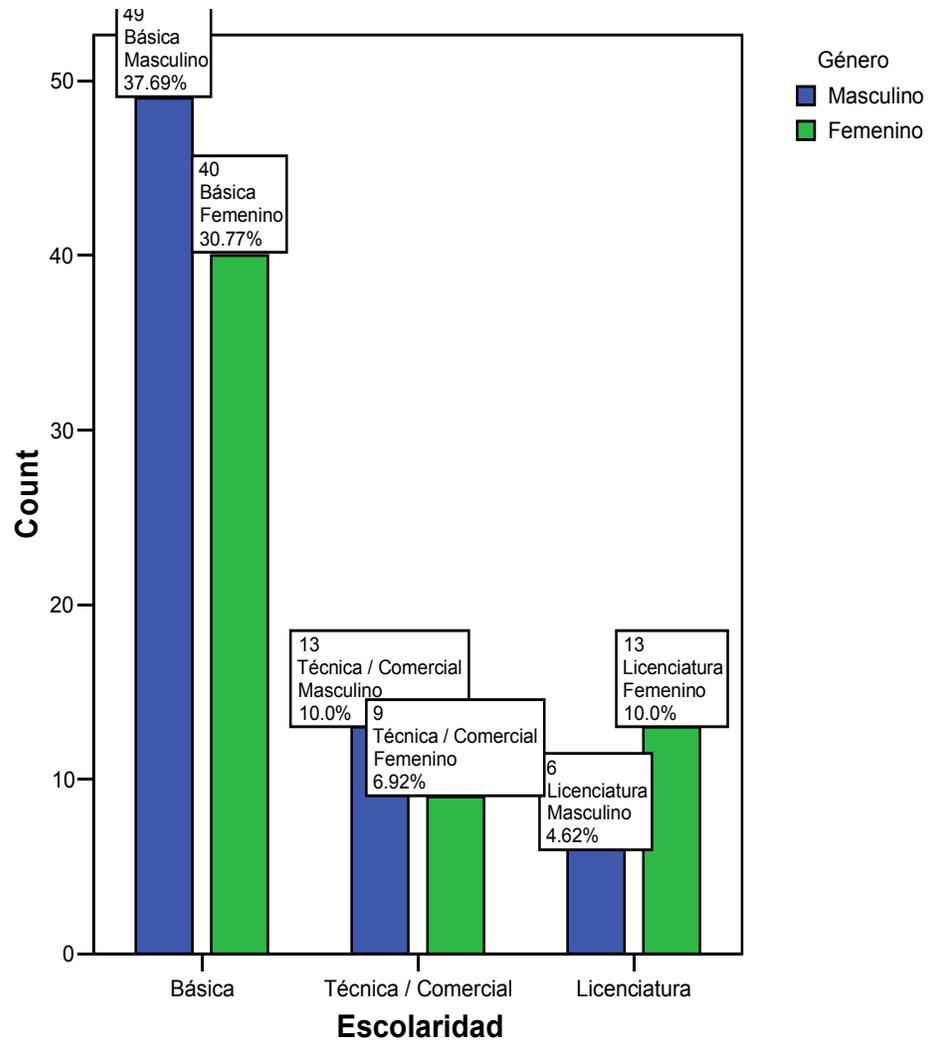


Figura 10.6. Distribución del Grado de Escolaridad respecto al Género.

- *Tipo de contrato actual*: por ser requisito establecido para la muestra, el 100% de los sujetos están actualmente bajo contrato de Outsourcing.

- *Situación laboral:* se conforma de 61 sujetos (46.9%) en su primer empleo y 69 (53.1%) en recontractación.

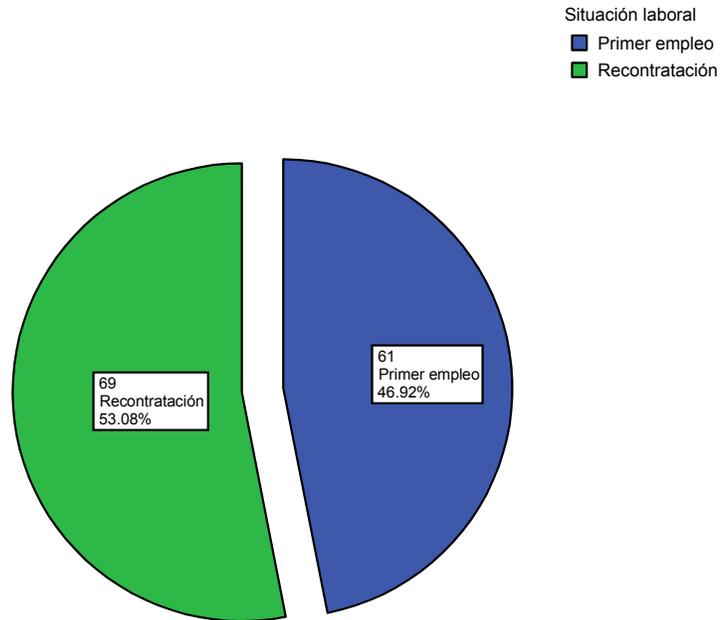


Figura
10.7. Distribución de la muestra de acuerdo a la Situación Laboral.

- *Puesto*. Los puestos de trabajo de los sujetos reportan que 2 (1.5%) son de intendencia, 109 (83.8%) son técnico/operativos y 19 (14.6%) son administrativos.

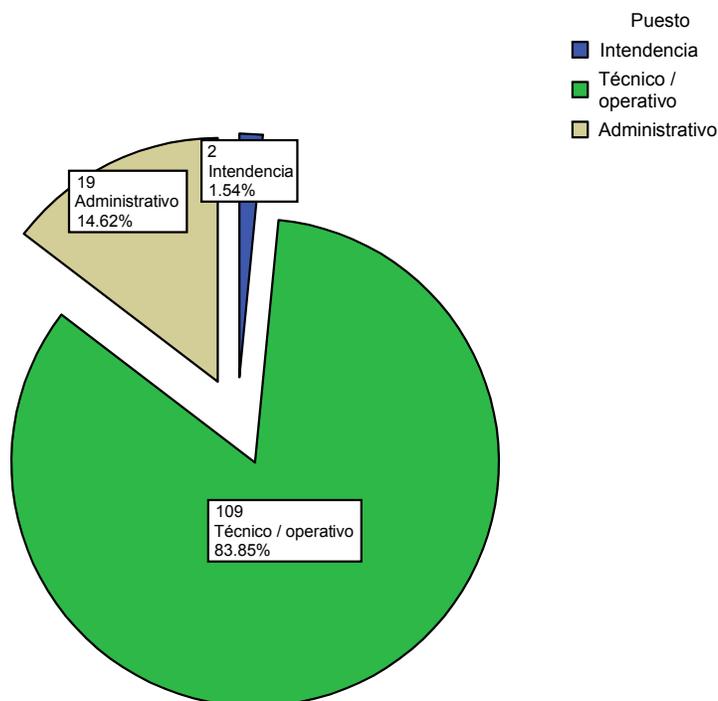


Figura
10.8. Distribución de muestra de acuerdo al Puesto.

En cuanto a la composición de los *Puestos* de trabajo de la muestra respecto al *Género* se tiene: de los 2 sujetos de intendencia, 1 es hombre y 1 es mujer; de los 109 sujetos técnico/operativos, 61 son hombres y 48 mujeres; de los 19 sujetos administrativos, 6 son hombres y 13 mujeres.

En cuanto a la composición de los *Puestos* de trabajo de la muestra respecto al *Grado de Escolaridad* se tiene: de los 2 sujetos de intendencia, ambos tiene educación básica; de los 109 sujetos técnico/operativos, 87 tiene educación básica y 22 tiene educación técnico/comercial; de los 19 administrativos, todos ellos tienen estudios de licenciatura.

➤ *La opinión acerca del outsourcing obtenida en la muestra.*

Como se mencionó en el apartado 9.11, se hicieron las tablas de frecuencia de los 35 ítems que forman el cuestionario, cuyos resultados muestran la siguiente opinión de los sujetos encuestados, considerando el porcentaje más significativo respecto a la escala, siendo ésta “de acuerdo” (agrupando las columnas primera y segunda del cuestionario), “indiferente” y “en desacuerdo” (agrupando las columnas cuarta y quinta del cuestionario).

Ítem	Opinión de los sujetos encuestados
9	El 38.4% está en desacuerdo de que el trabajador por outsourcing tiene problemas con su pareja e hijos, mientras que el 36.2% es indiferente.
10	El 53.1% está en desacuerdo de que el trabajador por outsourcing se desempeña sin comprometerse con el trabajo, mientras que el 24% es indiferente.
11	El 48.4% considera que la empresa que ofrece servicios de outsourcing sí respalda a sus trabajadores asignados a las diversas empresas, mientras que el 24.6% lo considera indiferente.
12	El 50% opina que el trabajador por outsourcing recibe capacitación al integrarse al puesto, mientras que el 40% opina lo contrario.
13	El 45.3% opina que el trabajador toma positivamente los cambios en las empresas sin sentirse amenazado, mientras que el 40.8% opina lo contrario.
14	El 56.1% opina que el empleo por outsourcing motiva al trabajador a realizar el trabajo diario, mientras que el 26.2% opina lo contrario.

15	El 55.3% opina que el trabajador por outsourcing es tomado en cuenta en los planes de capacitación de la empresa, mientras que el 29.3% opina lo contrario.
16	El 78.4% opina que el trabajador por outsourcing es informado acerca de sus funciones en el trabajo, mientras que el 11.5% opina lo contrario.
17	El 71.5% opina que el trabajo ayuda a organizar el tiempo de una persona, mientras que el 18.5% es indiferente.
18	El 50% opina que el trabajador por outsourcing está conforme con su calidad de vida, mientras que el 33.8% opina lo contrario.
19	El 49.2% opina que el trabajador por outsourcing tiene escasas o nulas oportunidades de ascenso en su trabajo, mientras que el 34.6% opina lo contrario.
20	El 79.2% opina que el trabajador por outsourcing sabe quién es su jefe inmediato, mientras que el 13.8% opina lo contrario.
21	El 36.9% opina que el trabajador por outsourcing sufre de ansiedad, depresión, irritabilidad o agresividad, mientras que el 41.6% opina lo contrario.
22	El 80.8% opina que el trabajador por outsourcing aprende nuevas habilidades y conocimientos en su trabajo, mientras que el 11.5% es indiferente.
23	El 33.9% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing consume medicamentos, mientras que el 36.2% opina lo contrario y el 30% es indiferente.
24	El 25.4% opina que el trabajador por outsourcing siente apatía e indiferencia hacia su trabajo, mientras que el 53.8% opina lo contrario.
25	El 66.2% opina que el trabajo hace que uno se sienta importante, mientras que el 20.8% es indiferente.
26	El 83.8% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing considera importante mantenerse actualizado en conocimientos, mientras que el 8.5% es indiferente.
27	El 38.5% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing no tiene problemas digestivos, mientras que el 36.2% es indiferente.
28	El 65.4% está de acuerdo en que un trabajador por outsourcing tiene un sueldo inferior al de un empleado con el mismo puesto pero contrato de planta, mientras que 20.8% opina lo contrario.

29	El 81.5% está de acuerdo en que el trabajo realizado por un trabajador por outsourcing es importante para la empresa en la cual está asignado, mientras que un 10.8% es indiferente.
30	El 84.6% está de acuerdo en que al trabajador por outsourcing le importa saber quién es el patrón de su centro de trabajo, mientras que el 8.5% es indiferente.
31	El 79.3% está de acuerdo en que un empleo da satisfacción a un trabajador, mientras que el 16.2% es indiferente.
32	El 60.8% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing está incluido en los eventos que organiza la empresa, mientras que el 23.8% opina lo contrario.
33	El 66.1% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing puede perder el empleo en cualquier momento, mientras que el 20% es indiferente.
34	El 47.7% no está de acuerdo en que es satisfactorio el sueldo que un trabajador por outsourcing recibe, mientras que el 31.6% opina lo contrario.
35	El 74.6% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing es tratado de manera humana y cordial, mientras que el 21.5% opina lo contrario.
36	El 56.2% está de acuerdo en que el empleo por outsourcing se caracteriza por la falta de reconocimiento de la antigüedad en el puesto, mientras que el 22.3% es indiferente.
37	El 43.9% no está de acuerdo en que un trabajador por outsourcing ignora la duración de su contrato, mientras que el 36.9% opina lo contrario.
38	El 44.2% no está de acuerdo en que un trabajador por outsourcing carece de las herramientas básicas y de seguridad para realizar su trabajo, mientras que el 30.7% opina lo contrario.
39	El 40.7% está de acuerdo en que el trabajo por outsourcing es estable, mientras que el 38.5% opina lo contrario.
40	El 63.1% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing puede hacer planes a futuro, mientras que el 21.5% opina lo contrario.
41	El 78.4% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing lleva buena relación con su jefe inmediato, mientras que el 12.3% es indiferente.
42	El 53% está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing siente apatía hacia la empresa en donde está asignado, mientras que el 29.2% opina lo

	contrario.
43	El 47.7% no está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing lleva mala relación con sus compañeros de trabajo, mientras que el 31.6% opina lo contrario.

Cuadro
10.1. Resultados generales de acuerdo al cuestionario de opinión.

➤ *La descripción de las variables moduladoras.*

El puntaje de las variables moduladoras se obtuvo sumando los diferentes valores de la Escala Likert obtenidos en cada una de los ítems y agrupándolos de acuerdo a lo mencionado en el apartado 9.7.2, considerándolos datos numéricos (de intervalo) y no simplemente categóricos (ordinales). Así, las estadísticas descriptivas obtenidas de dichas variables son las siguientes:

		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Tamaño de muestra		130	130	130	130	130	130
Media		31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45
Mediana		32.00	18.00	14.00	19.00	17.00	16.00
Desviación estándar		5.008	3.014	3.081	3.745	3.172	2.768
Mínimo		18	12	7	9	7	9
Máximo		50	25	20	30	25	23
Percentiles	25	30.00	16.00	12.00	16.75	15.00	13.00
	50	32.00	18.00	14.00	19.00	17.00	16.00
	75	34.25	20.00	16.00	21.00	19.00	17.00

Cuadro
10.2. Estadísticas descriptivas de las 6 variables moduladoras.

10.2.2 Análisis bivariado de datos.

En este apartado se muestran los resultados al combinar las 6 variables moduladoras con respecto a las variables demográficas.

➤ *La media de las variables respecto a las variables demográficas.*

Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional Desempleo * Género

Género		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Masculino	Media	32.41	18.41	14.79	19.40	17.16	15.60
Femenino	Media	31.34	17.76	13.60	18.85	17.08	15.29
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional Desempleo * Estado Civil

Estado Civil		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Soltero	Media	31.78	18.22	14.54	19.29	17.42	15.61
Casado	Media	32.19	17.74	13.95	19.10	16.43	15.14
Divorciado	Media	33.00	18.00	15.00	18.00	18.00	15.00
Unión libre	Media	31.60	18.53	13.40	18.60	17.60	15.60
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional Desempleo * Hijos

Hijos		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Sí	Media	32.48	17.96	13.93	19.17	16.89	15.48
No	Media	31.49	18.20	14.43	19.12	17.29	15.43
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional Desempleo * Escolaridad

Escolaridad		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Básica	Media	32.40	18.06	14.30	19.57	17.19	15.79
Técnica / Comercial	Media	32.77	18.82	14.18	20.50	18.95	15.77
Licenciatura	Media	28.53	17.47	13.89	15.53	14.68	13.53
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

**Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional
Desempleo * Contrato actual**

Contrato actual		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Contrato Outsourcing	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

**Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional
Desempleo * Situación laboral**

Situación laboral		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Primer empleo	Media	33.05	19.07	15.11	19.87	18.38	15.90
Recontratación	Media	30.88	17.25	13.43	18.49	16.01	15.06
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

**Satisfacción Condiciones y Exig. Clima laboral Calidad de vida Desarrollo Profesional
Desempleo * Puesto**

Puesto		Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
Intendencia	Media	34.00	16.50	15.00	21.50	18.50	16.00
Técnico / operativo	Media	32.45	18.24	14.27	19.72	17.52	15.78
Administrativo	Media	28.53	17.47	13.89	15.53	14.68	13.53
Total	Media	31.90	18.10	14.22	19.14	17.12	15.45

Cuadro

10.3. Media de las 6 variables moduladoras de acuerdo a las variables demográficas.

➤ *La diferencia de medias entre las variables moduladoras –ANOVA–.*

Del análisis de diferencia de medias realizado por la prueba ANOVA, los resultados más significativos fueron los siguientes:

Constructo / componente	Variable demográfica	F	Nivel de significancia α^{104}
Satisfacción	Escolaridad	5.448	0.005
	Situación laboral	6.300	0.013
	Puesto	5.502	0.005

¹⁰⁴ Ver definición de *nivel de significancia* en el apartado 9.9.

Condiciones y exigencias	Situación laboral	12.884	0.000
Clima laboral	Género	5.052	0.026
	Situación laboral	10.332	0.002
Calidad de vida	Escolaridad	12.898	0.000
	Situación laboral	4.489	0.036
	Puesto	12.445	0.000
Desarrollo Profesional	Escolaridad	10.702	0.000
	Situación laboral	20.703	0.000
	Puesto	7.324	0.001
Desempleo	Escolaridad	5.798	0.004
	Situación laboral	3.056	0.083
	Puesto	5.805	0.004
C. Cognitivo	Escolaridad	12.428	0.000
	Situación laboral	15.112	0.000
	Puesto	11.484	0.000
C. Afectivo	Escolaridad	3.328	0.039
	Situación laboral	11.844	0.001

Cuadro
10.4. Valores de F más significativos.

10.2.3 Análisis multivariado de datos.

Con las puntuaciones de cada una de las variables moduladoras más los 3 componentes, se tiene la siguiente tabla de correlaciones:

		E. Cognitivo	E. Afectivo	E. Conductual	Satisfacción	Condiciones y Exig.	Clima laboral	Calidad de vida	Desarrollo Profesional	Desempleo
A. Cognitiva	Coef	1	0.725	0.282	0.773	0.742	0.674	0.661	0.804	0.484
	.Pearson		0.000	0.001	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Signif.									
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
A. Afectiva	Coef	0.725	1	0.304	0.804	0.493	0.824	0.733	0.615	0.624
	.Pearson			0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	Signif.	0.000								

	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
A. Conductual	Coef. Pearson	0.282	0.304	1	0.183	0.161	0.220	0.513	0.312	0.474
	Signif.	0.001	0.000		0.037	0.067	0.012	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Satisfacción	Coef. Pearson	0.773	0.804	0.183	1	0.439	0.634	0.523	0.488	0.483
	Signif.	0.000	0.000	0.037		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Condiciones y Exig.	Coef. Pearson	0.742	0.493	0.161	0.439	1	0.569	0.350	0.555	0.116
	Signif.	0.000	0.000	0.067	0.000		0.000	0.000	0.000	0.188
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Clima laboral	Coef. Pearson	0.674	0.824	0.220	0.634	0.569	1	0.519	0.519	0.346
	Signif.	0.000	0.000	0.012	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Calidad de vida	Coef. Pearson	0.661	0.733	0.513	0.523	0.350	0.519	1	0.553	0.492
	Signif.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Desarrollo Profesional	Coef. Pearson	0.804	0.615	0.312	0.488	0.555	0.519	0.553	1	0.406
	Signif.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130
Desempleo	Coef. Pearson	0.484	0.624	0.474	0.483	0.116	0.346	0.492	0.406	1
	Signif.	0.000	0.000	0.000	0.000	0.188	0.000	0.000	0.000	
	N	130	130	130	130	130	130	130	130	130

Cuadro
10.5. Tabla de correlaciones.

Todos estos valores son significativos cuando el nivel de significancia es de 0.05 o menor. Así, las correlaciones que no son significativas son “Condiciones y Exigencias” – “Elemento Conductual” y “Desempleo” – “Condiciones y Exigencias”.

10.3 La interpretación de los datos.

Para contextualizar el fenómeno previo a la interpretación de los datos obtenidos estadísticamente, es importante considerar ciertas características que conforman la muestra:

- Aun cuando el rango de edad de los sujetos encuestados varía entre 16 y 50 años, la muestra tiene un promedio de edad sumamente joven, lo que hace reflexionar que ciertos reactivos no les son familiares, especialmente los relacionados con salud y calidad de vida.
- La muestra posee un balance entre hombres y mujeres (52.3% y 47.7% respectivamente), por lo que es interesante observar si existen diferencias significativas entre las variables moduladoras con respecto a ambos géneros.
- Relacionado con la “edad”, el “estado civil” predominante en la muestra es “soltero” (55.4%), asimismo, casi la misma proporción de solteros, son sujetos que no tienen hijos (41.5%). Por lo anterior, cabe la posibilidad de que los sujetos pueden tener conceptos distintos respecto al compromiso que sienten hacia su trabajo y sus familias.
- Se observa una similitud en el “grado de escolaridad” (68.5% con educación básica, 16.9% con estudios técnico/comerciales y 14.6% con licenciatura) y el “puesto” (1.5% intendencia, 83.8% técnico/operativos y 14.6% administrativos) en la muestra. Por un lado la educación básica y los puestos operativos predominan en la misma proporción, mientras que el grado de licenciatura y los puestos administrativos coinciden en número.

Por sí misma, la distribución de puestos obtenida en esta muestra da una idea de cómo se compone la demanda laboral de la industria hoy en día.

- La “situación laboral” está balanceada, prácticamente la mitad están en su primer empleo (46.9%) y la otra mitad en recontractación (53.1%). De la misma manera, el número de sujetos en primer empleo (61 sujetos) coincide con la mediana de la edad, en donde 65 sujetos tienen 23 años o menos.

Al combinar los resultados obtenidos tanto por el cuestionario de opinión como por ambas entrevistas, los puntos a considerar son los siguientes para cada una de las variables moduladoras.

10.3.1 La satisfacción en el trabajo.

En términos generales, la mayoría de los sujetos encuestados muestran que ellos, como trabajadores, sienten un compromiso hacia lo que hacen sin mostrar indiferencia hacia labores. Se sienten motivados ya que reconocen que su trabajo es importante para la empresa y, por lo tanto, el trabajo en sí mismo les da satisfacción.

Sin embargo, el desacuerdo se manifiesta en los beneficios que se obtienen por el tipo de contratación. El trabajador por outsourcing percibe que los sueldos no son similares a los de aquellas personas que realizan las mismas funciones pero con modelos de contratación diferentes. El reconocimiento que necesita el individuo por el trabajo que realiza tampoco se percibe ya que el trabajador por outsourcing sólo cumple con un servicio.

Ante esta falta de reconocimiento, el trabajador por outsourcing muestra apatía hacia la empresa y no hacia su trabajo.

Las cosas cambian y los motivantes también. Permanece constante la búsqueda de mayores ingresos y trabajar para empresas reconocidas. Sin embargo, la mayoría de estos trabajadores suman como parte de su motivación, el cambiar esa situación de incertidumbre e integrarse a la empresa de una manera permanente.

Es importante señalar que esta percepción de los trabajadores contratados por outsourcing no es una constante para todos en general. Se encontró que existen diferencias estadísticamente significativas respecto a la

satisfacción en el trabajo de acuerdo al grado de escolaridad, la situación laboral y el puesto de los sujetos encuestados.

En este último punto, es digno de mencionar que los promedios en el puntaje de satisfacción más bajos los obtuvieron aquellos sujetos con estudios de licenciatura (28.53) y que, como se explicó anteriormente, corresponden a los puestos administrativos (28.53). Las expectativas laborales seguramente influyen en esta porción de la población.

Respecto a la situación laboral, los sujetos en su primer empleo muestran un promedio en el puntaje de satisfacción mayor (33.05) que aquéllos que están por recontrataciones (30.88).

Al igual que en el punto anterior, las expectativas laborales van cambiando a través de tiempo, aun cuando en este estudio no se identificó una diferencia respecto a al edad, pero no hay que olvidar que la muestra estudiada es muy joven.

Así, las hipótesis que se aceptan son:

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo del género.

$$SL_{MA} = SL_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$SL_{SO} = SL_{CA} = SL_{DI} = SL_{VI} = SL_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de si tienen hijos o no.

$$SL_{SI} = SL_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su escolaridad.

$$SL_{BA} \neq SL_{CO} \neq SL_{TR} \neq SL_{LI} \neq SL_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su situación laboral actual.

$$SL_{PR} \neq SL_{PE} \neq SL_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores contratados por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$SL_{IN} \neq SL_{TO} \neq SL_{AD} \neq SL_{DR}$$

10.3.2 Las condiciones y exigencias del trabajo.

Las condiciones y exigencias de un trabajo dependen del tipo de trabajo y de la organización, por lo que no se encuentran diferencias significativas entre las distintas categorías en que se divide la muestra, excepto en la relativa a la situación laboral de los sujetos (19.07 para sujetos en primer empleo y 17.25 para sujetos en recontractación).

En términos generales, los sujetos manifestaron estar informados acerca de las funciones que realizan en su trabajo, conocen quiénes son sus supervisores, cuentan con las herramientas básicas y, aparentemente, sí saben acerca de la duración de sus contratos.

Por lo tanto, las hipótesis que se aceptan son:

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{MA} = CE_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{SO} = CE_{CA} = CE_{DI} = CE_{VI} = CE_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no.

$$CE_{SI} = CE_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo de la escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing.

$$CE_{BA} = CE_{CO} = CE_{TR} = CE_{LI} = CE_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{PR} \neq CE_{PE} \neq CE_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en las condiciones y exigencias del trabajo dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing.

$$CE_{IN} = CE_{TO} = CE_{AD} = CE_{DR}$$

10.3.3 El clima laboral.

En lo que respecta a este tema, los sujetos encuestados manifestaron en su mayoría ser tratados de manera cordial y humana, se sienten incluidos en los eventos que la empresa organiza para sus trabajadores y sienten tener una muy buena relación con tanto con los superiores como con sus compañeros de trabajo.

Sin embargo, la integración de las personas a las empresas estará limitada por la incertidumbre que viven los trabajadores por el hecho de no pertenecer a la empresa.

Dentro de este punto, la opinión acerca del clima laboral muestra una diferencia significativa respecto al género y a la situación laboral del sujeto encuestado. Por un lado, quienes mostraron puntajes menores en este punto fueron las mujeres (13.60 contra 14.79 en hombres) y aquéllos cuya situación laboral es de recontractación (15.11 para aquéllos en primer empleo contra 13.43 para quienes están en recontractación).

Por lo tanto, las hipótesis que se aceptan son:

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del género del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{MA} \neq CL_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del estado civil del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{SO} = CL_{CA} = CL_{DI} = CL_{VI} = CL_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo si los trabajadores contratados por outsourcing tienen hijos o no.

$$CL_{SI} = CL_{NO}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo de la escolaridad de los trabajadores contratados por outsourcing.

$$CL_{BA} = CL_{CO} = CL_{TR} = CL_{LI} = CL_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo de la situación laboral del trabajador contratado por outsourcing.

$$CL_{PR} \neq CL_{PE} \neq CL_{RE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el clima laboral dependiendo del puesto del trabajador contratado por outsourcing.

10.3.4 La calidad de vida.

En términos generales, los sujetos encuestados manifestaron no tener problemas familiares ni tener situaciones de ansiedad, depresión, irritabilidad o agresividad. Tampoco manifiestan problemas digestivos y piensan que el trabajar por outsourcing sí les permitiría hacer planes a futuro.

Una vez más, se encuentran unidas las categorías de licenciatura (escolaridad), recontractación (situación laboral) y administrativos (puesto). Estas tres categorías reportan el promedio más bajo en el puntaje de esta variable moduladora (15.53 licenciatura, 18.49 recontractación y 15.53 administrativos).

Las expectativas laborales están definitivamente ligadas a las expectativas de vida. Quienes tienen una escolaridad mayor pueden tener otro concepto de lo que es planear a futuro, mientras que quienes están siendo recontractados bajo este modelo de outsourcing, viven permanentemente la incertidumbre de sus contratos en términos de tiempo, dándoles otra perspectiva de lo que es el futuro.

Presión adicional experimenta el trabajador por outsourcing al saber que para ser considerado como candidato a ocupar un contrato de planta dentro de la empresa, debiendo así mostrar un desempeño superior al de sus colegas.

Por lo tanto, las hipótesis que se aceptan son:

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$CV_{MA} = CV_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$CV_{SO} = CV_{CA} = CV_{DI} = CV_{VI} = CV_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$CV_{SI} = CV_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su escolaridad.

$$CV_{BA} \neq CV_{CO} \neq CV_{TR} \neq CV_{LI} \neq CV_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$CV_{PR} \neq CV_{PE} \neq CV_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la calidad de vida de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$CV_{IN} \neq CV_{TO} \neq CV_{AD} \neq CV_{DR}$$

10.3.5 El desarrollo profesional.

De nuevo la escolaridad, la situación laboral y el puesto, inciden en la percepción que tiene el trabajador por outsourcing acerca del desarrollo profesional.

En general, la mayoría de los sujetos encuestados está de acuerdo en que el trabajador por outsourcing está incluido en los planes de capacitación de las empresas, en que este tipo de trabajo le permite adquirir nuevos conocimientos y habilidades, así como en la importancia de mantenerse actualizado en los mismos.

Sin embargo, las oportunidades de ascenso y promoción no son percibidas de la misma manera por los trabajadores con nivel licenciatura (escolaridad), administrativos (puesto) y recontractados (situación laboral). Estos en conjunto, muestran los promedios más bajos en esta variable (14.68 licenciatura, 16.01 recontractación y 14.68 administrativos).

Queda la interrogante si el desarrollo y la experiencia profesional son independientes del tipo de contrato que tiene un trabajador, o si las condiciones de incertidumbre inhiben el desempeño sobresaliente que la empresa le exige al trabajador por outsourcing para poder ser considerado y promovido.

Así, se aceptan las siguientes hipótesis:

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$DP_{MA} = DP_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$DP_{SO} = DP_{CA} = DP_{DI} = DP_{VI} = DP_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$DP_{SI} = DP_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su escolaridad.

$$DP_{BA} \neq DP_{CO} \neq DP_{TR} \neq DP_{LI} \neq DP_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$DP_{PR} \neq DP_{PE} \neq DP_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en el desarrollo profesional de un trabajador por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$DP_{IN} \neq DP_{TO} \neq DP_{AD} \neq DP_{DR}$$

10.3.6 El desempleo.

Los sujetos encuestados coinciden en que el trabajo es un pilar importante en la organización del tiempo en la vida diaria para una persona, así como la importancia que adquiere una persona al tener un empleo frente a alguien que no lo tiene. Sin embargo, también coinciden en que este tipo de empleo puede perderse en cualquier momento.

Al igual que lo mencionado en los apartados anteriores, existe una diferencia significativa en la percepción de esta variable de acuerdo a la escolaridad, la situación laboral y el puesto de los sujetos encuestados. Nuevamente, aquéllos con licenciatura (13.53), puesto administrativo (13.53) y situación de recontractación (15.06), muestran los promedios más bajos.

Las empresas recurren a este modelo de contratación para dar una respuesta inmediata y temporal a sus necesidades de personal. Por otro lado, este modelo puede garantizar a la empresa que contrata este tipo de servicio una selección de personal especializada incluso recurriendo a extranjeros.

Ante esta situación, los profesionistas nacionales encuentran una competencia enorme para los cada vez menos empleos de mandos medios que la industria crea.

Las hipótesis aceptadas son:

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su género.

$$EM_{MA} = EM_{FE}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su estado civil.

$$EM_{SO} = EM_{CA} = EM_{DI} = EM_{VI} = EM_{UL}$$

H₀: No existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de si tiene hijos o no.

$$EM_{SI} = EM_{NO}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su escolaridad.

$$EM_{BA} \neq EM_{CO} \neq EM_{TR} \neq EM_{LI} \neq EM_{PS}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su situación laboral.

$$EM_{PR} \neq EM_{PE} \neq EM_{RE}$$

H₁: Sí existe diferencia significativa en la situación de desempleo de un trabajador contratado por outsourcing dependiendo de su puesto.

$$EM_{IN} \neq EM_{TO} \neq EM_{AD} \neq EM_{DR}$$

10.4 A manera de conclusión: una reflexión final.

Una vez revisado el contexto sobre el cual esta investigación se llevó a cabo, los resultados arrojados ponen de manifiesto la realidad demográfica. Por un lado, la edad mediana de la muestra coincide con la edad mediana de la población queretana (23 años), mientras que la escolaridad de los sujetos encuestados (68.5% para educación básica, 16.9% para técnico/comercial y 14.6% para licenciatura) se aproxima mucho a los índices estatales (66.3% para instrucción media básica o menor, 17.6% para media superior y 14.8% para instrucción superior)¹⁰⁵.

Desde el punto de vista laboral, esta investigación describe que en su mayoría la oferta de trabajo está conformada por personas en puestos operativos

¹⁰⁵ Gobierno del Estado de Querétaro. SEDESU. *Op cit.* pp. 7-8.

con una educación básica e incluso con una preparación técnico/comercial. Los trabajadores en puestos administrativos con una preparación académica y profesional, son los de menor número.

Ahora bien, si las empresas de hoy buscan mayoritariamente personal de tipo operativo, poseen un paquete tecnológico muy avanzado y, además, son empresas sensibles a los movimientos económicos mundiales, su tendencia será emplear personal local de acuerdo a sus necesidades temporales.

Así, bajo este modelo de contratación, las empresas reducen gastos operativos y patronales, gastos de contratación y despidos y, además, no requieren de un costoso departamento de recursos humanos. Por otro lado, empresas y autoridades anuncian con beneplácito la creación de nuevos empleos durante la inauguración de una nueva empresa o en algún informe de gobierno. Sin embargo, nunca se menciona si esos empleos son permanentes o temporales y, menos, por cada empleo nuevo creado, cuántos desaparecen.

Las empresas que ofrecen y las que contratan el outsourcing argumentan una reducción e incluso la desaparición de la rotación de personal. Pero eso es una falacia, el outsourcing favorece la rotación de personal de una manera considerable ya que, al estar contratándose como un servicio, éste aparece y desaparece fácilmente con el único nombre de la razón social de aquel prestador de servicios y, en los libros de la empresa, jamás aparecen los nombres de las personas que van y vienen como parte de ese servicio.

De ahí, la incertidumbre que vive el trabajador contratado por outsourcing, que piensa que el trabajo se pierde en cualquier momento y que está dispuesto a sacrificar algunos beneficios económicos a cambio de la seguridad de un contrato de planta.

La mayoría de las personas pasarán de una empresa a otra, realizando trabajos similares en algunos casos, pero en otros, muy probablemente realizará actividades diferentes. Con respecto al tiempo, laborará por un período y quizá

otro no. Nos encontramos entonces en un escenario con trabajadores subocupados y polifacéticos.

Los trabajadores, por outsourcing o no, realizan su labor por un salario que les permita satisfacer sus necesidades. Sin embargo, desde el aspecto subjetivo del trabajo, sí hay diferencia. Los resultados de esta investigación muestran que los trabajadores por outsourcing no necesariamente viven la misma satisfacción al realizar su trabajo, tampoco perciben el clima laboral, la calidad de vida o el desarrollo profesional de la misma manera.

Por supuesto que cada trabajador lo vive de diferente manera, manifestará actitudes diferentes de acuerdo a sus rasgos de personalidad (innatos y aprendidos), a sus necesidades y a las circunstancias del trabajo mismo.

Esta investigación muestra que el personal técnico/operativo tiene una opinión más a favor que en contra de este modelo de contratación. Para estas personas seguramente lo importante no es un desarrollo profesional, sino más bien el tener un trabajo que les asegure un ingreso así como también un aprendizaje de nuevas habilidades y destrezas. Se comprometen con su trabajo, pero no con la empresa. Además, en la zona de Querétaro estos puestos son bastante solicitados, ya que por un lado es el tipo de puesto que mayormente solicitan las empresas y, por otro, existen importantes flujos migratorios de queretanos que buscan su oportunidad laboral en el vecino país del norte, lo que disminuye significativamente la oferta de mano de obra a estos niveles.

La escolaridad, el puesto de trabajo y la constante recontractación bajo este modelo hacen la diferencia de cómo un trabajador vive su vida laboral en el outsourcing. Una educación superior y un puesto de mando medio, corresponden a una persona que se ha preparado para lograr un proyecto de vida bajo la inspiración de un trabajo y de un desarrollo profesional: las expectativas de vida y las expectativas laborales crecen. Sin embargo, estas personas encuentran en la contratación por outsourcing una limitante debido a que su trayectoria estará

marcada por contratos temporales y en diferentes lugares. La relación escolaridad alta – puesto administrativo, así como la constante recontractación bajo este modelo, da al trabajador contratado por outsourcing una opinión más bien desfavorable de este modelo.

Las funciones psicosociales del trabajo se cumplen, los trabajadores encuentran un sentido, les da prestigio social, les da identidad personal, cubren una necesidad económica, tienen contacto social, estructuran su tiempo del día, tienen una actividad obligatoria, adquieren habilidades, transmiten normas, creencias y expectativas, pueden tener control sobre los demás, pueden tener comodidades al realizar su trabajo. Sin embargo, todas estas funciones pueden ser de la misma manera temporales.

Bajo el modelo de outsourcing, el contrato de lealtad deja de existir entre empresa y trabajadores. El contrato psicológico inclina su balanza hacia un solo lado ya que únicamente la empresa tiene expectativas hacia el trabajador mientras que éste no puede ya tener sus expectativas hacia la empresa.

Aun cuando a través de esta investigación no se obtuvieron datos en cuanto a daños concretos y contundentes a la salud física y mental, es importante señalar que el proceso apenas empieza y muestra de ello es la edad mayoritariamente joven de los trabajadores.

La población estudiada resultó ser muy joven, casi la mitad de los sujetos en su primer trabajo y más de la mitad son solteros. Huellas de un trabajo y un desgaste constante en el físico aún no llegan. La presión de cumplir con compromisos económicos y familiares que vayan más allá del propio trabajador e impacten en otros miembros de una familia, no es tan evidente.

Por lo mismo, no reportan daños en sus relaciones sociales, familiares o en su propia salud, tanto física como mental.

Lo que sí reportan son las limitantes que este tipo de contratación tiene respecto a los ascensos, al sueldo, a la pérdida del empleo en cualquier momento, al reconocimiento de antigüedad, al compromiso de la persona hacia la empresa.

Sin embargo, las consecuencias se estarán viendo a través del tiempo. Estas personas que ahora son jóvenes, solteros y en su primer trabajo, cambiarán su situación muy pronto y, por lo tanto, sus compromisos y planes de vida futura también. Hoy en día reportan que el trabajo les estructura el tiempo diario: la relación dialéctica entre trabajo y tiempo libre ya la viven. ¿Se mantendrá la misma opinión al pasar del trabajo activo al desempleo? ¿Con estos cambios constantes lograrán llegar a ser adultos independientes, seguros y maduros afectiva, emocional, espiritual y socioculturalmente?

Así nos encontramos en un momento en que está de moda hablar de las “reformas estructurales que México necesita para el futuro...” que, por cierto, ya nos alcanzó. Al igual que la “reforma fiscal” y la “reforma energética”, la “reforma laboral” es clave para que los diferentes actores de la vida política, social y económica del país combinen esfuerzos en pro de una recuperación en el nivel de vida de la población.

Las sombras del pasado se ciernen aún sobre nuestra sociedad. El corporativismo, el partidismo y otros “ismos” continúan día a día su conflicto de intereses en donde el campo de batalla es el propio país y el único ser sacrificable sigue siendo el ciudadano mexicano.

Las reformas son necesarias, pero la población desea ser tomada en cuenta como un actor activo y no sólo como un botín político. Los estudiantes, los trabajadores, los profesionistas, todos ellos desean trabajar, desean tener el derecho y la oportunidad de un mejor nivel de vida. Pero no desean hacerlo bajo condiciones precarias, sino que desean hacerlo bajo condiciones que proporcionen dignidad a la noble labor del trabajo.

VI. BIBLIOGRAFÍA.

- Aglietta, Michael (1979). *Regulación y crisis del capitalismo*. Ed. Siglo XXI. México.
- Alonso Fernández Francisco (1997). *Psicopatología del trabajo*. EdikaMed. Barcelona 1997.
- Álvarez-Gayou, J.L. (2004). *Cómo hacer investigación cualitativa*. Cap. 1 "Introducción a la Investigación Cualitativa". Edit. Paidós, México.
- Amable, Marcelo (2003). *La precariedad laboral: evidencias y conceptos*. III Jornada sobre Desigualdades Sociales y Salud. Cádiz, 17 de mayo de 2003. Tomado de Internet <http://dialnet.unirioja.es/servlet/autor?codigo=707557>
- Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano A.C. *Presentación 2004*. México.
- Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano A.C. *Presentación 2006*. México.
- Barbero, Jesús Martín (2002). *Culturas, Tenacidades, Comunicación*. España. Tomado de Internet: <http://www.oei.es/cultura2/barbero.htm>.
- Barbero, Jesús Martín (2004). *Figuras del desencanto*. España. Tomado de Internet: <http://www.revistanumero.com/36fig.htm>.
- Cabrera, Ninoska. (1996). *Líneas de investigación bajo el enfoque holístico*. Instituto Universitario de Tecnología Antonio José de Sucre, Barquisimeto, Venezuela. Tomado de Internet: <http://www.monografias.com/trabajos39/investigacion-holistica/investigacion-holistica.shtml?monosearch>.
- Candia, José Miguel (2004). *Globalización y trabajo: ¿hacia un mundo sin empleo?* Instituto del Mundo del Trabajo. Revista Pistas No. 12. Tomado de Internet: http://www.nuso.org/upload/anexos/foro_291.pdf.
- Capelli, Peter (). *El nuevo pacto en el trabajo*. Cap. 5 "Las relaciones basadas en el mercado", pp 243-274
- Chiavenato. Adalberto (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Edit. McGraw-Hill. 5ª Edición. Colombia.
- Covarrubias V. Alejandro (1992). *La Flexibilidad Laboral*. Edit El Colegio de Sonora y Fundación Friedrich Ebert. México.

- Cozby, Paul C. (2004). *Métodos de investigación del comportamiento*. Edit. Mc Graw Hill. 8ª Edición México.
- Del Pozo Iribarría Juan A., Ruiz Miguel A., Pardo Antonio y San Martín Rafael (2002). *Efectos de la duración del desempleo entre los desempleados*. Universidad de La Rioja, España. Revista Psicothema, Vol. 14, No. 2, pp 440-443.
- De la Garza Toledo Enrique (1998). *La flexibilidad del Trabajo en México: Una visión actualizada*. Universidad de Columbia USA, Septiembre. Tomado de Internet.
- De la Garza Toledo Enrique (2000). *El papel del concepto de Trabajo en la teoría social del siglo XX*. En: Tratado Latinoamericano de Sociología del Trabajo. Edit. Fondo de Cultura Económica. México.
- Fernández Osorio Jorge R. (1986). *La salud mental en el trabajo*. En Matraj, Miguel (1986). *Salud mental y trabajo. Ciencias Sociales e Historia*. Universidad Autónoma de Morelos. 1ª Edición. Cuernavaca, Mor. México. Cap. 1.8, pp 81-85.
- Furnham, Adrian (2004). *Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford University Press.
- García Morales Federico (1996). *Identidad y Globalización. Las alternativas en un mundo en crisis*. Ponencia presentada ante el X Congreso de la Asociación Mexicana de Estudios Internacionales (AMEI). Oaxtepec, Mor., México, 30 de noviembre de 1996.
- Gobierno del Estado de Querétaro, Secretaría de Desarrollo Sustentable. *Querétaro: Perfil general y sociodemográfico*. Información al 17 de septiembre de 2007. Tomada de Internet <http://www.queretaro.gob.mx/sedesu/desecco/esteco/perfeco/qroact.qroact.htm>.
- Gómez Mejía, Luis R. (1999). *Gestión de Recursos Humanos*. España.
- Gómez Pérez Germán (2004). *Apreciaciones teórico-metodológicas: una mirada desde la Psicología*. Universidad Autónoma de Querétaro. 1ª Edición.
- Grados, Jaime A. (2001). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. Edit. Manual Moderno, 2ª Edición. México.
- Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar (2003). *Metodología de la Investigación*. Edit. McGraw-Hill Interamericana. 3ª Edición. México.

- Hodgetts, Richard M. y Altman, Steven (1992). *Comportamiento en las organizaciones*. McGraw Hill, México.
- Huerta, Juan José (2006). *Ahora, las reformas necesarias (II) empleo y distribución del ingreso*. Periódico LA CRÓNICA. 2 de septiembre de 2006. México, DF.
- Israel, Joachim (1977). *Teoría de la alienación*. Ed. Ediciones Península. Serie Universitaria, Historia/Ciencia/Sociedad 142. Barcelona, España. Cap. II “Conceptos de alienación anteriores a Marx”, pp 35-48. Cap.III “Las teorías de Karl Marx sobre la alienación” e) La alienación, resumen y elaboración, pp 77-93. Cap. IV “algunos problemas adicionales de las teorías marcianas” 3) La falsa conciencia, pp 117-138.
- Jardón, Eduardo (2005). *Aumenta en el país el empleo indirecto*. Periódico EL UNIVERSAL. 18 de julio de 2005. México DF.
- Lawler III, Edgard E. (2005). *Trate bien al personal*. Edit. McGraw Hill. México.
- Levine, Richard I. y Rubin, David S. (1996). *Estadística para Administradores*. Edit. Prentice Hall, 6ª Edición. México.
- Ley Federal del Trabajo (2008). Tomado de Internet: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/doc/213.doc>.
- MANPOWER (2008). *Encuesta de Expectativas del empleo*. México 2º. Trimestre.
- MANPOWER (2006). *Paradoja de la Escasez de Talento en el Mundo*. México.
- Manzano Arrondo Vicente (1997). *Inferencia Estadística. Aplicaciones con SPSS/PC+*. Alfaomega, Grupo Editor SA de CV. México.
- Martínez Alcántara Susana (2000). *El estudio de la integridad mental en su relación con el proceso de trabajo*. Universidad Autónoma Metropolitana, México.
- Martínez Alcántara Susana y Hernández Sánchez Araceli (2004). *¿Por qué deben ser estudiados y legislados los factores psicosociales en el trabajo?* Conferencia presentada en el IX Congreso Latinoamericano de Medicina Social “Un derecho a conquistar”. Lima, Perú.
- Martínez Juárez José Juan (2002). Tesis: *“Estrategias empresariales y flexibilidad laboral: un estudio sobre la contratación colectiva”*. Universidad Autónoma de Querétaro. México.

- Martínez Juárez José Juan (2005). *Presentación al Programa Seminario Monográfico: Procesos de Trabajo*. Universidad Autónoma de Querétaro, Facultad de Psicología.
- Martínez Marín Andrés y Ríos Rosas Frany (2005). *Los conceptos de conocimiento, Epistemología y Paradigma como base diferencial en la orientación metodológica del trabajo de grado*. Cinta de Moebio No. 25. Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Chile. Tomado de Internet <http://www.moebio.uchile.cl/25/martinez.htm>
- Martínez y González Arturo (2003). *La flexibilización y la productividad en las relaciones de trabajo*. Tomado de Internet <http://www.aijdtssgc.org>.
- Marx, Karl (1982). *El Capital*, Tomo I Volumen 1. Cap I, V y VI. Tomado de Internet <http://www.ucm.es/info/bas/es/marx-eng/capital1.htm>.
- Moncada Ledesma María Constanza y Monsalvo Bolívar Yoletth (2000). Tesis: *"Implicaciones Laborales del Outsourcing"*. Pontificia Universidad Javeriana, Facultad de Ciencias Jurídicas. Santa Fé de Bogotá.
- Muchinsky, Paul M., (1994) *Psicología aplicada al trabajo: una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Biblioteca de Psicología Declée de Brouwer. España.
- Muñoz Marrugo Lorena (2006). *Outsourcing: unas de cal y otras de arena*. Periódico LA TARDE. Bogotá, Colombia 28 de agosto al 3 de septiembre de 2006. Tomado de Internet <http://www.latarde.com>.
- Nadelsticher Mitrani Abraham (1983). *Técnicas para la construcción de cuestionarios de actitudes y opción múltiple*. Instituto Nacional de Ciencias Penales. México.
- Organización Internacional del Trabajo (2000). Alocución de apertura del Sr. Juan Somalia, Director General de la OIT. *Coloquio sobre el trabajo y la salud mental*. Ginebra, 10 de octubre de 2000. Tomado de Internet: <http://ilo.org>.
- Organización Internacional del Trabajo (2001). *Trabajo y salud mental, en Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo*. Cap. 5, pp 5.1-5.23. Tomado de Internet <http://www.mtas.es/Publica/enciclo/default.htm>
- Palacios, Daniela, Castro O. Cecilia y Reygadas E. Daniela (2003). *Calidad de vida: una perspectiva individual*. Tomado de Internet <http://www.monografias.com>.
- Pedrero, Fernando. (2005). *Crece demanda de empleo eventual*. Periódico EL UNIVERSAL. 19 de septiembre de 2005. México DF.

- Pedrero, Fernando (2006a). *Se reduce expectativa de empleo en el país*. Periódico EL UNIVERSAL. 30 de agosto de 2006. México DF.
- Pedrero, Fernando (2006b). *Rechaza el sector obrero una mayor flexibilidad laboral*. Periódico EL UNIVERSAL, 9 de octubre de 2006. México, DF.
- Peiró, José Ma., Salanova Marisa y Gracia Francisco J. (1996). “*Significado del trabajo y valores laborales*”, en Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. II Aspectos psicosociales del trabajo. José Ma. Peiró y Fernando Prieto Editores. Edit. Síntesis S.A. Madrid.
- Pérez García, Miguel (1999). *Flexibilización Laboral y Outsourcing*. Medellín, Colombia. 1ª edición.
- Ripoll, Pilar, Rodríguez, Isabel y Peiró, José Ma. (1996). *Cap. 8 Desempleo, en Tratado de Psicología del Trabajo, Vol. II Aspectos psicosociales del trabajo*. José Ma. Peiró y Fernando Prieto Editores. Edit. Síntesis S.A. Madrid. pp 232-247.
- Rivero, Arturo (2006). *Disfrazan subempleo como outsourcing*. Periódico REFORMA. 12 de julio de 2006. México DF.
- Robbins, Stephen P. (1998) *Comportamiento Organizacional*. Edit. Prentice Hall, 8ª Edición, México.
- Rojas Soriano Raúl (1994). *Guía para realizar investigaciones sociales*. Edit. Plaza y Valdés. 14ª Edición. México.
- Romero, Antonio (2005). *Outsourcing*. Venezuela. Tomado de Internet: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/outsourcingantonio.htm>.
- Rothery, Brian (1996). *Outsourcing*. México.
- Sarfati Hedva, Kobrin Catherine (1992). *La flexibilidad del mercado de trabajo*. Tomado de Internet: <http://www.buc.unican.es/servicios/canje/Detalle.asp?id=2861>.
- Schein, Edgar H. (1988). *Psicología de la Organización*. Edit. Prentice Hall Internacional. México.
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2006). *Indicadores Estratégicos de Ocupación y Empleo – Querétaro*. México. Tomado de Internet <http://www.stps.gob.mx>.

- Sierra, Héctor (1998). *Salud mental y fin de siglo*. Conferencia dictada el 27/09/1998 en la ciudad de Rafaela, Argentina. Tomado de Internet: <http://www.monografias.com/trabajos/smenfins/smenfins.shtml>.
- Spiegel, Murray R. (1991). *Estadística*. Edit. McGraw-Hill, 2ª Edición. México.
- Tarazona, David (2004). *El contrato psicológico y expectativas laborales.*, tomado de Internet <http://www.monografias.com>
- Ugarte, José Luís (2004). *La flexibilidad y el futuro Derecho del Trabajo*. Chile. Tomado de Internet: http://www.unicz.it/lavoro/AL_UGARTE.pdf.
- Vaquero, Carlos (2000). *Neoliberalismo y Mercado de Trabajo*. Cuaderno de materiales No. 9 La concepción del Trabajo. España. Tomado de Internet <http://www.filosofia.net/materiales/num/numero9b.htm>
- Varios autores 2006. *El Outsourcing y la era de la flexibilidad*. En Revista Management Today. Tomado de Internet <http://207.249.140.110/cgi-bin-t1/contenido.pl?Art=146>.
- Wikipedia (2008). *Alfa de Crombach*. Tomado de Internet: http://es.wikipedia.org/wiki/Alfa_de_Cronbach.

VII. ANEXOS.

ANEXO 9.1. TRASCIPCIÓN DE LA ENTREVISTA AL EJECUTIVO DE LA EMPRESA PRESTADORA DE SERVICIOS DE OUTSOURCING.

1. ¿Cómo define Usted la situación laboral actual en la zona de Querétaro?

Es una ciudad con un nivel económico alto que esta en Auge por el tipo de inversiones que se están haciendo de infraestructura por ser punto estratégico en el centro del país.

2. ¿Cómo define Usted la prestación de servicios por outsourcing?

El servicio de outsourcing es una modalidad que las empresas están adoptando para satisfacer sus necesidades de personal, sus objetivos puntuales son:

- ❖ Evitar rotación de personal
- ❖ Evitar trámites legales - laborales
- ❖ Cubrir vacantes temporales
- ❖ Ser una extensión del departamento de R.H.

3. ¿Qué ventajas ofrece para sus clientes el contratar personal por outsourcing?

- ❖ Disminuir la rotación de personal.
- ❖ Realizar una buena selección de personal permanente.
- ❖ Cubrir vacantes temporales.
- ❖ Evitar problemas legales – laborales.
- ❖ Reducir costos: No existe reparto de utilidades, se reducen gastos terminación de contratos, es decir: liquidaciones, carga social.

- ❖ Reclutamiento rápido por la cartera de candidatos con la que se cuenta.
 - ❖ Contratación de empleados extranjeros, realizando todos los trámites de migración.
 - ❖ La administración de los beneficios otorgados al personal.
4. ¿Existe algún perfil (puesto, escolaridad, edad, etc.) en especial que sus clientes soliciten?

Cada vacante a cubrir tiene un perfil muy bien definido y todos son diferentes en su mayoría. Nos adaptamos al perfil de los clientes.

5. ¿Qué concepto tienen los trabajadores contratados con Ustedes acerca del outsourcing?
- ❖ Que es una tendencia global.
 - ❖ Es una carta de presentación ser asignados a un cliente por que posiblemente se les abra la puerta para quedarse en esa empresa.
 - ❖ El candidato cubre sus necesidades de trabajo en forma inmediata
 - ❖ En niveles operativos, existe una falta de identidad.
6. ¿Qué inquietudes muestran los trabajadores contratados por Ustedes acerca de este tipo de contratación?
- ❖ No están contratados por la empresa productiva por lo general no hay reparto de utilidades.
 - ❖ Algunos tienen la inquietud de su permanencia en la empresa. Tienen temor a que se les de por terminado el contrato individual de trabajo.
7. ¿Considera Usted que sus trabajadores se integran moral, profesional y socialmente en la empresa en la cual están asignados?

Por lo general este tipo de empleados no se integran pero en nuestro caso se consigue una buena integración por:

- ❖ El tipo de negociación con el cliente y nosotros.
- ❖ El trato hacia los empleados.

Resumiendo, depende de las condiciones con las cuales son contratados y tratados.

8. ¿Qué respaldo como patrones le dan a sus trabajadores asignados con sus clientes?

- ❖ Otorgar un contrato individual de trabajo: Se busca otorgarles un contrato por Tiempo indeterminado.
- ❖ Prestaciones de Ley.
- ❖ Beneficios superiores de acuerdo a la negociación lograda con el cliente (Vales de despensa, fondo de ahorro, ayuda de transporte, automóvil, SGMM, SV, Asignación de departamento, taxi ejecutivo, alimentos, 30 días de aguinaldo, 15 días de vacaciones, prima vacacional del 35%)
- ❖ En nuestro caso: Se busca un equilibrio entre los empleados, el cliente y la empresa outsourcing.

9. ¿Qué motivación tiene un trabajador contratado por Ustedes?

- ❖ Incrementar sus ingresos.
- ❖ Asignación a empresas reconocidas***
- ❖ Trato personal

*** Trabajamos con empresas importantes en el mercado internacional.

10. Desde su punto de vista ¿cómo se logra una carrera o un desarrollo profesional al trabajar por outsourcing?

El outsourcing es una manera de contratación y es independiente al desarrollo profesional que logran los empleados pues esto depende del desempeño individual. Ellos dan un plus, tienen que desempeñarse mejor que los empleados directos del cliente, tienen dos metas:

- ❖ Cumplir los objetivos del puesto y la empresa a la cual fueron asignados
- ❖ A través de un desempeño sobresaliente, ser contratados directamente por el cliente.

El nivel de experiencia que se adquiere profesionalmente en una empresa formal es independiente de las condiciones de contratación.

**ANEXO 9.2. TRASCRIPCIÓN DE LA ENTREVISTA AL EJECUTIVO DE LA EMPRESA QUE
CONTRATA SERVICIOS DE OUTSOURCING.**

1. ¿Cómo define Usted la situación laboral actual en la zona de Querétaro?

Exceso de oferta de mano de obra, principalmente en mandos bajos y medios. Los operarios especializados sí están escasos.

2. ¿Cómo define Usted la contratación de personal por outsourcing?

Es una alternativa para cubrir puestos de trabajo sin aumentar la nómina propia de la empresa, es decir, sin aumentar la propia carga administrativa y recibiendo el mismo servicio que si el personal se contratara por la empresa.

3. ¿Qué ventajas ofrece para Usted y su empresa el contratar personal por outsourcing?

El poder responder en forma inmediata a las fluctuaciones en la demanda de nuestros productos, sin una carga demasiado onerosa por despidos/nuevas contrataciones.

4. ¿Existe algún perfil (puesto, escolaridad, edad, etc.) en especial que Usted prefiere contratar por outsourcing?

NO, es básicamente de acuerdo a los requerimientos de personal que se deban cubrir a corto plazo, los cuales abarcan desde operarios hasta jefes de departamento. Cuando no se tiene un puesto ya autorizado.

5. ¿Qué concepto tienen los trabajadores contratados por outsourcing acerca de este tipo de contratación?

NEGATIVA en la mayoría de ellos, siempre prefieren pertenecer directamente a la empresa, aun cuando –como en el caso de esta empresa– existen algunas pequeñas prestaciones que por parte de la empresa de

Outsourcing (seguro de vida por 100,000 pesos y pavo en Navidad) que nuestra empresa no ofrece.

6. ¿Qué inquietudes muestran los trabajadores contratados por outsourcing acerca de este tipo de contratación?

Casi en cada vencimiento trimestral / semestral preguntan si no hay oportunidad y posibilidad de pasar a formar parte de la empresa. Ante la respuesta negativa, algunos optan por buscar nuevos horizontes.

7. ¿Considera Usted que sus trabajadores se integran moral, profesional y socialmente en su empresa?

Sí pero de forma limitada, manifiestan que no se sienten completamente como parte de la empresa por esta situación de incertidumbre.

8. Usted cómo empresa ¿integra al personal por outsourcing con el resto de su personal de planta?

Sí, en lo posible se trata de evitar distinciones. Tienen el mismo comedor y comida, reciben los mismos días de vacaciones que un empleado regular y no sólo las que da la empresa de outsourcing.

9. ¿El personal por outsourcing tiene los mismos derechos y obligaciones que el personal de planta?

Sí en la operación interna diaria, con las limitantes sólo que marca su propia relación de trabajo.

10. ¿Qué respaldo como usuarios del servicio les dan a sus trabajadores contratados por outsourcing?

Apoyo para realizar su trabajo.

11. ¿Qué motivación tiene un trabajador contratado por outsourcing?

La motivación básica consiste en tener la oportunidad de llegar a formar parte del personal de base de la empresa.

12. Desde su punto de vista ¿cómo se logra una carrera o un desarrollo profesional al trabajar por outsourcing?

Se requiere de la combinación de 2 factores al mismo tiempo: que el empleado por outsourcing tenga un desempeño sobresaliente dentro de su campo de acción y que la empresa tenga la necesidad de contar con sus servicios de manera permanente.

ANEXO 9.3. CUESTIONARIO APLICADO EN LA MUESTRA DEFINITIVA.

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión acerca del empleo a través de las empresas de outsourcing y servirá como base experimental de la tesis para obtener el grado de Maestría en Psicología del Trabajo de la UAQ.

Este cuestionario está dirigido hacia aquellas personas que trabajan o que han trabajado bajo el esquema de outsourcing, ya sea como estudiantes en prácticas o como empleados asignados por una empresa externa.

El llenado de este cuestionario es anónimo y la información que Usted proporcione será estrictamente confidencial.

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario consta de dos secciones.

- a) Favor de indicar la hora de inicio en esta primera hoja.
- b) Favor de llenar la totalidad de las preguntas.
- c) Para la Sección I, marcar el inciso que describa su situación personal.
- d) Para la Sección II, marcar en el cuadro correspondiente el inciso que describa su opinión respecto a la afirmación descrita en el enunciado, de acuerdo a la siguiente escala:
 - () Estoy totalmente de acuerdo
 - () Estoy de acuerdo
 - () Indiferente
 - () Estoy en desacuerdo
 - () Estoy totalmente en desacuerdo
- e) Favor de indicar la hora de terminación.

Hora de inicio: _____

Hora de terminación: _____

12. El trabajador por outsourcing recibe muy poca o nula capacitación al integrarse al puesto.					
13. El trabajador toma positivamente los cambios en las empresas sin sentirse amenazado.					
14. El empleo por outsourcing motiva al trabajador a realizar el trabajo diario.					
15. El trabajador por outsourcing es tomado en cuenta en los planes de capacitación de la empresa.					
16. El trabajador por outsourcing es informado acerca de sus funciones en el trabajo.					
17. El trabajo ayuda a organizar el tiempo de una persona.					
18. El trabajador por outsourcing está conforme con su calidad de vida.					
19. El trabajador por outsourcing tiene escasas o nulas oportunidades de ascenso en su trabajo.					
20. El trabajador por outsourcing sabe quién es su jefe inmediato.					
21. El trabajador por outsourcing sufre de ansiedad, depresión, irritabilidad o agresividad.					
22. El trabajador por outsourcing aprende nuevas habilidades y conocimientos en su trabajo.					
23. El trabajador por outsourcing no consume medicamentos.					

24. El trabajador por outsourcing siente apatía e indiferencia hacia su trabajo.					
25. El trabajo hace que uno se sienta importante.					
26. El trabajador por outsourcing considera importante mantenerse actualizado en conocimientos.					
27. El trabajador por outsourcing no tiene problemas digestivos.					
28. Un trabajador por outsourcing tiene un sueldo inferior al de un empleado con el mismo puesto pero contrato de planta.					
29. El trabajo realizado por un trabajador por outsourcing es importante para la empresa en la cual está asignado.					
30. Al trabajador por outsourcing le importa saber quién es el patrón de su centro de trabajo.					
31. Un empleo da satisfacción a un trabajador.					
32. El trabajador por outsourcing está incluido en los eventos que organiza la empresa.					
33. El trabajador por outsourcing puede perder el empleo en cualquier momento.					
34. Es satisfactorio el sueldo que un trabajador por outsourcing recibe.					
35. El trabajador por outsourcing es tratado de manera humana y cordial.					

36. El empleo por outsourcing se caracteriza por la falta de reconocimiento de la antigüedad en el puesto.					
37. Un trabajador por outsourcing ignora la duración de su contrato.					
38. Un trabajador por outsourcing carece de las herramientas básicas y de seguridad para realizar su trabajo.					
39. El trabajo por outsourcing es estable.					
40. El trabajador por outsourcing puede hacer planes a futuro.					
41. El trabajador por outsourcing lleva buena relación con su jefe inmediato.					
42. El trabajador por outsourcing siente apatía hacia la empresa en donde está asignado.					
43. El trabajador por outsourcing lleva mala relación con sus compañeros de trabajo.					

ANEXO 9.4. CUESTIONARIO APLICADO EN LA FASE DE PILOTEO.

El presente cuestionario tiene como finalidad conocer su opinión acerca del empleo a través de las empresas de outsourcing y servirá como base experimental de la tesis para obtener el grado de Maestría en Psicología del Trabajo de la UAQ.

Este cuestionario está dirigido hacia aquellas personas que trabajan o que han trabajado bajo el esquema de outsourcing, ya sea como estudiantes en prácticas o como empleados asignados por una empresa externa.

El llenado de este cuestionario es anónimo y la información que Usted proporcione será estrictamente confidencial.

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario consta de dos secciones.

- a) Favor de indicar la hora de inicio en esta primera hoja.
- b) Para la Sección I, marcar el inciso que describa su situación personal.
- c) Para la Sección II, marcar en el cuadro correspondiente el inciso que describa su opinión respecto a la afirmación descrita en el enunciado, de acuerdo a la siguiente escala:

- () Definitivamente SÍ
- () Probablemente SÍ
- () Indiferente
- () Probablemente NO
- () Definitivamente NO

- d) Favor de indicar la hora de terminación.

Hora de inicio: _____

Hora de terminación: _____

SECCIÓN I. GENERALES.

1. Edad: a) 25 ó menos b) 26-35 c) 36-45 d) 45 ó más
2. Género: a) masculino b) femenino
3. Estado civil: a) soltero b) casado c) divorciado d) viudo e) unión libre
4. ¿Tiene hijos? a) sí b) no
5. Nivel de escolaridad: a) básica b) técnica / comercial c) profesional trunca
d) licenciatura e) postgrado
6. Tipo de trabajo: a) contrato de planta b) contrato por outsourcing
7. Situación laboral: a) práctica escolar b) primer empleo b) recontractación
8. Puesto: a) técnico / operativo b) administrativo c) directivo

SECCIÓN II. OPINIONES.

	Def. SÍ	Prob. SÍ	Indiferente	Prob. NO	Def. NO
9. El trabajador por outsourcing carece de los mismos derechos –precio y calidad- en el comedor de la empresa.					
10. El trabajador por outsourcing tiene problemas con su pareja e hijos.					
11. El trabajador por outsourcing no se compromete con el trabajo.					
12. La empresa que ofrece servicios de outsourcing respalda a sus trabajadores asignados a las diversas empresas.					
13. El trabajador por outsourcing sufre dolores musculares y de huesos.					

14. El trabajador por outsourcing no recibe capacitación al integrarse al puesto.					
15. El trabajador toma positivamente los cambios en las empresas sin sentirse amenazado.					
16. El empleo por outsourcing motiva a realizar el trabajo diario.					
17. El trabajador por outsourcing tiene problemas de aumento/baja de peso.					
18. El trabajador por outsourcing es tomado en cuenta en los planes de capacitación de la empresa.					
19. El trabajador por outsourcing se capacita por su cuenta en caso de no tener capacitación en su centro de trabajo.					
20. El trabajador por outsourcing es informado acerca de sus funciones en el trabajo.					
21. Los amigos y familiares dan reconocimiento a una persona sólo si tiene trabajo.					
22. El trabajo ayuda a organizar el tiempo de una persona.					
23. El trabajador está conforme con su calidad de vida.					
24. El trabajador por outsourcing no tiene oportunidades de ascenso en su trabajo.					
25. El trabajador por outsourcing sabe quién es su jefe inmediato.					

26. El trabajador por outsourcing no sufre molestias de cuello, hombros, espalda, brazos o piernas.					
27. El trabajador por outsourcing acostumbra consumir alcohol o tabaco.					
28. El trabajador por outsourcing sufre de ansiedad, depresión, irritabilidad o agresividad.					
29. El trabajador por outsourcing no tiene problemas de presión alta o baja.					
30. El trabajador por outsourcing aprende nuevas habilidades y conocimientos en su trabajo.					
31. El trabajador por outsourcing no consume medicamentos.					
32. En la actualidad debe aceptarse trabajar tiempo adicional sin el pago correspondiente.					
33. El trabajador por outsourcing siente apatía e indiferencia hacia su trabajo.					
34. El trabajo hace que uno se sienta importante.					
35. El trabajador por outsourcing no tiene problemas para dormir.					
36. En la actualidad, es fácil encontrar un empleo.					
37. El trabajador por outsourcing considera importante mantenerse actualizado en conocimientos.					

38. El trabajador por outsourcing no tiene problemas digestivos.					
39. Un trabajador por outsourcing tiene un sueldo inferior al de un empleado con el mismo puesto pero contrato de planta.					
40. El trabajo realizado por un trabajador por outsourcing es importante para la empresa en la cual está asignado.					
41. Es común que los trabajadores tengan rotación de turnos o ampliación de tareas.					
42. Al trabajador le importa saber quién es el patrón de su centro de trabajo.					
43. El trabajo debe realizarse bajo condiciones seguras y confortables.					
44. Un empleo da satisfacción a un trabajador.					
45. El trabajador por outsourcing está incluido en los eventos que organiza la empresa.					
46. El trabajador por outsourcing puede perder el empleo en cualquier momento.					
47. Es satisfactorio el sueldo que un trabajador por outsourcing recibe.					
48. El trabajador por outsourcing no está fatigado al final de la jornada.					
49. Al terminar su asignación, el trabajador de outsourcing no recibe una liquidación justa.					

50. El trabajador por outsourcing es tratado de manera humana y cordial.					
51. El empleo por outsourcing se caracteriza por no reconocer la antigüedad en el puesto.					
52. Un trabajador por outsourcing no es informado acerca de la duración de su contrato.					
53. El trabajo por outsourcing asegura a una persona un empleo inmediato.					
54. Un trabajador por outsourcing carece de las herramientas básicas y de seguridad para realizar su trabajo.					
55. El trabajo es estable.					
56. El trabajador de outsourcing no va al médico.					
57. El trabajador por outsourcing no puede hacer planes a futuro.					
58. Es satisfactorio sentirse identificado con la actividad que uno realiza en el trabajo.					
59. El trabajador por outsourcing lleva buena relación con su jefe inmediato.					
60. El trabajador por outsourcing sufre frecuentemente dolores de cabeza.					
61. El trabajador por outsourcing no se identifica con la empresa en donde está asignado.					

62. El trabajador por outsourcing puede sufrir arritmias o infartos.					
63. El trabajador por outsourcing lleva mala relación con sus compañeros de trabajo.					
64. El empleo por outsourcing ofrece prestaciones superiores a las de ley.					