



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
FACULTAD DE PSICOLOGÍA



Contratación por Outsourcing y su relación con la permanencia de los trabajadores del área operativa en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro.

Estudio de caso

Tesis

Que como parte de los requisitos para obtener el grado de

Licenciatura

Psicología del Trabajo

Presentan:

Andrade Contreras Estefanía

Nava Sánchez Xochitl Lizbeth

Romo Pérez Ana Karen

Querétaro, Qro. Marzo de 2014



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE QUERÉTARO
 FACULTAD DE PSICOLOGÍA
 LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO



“CONTRATACIÓN POR OUTSOURCING Y SU RELACIÓN CON LA PERMANENCIA DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA OPERATIVA EN UNA ORGANIZACIÓN MANUFACTURERA DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDUSTRIAL UBICADA EN EL MARQUÉS, QUERÉTARO”.
 ESTUDIO DE CASO

T E S I S

QUE COMO PARTE DE LOS REQUISITOS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA DEL TRABAJO

PRESENTAN:

ANDRADE CONTRERAS ESTEFANÍA
 NAVA SÁNCHEZ XOCHITL LIZBETH
 ROMO PÉREZ ANA KAREN

DIRIGIDO POR:

M. EN C. MARÍA DEL CONSUELO JOSEFINA FRANCO JAIME

SINODALES

M. EN C. MARÍA DEL CONSUELO JOSEFINA FRANCO JAIME
 Presidente

FIRMA

Dr. LUIS ENRIQUE PUENTE GARNICA
 Secretario

FIRMA

Dra. JAQUELINA PRECIADO DEL CASTILLO NEGRETE
 Vocal

FIRMA

Lic. MARÍA DEL CARMEN DÁVILA FUENTES
 Suplente

FIRMA

M. en A. JESÚS JIMÉNEZ TREJO
 Suplente

FIRMA

M.D.H Jaime E. Rivas Medina
 Director de la Facultad de Psicología.

CENTRO UNIVERSITARIO
 QUERÉTARO, QRO.
 MARZO DEL 2014.
 MEXICO

RESUMEN

La contratación por Outsourcing en México ha sido un tema de discusión en los últimos años debido tanto a las modificaciones recientes a la Ley Federal de Trabajo respecto al tema como a la inclinación de las empresas hacia esta modalidad. Mediante un estudio de caso de diseño no experimental se evaluó la relación que existe entre la contratación por Outsourcing y la permanencia de los trabajadores en una empresa manufacturera de equipos de seguridad ubicada en el Marqués, Querétaro con el objetivo de analizar el impacto que genera el tipo de contratación en los trabajadores subcontratados y contratados directamente por la empresa así como la percepción psicológica que pudiera generarse por parte de los mismos. Se aplicó un instrumento de autoría propia que consta de 20 ítems a una muestra conformada por 40 personas constituidos por dos grupos, 18 subcontratados y 22 contratados directamente por la empresa, siendo estos 24 hombres y 16 mujeres que oscilan entre 18 y 51 años, la mayoría de escolaridad secundaria. El presente estudio permite concebir un paradigma diferente a lo establecido en diversos estudios respecto a la flexibilidad como sinónimo de precariedad y el Outsourcing como fenómeno de generación de desigualdad, ya que se observó que este último regulado adecuadamente puede servir como una herramienta de generación de empleos y de competitividad para una organización, influyendo en la permanencia de los trabajadores factores independientes al tipo de contratación. El análisis se realizó con base a dos grupos, trabajadores contratados directamente por la empresa y los contratados por Outsourcing, de acuerdo a las variables establecidas; siendo éstas permanencia, compromiso, motivación y desigualdad. En lo que refiere a la permanencia se destacaron entre los factores influyentes aspectos como el ambiente de trabajo, salario y crecimiento profesional por lo que el tipo de contratación no es una prioridad que determine para la mayoría de la muestra el decidir continuar en la empresa, asimismo no se manifestó índice significativo respecto a la presencia de desigualdad en los trabajadores, situación que favorece la motivación y el compromiso hacia la organización.

Palabras clave: Outsourcing, permanencia, flexibilidad, percepción.

SUMMARY

In recent years, Outsourcing in México has been a discussed topic; this is because all the recent modifications to the Federal Laws, in regards of this subject and the tendency of enterprises towards this modality. Through a non-experimental designed case, was evaluated the relationship between hiring via Subcontract and the permanence of the laborer in a safety equipment company, located in El Marques, Queretaro, with the goal to analyze the impact which is generated by the different kind of hiring on laborers, as well as the psychological perception that could be generated by them. An instrument of self-authorship that offers 20 items has been applied to a sample composed of 40 people, consisting of two groups: 18 subcontracted and 22 hired directly by the company, 24 men and 16 women with ages ranging from 18 to 51 years old, most of them only finished middle school. This investigation allows us to conceive a different paradigm from the already established in several studies regarding flexibility as a synonym for precariousness and Outsourcing as a phenomenon of generation of inequality, since this has been observed that the last one properly ruled may serve as a tool for generating employment and competitiveness for and organization, by influencing the permanence of laborers, independent factors to the type of contract. The analysis was conducted based on two groups, workers contracted directly by the company and the ones contracted via Outsourcing, according to the established variables; these being permanence, commitment, motivation and inequality. As regards the permanence, the influential factors between the work environment, salary and professional growth were highlighted. So, the kind of contract is not a priority that determines, for most of the sample, to continue working for the company, also, there are no signs in regards of the presence of inequality between laborers, a situation that improves motivation and commitment to the organization.

Key Words Outsourcing, permanence, flexibility, perception.

DEDICATORIAS

Cuánta gratitud puede sentirse con todo aquello que me permitió llegar hasta aquí, haber llegado hasta este punto me llena de un agradecimiento profundo con todas las personas que me acompañaron y guiaron en mi formación profesional, a mis papás, a mi familia, a mi novio, a mis maestros, a mis amigos y Dios, por todo el amor, confianza, apoyo y orientación brindados. Este escrito es un logro compartido, no hubiera sido posible sin ustedes.

Estefanía Andrade

A mi familia

Con todo mi amor y en agradecimiento por su cariño, confianza y consejos, por alentarme a seguir adelante en los momentos más difíciles, porque sin su apoyo esto no hubiera sido posible.

A mi hermano Alberto por su amor y enseñanzas, porque vivirá en mi corazón por siempre.

Gracias a Ustedes por ser mi fuerza y guías en este camino y a todas las personas que me han apoyado y acompañado en este gran proyecto.

Xochitl Nava

A mis padres José y Rosa

*Por su apoyo, su tiempo, sus palabras de aliento y las esperanzas depositadas en mí desde el inicio de este sueño que ahora es una realidad,
A mis hermanos Fany, Chepe y Marifer por ser siempre un motivo para esforzarme a ser un buen ejemplo,*

A Dios por haberme puesto en un nuevo camino que me permitió conocer gente maravillosa, valorar a los amigos y visualizar ambiciones nuevas.

Gracias.

Ana Karen Romo

AGRADECIMIENTOS

A nuestra asesora, la maestra Consuelo Franco quien nos enriqueció con sus conocimientos y experiencias brindándonos en todo momento su tiempo e interés así como su apoyo incondicional para hacer posible la redacción de la presente tesis.

A nuestros sinodales quienes nos guiaron a lo largo de nuestra formación profesional como nuestros profesores y en especial por su disposición, asesoría, observaciones e interés en este proyecto.

A nuestros maestros de área quienes con su compromiso y entrega nos contagiaron de su optimismo y amor por la Psicología del Trabajo.

A la Organización que nos abrió sus puertas y brindó el apoyo necesario para la realización de este estudio de caso así como la colaboración de los trabajadores y su contribución al logro de esta investigación.

Nuestro sincero agradecimiento a todos aquellos que formaron parte y contribuyeron a la realización de este proyecto y al logro de esta meta que nos otorga la obtención del título como Lic. en Psicología del Trabajo, siendo para nosotras una gran satisfacción a nivel personal y profesional.

ÍNDICE

RESUMEN	i
SUMMARY	ii
DEDICATORIAS	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE CUADROS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Objetivos	3
1.2 Preguntas de investigación.....	3
II. MARCO TEÓRICO	4
2.1 Antecedentes.....	9
2.1.1 El concepto de trabajo.....	9
2.1.2 Origen del Outsourcing.....	9
2.2 Flexibilidad.....	15
2.3 Tipos de contrato.....	19
2.4 Ventajas y riesgos del Outsourcing.....	22
2.5 Outsourcing en la actualidad	24
2.6 Outsourcing y su relación con la permanencia laboral	28
III. METODOLOGÍA	30
3.1 Hipótesis	30
3.2 Contexto organizacional	31
3.3 Sujetos	32
3.4 Instrumento	32
3.5 Procedimiento	34
IV. RESULTADOS	36
4.1 Descripción de la muestra	36
4.2 Análisis de Ítems	40

V. ANÁLISIS DE RESULTADOS	50
VI. DISCUSIÓN	57
VII. CONCLUSIONES	59
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
IX. APÉNDICE	65
9.1 Cuestionario aplicado a la muestra	65

ÍNDICE DE CUADROS

Figura	Página
Tabla 1. Cuadro comparativo entre Neoliberalismo y Estado de Bienestar.....	16
Tabla 2. Relación de Categorías con ítems	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Gráfica 4.1.1 Muestra poblacional	36
Gráfica 4.1.2 Población total por género.....	37
Gráfica 4.1.3 Muestra por género	37
Gráfica 4.1.4 Estado civil.....	38
Gráfica 4.1.5 Escolaridad	38
Gráfica 4.1.6 Edad.....	39
Gráfica 4.1.7 Permanencia.....	39
Gráfica 4.2.1 Motivos para decidir dónde quieren trabajar.....	40
Gráfica 4.2.2 Motivos de permanencia	41
Gráfica 4.2.3 Cumplimiento de expectativas.....	41
Gráfica 4.2.4 Motivación principal del trabajo	42
Gráfica 4.2.5 Oportunidades de crecimiento	42

I. INTRODUCCIÓN

Un fenómeno que se está presentando con gran impacto en el entorno laboral y que ha llevado a diversos cambios en las condiciones de trabajo actuales es la tercerización o subcontratación mejor conocida como Outsourcing siendo este sistema visto desde dos perspectivas contrastantes; por un lado como una amenaza a la estabilidad en el trabajo y por otro como una oportunidad de desarrollo.

Actualmente, las organizaciones se caracterizan por una inestable permanencia del personal lo que refleja la inconformidad del trabajador en su actividad laboral e impide el desarrollo óptimo de una organización y del trabajador mismo.

Se considera como posible repercusión del Outsourcing la incertidumbre en el trabajo, misma que puede verse reflejada en la permanencia o abandono del empleo, asimismo los empleados contratados por este régimen pueden desarrollar percepciones de desigualdad o bien, de motivación y compromiso, mismos que pueden tener relación con la permanencia del trabajador.

A partir de lo antes mencionado, este estudio gira en torno de resolver la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la contratación por Outsourcing en la permanencia de los trabajadores en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro?

Con el objetivo de dar respuesta a este cuestionamiento se llevó a cabo un estudio de caso en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro debido a que se contó con un contacto que labora en la Organización mismo que facilitó el primer acercamiento con el área de Recursos Humanos quienes otorgaron el acceso a las instalaciones y a la aplicación de instrumentos al personal operativo.

La importancia de estudiar este acontecimiento radica en su reciente y acelerada implementación en el ámbito laboral, además de que no se han encontrado investigaciones que relacionen de manera estricta la permanencia laboral con el Outsourcing ni percepciones psicológicas que de este pueden devenir tales como motivación, desigualdad y compromiso, por lo que el presente escrito tiene como objetivo indagar lo antes señalado por medio de un estudio de caso que involucre a los trabajadores del área de manufactura de una empresa de equipos de protección industrial ubicada en El Marqués, Querétaro.

Por otro lado se busca ofrecer una fuente de información que sirva como referente para futuros hallazgos. Sin dejar de lado el campo de acción de la psicología del trabajo, enfocándose el actual estudio en el bienestar del hombre y su relación con el medio laboral.

A fin de que el lector adquiera una comprensión más clara de la forma en que se fueron desarrollando y procesando los datos se presenta la información de manera organizada en los siguientes capítulos:

El Capítulo I Introducción contextualiza al lector respecto al tema central del estudio, su relevancia y objetivos planteados. Por otra parte en el Capítulo II Marco Teórico se exponen los antecedentes del Outsourcing, las variables y el sustento teórico de esta investigación. El Capítulo III Metodología expresa la hipótesis planteada así como el procedimiento realizado tanto para la obtención como para el análisis de datos. En el Capítulo IV Resultados se analizan de forma gráfica los datos arrojados que se obtuvieron a partir de la aplicación del instrumento. El Capítulo V Análisis de resultados da respuesta a las interrogantes planteadas en un inicio y determina los factores que influyen en la permanencia de los trabajadores en la organización. En el Capítulo VI Discusión se contrastó la hipótesis planteada con los resultados obtenidos y finalmente en el capítulo VII Conclusiones se señalan los comentarios y observaciones finales encontrados a raíz del estudio.

1.1 Objetivos

- Identificar los factores que influyen en la permanencia de los trabajadores del área operativa contratados por Outsourcing en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro.
- Determinar si existe relación entre la contratación por Outsourcing y la permanencia de los trabajadores del área operativa en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro.
- Analizar la percepción psicológica en cuanto a motivación, compromiso y desigualdad generada por la contratación por Outsourcing en trabajadores de una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro.

1.2 Preguntas de investigación

- ¿En qué medida la contratación por Outsourcing determina la permanencia de los trabajadores del área operativa en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores del área operativa de una industria privada ubicada en el Marqués, respecto a desigualdad, motivación y compromiso al ser subcontratados?

II. MARCO TEÓRICO

Con el objetivo de dar sustento al presente estudio se llevó a cabo en primer término la definición de variables para posteriormente realizar una indagación de antecedentes así como de temas selectos que tuvieron una conexión con la problemática planteada.

Se denomina Outsourcing a “La estrategia mediante la cual una parte o el total de un proceso interno de un negocio o institución se contrata a un “tercero” (Rendón, 2007:4). De acuerdo a Romero (2005) la subcontratación busca agilizar y economizar los procesos productivos para el cumplimiento eficiente de sus labores de modo que las empresas se centren en lo que les es propio.

Es entonces el Outsourcing la acción de acudir a una agencia exterior para operar una función externa a la compañía y significa, en la práctica, encontrar nuevos proveedores y nuevas formas de asegurar la entrega de materias primas, artículos, componentes, servicios e incluso de personal.

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 por lo que se convierte en responsable de todo lo relacionado con los aspectos administrativos, prestaciones de acuerdo a la Ley Federal del Trabajo vigente, inducción y capacitación (Luna, 2008).

Las características del contrato por Outsourcing se diferencian de las del contrato tradicional principalmente por su duración, el acuerdo entre administrador y contratista, la especificación del lugar de trabajo, las condiciones iniciales y de finalización del contrato, el nivel de servicio y la forma de llevarlo a cabo. 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.

El presente estudio se centra en una industria privada definiéndose tal concepto como la unidad económica en que se desenvuelve el proceso productivo combinando factores tales como trabajo, naturaleza y capital para conseguir un producto que obtenga el máximo beneficio en la cual la propiedad del capital, la gestión, la toma de decisiones, y el control de la misma son ejercidos por agentes económicos privados y en las cuales el Estado no tiene ninguna injerencia (Colegio Trabenco,2011).

Una de las variables que se relaciona constantemente con la contratación por Outsourcing es la permanencia en el trabajo que

(...) supone que el trabajador cuente de forma segura con un trabajo que le permita obtener los ingresos suficientes para cubrir sus necesidades básicas de tal manera que es importante que tanto el trabajador como el patrón conozcan sus derechos y deberes que le asisten jurídicamente. La permanencia no sólo supone mantener viva la relación laboral sino prestar efectivamente los servicios comprometidos (Sirvent, 2002: 129).

Hoy en día, la permanencia parece estar íntimamente relacionada con una actitud negativa ante el trabajo proveniente del trabajador amotivado, puesto que las condiciones psíquicas o físicas del trabajo así como los nuevos modelos de contratación se han vuelto incompatibles con la satisfacción de sus necesidades, situación que ha ido repercutiendo en su deseo y ganas de trabajar.

El sentimiento de permanencia involucra la generación de diferentes percepciones en cada trabajador por lo que es importante identificar aquellos que pueden influir en la decisión de los trabajadores de permanecer o abandonar el empleo, tales como motivación, compromiso y desigualdad.

Percepción: Es el proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación de sensaciones obtenidas del ambiente físico y social. A partir de ello se elaboran juicios que determinan la manera de concebir la realidad, por lo que el sujeto y su grupo social toman decisiones y actúan con base a estas concepciones.

La manera de clasificar lo percibido es moldeada por circunstancias sociales. La cultura de pertenencia, el grupo en el que se está inserto en la sociedad, la clase social a la que pertenece, influyen sobre las formas como es concebida la realidad, las cuales son aprendidas y reproducidas por los sujetos sociales (Vargas, 1994).

En el caso del Outsourcing y la actual reforma laboral las percepciones son diversas, situación que se clarifica mediante el resultado arrojado de un estudio realizado por De la Riva Group (2013) que expresa que siete de cada diez personas consideran que la reforma laboral benefició a los empresarios y al gobierno.

Se puede afirmar que la percepción es sin duda un factor que puede llegar a ser determinante para la predisposición que el sujeto pueda tener frente una situación, influyendo en la actitud favorable o desfavorable ante un objeto. La adopción de cierta actitud ante el trabajo depende de elementos temperamentales (base genética) y caracterológicos (base empírica) del individuo que han de relacionarse con el ambiente y distintas circunstancias del trabajo.

Por lo que el presente estudio ha ligado la percepción y la actitud que tienen los trabajadores ante ciertos factores que pueden influir en su permanencia dentro de la organización, tales como motivación, sentimientos de desigualdad y compromiso.

Motivación: “las fuerzas que actúan sobre una persona o en su interior y provocan que se comporte de una forma específica, encaminada hacia las metas” (Hellriegel et al, 1999:136).

La motivación es un tema que se ha venido estudiando desde hace unos años e incluso se ha demostrado la relación que tiene con el trabajo. En una encuesta realizada por el centro de estudios educativos A.C. en 1982 se encontró que el estado anímico emocional de más de la mitad de los mexicanos es negativo o muy negativo (53% y sólo en el 13.4% es positivo).

Este estado anímico positivo hace sentir a la persona tranquila, satisfecha de sus logros, valorada por los demás e interesada en las cosas. Cuando el estado es negativo se registran altos índices de ausentismo, impuntualidad, accidentes, enfermedades de trabajo y una alta rotación de empleos (Rodríguez. & Ramírez, 2001).

De tal manera que si el trabajador se encuentra motivado a partir de la satisfacción de sus propias necesidades y deseos dentro de la organización mostrará un mayor compromiso y tendrá un mejor desempeño. La motivación puede variar en cada persona de acuerdo a la percepción de sus necesidades que pueden ir desde la remuneración económica hasta el reconocimiento social.

Compromiso: Definido como la “identificación de una persona con una organización y su apego a ella” (Griffin, et al, 2010:70) los empleados comprometidos suelen tener mejores registros de asistencia y una ocupación del puesto más larga que los empleados menos comprometidos (Ivansevich, et al, 2006).

Así mismo el compromiso es “un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla” (Meyer y Allen, 1991:7). Dividen el compromiso en tres componentes; Afectivo que refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, Continuación alude a los beneficios de permanecer en la empresa y por último Normatividad que se relaciona con la lealtad a la organización por un sentimiento de reciprocidad.

De acuerdo con Steers (1977) existen tres fuentes que generan compromiso, en primera instancia se destacan las características personales, es decir, la edad, escolaridad, intereses, roles, entre otros. También influyen las características del trabajo como la identificación de la tarea, interacción con otros y retroalimentación por parte de superiores. Finalmente las experiencias en el trabajo que incluyen las actitudes, percepciones, expectativas y confianza.

Para generar la confianza es indispensable que el trabajador perciba un compromiso por parte de la organización respecto al cumplimiento de los acuerdos establecidos por escrito y de manera verbal. De igual manera influirán en la constitución de la confianza aspectos que se relacionan con la subjetividad de los trabajadores como sentir que existe una buena comunicación, compañerismo y que las relaciones y actividades que se realizan estén regidas por valores éticos.

En la actualidad se observa que la fuerza de trabajo valora muy positivamente la estabilidad en el empleo, de manera que si no existe certidumbre en el trabajo puede generarse inseguridad respecto a la permanencia dentro de la organización.

Desigualdad: El sentimiento de que las relaciones de resultados e insumos no son equitativas, ésta ocasiona tensión dentro del individuo y entre las personas, misma que puede provocar que el individuo abandone la organización o solicite un traslado a otro departamento esperando encontrar un equilibrio más favorable (Hellriegel et al, 1999).

Este sentimiento de desigualdad puede presentarse en los trabajadores subcontratados, generando una determinada identidad en este colectivo, por lo que se pueden fomentar valores insolidarios, competitividad y desconfianza hacia los empleados fijos.

2.1 Antecedentes

2.1.1 El concepto de trabajo.

En primera instancia es importante dar cuenta de la definición de trabajo, pues este concepto conforma la base del presente estudio, es considerado “como toda actividad humana obligatoria, intelectual o manual, que de una manera coordinada o sistemática, pretende producir algo útil a costa del esfuerzo personal”. (Luna, 2008:12)

El concepto de trabajo está conformado por dos aspectos sustantivos: uno objetivo y el otro subjetivo. El primero lo analiza desde la actividad misma que conduce a un resultado y conlleva una compensación económica. Para el segundo puede representar tanto una percepción positiva como una negativa.

Hoy en día el trabajo se considera como una fuente de progreso ya que es imprescindible para lograr adquirir una vida independiente, acceder a una posibilidad de consumo, realizarse a través del mismo, además de que brinda prestigio social, permite la interacción con otros así como el intercambio de ideas, creencias y valores.

De tal manera que el trabajo va más allá de la actividad misma debido a que las características de éste y las condiciones en que se desarrolla determinan en parte la percepción que de él se tienen y el impacto que tenga en las personas.

2.1.2 Origen del Outsourcing

El Outsourcing es una tendencia que ha incrementado en los últimos años, sus inicios se remontan a 1940 principalmente en Estados Unidos. Durante los años 70, dada la existencia de una alta competitividad que se manejó en las organizaciones las empresas comenzaron a delegar a terceros algunos aspectos de su funcionamiento y producción.

Haciéndose una distinción entre las actividades centrales y las secundarias, siendo estas últimas la seguridad, el mantenimiento, y la provisión de comida, mismas que se contrataron gradualmente por los proveedores especializados (Jasso, 1998).

La situación general de la economía globalizada obliga a replantear procesos dentro del ámbito laboral para que respondan a los requerimientos de formación profesional y las exigencias del mercado de trabajo (Martínez, 2002). Durante los años 80 la competencia siguió intensificándose, de manera que los procesos centrales, como sistemas de información, fabricación, financieros y contables también fueron objetos de Outsourcing.

De acuerdo a Luna (2008) el Outsourcing ha sido una práctica común en el exterior e incluso ante la fuerte tendencia de empleos temporales vía Outsourcing y el aumento de las empresas prestadoras de 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 con 35 asociaciones afiliadas, entre ellas la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH).

La información proporcionada por AMECH (2004) respecto a la Unión Europea muestra resultados positivos ante este fenómeno al señalar que las empresas de Outsourcing colocan rápidamente a los trabajadores contribuyendo a la eficacia del mercado laboral europeo reduciendo así el índice de desempleo y han ayudado a cubrir puestos de alta especialización que sería difícil reclutar dentro de la misma empresa. Por otra parte los datos de la AMECH muestran una controversia entre los trabajadores que aceptan y los que se han tenido que adaptar a esta nueva modalidad de contratación puesto que un 33 % prefirieron el trabajo temporal mientras que un 26% lo aceptaron porque no podían encontrar un trabajo permanente, la realidad es que el 81 % de las empresas encuestadas usan empleados temporales para cubrir fluctuaciones de trabajo.

En México esta tendencia inició hace 15 años de forma débil e inclusive con la percepción de ser una manera de evadir responsabilidades, ya sean patronales o fiscales (Becerril, 2011). El Instituto Nacional de Geografía e Informática (INEGI) destacó el crecimiento de las empresas dedicadas a la subcontratación señalando que se incrementaron en 38.7% para el periodo de 1998 a 2003, estableciendo que esta práctica es cada vez más común en nuestro país (Bueno y Dean, 2009).

Al mostrar en México el mercado del Outsourcing un crecimiento importante surge la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH) cuyos miembros actualmente suman 12 empresas, entre las que se encuentran Adecco, Manpower Y Kelly Services.

La AMECH asegura que su campo de trabajo ofrece ventajas tales como; convertirse en un puente hacia el empleo fijo o estable, oportunidad para que el trabajador acceda al mercado laboral dentro de una empresa y ofrecer a los trabajadores en busca de empleo todo tipo de trabajo en cualquier categoría profesional. Ejemplo de esto es que MANPOWER, una de las empresas fundadoras de la AMECH, inició operaciones en 1969 y para el año de 2006 registró más de 70 oficinas en el país, ofrece servicios a un promedio de 1,900 clientes y 30,000 empleados temporales (Luna, 2008).

En la actualidad, debido al sistema económico neoliberal globalizado, el fenómeno de la subcontratación laboral ha ido adquiriendo mayor fuerza. Las relaciones sociales que se generan dentro de los procesos productivos, así como la función de los trabajadores, tanto directos como indirectos, frente al desarrollo de las fuerzas productivas van variando de acuerdo a la evolución propia de los sistemas económicos dominantes.

En el caso de México, la entrada en vigor del neoliberalismo generó a partir de los 80's; cambios sustantivos en las políticas diseñadas por el Estado para adaptarse a las necesidades del capital. Uno de los ejes fundamentales de esta política ha estado centrado en la atracción de capitales extranjeros y nacionales en el área productiva, a través del "ofrecimiento" de fuerza de trabajo disciplinada y con derechos laborales disminuidos y flexibles (Duana, 2008).

José Luis de la Cruz (investigador del Departamento de Finanzas y Economía del Tecnológico de Monterrey, campus estado de México) en una publicación de El Universal (2009) destaca que durante el periodo de 2006 al 2009, aproximadamente 40% del empleo formal generado en la República Mexicana se realiza a través de Outsourcing, y en su opinión, repercute en gran parte de los trabajadores debido a que no se manejan prestaciones o son mínimas, por consecuencia es cada vez más frecuente que los empresarios opten por las contrataciones temporales y las personas acepten trabajar bajo estas condiciones debido a la poca oportunidad laboral que existe en el país.

Una investigación elaborada por Bárbara Sánchez, Alfredo Reynoso y Carlos Palli, publicada en 2011 por el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) titulada: “Subcontratación: Un fenómeno global”, afirma que a pesar de que no hay cifras concluyentes, algunos estudios indican que México se ubica en el lugar 19 mundial en recurrencia al sistema de subcontratación por lo que hay entre 2.4 y 4 millones de trabajadores bajo el esquema de Outsourcing (Sandoval, 2012).

En el Estado de Quintana Roo específicamente en la ciudad de Cancún este sistema opera en un ochenta por ciento de las organizaciones, colocando a dicha ciudad en los primeros lugares con mayor pérdida de plazas laborales permanentes y como resultado una baja temporalidad en el empleo contratándose al personal por períodos de un mes y recontratados en algunos casos. Según el INEGI, los trabajadores en esta entidad han perdido 2,920 empleos permanentes; y se han generado solo 728 plazas laborales “temporales” en Septiembre del 2011 (Saint Paul, 2011).

De acuerdo a los resultados de los censos económicos 2004, la entidad con mayor uso de subcontratación de personal es precisamente 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.

Datos de El economista (2011) muestran que la utilización del Outsourcing en Querétaro y la región Bajío va a la alza ante la necesidad de las empresas de manejar mejor sus costos y ser más competitivas. En Querétaro operan cerca de 85 empresas de Outsourcing, que dan empleo a alrededor de 20 mil personas, pero no todas cumplen con la normatividad en materia laboral. El Secretario de Trabajo del Estado antes mencionado, Gorráez Enrile, tiene identificado que existen 45 Outsourcing que están incumpliendo de manera parcial algunas garantías para los trabajadores que estipula la Ley Federal del Trabajo, como inscripción en el Seguro Social, pago de salario semanal o quincenal, pago de aguinaldo, de vacaciones, de horas extras, de la prima dominical, de los días de descanso obligatorios (en caso de que los trabajen), pago de vacaciones, otorgamiento de vacaciones, entre otros derechos (Contreras, 2011). Algunas de las Instituciones en las que se han visto reflejadas estas irregularidades son el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit), y el Servicio de Administración Tributaria (SAT).

Un estudio realizado con empresas regiomontanas mostró algunas razones que han llevado a los empresarios a implementar el Outsourcing. Entre las que se encuentran “El ahorro en costos es la principal razón para utilizar esta herramienta constituyendo éstos el 24%. El 19% utiliza esta herramienta porque reduce gastos de prestaciones y el 16 % la utilizaron por ahorro en tiempo” (Jasso, 1998: 5).

Dada esta situación, es importante resaltar que una de las repercusiones que ha generado en el trabajador el Outsourcing, es que no pueda acumular antigüedad y un fondo de retiro digno para la vejez debido a que los trabajadores son la mayoría de las veces contratados por periodos cortos, renovando su contrato constantemente.

Los sectores sociales del país han expresado constantemente su inconformidad ante la subcontratación, porque consideran que las empresas bajo este régimen buscan ahorrarse los costos asociados a una contratación, gozando de una mano de obra barata ya que en algunos casos no dotan a los trabajadores de las prestaciones mínimas de ley, no los afilian a un sindicato y los alejan de la seguridad social (Luna, 2008).

Sin embargo, la revista Forbes (2013) señaló que es un mito que contar con servicios de Outsourcing sirve para evadir responsabilidades o pagar menos a los empleados, ya que la reforma laboral ha establecido multas altas para esta simulación.

En opinión de Jaime Bustamante, Director Jurídico de ManpowerGroup (2013) con la Reforma Laboral en materia de tercerización, deberán subsistir solamente las empresas de Outsourcing que se encuentran debidamente establecidas y cumplan al 100% con las leyes y reglamentos, aunados a la seguridad y certeza jurídica que otorguen a clientes y empleados a través de sus contratos, así como de sus prácticas comerciales y patronales.

De acuerdo a los datos de la Asociación Mexicana de Empresas de Capital Humano (AMECH) (2013) las 16 empresas miembros han creado alrededor de 140,000 empleos formales con prestaciones de ley y prácticas adecuadas.

Así mismo tal institución pública que el 37% de los empleos tercerizados corresponden a jóvenes menores de 25 años, tan solo durante los primeros tres meses del presente año 144,127 personas fueron contratadas en empleos por Outsourcing, resaltando que 7 de cada 10 empleados bajo esta modalidad se encuentran en el sector de servicios profesionales, financieros y corporativos, secundados por el sector de la construcción y en tercer sitio el sector comercio.

Contrastando el impacto de esta forma de contratación en otros países, se toma como referencia el caso de España donde “(...) se siguió ese sistema que acabó en rotundo fracaso porque los trabajadores no asumían el espíritu de empresa, ni eran capacitados (el patrón se ahorra ese gasto) y en su condición precaria, eran frecuentes los accidentes de trabajo” (De Buen, 2008: 2).

Sin embargo, en México es de tal magnitud la importancia que ha adquirido la subcontratación que hoy en día el Poder Ejecutivo, a través de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, en su iniciativa de reforma a la Ley Federal del Trabajo ha incluido diversos artículos que regulan dicha subcontratación. Cabe mencionar que esta modificación en la legislación laboral se ha buscado desde hace mucho tiempo atrás y básicamente el objetivo a perseguir ha sido atender a las demandas del sector empresarial, para lograr llamar la atención de la inversión tanto nacional como extranjera, algunas de estas demandas han sido: flexibilizar el derecho a la estabilidad en el trabajo, facultar legalmente a las empresas para determinar la designación de los trabajadores de confianza, flexibilizar la jornada de trabajo (Duana, 2008).

2.2 Flexibilidad

El concepto de flexibilidad laboral va enmarcado dentro de la etapa neoliberal del capitalismo, siendo el mercado quien impone las reglas en las nuevas relaciones sociales de producción y en los procesos de trabajo (Luna, 2008).

De 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 dos de las creaciones propias del siglo XX: la revolución rusa y el Estado de Bienestar (Luna, 2008).

El Neoliberalismo provocó diversos cambios, en primer lugar un aumento de las desigualdades en el conjunto del planeta, en lo que respecta al crecimiento de la pobreza, exclusión y polarización de la sociedad. En segundo lugar, el desempleo, (contemplando también a los subempleados) alcanzando en el mundo su nivel más elevado desde le gran depresión de los años 30.

De acuerdo a Luna (2008) estas son las principales diferencias que surgieron entre el Estado de Bienestar y el Neoliberalismo

Tabla 1. Cuadro comparativo entre Neoliberalismo y Estado de Bienestar

Estado de Bienestar	Neoliberalismo
Estado	Mercado
Igualdad	Libertad
Democracia	Gobernabilidad
Seguridad	Incertidumbre
Estabilidad	Precariedad
Protección	Flexibilidad
Pacto capital- trabajo	Capital
Pleno empleo	Tasa natural de desempleo
Demanda	Oferta
Trabajo representativo uniforme	Trabajo diversificado

Con el Neoliberalismo se dio paso a una flexibilidad laboral que empezó a generar una mayor desigualdad en los mercados de trabajo así como de las condiciones laborales, existiendo un aumento de los empleos irregulares que se caracterizan por salarios bajos, pocas prestaciones, malas condiciones de trabajo y pocas oportunidades de ascenso.

Sin duda, la flexibilidad fue adquiriendo mayor importancia debido a la gran valorización que con los años se le ha otorgado al capital, concibiéndosele principalmente como generador de ganancias, dejando de lado la satisfacción del hombre.

De acuerdo a De la Garza (1992) la flexibilidad es un tema de discusión entre los teóricos y es una práctica común entre diversas organizaciones empresariales mismas que han promovido el debate de la flexibilidad en términos económicos relacionados con costes laborales, contratación y despido.

Con el fin de comprender este concepto se define a continuación la flexibilidad en el mercado de trabajo como “La capacidad de realizar, con escasas o casi nulas restricciones normativas, cambios en la cantidad, estructura, funciones y/o costos del factor trabajo utilizado en el proceso productivo” (Ibarra & González, 2008:37).

Desde una perspectiva social Dahrendorf (1986) señala que la flexibilidad es “la capacidad de los individuos, en la vida económica y, en particular en el mercado de trabajo, de renunciar a sus hábitos y adaptarse a las nuevas circunstancias” (Ibarra & González, 2008:38). Se entiende así que la flexibilización puede implicar cambios o ruptura de rigideces tanto en las bases tecnológicas como en las formas de organización o en las relaciones laborales (De la Garza, 1992).

En cuanto a estas últimas, la flexibilidad puede manifestarse en los salarios, niveles de empleo, horarios, contratos por tiempo parcial, subcontratos laborales, trabajo autónomo y contratación de actividades independientes (Humphrey, 1993).

Asimismo la flexibilidad ha de permitir la movilidad funcional y geográfica por razones económicas, productivas, organizacionales o tecnológicas.

La flexibilidad laboral es producto de la necesidad empresarial de dar respuestas eficaces a los constantes y acelerados cambios económicos y tecnológicos en que están inmersas. En los últimos años el Gobierno Mexicano se ha preocupado por la legalización y profundización de prácticas como la subcontratación misma que tiende a flexibilizar principalmente el uso de la fuerza de trabajo, rompiendo con las estructuras rígidas y obligando al trabajador a ser polivalente y a ser contratado de forma legal ya sea por tiempo o por obra determinada.

Es preciso señalar que la flexibilidad laboral considera aspectos que impactan en diversos niveles, entre los que se encuentran la flexibilización numérica que refiere al principio de ajustar al mínimo coste el número de empleados u horas de trabajo contratadas, en segundo término la flexibilización funcional que busca la polivalencia de los trabajadores para adaptar a los mismos ante los diversos cambios y por último la flexibilización financiera que se ejerce a través de la variación de los costes laborales por el ajuste realizado sobre los contratos y las horas trabajadas (Rodríguez, (s/f)).

Algunos organismos internacionales, como el Banco Mundial y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), coinciden en que la flexibilidad tiene como objetivo eliminar o desregular el mercado laboral para dar fin a las rigideces causantes de un alto índice de desempleo, así como del sector informal (Ibarra & González, 2008). Lo cual, en teoría, permitiría la creación de mayor empleo y la reducción del sector informal.

Sin embargo, De la Garza (2000) y Sotelo (1999) coinciden en que

(...) la implementación de la flexibilidad ha ocasionado una precarización del mercado de trabajo porque la concepción que en muchos países y organismos internacionales se ha impuesto es que flexibilidad y desregulación son sinónimos o, por lo menos, este último es un componente esencial del primero (Ibarra & González, 2008:39).

En este escenario, el Outsourcing ha jugado un papel fundamental en la flexibilización, facilitando la implementación de diversas formas de contratación que han repercutido en la precarización del empleo pero también ha movilizad el mercado de trabajo a través de la oferta y demanda de trabajadores. Desafortunadamente, se ha conseguido a través de la desregulación, la supresión de la normativa laboral, y la desprotección social lo cual ha perjudicado las relaciones laborales.

Repercutiendo estas condiciones en la implicación que los empleados pudieran tener en el trabajo, misma que según Humphrey (1993) está asociada a la estabilidad, forjándose un sentimiento generalizado de inseguridad e incertidumbre, aunado a nuevos factores de estrés ante los que la gente tiene que hacer frente tales como la pérdida de puestos de trabajo, precariedad de los nuevos empleos, el uso de nuevas tecnologías, entre otros. Además de la incertidumbre sobre el futuro laboral en cuanto a la temporalidad y precariedad se puede producir un aumento en el sufrimiento y empeoramiento de la salud y calidad de vida de las personas bajo esta situación (Luna, 2008).

Debido al impacto que ha tenido la flexibilidad en el ámbito laboral y procesos de trabajo, se retoma a la flexibilización como teoría eje de este estudio, ya que nos permite abordar la interrogante central.

2.3 Tipos de contrato

La flexibilidad no solamente se ha visto reflejada en los procesos de trabajo sino también en las modalidades contractuales existiendo ahora más que una relación laboral una de tipo comercial. Por lo tanto 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 los derivados de la legislación, sino además aquéllos de orden psicológico.

Dicho lo anterior el Outsourcing se caracteriza por limitar el tiempo de la relación laboral sustentado en contratos temporales, por obra o tiempo determinado, de capacitación inicial o periodo de prueba.

Entendiéndose en primer momento relación de trabajo de acuerdo al artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo¹ como cualquiera que sea el acto que le dé origen, la prestación de un trabajo personal subordinado a una persona, mediante el pago de un salario.

¹ 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 (LFT, 2013).

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.

Toda relación de trabajo debería estar sustentada bajo un contrato que le de legalidad y formalidad, en el cual se establezcan por escrito las condiciones de trabajo realizándose por lo menos dos ejemplares de los cuales queda uno en poder de cada parte.

El artículo 25 señala las condiciones que debe contener un contrato:

- I. Nombre, nacionalidad, edad, sexo, estado civil, Clave Única de Registro de Población, Registro Federal de Contribuyentes y domicilio del trabajador y del patrón;
- II. Si la relación de trabajo es para obra o tiempo determinado, por temporada, de capacitación inicial o por tiempo indeterminado y, en su caso, si está sujeta a un periodo de prueba;
- III. El servicio o servicios que deban prestarse, los que se determinarán con la mayor precisión posible;
- IV. El lugar o los lugares donde deba prestarse el trabajo;
- V. La duración de la jornada;
- VI. La forma y el monto del salario;
- VII. El día y el lugar de pago del salario;
- VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta Ley; y
- IX. Otras condiciones de trabajo, tales como días de descanso, vacaciones y demás que convengan al trabajador y el patrón.

Existen diversos tipos de contratos, entre los que destacan el individual y colectivo.

Contrato individual de trabajo es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra un trabajo personal subordinado, mediante el pago de un salario.

Contrato colectivo de trabajo 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.

Cabe señalar que el no existir un contrato de por medio no priva al trabajador de los derechos que deriven de las normas de trabajo y de los servicios prestados, pues se imputará el patrón la falta de esa formalidad.

Tal como se mencionó anteriormente los contratos han sido determinados mediante la duración de la relaciones de trabajo, en la actual reforma a la Ley Federal del Trabajo se han hecho modificaciones al respecto estableciéndose que las relaciones pueden ser por obra o tiempo determinado por temporada o por tiempo indeterminado y en su caso podrá estar sujeto a prueba o a capacitación inicial. A falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado.

Si bien, la ley señala que un contrato determinado puede únicamente estipularse cuando lo exija la naturaleza del trabajo, tenga por objeto substituir temporalmente a otro trabajador y en los demás casos previstos por la Ley. Sin embargo, este tipo de contratación es la predominante bajo el régimen del Outsourcing lo cual pudiera tener repercusiones en el compromiso por parte del trabajador hacia el patrón e impactar significativamente en el establecimiento de contrato psicológico.

El contrato psicológico se entiende como “el conjunto de expectativas y creencias recíprocas mantenido por las dos partes acerca de sus obligaciones y sus derechos” (Alcover, 2004: 75). Implica el establecimiento de relaciones satisfactorias para las partes que lo constituyen por lo que es determinante en la decisión de los trabajadores de permanecer o no en un empleo determinado. A partir de la satisfacción de sus expectativas tales como salario, jornada laboral, prestaciones, beneficios del empleo, oportunidad de crecimiento y aprendizaje.

La organización por su parte también tiene expectativas acerca de los trabajadores y su desempeño las cuales surgen de sus necesidades más apremiantes y cambian con el tiempo por lo que el contrato se caracteriza por ser dinámico.

2.4 Ventajas y riesgos del Outsourcing

En la actualidad, la implementación del Outsourcing ha implicado que se la trate de diferentes maneras, como táctica, estrategia o como un contrato, y de la forma como se la asuma, se va a determinar la consecución de mayores beneficios y al mismo tiempo la configuración de riesgos (Bastidas, 2011).

Las investigaciones demuestran que entre la principales ventajas que conlleva la externalización de servicios se encuentran: que permite a la organización centrarse e incrementar el control en sus actividades y realizarlas de mejor manera al brindarle el Outsourcing un menor coste de operación, capacitación y administración, mayor flexibilidad al rediseñar continuamente los contratos para cubrir las necesidades de la empresa así como una constante reestructuración, acceder a la tecnología de punta y especializada sin necesidad de adquirirla, unirse a la moda de empresas exitosas bajo éste régimen, aumentar la inversión de capital en las áreas centrales de la empresa, minimizar riesgos de su negocio, brindarle una ventaja competitiva así como olvidarse de la pesada carga patronal y administrativa que ocasionan costos, gastos y declaraciones, así como las provisiones para liquidación de personal, aunado a esto la empresa puede eliminar el puesto de “administrador de personal”.

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.

Los riesgos más identificados del Outsourcing son: que no satisfaga de forma eficaz la necesidad por la que se contrató al brindar su atención a diversas empresas, que el costo real y final sea mayor, vulneración de la confidencialidad, desmotivación del personal subcontratado y dependencia al Outsourcing debido al gran manejo de información y operaciones.

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, presentar cuadros de falta de sentido de pertenencia, insatisfacción en el trabajo y por consecuencia bajar la productividad en su trabajo.

El trabajador bajo este régimen se encuentra en una constante disyuntiva, una situación ambivalente que influye constantemente en su bienestar, vive por una parte la necesidad de trabajo frente a la poca perspectiva de ascenso, motivación por la posibilidad de ser contratado, frente al miedo de un repentino recorte de personal y sobretodo tener la responsabilidad de un trabajo en una organización frente al saber que no pertenece a la misma.

Sin embargo, el tema no necesariamente debe verse desde un enfoque pesimista, se han realizado diversas investigaciones que destacan la importancia de un análisis previo a la contratación de servicios de Outsourcing, ya que es difícil establecer la relación entre costes y beneficios que traerá a la organización, asimismo lo conveniente de estudiar qué actividades son las idóneas para externalizar.

De acuerdo a una investigación realizada en el 2011 por Adriana Bastidas, titulada “El Outsourcing: estrategia expresada en un contrato empresarial” en la que se identificaron los riesgos y beneficios a nivel jurídico, económico y social de la implementación de Outsourcing, se concluye que éste debe ser tratado como una estrategia y por lo tanto ser aplicado como un verdadero contrato empresarial de corte estratégico.

Una manera de contratación eficaz y exitosa podría basarse en la valoración de elementos tales como definir la ventaja competitiva, el porqué y para qué se contrata, así como analizar los costos, ventajas y riesgos que conlleva la contratación de servicios externos (Guaida, s/f).

2.5 Outsourcing en la actualidad

Es una realidad que así como hay empresas que ofrecen servicios de Outsourcing que son responsables social y legalmente con su papel a desempeñar, también hay empresas que no lo son y no cumplen con sus obligaciones patronales atentando contra los derechos laborales del trabajador. La tercerización ha fomentado en gran medida 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) debido a la falta de un registro público de estas empresas así como un monitoreo constante sobre su operación.

Sin embargo a pesar de las irregularidades llevadas a cabo por empresas de Outsourcing el trabajador no está totalmente desprotegido y en caso de ser víctima de éstas existe la posibilidad de demandar tanto a la empresa como a la compañía a la que prestó sus servicios, señalando la actual Ley Federal del Trabajo que la empresa contratante de los servicios de Outsourcing es solidariamente responsable de cumplir los derechos de los trabajadores.

Con la finalidad de adecuar las normas a las condiciones y situaciones imperantes se ha contemplado la necesidad de reformar la legislación laboral. La actual reforma laboral aprobada por la Cámara de Diputados en diciembre del 2012 planteó entre sus objetivos evitar posibles irregularidades en la subcontratación con respecto a salarios, prestaciones y derechos laborales. Objetivo que se ha buscado alcanzar desde el sexenio anterior, periodo en el cual se planteo la necesidad de una reforma legal para las empresas que buscan la flexibilidad necesaria para ser competitivas, procurando que el trabajador encuentre la protección necesaria en cuanto a su situación laboral y de seguridad social (Luna, 2008).

Se considera que la reforma no pretende generar ni acabar con el Outsourcing sino regular la forma en que éstos operan. Aunque es preciso se reconozca que no podrá tener éxito política alguna que no garantice su empleo al trabajador, quien está cada vez más sujeto a la eventualidad, a despidos de conveniencia para que no forje una antigüedad, a la tercerización y a fraudes en pagos de cuotas patronales al IMSS y a los sindicatos. Por lo que quizá tal como lo menciona Huerta (2006) la reforma laboral debería proponer nuevos mecanismos para atacar el subempleo, considerándose como una derivación del desempleo, pues lo que ganan los subempleados representa un simple reparto no productivo de ingresos.

Sería preciso analizar si la implementación de esta nueva reforma generará alza o baja en esta tendencia, beneficiándola o perjudicándola, debido a que se confiere mayor responsabilidad a la empresa contratante. Condición que se puede visualizar en la Ley Federal de Trabajo (2013) en los artículos 12-15 respectivos al Outsourcing o subcontratación, en los cuales se plantea:

Artículo 12.- Intermediario es la persona que contrata o interviene en la contratación de otra u otras para que presten servicios a un patrón.

Artículo 13.- No serán considerados intermediarios, sino patrones, las empresas establecidas que contraten trabajos para ejecutarlos con elementos propios suficientes para cumplir las obligaciones que deriven de las relaciones con sus trabajadores. En caso contrario serán solidariamente responsables con los beneficiarios directos de las obras o servicios, por las obligaciones contraídas con los trabajadores.

Artículo 14.- Las personas que utilicen intermediarios para la contratación de trabajadores serán responsables de las obligaciones que deriven de esta Ley y de los servicios prestados.

Los trabajadores tendrán los derechos siguientes:

- I. Prestarán sus servicios en las mismas condiciones de trabajo y tendrán los mismos derechos que correspondan a los trabajadores que ejecuten trabajos similares en la empresa o establecimiento; y
- II. Los intermediarios no podrán recibir ninguna retribución o comisión con cargo a los salarios de los trabajadores.

Artículo 15.- En las empresas que ejecuten obras o servicios en forma exclusiva o principal para otra, y que no dispongan de elementos propios suficientes de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 13, se observarán las normas siguientes:

- I. La empresa beneficiaria será solidariamente responsable de las obligaciones contraídas con los trabajadores; y

II. Los trabajadores empleados en la ejecución de las obras o servicios tendrán derecho a disfrutar de condiciones de trabajo proporcionadas a las que disfruten los trabajadores que ejecuten trabajos similares en la empresa beneficiaria. Para determinar la proporción, se tomarán en consideración las diferencias que existan en los salarios mínimos que rijan en el área geográfica de aplicación en que se encuentren instaladas las empresas y las demás circunstancias que puedan influir en las condiciones de trabajo.

Artículo 15-A. El trabajo en régimen de subcontratación es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas.

Investigaciones recientes por la firma Addeco, expresan que los cambios planteados en la reforma laboral respecto a la subcontratación han propiciado que entre 15 y 20% de las empresas con contratos de Outsourcing hayan cambiado de proveedor para dar mayor seguridad jurídica a los colaboradores.

Debido en cierta medida, a que las modificaciones planteadas establecen un aumento sustancial de las multas para empresas que incurran en una mala práctica (Vargas, 2013).

Sin embargo, ante la situación que vive nuestro país hoy en día, quizá una reforma laboral amplia y exitosa podría ser aquella que garantice un empleo digno y con la protección social requerida.

2.6 Outsourcing y su relación con la permanencia laboral

Si bien existen diversas investigaciones referentes al Outsourcing no se han localizado algunas que se relacionen directamente con la permanencia laboral en la industria privada, sin embargo un estudio realizado por la revista Forbes (2011) expresó que en Estados Unidos, la media de estancia en un puesto de trabajo es de 4.4 años, debido a que se considera es cada vez más difícil guiar a los candidatos para que encuentren estabilidad en el mismo puesto, porque ésta ha dejado de existir. Algunos expertos en el mercado aseguran que en el entorno actual, “resulta casi imposible predecir qué estaremos haciendo dentro de cinco años”.

Las organizaciones de hoy en día ponen en duda el sentido de estabilidad y de éxito asegurado, 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 cambiar constantemente de organización ya que cuando los trabajadores de la actualidad no obtienen lo que desean se mueven hacia situaciones de empleo más atractivas y las organizaciones ya no pueden contar con la lealtad de sus miembros.

Sin embargo, con el objetivo de realizar en el presente estudio un análisis más certero respecto a la permanencia laboral es necesario que se tomen en cuenta factores de percepción psicológica que pueden tener una influencia en la decisión de los trabajadores de permanecer o abandonar el empleo, tales como motivación, compromiso y desigualdad.

Respecto a la motivación es bien sabido que si el trabajador encuentra satisfechas sus propias necesidades y deseos dentro de la organización mostrará un mayor compromiso y tendrá un mejor desempeño. La motivación puede variar en cada persona de acuerdo a la percepción de sus necesidades que pueden ir desde la remuneración económica hasta el reconocimiento social.

Para generar la confianza es indispensable que el trabajador perciba un compromiso por parte de la organización respecto al cumplimiento de los acuerdos establecidos por escrito y de manera verbal.

De igual manera influirán en la constitución de la confianza aspectos que se relacionan con la subjetividad de los trabajadores como sentir que existe una buena comunicación, compañerismo y que las relaciones y actividades que se realizan estén regidas por valores éticos.

En la actualidad se observa que la fuerza de trabajo valora muy positivamente la estabilidad en el empleo, de manera que si no existe certidumbre del trabajo puede generarse inseguridad respecto a la permanencia dentro de la organización.

Por lo que una variable que también influye en la permanencia es la desigualdad, misma que puede presentarse en los trabajadores subcontratados, generando una determinada identidad en este colectivo, por lo que se pueden fomentar valores insolidarios, competitividad y desconfianza hacia los empleados fijos.

Es preciso señalar que los factores antes mencionados impactan de manera distinta en cada una de las personas, influyendo la percepción que tienen los trabajadores respecto a su contexto.

Respecto a la percepción cabe señalar que lo que uno concibe llega a ser muy diferente de la realidad objetiva, basándose el comportamiento en dicha percepción influyendo las características personales, actitudes, personalidad, motivos, intereses, experiencias y expectativas.

Un ejemplo que clarifica esta situación es la percepción que se tiene respecto al Outsourcing y a la actual reforma laboral arrojando como resultado un estudio realizado por De la Riva Group (2013) que siete de cada diez personas consideran que la reforma laboral benefició a los empresarios y al gobierno.

III. METODOLOGÍA

El presente estudio es de tipo descriptivo diseño no experimental, debido a que se enfoca en describir la percepción de los trabajadores tanto contratados como subcontratados y que puede ser determinante en su permanencia dentro de la organización. Se realizó mediante un estudio de caso debido a que este método permite “analizar profundamente una unidad para responder al planteamiento del problema, probar hipótesis o desarrollar alguna teoría” Sampieri (2006:213).

3.1 Hipótesis

- H1.La permanencia de los trabajadores del área operativa en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro está relacionada con la forma de contratación por Outsourcing y existe en ellos la presencia de sentimientos de desigualdad.
- Ho. La permanencia de los trabajadores del área operativa en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro no está relacionada con la forma de contratación por Outsourcing y existe en ellos la presencia de sentimientos de motivación y compromiso.

El estudio de caso se llevó a cabo en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro a través de un enfoque mixto, considerando los aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de acuerdo al problema de investigación.

Antes de realizar la aplicación de los instrumentos de recolección de información se concertó una cita con el personal de Recursos Humanos de la empresa manufacturera de equipos de protección, en la cual se presentó el proyecto de investigación para su conocimiento, solicitando su aprobación para llevar a cabo el proceso de aplicación de cuestionarios al personal del área de manufactura, obteniendo la respuesta positiva se dio inicio al estudio de caso.

3.2 Contexto organizacional

Empresa líder a nivel mundial en la fabricación de productos de seguridad sofisticados en su diseño, caracterizado por una combinación de electrónica, sistemas mecánicos y materiales avanzados para proteger a los usuarios contra situaciones peligrosas o potencialmente mortales.

Fundada en 1914, con sede en Cranberry Township, Pensilvania, tiene 42 localizaciones internacionales y emplea a aproximadamente 5.300 personas en el mundo, con operaciones de fabricación en Estados Unidos, Europa, Asia y América Latina.

Su mercado principal son los trabajadores de la industria del petróleo, gas y petroquímica, bomberos, construcción, minería, el procesamiento químico y por los militares.

Los productos fabricados por esta organización incluyen equipos de protección respiratoria, protección para la cabeza, monitores de gas fijo y los sistemas de detección de fuego, instrumentos de detección de gases portátiles, sensores y productos de protección contra caídas. También es uno de los fabricantes líderes en el mundo de las Cámaras Termográficas que permiten a los bomberos ver a través del humo y la oscuridad, productos para protección de ojos y cara, protectores auditivos y cascos de bomberos.

La única planta productiva en México está situada en El marqués, Querétaro cuenta con un total de 370 empleados entre área operativa y administrativa, manejan tres turnos laborales para el personal operativo en horario de lunes a viernes y sábados en caso de que las necesidades de producción así lo exijan, siendo el primer turno de 7:00 a 16:30 hrs, segundo turno de 16:30 a 00:00 hrs y de 00:00 a 7:00 hrs.

Respecto al sueldo la empresa decidió que dicho dato se mantuviera como información confidencial, sin embargo se manifestó que existe diferencia de acuerdo a la escolaridad y antigüedad que los trabajadores tengan en la organización. Tanto contratados directamente por la empresa como subcontratados tienen prestaciones de ley y algunas adicionales como apoyo de comedor y transporte, este último caracterizado por seis rutas, con diversos destinos tanto al Estado de Querétaro como a las zonas aledañas al municipio de El Marqués y Pedro Escobedo.

3.3 Sujetos

La muestra se seleccionó de forma aleatoria limitándose al personal de manufactura constando la población de un total de 240 sujetos, siendo estos 100 subcontratados y 140 contratados directamente por la organización. Se encuestó a un total de 40 trabajadores, 22 contratados directamente por la empresa y 18 subcontratados.

Se tomaron en cuenta a trabajadores de diversas edades, sexo indistinto y puestos distintos siendo la única condición que se encontraran laborando actualmente dentro de la Organización.

Dentro de los datos generales cabe señalar que el género predominante fue masculino tanto en contratados como subcontratados, estado civil soltero y escolaridad secundaria. Las edades oscilaron principalmente entre 31 y 35 años en el caso de los contratados directamente y 18 a 30 años en los subcontratados.

3.4 Instrumento

El instrumento utilizado fue un cuestionario mixto de autoría propia que consta de 20 ítems estableciendo como principales criterios que fuera de fácil comprensión de acuerdo al grado de escolaridad de la muestra seleccionada y que las preguntas fueran planteadas de forma imparcial a fin de no influir en las respuestas que el sujeto pudiese dar.

Se fundamenta el instrumento en la validez de contenido, entendida como “el grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide” (Sampieri, 2006) puesto que el instrumento contempló el total de las categorías a medir siendo estas permanencia, tipo de contratación, percepción, desigualdad, motivación y compromiso para identificar los factores que influyen en la permanencia del trabajador dentro de la organización y dar respuesta a la pregunta de investigación.

Es preciso señalar que con la aplicación del instrumento se indagó también en aspectos generales de la muestra que permitieron un análisis más certero respecto a factores que pudieran influir en la permanencia en el empleo tales como sexo, edad, estado civil, grado de estudios y tiempo laborado en la empresa.

A continuación se muestran de manera gráfica las categorías contempladas en el instrumento así como el ítem correspondiente a cada una de ellas para su medición. Cabe mencionar que tanto los ítems 2 como 17 permiten el análisis de dos categorías.

Tabla 2. Relación de Categorías con ítems

Categorías	Ítems
Permanencia	2,5,19,
Tipo de Contratación	7,8,9,
Percepción	11,13,14,15,16,17,18
Desigualdad	12 y 16
Motivación	1,2,3,4, 17
Compromiso	6, 10, 20

El análisis del instrumento se llevó a cabo mediante el conteo de frecuencia con el que fueron elegidas las mismas respuestas por parte de la muestra en cada reactivo a fin de determinar datos significativos en cada categoría y de acuerdo al grupo estudiado, contratados directamente por la organización y subcontratados.

3.5 Procedimiento

Antes de realizar la aplicación en la Organización correspondiente, se llevo a cabo un pilotaje consistente en 5 cuestionarios realizados a personas de nivel operario con características similares a la de nuestra muestra poblacional respecto a edad, condiciones laborales y grado de escolaridad.

Se tenía contemplado tomar en cuenta el 30% del total de los trabajadores de la empresa manufacturera de equipos de seguridad, equivalente a 72 personas, sin embargo se presentaron diversas limitaciones que impidieron alcanzar los objetivos establecidos al inicio, debido a que no hubo la oportunidad de aplicar el instrumento en horario de trabajo, por lo que recurrimos a abordar a los trabajadores en su hora de salida (16:36 p.m), suceso que ocasionó resistencia en los mismos para la resolución de los cuestionarios, ya que su tiempo era limitado porque el transporte de la empresa sólo esperaba 15 minutos a partir de la hora de salida.

Se realizaron un total de cuatro visitas para la obtención de resultados, durante un periodo de tiempo contemplado del 3 de marzo al 15 de mayo del 2013. En cada visita se obtuvo una cantidad distinta de cuestionarios que variaron en función de la disposición de los trabajadores y de la modificación de estrategias para la aplicación.

Finalmente, se concluyó con un total de 40 cuestionarios, 24 fueron del sexo masculino y 16 del sexo femenino. Siendo 18 Subcontratados y 22 contratados directamente por la empresa. La población se caracteriza por trabajadores que viven en localidades aledañas al Municipio del Marques, la mayoría utiliza el transporte proporcionado por la empresa, tienen un horario mixto de trabajo conformado por turno matutino y vespertino.

Para el análisis de resultados se utilizó Microsoft Office, principalmente el procesador de datos Excel en su versión 2007, mediante el cual se registraron los datos obtenidos a partir del vaciado de las respuestas de cada ítem, posteriormente se analizaron éstas a través de filtros de acuerdo al tipo de contratación y categorías correspondientes. Una vez obtenido esto se procedió a graficar los resultados con el fin de hacerlos más visuales y facilitar su interpretación.

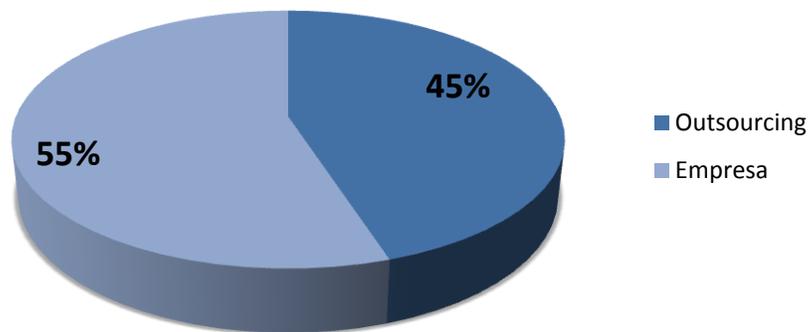
IV. RESULTADOS

Los resultados aquí plasmados son producto de un estudio de caso que da evidencia de la situación real acerca de la percepción que tienen los trabajadores del área operativa respecto a su forma de contratación y que influye en su permanencia dentro de la organización.

Con el objetivo de dar a conocer los hallazgos obtenidos se presentan a continuación de forma gráfica los resultados de la población y las variables estudiadas.

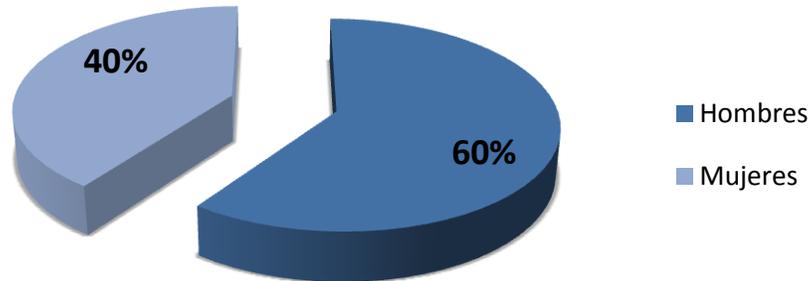
4.1 Descripción de la muestra

Gráfica 4.1.1 Muestra poblacional



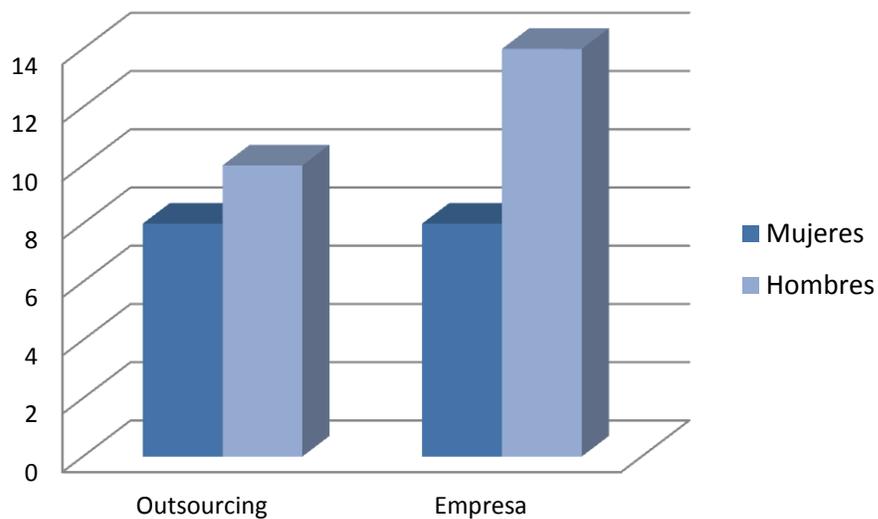
En la gráfica 4.1.1 se observa que la muestra poblacional está conformada en su mayoría por empleados contratados directamente por la empresa, siendo estos 22 sujetos que representan el 55% y 18 subcontratados que conforman un 45%.

Gráfica 4.1.2 Población total por género



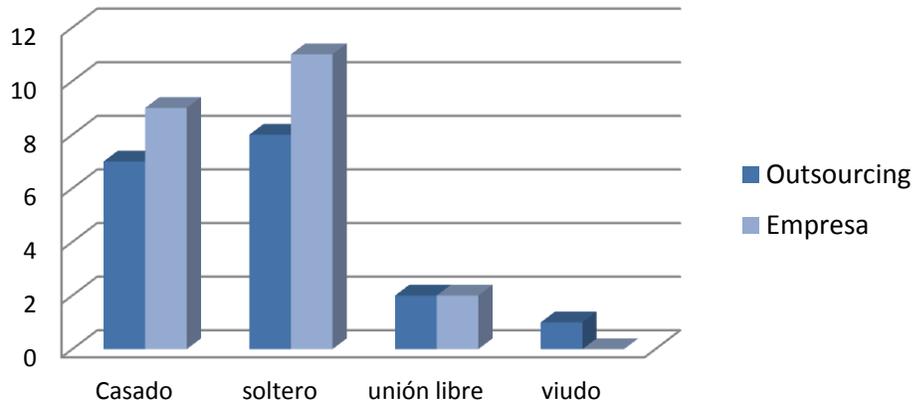
La gráfica 4.1.2 señala que la muestra estuvo conformada por 24 hombres que representan el 60% de la población estudiada y 16 mujeres, correspondientes al 40% restante.

Gráfica 4.1.3 Muestra por género



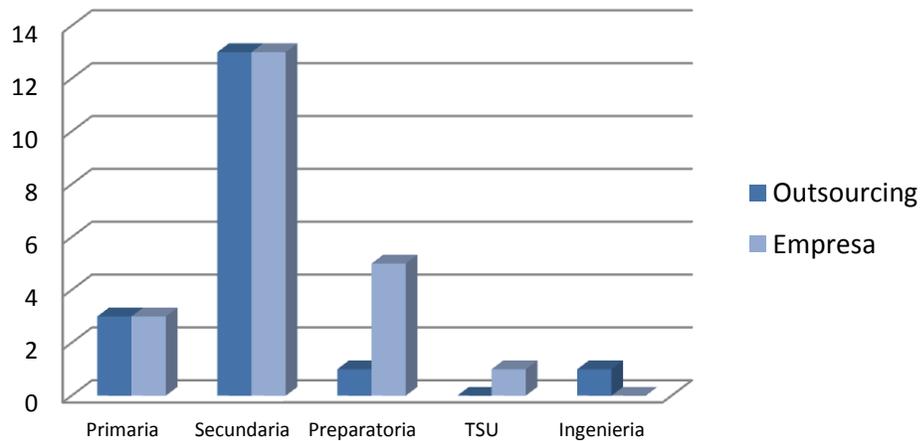
Respecto a la muestra por género en la gráfica 4.1.3 se observa que predominan el sexo masculino en ambos grupos, siendo menor el porcentaje del sexo femenino en la población en general.

Gráfica 4.1.4 Estado civil



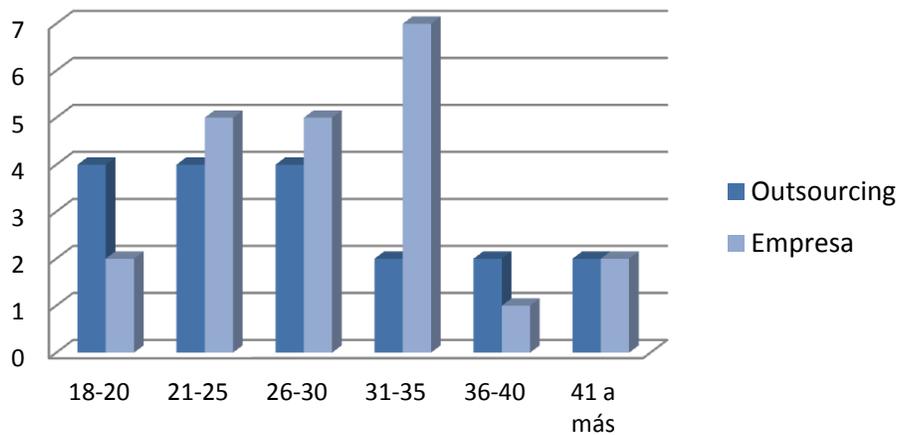
La gráfica 4.1.4 señala que el estado civil que predomina en ambos grupos es el de soltero, seguido de los casados que representa la segunda opción con mayor frecuencia.

Gráfica 4.1.5 Escolaridad



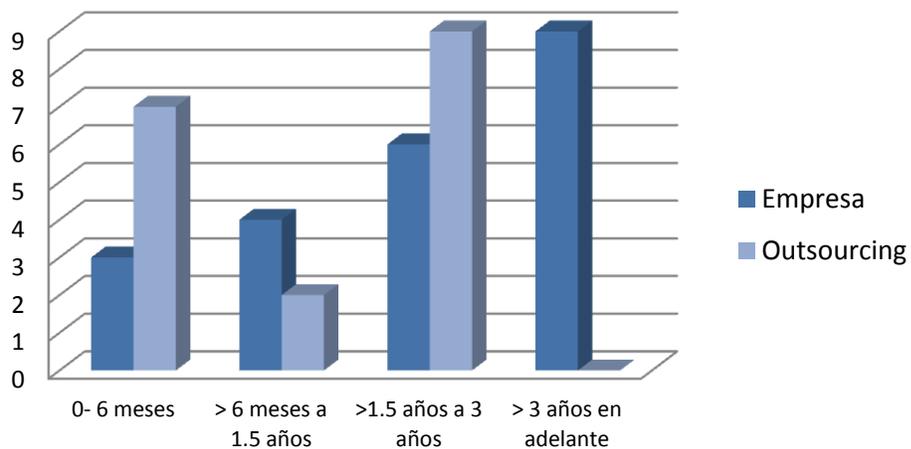
Respecto a la escolaridad en la gráfica 4.1.5 se observa que el grado de estudios predominante pertenece al nivel secundaria en el total de la muestra poblacional. Destacando en segundo lugar en los empleados contratados por la empresa un grado de preparatoria, mientras que para los de Outsourcing un grado de primaria.

Grafica 4.1.6 Edad



Referente a la edad, la gráfica 4.1.6 muestra que el rango predominante en los contratados por la empresa se encuentra entre los 31-35 años, mientras que los contratados por Outsourcing las edades oscilan entre los 18-30 años.

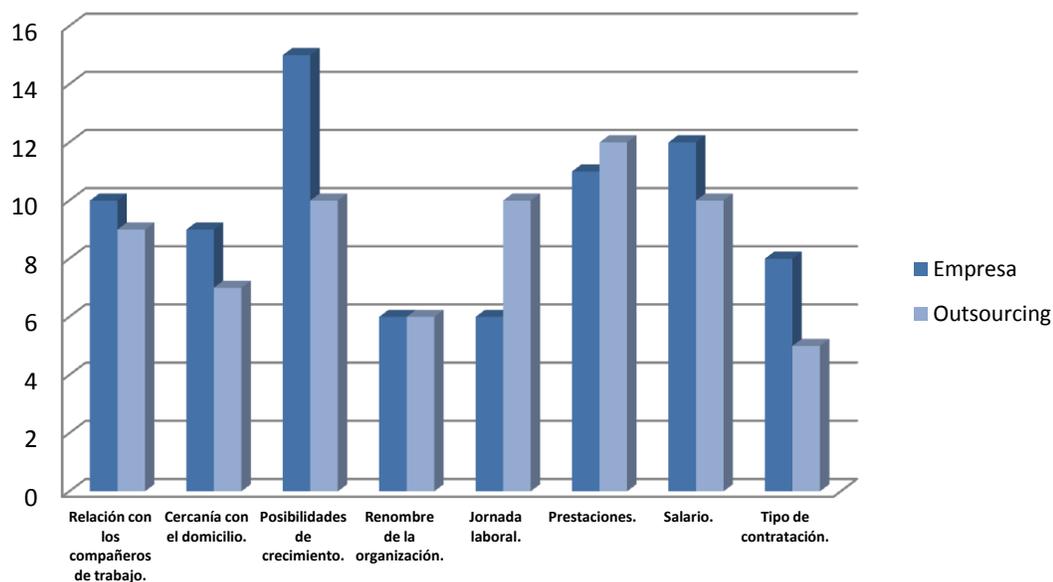
Grafica 4.1.7 Permanencia



En la gráfica 4.1.7 se observa en lo que concierne a la permanencia que los contratados por la empresa tienen una permanencia en la organización superior a 3 años, comparado con los subcontratados quienes en su mayoría tienen una antigüedad de más de 1.5 años a 3 años, asimismo este último grupo tiene también una alta incidencia de permanencia de 0 a 6 meses.

4.2 Análisis de Ítems

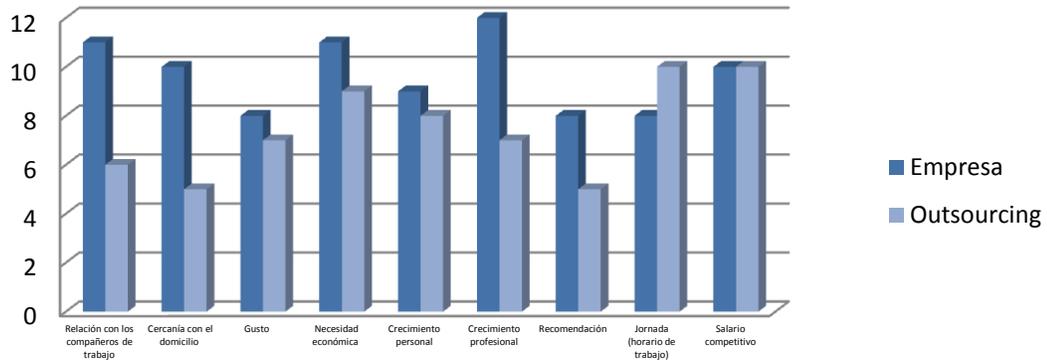
Grafica 4.2.1 Motivos para decidir dónde quieren trabajar



En la gráfica 4.2.1 se dan a conocer los motivos que contratados y subcontratados consideran más importantes para decidir dónde quieren trabajar, observándose que para los trabajadores contratados directamente por la empresa es primordial que existan posibilidades de crecimiento, mientras que para los subcontratados el aspecto de mayor relevancia son las prestaciones otorgadas.

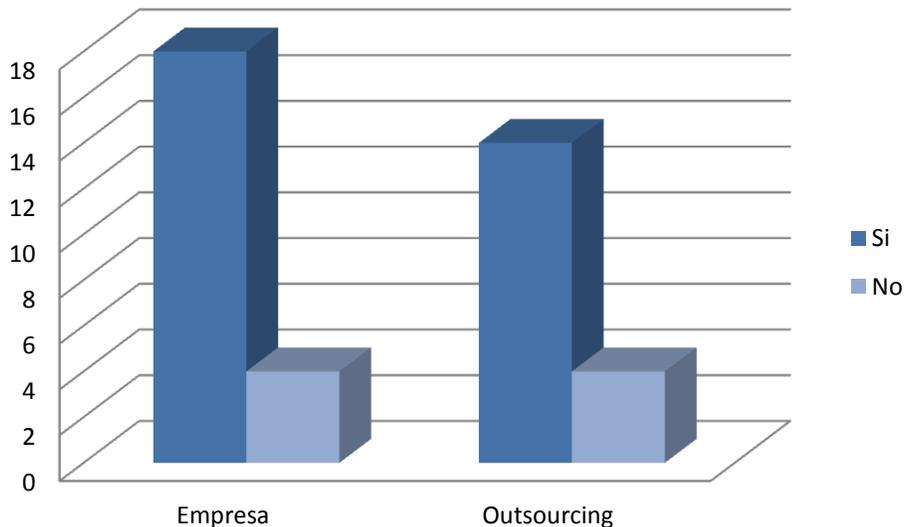
Se encontró que el factor menos motivante que consideran los trabajadores contratados por Outsourcing es precisamente su tipo de contratación, en contraste con el otro grupo estudiado que señaló como menos importante el renombre de la organización y la jornada de trabajo.

Grafica 4.2.2 Motivos de permanencia



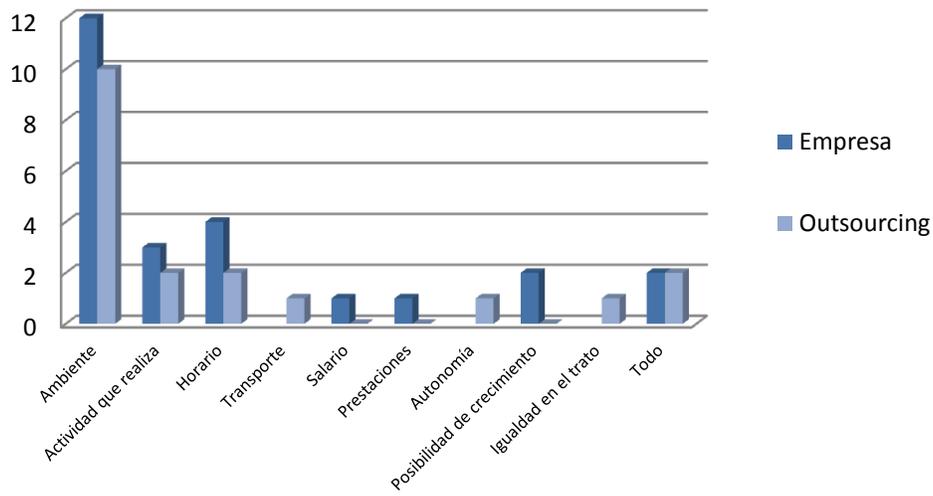
Respecto a los motivos de permanencia en la gráfica 4.2.2 se observa que los trabajadores contratados por la organización resaltan tres factores de suma importancia: crecimiento profesional, necesidad económica y relación con los compañeros, por otra parte la opción más considerada de los subcontratados fueron la jornada de trabajo y salario competitivo.

Grafica 4.2.3 Cumplimiento de expectativas



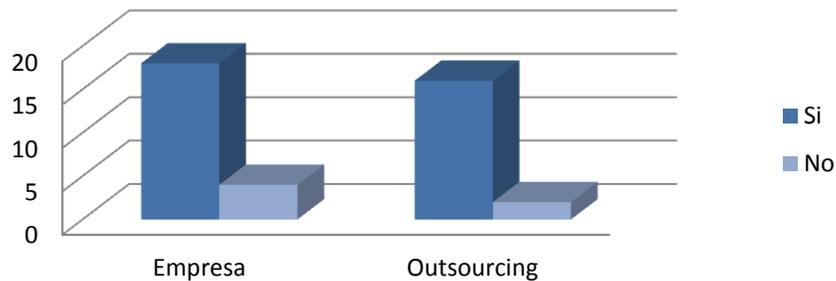
Respecto a si la empresa ha cumplido con sus expectativas, la gráfica 4.2.1 arroja que existen percepciones positivas para ambos grupos.

Grafica 4.2.4 Motivación principal del trabajo



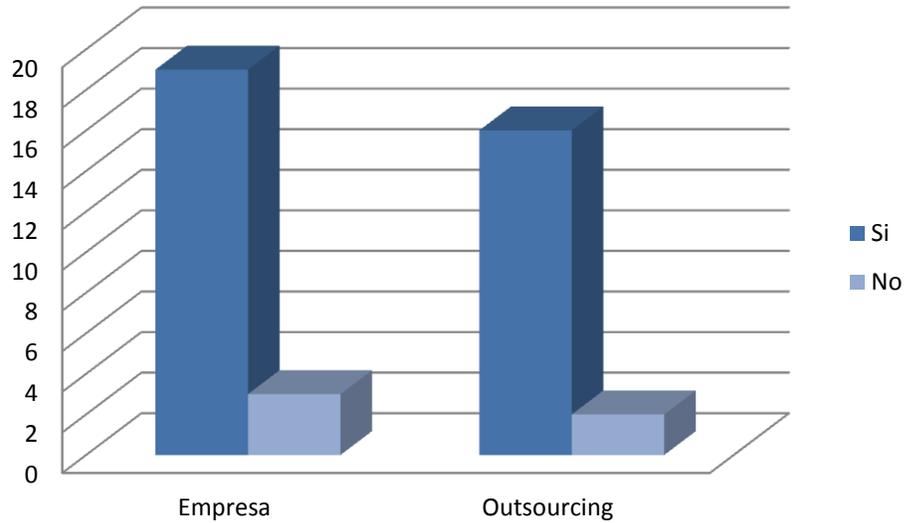
La gráfica 4.2.4 muestra que para la población de ambos grupos el factor que más gusta de su trabajo es el ambiente laboral en el que están inmersos. En segundo plano, ambos consideran el horario, la actividad que realizan y todos los aspectos mencionados. Por otra parte se observa una discrepancia entre los contratados por la empresa quienes encuentran gusto por la posibilidad de crecimiento y las prestaciones, en contraste con los subcontratados para quienes estos tuvieron menor frecuencia.

Gráfica 4.2.5 Oportunidades de crecimiento



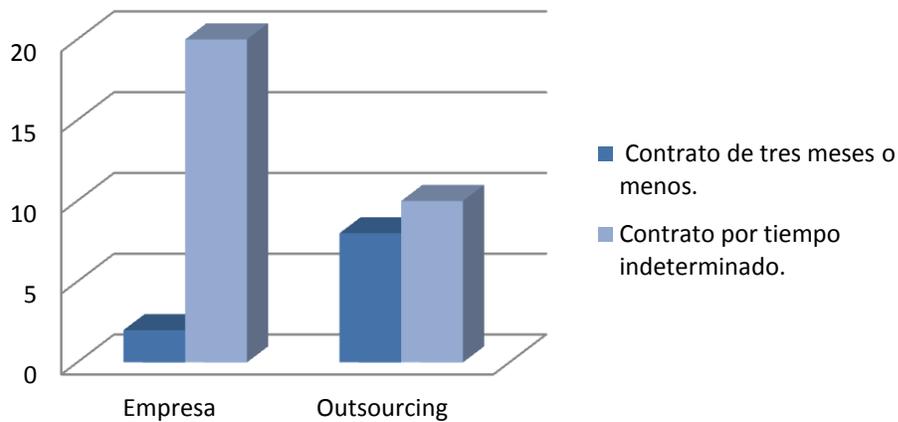
En la gráfica 4.2.5 se muestra la percepción que tienen los trabajadores respecto a si la empresa les ofrece oportunidades de crecimiento, pudiéndose observar que en su mayoría ambos grupos concuerdan con una respuesta positiva acerca de las posibilidades de crecer en la organización.

Gráfica 4.2.6 Identificación con políticas



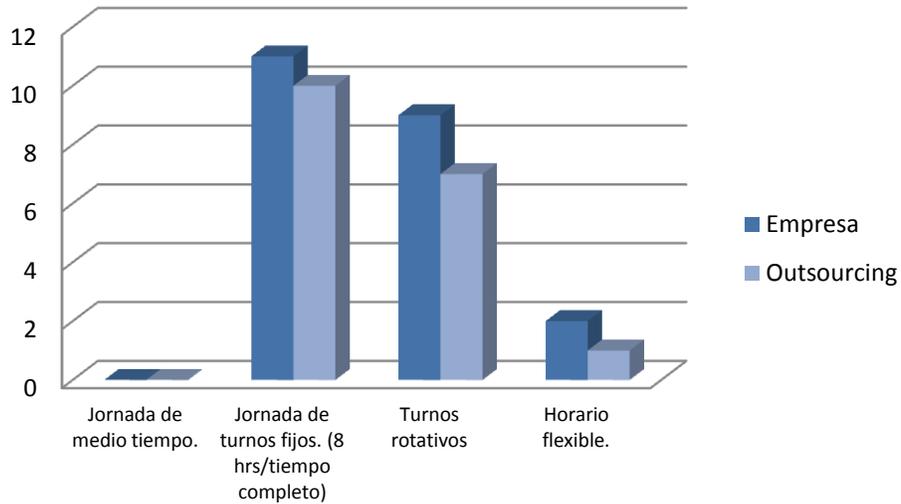
La gráfica 4.2.6 refleja que la mayor parte de la población estudiada se siente identificada con las políticas y valores de la empresa, sin existir mayor distinción entre ambos grupos.

Gráfica 4.2.7 Situación laboral



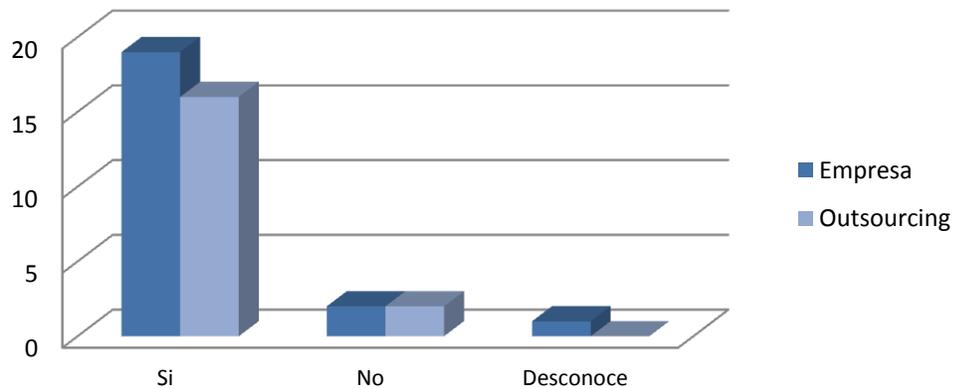
En la gráfica 4.2.7 se observa una prevalencia en los trabajadores respecto a una contratación por tiempo indeterminado, independientemente de la empresa contratante.

Gráfica 4.2.8 Jornada de trabajo



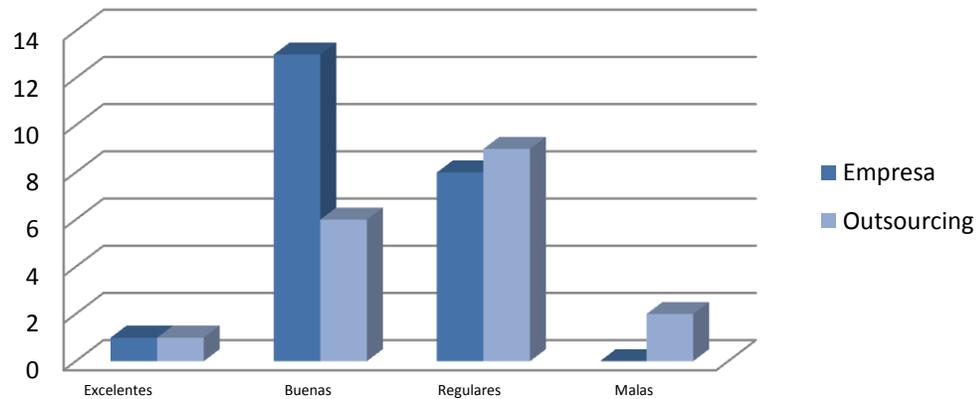
Referente a la jornada de trabajo en la gráfica 4.2.8 se observa una mínima diferencia en los horarios asignados entre ambos grupos, prevaleciendo jornadas de turnos fijos y rotativos.

Gráfica 4.2.9 Percepción de cumplimiento legal



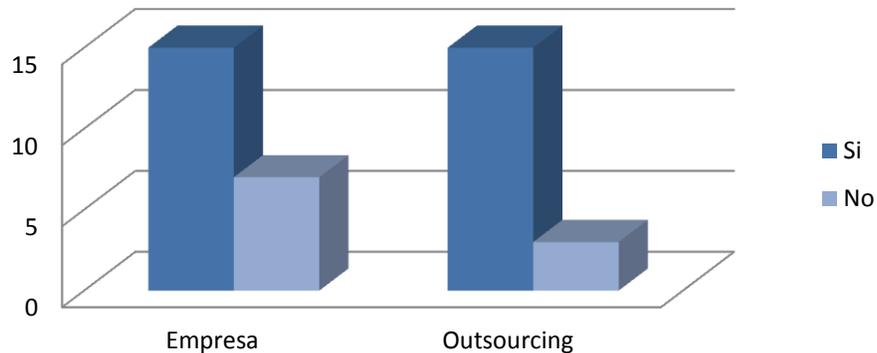
La grafica 4.2.9 refleja que la mayor parte de ambos grupos tienen una percepción positiva en cuanto al cumplimiento de las disposiciones legales por parte de la empresa, aunque un mínimo porcentaje de la población de ambos grupos desconoce el cumplimiento de las mismas.

Gráfica 4.2.10 Percepción de las prestaciones



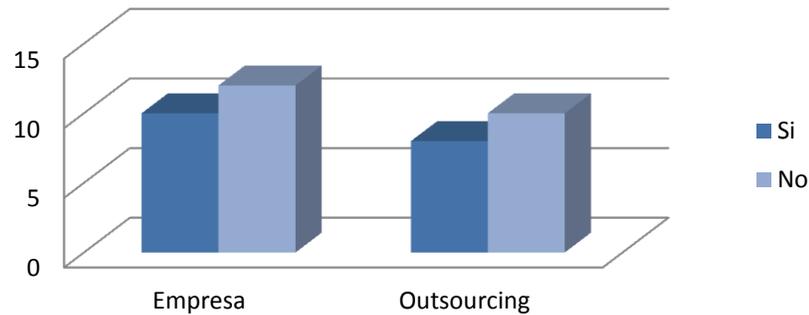
Se observa en la gráfica 4.2.10 cierta discrepancia entre la percepción que tienen los trabajadores por Outsourcing y los contratados por la empresa, referente a las prestaciones brindadas por la organización, dado que los contratados directamente las consideran como buenas, en contraste con los subcontratados quienes en su mayoría las perciben como regulares.

Gráfica 4.2.11 Percepción de igualdad



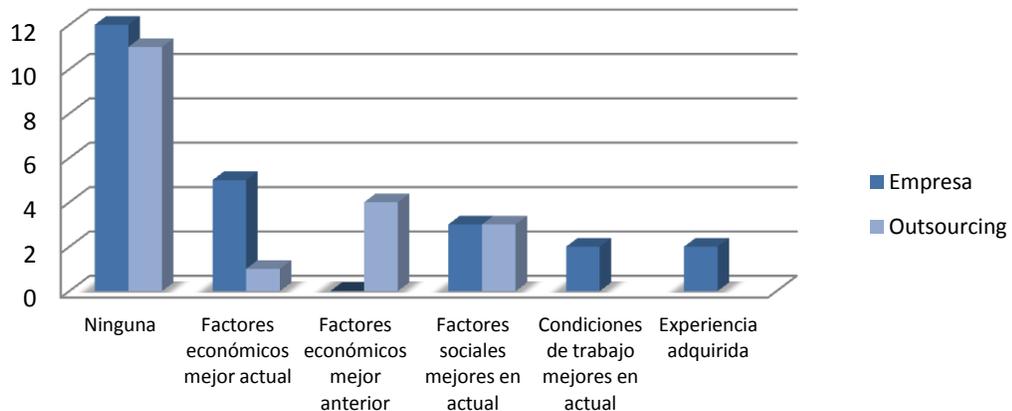
En la gráfica 4.2.11 en cuanto a la percepción de igualdad tanto en el trato recibido y las prestaciones brindadas, ambos grupos manifiestan que son tratados de manera equitativa, aunque existe mayor inconformidad por parte de los contratados directamente por la empresa.

Gráfica 4.2.12 Experiencia en el puesto



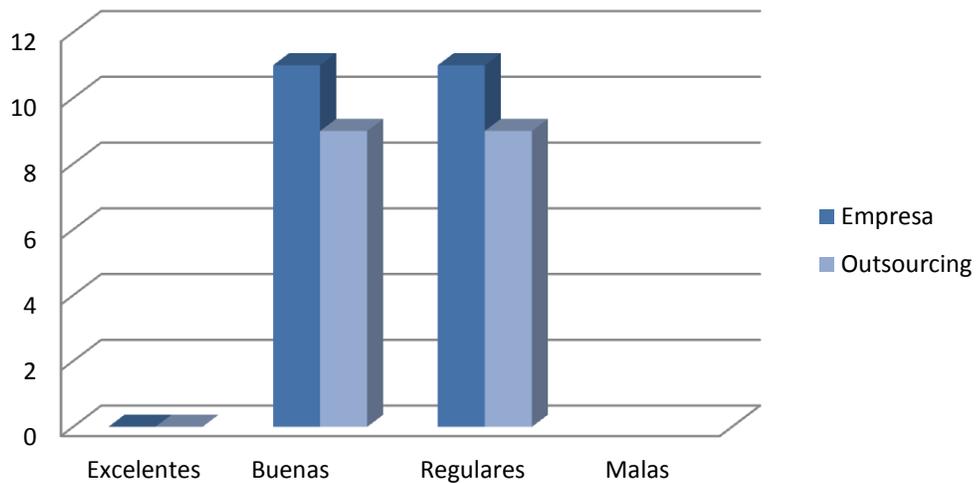
La gráfica 4.2.12 señala que en cuanto a la experiencia en el puesto de los contratados y subcontratados, no se encontraron diferencias significativas entre los que habían realizado la misma actividad en ésta u otra empresa y los que no tenían experiencia en puesto similar.

Gráfica 4.2.13 Diferencias con empleo anterior



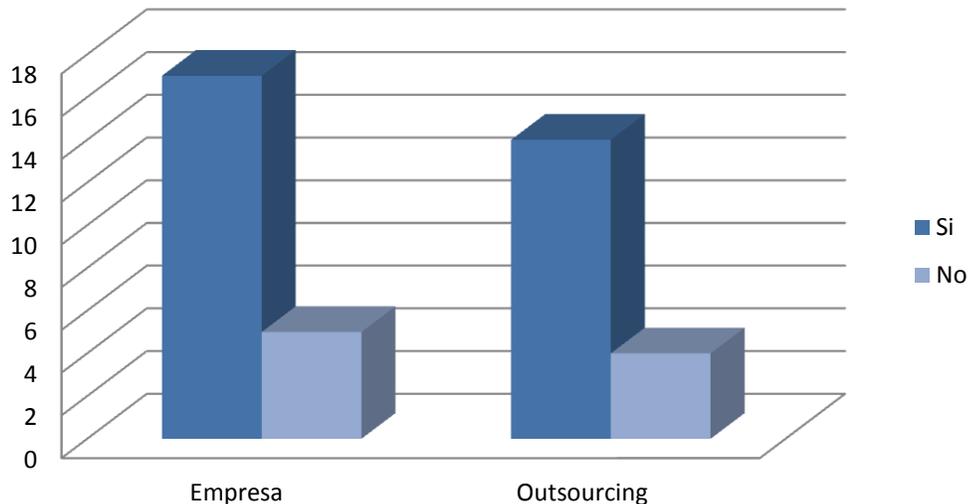
La gráfica 4.2.13 muestra que la mayor parte de la población en general considera que no existen diferencias respecto a la actividad desempeñada en su empleo anterior en comparación con la que realiza actualmente en la organización. Los empleados contratados directamente por la empresa consideran que la experiencia adquirida, las condiciones de trabajo y los factores económicos son mejores actualmente en contraste con los subcontratados quienes manifestaron estos últimos eran mejores en su empleo anterior.

Gráfica 4.2.14 Percepción de beneficios económicos



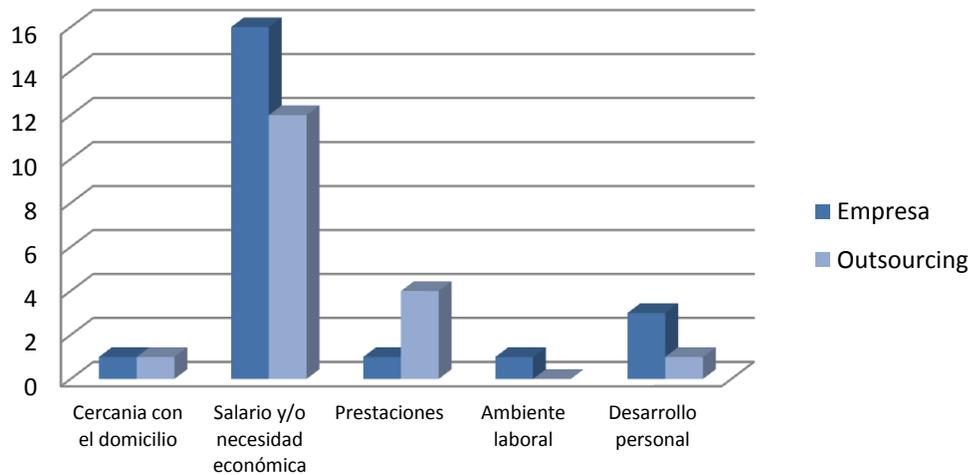
La gráfica 4.2.14 expresa la percepción que tienen los trabajadores de ambos grupos respecto a los beneficios económicos que reciben actualmente oscila entre buenas y regulares, siendo mínimo el porcentaje que las considera excelentes y nulo malas.

Gráfica 4.2.15 Percepción de trato justo



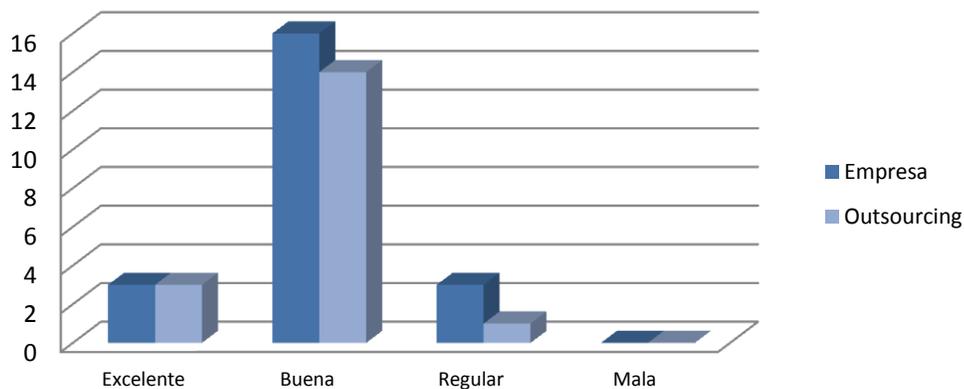
En la gráfica 4.2.15 se observa que la mayoría de contratados directamente y subcontratados consideran que reciben un trato justo e imparcial por parte de la empresa independientemente del modo de contratación.

Gráfica 4.2.16 Motivos para laborar en la empresa



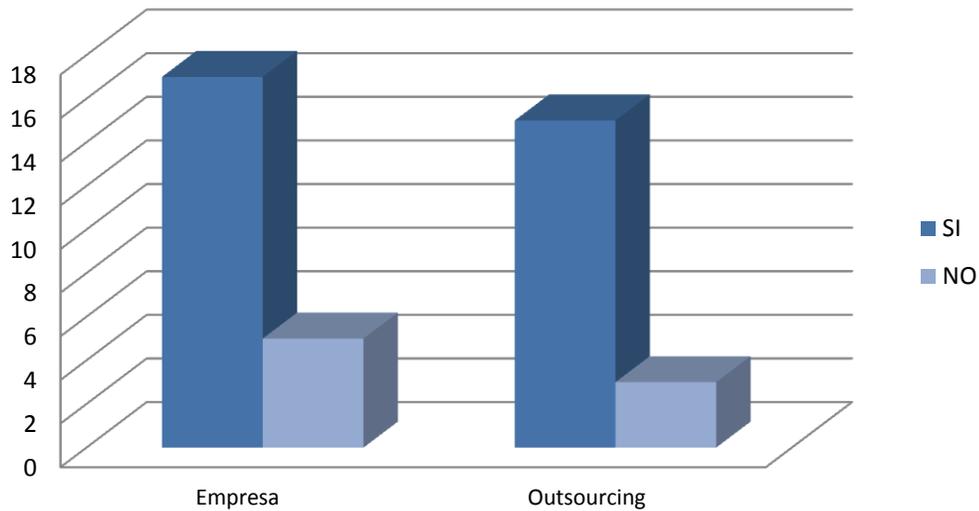
La gráfica 4.2.16 señala que la población en general manifestó que el principal motivo que lo llevo a laborar en la empresa es el salario y/o la necesidad económica, para los subcontratados el segundo motivo más importante que los llevo a laborar en la empresa son las prestaciones, mientras que para los contratados por la empresa el segundo motivo fue por el desarrollo personal.

Gráfica 4.2.17 Relación con compañeros de trabajo



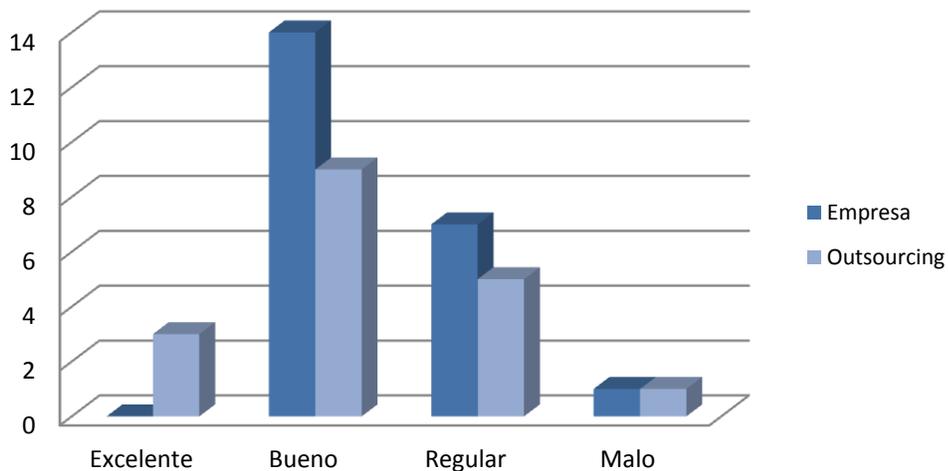
La gráfica 4.2.17 muestra que la opinión de mayor prevalencia entre la población en general con relación a sus compañeros de trabajo fue buena y en segunda opción la destacaron como excelente.

Gráfica 4.2.18 Plan de continuar en la empresa



Se puede observar en la gráfica 4.2.18 que la mayor parte de ambos grupos de la muestra consideran dentro de sus planes continuar laborando en la empresa.

Gráfica 4.2.19 Percepción de compromiso de la empresa con el trabajador



En la gráfica 4.2.19 se puede apreciar que en general la mayor parte de la población describe como bueno el compromiso que sienten por parte de la empresa hacia ellos, cabe señalar que sólo un número reducido de subcontratados perciben como excelente el nivel de compromiso, siendo nulo en el caso de los contratados por la empresa.

V. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Una vez descritos los resultados anteriores y para dar sustento al presente estudio, se prosigue con el análisis de los mismos a fin de dar respuesta a las interrogantes planteadas en un inicio y contrastar lo obtenido con la hipótesis central. El análisis se realizó con base a dos grupos, trabajadores contratados directamente por la empresa y los contratados por Outsourcing, de acuerdo a las variables establecidas; siendo éstas permanencia, compromiso, motivación y desigualdad.

En primer lugar es preciso señalar los hallazgos obtenidos de la muestra a fin de tener un panorama que permita al lector contextualizar la situación estudiada. Se encuestó a un total de 40 trabajadores del área operativa, siendo estos 55% contratados directamente por la empresa y 45% subcontratados del total encuestado. El género predominante fue masculino en ambos grupos, estado civil soltero y escolaridad secundaria. Las edades oscilaron principalmente entre 31 y 35 años en el caso de los contratados directamente y 18 a 30 años en los subcontratados.

Se considera que uno de los factores que pudo haber influido en la predominancia del sexo masculino es la naturaleza misma del trabajo y de alguna forma las exigencias de la jornada laboral.

En cuanto a la escolaridad cabe señalar que a pesar de que en ambos grupos predomina el nivel secundaria, se observa que existen más sujetos con un grado de escolaridad superior contratados directamente por la empresa en relación con los subcontratados.

Se puede atribuir la diferencia de edad al tipo de contratación, debido a que la población más joven, contemplada de 18 a 30 años, posiblemente acepta con mayor facilidad cualquier empleo que cubra sus necesidades inmediatas, en contraste con los contratados directamente por la empresa quienes se ubican en un rango de edad de 31 a 35 años, población que generalmente busca seguridad y estabilidad en el empleo.

Se comenzó por analizar los resultados de los ítems enfocados a definir la relación con permanencia de ambos grupos. En primer lugar se observó que los contratados por la empresa tienen una permanencia más prolongada, siendo en su mayoría de 3 años trabajados en la empresa, en contraste con los subcontratados quienes ninguno mostró permanencia superior a 3 años puesto que varían de 0 a 3 años.

En referencia a los motivos que influyen en la permanencia de los trabajadores, se pudo notar que hubo diferencias significativas entre las razones que valoran los contratados y subcontratados al respecto, de manera que para los contratados por la empresa entre los motivos principales se encuentran la posibilidad de crecimiento profesional, la relación establecida con los compañeros de trabajo y finalmente la necesidad económica, mientras que para los subcontratados los motivos principales son el salario competitivo, la jornada de trabajo y la necesidad económica.

En cuanto a las oportunidades de crecimiento, se encontraron casos de ascensos entre la población encuestada, repercutiendo en la percepción favorable que tienen ambos grupos al respecto, independientemente de su forma de contratación. Las oportunidades de crecimiento incentivan al personal para continuar laborando en la organización, incrementando con esto su motivación y permanencia.

Al cuestionarles acerca de sus planes a futuro dentro de la empresa, gran parte de los sujetos señalaron que continuarán laborando en la misma, lo cual refleja que no hay una inconformidad evidente respecto a la forma de contratación, a excepción de algunos casos que plantearon que de no existir la posibilidad de ser contratados directamente tendrían que buscar nuevas oportunidades en otra organización que les ofrezca otro tipo de contratación más favorable.

En lo que concierne a la forma de contratación de la muestra, se observa que la mayoría de los contratados directamente por la empresa cuenta con un contrato por tiempo indeterminado, situación que es similar en el caso de los subcontratados quienes a pesar de su condición también poseen un contrato de la misma índole, sin embargo, cabe señalar que no todos están bajo este esquema, ya que existe un porcentaje importante de subcontratados por una temporalidad de tres meses o menos.

Aunado al tipo de contratación, es preciso destacar que hay una equidad respecto al establecimiento de la jornada laboral, puesto que no existe una división ni preferencia por ninguno de los grupos estudiados, ya que ambos laboran en turnos fijos, rotativos u horarios flexibles de acuerdo a las necesidades de la empresa, encontrándose que el esquema de trabajo de medio tiempo es inexistente.

Una de las variables clave de este estudio es la percepción que tienen los trabajadores respecto a su condición de trabajo puesto que permite abordar la subjetividad de cada uno y conocer su sentir frente a su situación laboral. En primera instancia, se indagó acerca de si la empresa cumple o no con las expectativas de los trabajadores, obteniéndose como resultado una respuesta afirmativa para la mayoría, sin embargo, algunos contratados y subcontratados manifestaron su insatisfacción en relación con sus expectativas personales.

Por otra parte, se tomó en cuenta la percepción que tienen los trabajadores respecto al cumplimiento legal por parte de la empresa, identificando que la mayoría concibe que la empresa cumple con el marco legal establecido, existiendo un pequeño porcentaje que considera que las disposiciones no son cumplidas en su totalidad o bien desconocen estas.

Ligado a lo anterior, se indagó respecto a la percepción que tienen en cuanto a las prestaciones ofrecidas por parte de la organización, existiendo una discrepancia importante en opiniones de ambos grupos estudiados, debido a que los contratados por la empresa refieren en su mayoría estas prestaciones como buenas, no existiendo la percepción de que son malas, en contraste a los subcontratados quienes las consideran regulares y algunos malas. Una de las razones a las que se puede atribuir tal situación es quizá por la posibilidad de que la empresa pudiese ofrecer mayores prestaciones a los contratados por la misma.

Otro factor que se consideró para conocer la situación laboral del trabajador antes de su ingreso a esta organización fue la experiencia que ha tenido en el puesto y las diferencias que concibe entre ambos empleos contemplando factores económicos, sociales y condiciones de trabajo. Ante tales interrogantes se descubrió que la mayoría de los trabajadores no han realizado la misma actividad que realizan actualmente en otra organización o bien no habían laborado antes, por lo que no encuentran diferencia alguna con el empleo actual. Es relevante mencionar que para algunos contratados por la empresa si existen diferencias por lo cual consideraron que los factores económicos son mejores actualmente, en comparación con los subcontratados quienes afirmaron que estos mismos eran mejores en el empleo anterior.

Continuando con el análisis de la percepción de los trabajadores, se retomaron los factores económicos pero ahora enfocados al empleo actual, específicamente en lo que concierne a los beneficios económicos que reciben.

De lo cual se obtuvo como resultado que para los contratados por la empresa estos son buenos y para algunos regulares, datos similares a lo expresado por los contratados por Outsourcing. Su percepción permite considerar este factor como determinante para la decisión de permanecer en la empresa y asimismo se encontró que a pesar de que no hay una brecha de desigualdad muy marcada esta información da pauta para afirmar que de alguna manera las condiciones entre ambos grupos son distintas.

Es preciso señalar que contrario a lo que plantean algunas investigaciones revisadas respecto al Outsourcing acerca de una notoria desigualdad, los resultados en este estudio de caso muestran que los sujetos subcontratados perciben en su mayoría un trato justo e imparcial en relación a los contratados directamente por la empresa, este resultado refleja que más allá de la forma de contratación, tiene un impacto relevante el trato que la organización brinda a todas aquellas personas que laboran en la misma. De igual modo, se destacó que influye de manera positiva e importante la relación que tienen los trabajadores con sus pares, la cual perciben en su mayoría como buena, a excepción de un par de sujetos de ambos esquemas de contratación que la conciben como mala.

Otra variable analizada fue la motivación en los trabajadores de ambos grupos, para ello se cuestionó en primera instancia acerca de los motivos que priorizan para decidir dónde quieren trabajar, encontrándose como la principal razón para los contratados directamente por la empresa la posibilidad de crecimiento profesional, seguido del salario, mientras que para los subcontratados lo que consideran primordial son las prestaciones, jornada laboral y salario.

Al realizar las encuestas se encontró que los contratados por Outsourcing poseen mayor sentido de urgencia para trabajar y que consideran más motivantes factores que satisfagan sus necesidades inmediatas en comparación con los contratados por la empresa quienes dan más importancia a aspectos que tienen que ver con su desarrollo personal y profesional, esto puede deberse a la diferencia de edades y responsabilidades que definen a cada grupo estudiado. Véase gráfica 3.1.6

Se observó una gran similitud entre los motivos que llevan a los trabajadores a decidir, tanto el lugar donde quieren trabajar como lo que toman en consideración para decidir donde permanecer, de manera que el crecimiento profesional en los contratados directamente es el principal estímulo para continuar en la empresa, mientras que el salario y la jornada de trabajo son aspectos determinantes para que los subcontratados decidan mantenerse en el lugar de trabajo.

Profundizando en la motivación del trabajador se encontró que el aspecto que genera mayor satisfacción en la población de ambos grupos es el ambiente laboral, principalmente por las relaciones de amistad que establecen con otros compañeros, situación que propicia un clima laboral óptimo y a su vez acrecienta el deseo de los sujetos de permanecer laborando en el mismo lugar. En relación con los motivos que llevaron a los sujetos encuestados a laborar en la empresa se ubica como primer incentivo para ambos sectores estudiados el salario debido a la necesidad económica que manifestaron.

De igual manera una de las variables a analizar fue el compromiso, abordada de manera bilateral, tanto del ejercido por el trabajador hacia la empresa como del percibido de la empresa para con el trabajador. Con el fin de conocer lo antes mencionado se interrogó a los sujetos de ambos esquemas de contratación si se sentían identificados con las políticas y valores que sustentan a la organización donde laboran, los resultados arrojaron que la mayoría de ambos grupos estudiados se sienten altamente identificados con las políticas y filosofía organizacionales.

La percepción del compromiso de la empresa hacia los trabajadores tiene gran relación con el cumplimiento de ésta con las disposiciones legales, de tal modo que hubo una respuesta positiva ya que la mayor parte de los sujetos manifestó estar de acuerdo con las prácticas legales de la empresa, siendo un mínimo porcentaje el que contestó negativamente o en su defecto que desconocía sobre el tema.

Para finalizar con el análisis de esta variable los trabajadores calificaron el nivel de compromiso que perciben de la empresa hacia ellos, obteniendo como resultado predominante en ambos grupos la concepción de “bueno”, sin embargo, un dato sobresaliente fue que el grado de “excelente” únicamente fue otorgado por parte de algunos trabajadores subcontratados, esta situación probablemente es generada por múltiples factores como el nivel de estudios, edad, experiencia laboral previa de este sector poblacional así como el desconocimiento de la normatividad laboral actual, por otro lado puede relacionarse también con el trato imparcial que reciben por parte de la empresa y la discreción con la que ésta maneja sus formas de trabajo.

VI. DISCUSIÓN

Mediante los resultados obtenidos en el presente estudio de caso y habiendo planteado como hipótesis central conocer si la permanencia de los trabajadores del área operativa en una organización manufacturera de equipos de protección industrial ubicada en el Marqués, Querétaro está relacionada con la forma de contratación por Outsourcing y existe en ellos la presencia de sentimientos de desigualdad, es preciso señalar que fue nula, puesto que se observaron que son otros factores independientes al tipo de contratación los que influyen en la permanencia de los trabajadores. Destacándose el ambiente de trabajo, salario y crecimiento profesional como factores determinantes para los empleados por encima del tipo de contratación lo cual influye en su permanencia dentro de la organización.

Dando respuesta a la primer pregunta de investigación planteada acerca de en qué medida la contratación Outsourcing determina la permanencia de los trabajadores del área operativa, se puede afirmar que si bien el tipo de contratación no es prioridad para la mayoría de los trabajadores al decidir permanecer en la organización sí es considerada por un mínimo porcentaje de la población como un factor importante, siendo entonces escasa medida la manera en la que influye el tipo de contratación en la permanencia.

Es importante resaltar que en el momento en que los sujetos fueron encuestados esa era su situación laboral, por lo que se desconoce si actualmente mantienen este tipo de contrato, principalmente los contratados por tiempo determinado.

Es importante considerar que las condiciones personales de los sujetos tales como la edad, el estado civil y su experiencia laboral previa, fueron determinantes en las percepciones obtenidas, de manera que podemos inferir que los más jóvenes y de estado civil soltero son quienes se sienten menos inconformes con su tipo de contratación.

En cuanto a la segunda interrogante sobre la percepción que tienen los trabajadores respecto a desigualdad, motivación y compromiso al ser subcontratados, se obtuvo que no hay resultados relevantes en la presencia de sentimientos de desigualdad por parte de este grupo, asimismo se pueden destacar que los principales factores de motivación que manifestaron los sujetos contratados bajo el esquema de Outsourcing son el salario y ambiente laboral, mismos que no difieren de los contratados directamente por la empresa.

Ante tal situación podemos corroborar lo planteado en el marco teórico respecto a la motivación, primeramente que ésta varía en cada persona de acuerdo a la percepción de sus necesidades que pueden ir desde la remuneración económica hasta el reconocimiento social y por otra parte, que si el trabajador se encuentra motivado a partir de la satisfacción de sus propias necesidades y deseos dentro de la organización mostrará un mayor compromiso.

Referente al compromiso, este es percibido como bueno por la mayoría de ambos grupos estudiados, ya que los sujetos consideran que la empresa cumple con las disposiciones legales, percepción que permite y favorece la existencia de una identificación con las políticas y valores de la misma.

El compromiso también se puede identificar en la permanencia que tienen los trabajadores en la organización, puesto que de acuerdo a Ivansevich (2006) los empleados comprometidos suelen tener mejores registros de asistencia y una ocupación del puesto más larga que los empleados menos comprometidos.

En general, los resultados obtenidos del instrumento aplicado permite reiterar lo sustentado por Steers (1977) referente a las tres fuentes que generan compromiso, siendo estas las características personales, las características del trabajo y finalmente las experiencias en el mismo, las cuales se analizaron y fueron determinantes para identificar la percepción que tienen los trabajadores respecto a su situación laboral.

VII. CONCLUSIONES

Antes de llevar a cabo este estudio se tenía una concepción negativa referente al esquema de subcontratación por que se pensaba que de este modo los trabajadores quedaban desprotegidos y existía en ellos sentimientos de inconformidad, desvalorización, desigualdad y falta de compromiso hacia la empresa, situación que influía en la permanencia de los sujetos dentro de una organización.

Mediante los resultado obtenidos, el Outsourcing puede verse desde una perspectiva diferente, considerándose que no es del todo perjudicial puesto que si es regulado adecuadamente puede ser una herramienta de flexibilidad que permita incluso la generación de empleos y el aumento de la competitividad de la empresa que contrata el servicio, siendo el caso de la organización estudiada, que si bien maneja situaciones flexibles de trabajo no necesariamente son precarias.

Particularmente en esta organización, la forma en que han sido llevadas a cabo tales prácticas ha generado percepciones positivas y/o neutrales al respecto, siendo prácticamente nula la existencia de inconformidad de los trabajadores del esquema de subcontratación. Por lo que sería preciso cambiar el paradigma que se ha generado en los últimos años en cuanto a que flexibilidad es sinónimo de precariedad.

Afortunadamente, con la implementación de la reforma laboral donde se contemplan y regulan estas nuevas formas de trabajo, la autoridad ha llevado a cabo una supervisión constante que pretende salvaguardar los derechos de los trabajadores incluyendo su estabilidad en el empleo, misma que influye en la implicación que estos puedan tener en la organización.

A partir de los resultados descritos anteriormente y del camino recorrido para cumplir con los objetivos planteados en un inicio, se puede rescatar que a pesar de la suposición planteada referente a que el tipo de contratación influye en gran medida en la permanencia de los trabajadores en la empresa, se determinó que son más los factores que se relacionan con la decisión de seguir o no laborando en ésta, destacando que los más influyentes en este estudio de caso fueron de índole personal, tales como la relación con compañeros de trabajo y oportunidades de crecimiento profesional y personal.

Es importante mencionar que dichos resultados pudieran haber sido distintos si se hubiera tomado también como muestra sujetos pertenecientes al área administrativa, tal como se planteó en un inicio en la hipótesis de este estudio.

El hecho de refutar la hipótesis planteada permite discernir un panorama más amplio con respecto a un tema actual de discusión en el contexto laboral en México, en el que existe una gran cantidad de opiniones al respecto y de las cuales la mayoría tienden a un enfoque negativo. Los resultados reflejan que no todas las empresas subcontratantes operan de manera irregular y que es posible que proporcionen estabilidad a sus empleados.

Asimismo es preciso destacar que dichos resultados probablemente difieran en otras empresas que utilizan como medio de contratación el Outsourcing, pues probablemente al implementarse recientemente la nueva reforma laboral no todas las agencias de tercerización se encuentran dentro del marco legal, situación que da pauta a realizar posteriores investigaciones donde se incluya personal de distintas áreas, así como diversas organizaciones con el fin de contrastar los resultados aquí expuestos.

Otro hallazgo importante fue que el nivel de exigencia por parte de los trabajadores hacia la empresa es bajo, situación que puede ser propiciada por los altos índices de desempleo y las malas condiciones de trabajo que en general experimentan los trabajadores mexicanos con bajo grado de escolaridad.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ✓ Alcover de la Hera Carlos María, et al. (2004). Introducción a la psicología del trabajo (Factores del contexto del trabajador. Condiciones de trabajo y cultura). Madrid. Mc Graw Hill. Pp. 75.
- ✓ Asociación Mexicana del Capital Humano AMECH (2013). Cifras Interesantes. Mejores Empleos. México, No. 00013, pp.54.
- ✓ Bastidas, A. (2011). El Outsourcing: estrategia expresada en un contrato empresarial. [On-line]. Disponible en: <http://revista.urepublicana.edu.co/wp-content/uploads/2012/07/El-Outsourcing-estrategia-expresada-en-un-contrato-empresarial.pdf>.
- ✓ Becerril, D. (2011). Cada vez más sectores de Querétaro usan el Outsourcing. [On-line]. Disponible en: <http://eleconomista.com.mx/estados/2011/11/13/cada-vez-mas-sectores-queretaro-usan-outsourcing>.
- ✓ Bueno, L. Dean, M. (2009). Outsourcing (tercerización) Respuesta desde los trabajadores. [On-Line]. Disponible en: <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/alegatos/pdfs/67/74-16.pdf>
- ✓ Bustamante, J. (2013). Lo mejor de la Reforma Laboral aplicado a sistemas de tercerización. *Mejores Empleos*. México, No. 00013, pp.16-17.
- ✓ Colegio Trabenco (2011). Tipos de empresas vinculadas al sector productivo relacionado con el programa. Organización, estructura y funcionamiento. [On-line]. Disponible en: http://pcpiadministracion.trabenco-pozo.es/wp-content/uploads/2011/02/UT2_EL-ENTORNO-PRODUCTIVO.pdf
- ✓ Contreras, A. (2011). Marcan alto a Outsourcing en Querétaro. [On-line]. Disponible en: <http://www.libertaddepalabra.com/2011/06/marcan-alto-a-outsourcing-en-queretaro/>
- ✓ Covarrubias, A. (1992). La Flexibilidad Laboral en Sonora. El Colegio de Sonora y Fundación Friedrich Ebert. “Prólogo” por Enrique De la Garza.

- ✓ De Buen, N. (2008). La farsa del Outsourcing y de los contratos a prueba. [On-line]. Disponible en: <http://www.jornada.unam.mx/2008/10/26/index.php?section=opinion&article=024a2pol>
- ✓ Duana, D. (2008). Flexibilización laboral, el caso de México en Observatorio de la economía latinoamericana, no.92. [On-line]. Disponible en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2008/dda.htm>
- ✓ El economista (2011). Conozca los puntos clave del Outsourcing. [On-line]. Disponible en: <http://eleconomista.com.mx/finanzas-personales/2013/01/31/conozca-puntos-clave-outsourcing>.
- ✓ El universal (2009). Outsourcing 40% de las contrataciones en México. [On-line]. Disponible en: <http://noticias.universia.net.mx/tiempo-libre/noticia/2009/05/29/15434/outsourcing-40-contrataciones-mexico.html>
- ✓ Griffin et al. (2010). Comportamiento Organizacional. Gestión de personas y organizaciones. 9ª Edición. México. Cengage Learning.
- ✓ Guaida, L. (s/f). Outsourcing Administración, Problemas y Riesgos. [On-line]. Disponible en: <http://www.guaida.com/publicaciones/outsourcing-administracion-problemas-y-riesgos>.
- ✓ Hellriegel, et al. (1999). Comportamiento Organizacional. 8ª edición. México. International Thomson.
- ✓ Humphrey, J. (1993) Los nuevos métodos de producción y la flexibilidad laboral en *Sociología del Trabajo*, nueva época, no.18, primavera de 1993, pp. 23-45.
- ✓ Ibarra, A. & González, L. (2008). La flexibilidad laboral como estrategia de competitividad y sus efectos sobre la economía, la empresa y el mercado de trabajo. [On - line]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n231/n231a3.pdf>
- ✓ Ivansevich et al. (2006). Comportamiento Organizacional. México. Mc Graw Hill.

- ✓ Jasso, H. (1998). Outsourcing: Niveles de utilización y satisfacción de las empresas regiomontanas. Tesis M. en CP, Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- ✓ Ley Federal del Trabajo (2012). Proyecto de reformas a la Ley Federal del Trabajo aprobado. [On-line]. Disponible en: <http://www.e-paf.com/index.php/noticias-y-articulos/noticias-y-articulos-web/laboral/324-proyecto-de-reformas-a-la-ley-federal-del-trabajo-aprobado>
- ✓ Luna, E. (2008). Implicaciones en la salud mental de los trabajadores contratados bajo el modelo de Outsourcing en Qro. Tesis M. en Psicología del Trabajo, Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- ✓ Martínez, J.J. (2002). Estrategias empresariales y flexibilidad laboral: un estudio sobre la contratación colectiva. Tesis M. en Psicología del Trabajo, Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- ✓ Mendoza, E, V. (2013). 6 Claves para el Outsourcing en tu empresa. Forbes México. [On-line]. Disponible en: <http://www.forbes.com.mx/sites/6-claves-vitales-para-el-outsourcing-en-tu-empresa/>.
- ✓ Meyer y Allen. (1991). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. [On-line]. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf>.
- ✓ Rendón, R. (2007). Consideraciones básicas (o iniciales) en un proyecto de Outsourcing. [On-line]. Disponible en: http://www.politicadigital.com.mx/pics/edito/multimedia/481/num_40_multimedia.pdf
- ✓ Rodríguez, M. (s/f). Las empresas de trabajo temporal Análisis de su implantación, funcionamiento y utilización por el sector hotelero malaqueño. [On-line] Disponible en: <http://www.biblioteca.uma.es/bbl/doc/tesisuma/16285062.pdf>
- ✓ Rodríguez, M y Ramírez, P. (2001). Psicología del mexicano en el trabajo. Mc Graw Hill, México.
- ✓ Romero, J. (2005). Outsourcing. [On-line]. Disponible en: <http://www.navactiva.com/es/descargas/pdf/amngm/outsourcing1.pdf>.

- ✓ Saint, V. (2011). Más Outsourcing, más desempleo. [On-line]. Disponible en: <http://www.linkedin.com/groups/M%C3%A1s-outsourcing-m%C3%A1s-desempleo-3881833.S.74757504>
- ✓ Sampieri, R. (2006). Metodología de la investigación. 4ª edición. México. Mc Graw Hill.
- ✓ Sandoval, F. (2012). Las ventajas y los riesgos del Outsourcing en México. [On-line]. Disponible en: <http://www.vanguardia.com.mx/lasventajasylosriesgosdeloutsourcingenmexico-1387530.html>
- ✓ Sirvent, N. (2002). El Pacto de Permanencia en la Empresa. [On-line]. Disponible en: http://books.google.com.mx/books?id=TWhLYvk_mzgC&pg=PA129&lpg=DPIuq08AHi48CqCA&ved=0CDEQ6AEwAQ#v=onepage&q=la%20permanencia%20en%20el%20trabajo%20supone&f=false
- ✓ Vargas, I. (2013). Firmas mejoran Outsourcing por reforma. [On-line]. Disponible en <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2013/04/12/outsourcing-mejor-con-reforma-laboral>.
- ✓ Vargas, L. (1994). Sobre el concepto de percepción. [On-line]. Disponible en: <http://tesiuami.uam.mx/revistasuam/alteridades/include/getdoc.php?rev=alteridades&id=75&article=76&mode=pdf>

IX. APÉNDICE

9.1 Cuestionario aplicado a la muestra

El objetivo del presente cuestionario es obtener información acerca de su percepción respecto a su trabajo actual para la realización de un estudio de Psicología del Trabajo de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Fecha de realización _____ Fecha de análisis _____
Sexo: F () M () Edad: _____ Estado Civil: _____ Último grado de estudios: _____
Puesto: _____
Tiempo en la empresa: _____
Departamento: _____

Instrucciones: Lea cuidadosamente las siguientes preguntas y responda de forma clara y honesta de acuerdo a la indicación dada. La información que de aquí se obtenga será tratada con discreción y confidencialidad.

1.- De los siguientes enunciados subraye qué motivo o motivos considera más importantes para decidir dónde quiere trabajar

- a) Relación con los compañeros de trabajo.
- b) Cercanía con el domicilio.
- c) Posibilidades de crecimiento.
- d) Renombre de la organización.
- e) Jornada laboral.
- f) Prestaciones.
- g) Salario.
- h) Tipo de contratación.
- i) Otros (especifique) _____

2.- De las siguientes opciones, subraye las razones que le motivan a permanecer en esta empresa

- a) Relación con los compañeros de trabajo
- b) Cercanía con el domicilio
- c) Gusto
- d) Necesidad económica
- e) Crecimiento personal
- f) Crecimiento profesional
- g) Recomendación
- h) Jornada (horario de trabajo)
- i) Salario competitivo
- j) Otros (especifique) _____

3.- ¿Su trabajo cumple con sus expectativas actualmente?

Sí () No ()

4.- ¿Qué es lo que más le gusta de su trabajo?

5.- ¿La organización donde labora le ofrece oportunidades de crecimiento?

Sí () No ()

6.- ¿Se siente identificado con las políticas y valores de la organización donde labora?

Sí () No ()

7.- ¿Cuál es su situación laboral actual?

- a) Contrato de tres meses o menos.
- b) Contrato de seis meses.
- c) Contrato por tiempo indeterminado.

8.- ¿Qué tipo de horario tiene usted en su trabajo?

- a) Jornada de medio tiempo.
- b) Jornada de turnos fijos. (8 hrs/tiempo completo)
- c) Turnos rotativos
- d) Horario flexible.

9.- Seleccione la organización por la cual está contratado.

- a) Outsourcing.
- b) La empresa para la que trabaja actualmente.

10.- ¿Cree que su empresa cumple con las disposiciones y leyes laborales?

Si () No ()

11.- ¿Cómo considera las prestaciones que le ofrece la empresa donde trabaja?

- a) Excelentes
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas

12.- ¿En su lugar de trabajo todos (con el mismo puesto que el suyo) reciben el mismo trato y/o tienen las mismas prestaciones?

Si () No ()

13.- ¿Ha realizado el mismo trabajo que realiza ahora en otra organización?

Si () No ()

14.- ¿Qué diferencias existen entre las condiciones de trabajo (lugar, jornada, relación con compañeros) de esta organización y la anterior?

15.- ¿Cómo considera los beneficios económicos que recibe en su empleo?

- a) Excelentes
- b) Buenas
- c) Regulares
- d) Malas

16.- ¿Cree que la empresa lo trata de manera justa e imparcial?

Si () No ()

17.- ¿Cuál fue el motivo que lo llevó a laborar en la empresa?

18.- ¿Cómo considera que es la relación con sus compañeros de trabajo?

- a) Excelente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

19.- De acuerdo a sus expectativas, ¿Se encuentra entre sus planes a futuro seguir laborando para esta empresa?

Si () No ()

20.- Considera que el nivel de compromiso de la empresa para con usted es

- a) Excelente
- b) Bueno
- c) Regular
- d) Malo

¡Gracias!