

## **IMPACTO DEL “OUTSOURCING” EN LA CALIDAD DE VIDA DE EMPLEADOS DE VIGILANCIA Y LIMPIEZA EN DURANGO, MÉXICO**

Hortensia Hernández Vela, Universidad Juárez del Estado de Durango  
Víctor Manuel Lerma Moreno, Universidad Juárez del Estado de Durango  
Manuel de Jesús Martínez Aguilar, Universidad Juárez del Estado de Durango

### **RESUMEN**

*En el contexto mundial hay evidencias de la creciente importancia de la subcontratación debido a que las empresas cada vez delegan una mayor cantidad de funciones, en México se ha convertido en un elemento vital de las estrategias de negocio de muchas organizaciones y los primeros servicios que se delegan tanto en las organizaciones públicas como privadas son los de limpieza y vigilancia. Esta investigación reporta la calidad de vida de los empleados de limpieza y vigilancia que trabajan subcontratados, en función de condiciones de trabajo, ambiente laboral y relación trabajo vida personal, los resultados nos indican un ambiente laboral favorable, condiciones de trabajo malas y diversas que se relacionan con el tipo y lugar donde se desarrolla, resaltando los bajos resultados relacionados con salarios muy bajos y con la calidad de vida familiar casi ausente sobre todo a causa de horarios y tiempo extra, que se ven obligados a cumplir los empleados sometidos a presiones y en cierta forma amenazas, generadas sobre todo por las escasas opciones de trabajo que tienen, lo que impacta directamente a su vida familiar generando reclamos laborales que recuerdan a los de los tiempos de la huelga de Chicago.*

**PALABRAS CLAVES:** Outsourcing, Calidad de Vida, Empleados de Vigilancia y Limpieza

## **OUTSOURCING IMPACT ON QUALITY LIFE OF SECURITY AND CLEANING EMPLOYEES IN DURANGO, MEXICO**

### **ABSTRACT**

*There is evidence of the growing importance of outsourcing as companies increasingly delegate a greater number of functions. In Mexico, outsourcing has become a vital element of business strategies of many organizations. The first services that are delegated, in both public and private organizations, are cleaning and security. This research reports the quality of life of janitors and security employees who work in an outsourced format. Quality of life depends on working conditions, work environment, working relationship and personal life. The results show positive work environment and poor working conditions that are related to the type and location outsourced. The results also highlight poor results associated with low wages and the quality of life of the family, almost absent mostly, because of schedules and overtime that employees are forced to comply with. In addition some are subject to pressures and threats in some form, generated mainly by the limited job options they have. These treats directly impacts their family life, generating labor claims, evoking in some way images of the Chicago strike.*

**JEL:** R23, J50, I31

**KEYWORDS:** Outsourcing, Work Quality Life, Cleaning and Security Employees

## INTRODUCCIÓN

En México en los últimos diez años se han estado externalizando algunas funciones de las organizaciones tanto públicas como privadas, la academia mexicana de Derecho Fiscal (Tabla 1) estima que el número de empleados subcontratados se incrementa a una tasa de 10% anual, en este sentido ha duplicado desde el último censo realizado en el año 2008 (INEGI, 2009) en donde se reportaron 2732 056 a un número cercano a los cinco millones en la actualidad. De los cuales la mayor parte corresponde a empleos básicos y repetitivos como limpieza seguridad y los conocidos como “call center” entre muchos otros que se añaden día a día como son mineros y obreros de distintas ramas de la producción.

Tabla 1: Evolución del Subempleo, del Trabajo Informal, del Trabajo Subcontratado

Trimestre	Población en Subempleo	Población en Informalidad	Población Terciarizada y Subcontratada (Outsourcing)
2006 IV	3,008,027	11,404,691	
2008 IV	3,083,301	11,674,659	2,732,056
2012 II	4 310 213	13 700 000*	4,000,000*

Con datos de la ENOE-INEGI del II trimestre de 2010. INEGI, Cuadro resumen, 10 de agosto de 2012, II Trimestre. pag. Web. INEGI. 11 Mayo 2012. Diario, El Universal, 9 de Octubre de 2012, con datos de la Academia Mexicana de Derecho Fiscal

\*Datos aproximados el último censo económico se realizó en el año 2009

Normalmente la literatura se enfoca a evaluar los beneficios o el impacto en costo que representa el outsourcing para la empresa, y/o analiza los costos ocultos con fin de lograr mayor eficiencia, otras investigaciones se dan en relación a la medición de diferentes factores entre ellos calidad de vida, satisfacción, motivación, e innovación en donde se comparan entre grupos que han sido externalizados y los que permanecen internamente en la organización, con resultados uniformes de desventajas señaladas para el trabajo terciarizado; pero son las organizaciones sindicales y la OIT las que han empezado a llamar la atención en el impacto que tiene en lo que se considera un trabajo decente, La subcontratación de empleados se ha vuelto una estrategia muy importante en las empresas bajo el discurso de la competitividad y la realidad de un incremento inmediato de utilidades que se derivan de ajuste en condiciones de trabajo limitadas anteriormente por cláusulas contractuales y obligaciones de reparto de utilidades entre otros puntos; hay dos caras en la moneda ,si bien probablemente existan desde el punto empresarial una oportunidad de competitividad, es necesario conocer el impacto que ha tenido en el recurso humano que labora en empresas subcontratadas que a su vez están viendo la oportunidad de negocio en base a bajos salarios y jornadas de trabajo extensas.

La subcontratación ha sido señalada como precarizadora del empleo, se han alzado voces señalando el hecho, pero no existen en este país, investigaciones que nos permitan conocer el impacto en la calidad de vida de los empleados externalizados, sobre todo de aquellos que dentro de la escala de empleo ya ocupaban los niveles inferiores y a los cuales cualquier cambio que minimiza sus condiciones, los impactan exponencialmente en calidad de vida. En esta condición se encuentran los empleos de limpieza y vigilancia que han sido externalizados y son a los que se ha evaluado su calidad de vida en esta investigación. El sindicalismo del país y en particular la Confederación Regional Obrera Mexicana (CROM) ha tomado nota (González, 2013) y desarrollado en los últimos años una campaña permanente para la reglamentación y vigilancia de las outsourcing, tratando de que al menos las empresas que ofrecen el servicio garanticen la seguridad social, el pago de cuotas al seguro social, Infonavit y al Sistema de Ahorro para el Retiro a los trabajadores.

En este esquema surge la pregunta de si realmente las condiciones de vida de los empleados subcontratados son menores a los empleados internos bajo la premisa de estos tienen un trabajo decente, en particular los empleados de limpieza y seguridad que trabajan en instituciones públicas y organizaciones privadas. En este artículo a bajo la contextualización del outsourcing y conceptualizando para evaluar la calidad de vida en base a condiciones laborales, ambiente laboral, y el equilibrio entre vida personal y trabajo, describiendo

brevemente la metodología para la evaluación de las dimensiones y de la calidad de vida en general, y los resultados en el mismo sentido, se dan en base a calidad de vida y cada una de sus dimensiones comparándolas por servicio y tipo de organización donde se desempeñan los empleados de limpieza y vigilancia encuestados, y se comparan los resultados entre las dimensiones y en forma general, para presentar en base a estos resultados las conclusiones y planteamientos finales.

## REVISIÓN LITERARIA

La revisión literaria abarca dos aspectos por un lado la contextualización de outsourcing y por otro la conceptualización de calidad de vida laboral.

### Outsourcing

Esencialmente, el outsourcing es la transferencia de servicios o funciones previamente ejecutadas dentro de la organización a proveedores externos (Johnson, 1997 citado en Kennedy, Holt, Ward y Rehg, 2002). Presumiblemente, las organizaciones se benefician de esta transferencia porque pueden ahorrar dinero y reenfocar estos recursos en las competencias esenciales de la organización. Los ahorros resultan porque los especialistas que se benefician de las economías de escala pueden realizar las tareas de forma más barata que cuando realizan las mismas tareas dentro de la organización, (Goldfarb y Naasz, 1995). Simultáneamente a medida que las funciones son externalizadas relevan a sus empleados de tareas básicas y repetitivas, permite a los empleados enfocar sus esfuerzos solamente en lo esencial, las actividades con valor agregado necesarias a la organización para mantener su ventaja competitiva.

Basados en la literatura, podemos encontrar las ventajas y desventajas y los factores principales de la subcontratación, los cuales son los que más afectan a los colaboradores de las empresas: lugar de trabajo, temporalidad, exclusividad, voluntariedad y valor estratégico. Definidos por autores como (Rousseau y Wade-Benzoni, 1995; George y Chattopadhyay, 2005; Connelly y Gallagher, 2004; Evans, Kunda, y Barley, 2006; Marler, Barringer, y Milkovich, 2002; McLean, Kidder y Gallagher, 1998; Quinn y Hilmer, 1994). En Alemania los niveles de retribución (Weinkopf, 2009) de los subcontratistas comparados con los departamentos internos equivalentes son, por lo común, mucho más bajos, porque en este ramo hay menos protección institucional y menos convenios colectivos, cuando no son del todo inexistentes. Además, estas diferencias salariales entre los centros internos y los subcontratistas actúan obviamente como un fuerte acicate para que los empleadores alemanes traten de eludir en su beneficio las disposiciones institucionales anteriores, lo que se traduce en que en los centros donde laboran empleados subcontratados en Alemania la proporción de salarios que están por debajo del umbral a partir del cual se consideran bajos es bastante grande en comparación con las de otros países.

La investigación realizada por Walsh y Deery (2006) reveló que los empleados externalizados en un “call center” estaban menos satisfechos en muchos aspectos de su trabajo y que los factores que conforman el compromiso organizacional y la intención de renunciar en ambos centros era diferentes porque los empleados fijos de la compañía tenían una concepción a largo plazo con mayor lealtad y compromiso.

Para Crowley y colaboradores (2010) desde un aspecto teórico los esquemas de trabajo promovido en los últimos 25 años erosionan la seguridad del trabajo tanto manual como profesional. Desde su punto de vista es un replanteamiento de la administración científica de la teoría Taylorista, produciendo consecuencias no intencionadas que deterioran las condiciones de trabajo de empleados manuales y profesionales como resultado al menos parcialmente de un incremento en la aplicación de los principios de la administración científica.

En los ahorros de la organización por el outsourcing hay definitivamente costos humanos que deben ser tomados en cuenta señalando que no deben ser únicamente los aspectos financieros

considerados en las decisiones organizacionales. En la investigación, presentada por Elmuti, Grunewald y Abebe (2010), en donde se analiza el impacto de la incorporación de outsourcing a una empresa sin que los empleados entrevistados sean afectados directamente incrementaron su insatisfacción, bajando la motivación y el compromiso lo que se refleja en el clima y por ende en la calidad de vida.

### Calidad de Vida Laboral

La calidad de vida como concepto se refiere al bienestar de los individuos desde una óptica multidimensional, incluyendo por un lado las condiciones de vida objetivas en las que los individuos desarrollan su vida y por otro, la valoración de esas condiciones desde la perspectiva de los propios sujetos. El modo en cómo se sienten los individuos, cómo evalúan sus formas de participación e integración constituyen una dimensión de peso, tanto en el concepto de calidad de vida de los individuos como en el concepto de calidad de vida a nivel de las sociedades. (Dorsh, 1985). Calidad de vida significa tener buenas condiciones de vida “objetivas” y un alto grado de bienestar ‘subjetivo’, y también incluye la satisfacción colectiva de necesidades a través de políticas sociales en adición a la satisfacción individual de necesidades. (Palomba, 2002)

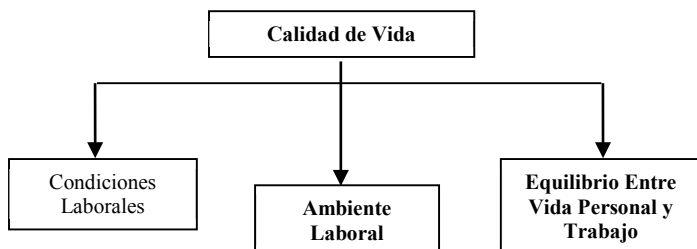
Según los autores Segurado y Agulló (2002, citados por Chiang, 2009), la calidad de vida laboral es muy difícil de definir y de operacionalizar, diversos autores han tratado de limitar su multidimensionalidad y tratar de identificar las posibles variables que afectan a la vida en el trabajo. Los límites proceden de fuentes teóricas y empíricas del contexto laboral. El término de calidad de vida laboral según los autores Poza y Prior (1988, citado por Chiang, 2009) lo definen como la forma en que se produce la experiencia laboral en condiciones objetivas como por ejemplo; seguridad e higiene laboral, trabajo, salud laboral, etc. y en condiciones subjetivas del trabajador en el sentido de cómo lo vive. Es pues un concepto multidimensional, ya que toma en cuenta los aspectos subjetivos y objetivos.

Según la OMS (2008), la calidad de vida se refiere a la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive, y en relación con sus objetivos, expectativas, normas e inquietudes. Para esta organización, la calidad de vida se ve afectada por la salud física del individuo y su estado psicológico, grado de independencia, relaciones sociales e interrelación con el entorno. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno.

Por su parte la OIT (2009) sostiene que mantener un equilibrio trabajo-vida no sólo contribuye al bienestar de las trabajadoras y trabajadores y de sus familias, sino que también estimula la productividad, reduce la pobreza y aumenta la igualdad de género. Las dimensiones y factores que se incluyen para la evaluación de la calidad de vida laboral se definen también en base a necesidades específicas de investigación o en base a aspectos específicos del área ocupacional que se ocupan (Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas, 2002; García, Ortega y Giménez, 2010; Moreno y Godoy, 2008; Saklani, 2010) en este sentido la calidad de vida tiene aspectos objetivos y subjetivos que normalmente se diferencian pero es indiscutible que están unos relacionados con otros, analizando los distintos aspectos relacionados directamente a los servicios de vigilancia y limpieza se considera que la calidad de vida laboral se puede medir a partir de tres dimensiones: las condiciones laborales, el ambiente de trabajo, así como la relación entre su vida personal y trabajo. Unos autores estudian las variables del entorno laboral, otros las características personales de los individuos. Es por ello que se ha llegado a hacer una clasificación de los indicadores: indicadores individuales, condiciones y medio ambiente del trabajo, organización e indicadores globales. (Chiang, 2009)

Quedando para esta investigación definida la Calidad Laboral como la percepción del individuo en relación a las condiciones bajo las cuales labora, el ambiente en que se desenvuelve su trabajo y el impacto de las condiciones y ambiente en su vida personal. (Figura 1) integrado cada uno por diferentes factores que se señalan en la Tabla 1.

Figura 1: Dimensiones de la Calidad de Vida Laboral



*Aunque existen diferentes conceptos reconocidos para la evaluación de la calidad de vida en este trabajo se elabora constructo en base a las dimensiones que se señalan en la figura.*

### Condiciones Laborales

Cualquier aspecto del trabajo con posibles consecuencias negativas para la salud de los trabajadores, incluyendo además de los aspectos físicos del entorno de trabajo, aspectos técnicos, procesos y lo que tienen que ver con la organización y ordenación del trabajo. Condición de trabajo engloba no sólo aquellas cuestiones abordadas tradicionalmente por la seguridad en el trabajo o la higiene industrial, sino que también considera todo lo que tiene que ver con la concepción del puesto de trabajo, la forma de realizar las tareas y la organización de las mismas incluyendo horarios, sueldos, vacaciones y días de descanso.

### Ambiente Laboral

El "ambiente de trabajo" es el medio ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa y con la propia actitud de cada uno. (Guerrero, Cañedo, Rubio, Cutiño, y Fernández., 2006)

### Equilibrio Entre Vida Personal y Trabajo

La vida personal y el trabajo juegan los roles más importantes en nuestras actividades. Ambos luchan por tener más tiempo y más independencia; pero no puede subsistir el uno sin el otro y su interrelación resulta en la calidad de vida de las personas. Las principales variables que se consideraron involucran el impacto de las condiciones de trabajo en la vida familiar, así como la vida personal del trabajador: (Pérez y Gálvez, 2009)

La subcontratación se da en varias connotaciones en la temática que abordamos se relaciona con empresas denominadas de abastecimiento externo que es el proceso que consiste en transferir la responsabilidad de un área de servicio y sus objetivos a un proveedor externo. El tipo de trabajo que se abastece externamente puede ser desde la elaboración de la nómina y la administración de prestaciones hasta líneas completas de servicios de recursos humanos que abarcan el reclutamiento y la retención, el manejo de las relaciones con empleados, la administración de prestaciones, la reubicación y repatriación, el manejo del conocimiento y la elaboración de los informes. En una encuesta reciente de ejecutivos de RH, se descubrió que en USA casi 7 de cada 10 patrones abastecen externamente algún aspecto de RH por medio de proveedores externos

o consultores. (Wayne y Noe, 2005) y entre estos servicios tenemos los de limpieza y seguridad que normalmente son los servicios que primero se externalizan.

Tabla 1: Factores Involucrados en la Medición de Dimensiones de Calidad de Vida Laboral

Condiciones Laborales	Ambiente Laboral	Equilibrio Entre Vida Personal y Trabajo
Tipo de contratación	Relación con su supervisor	Ingreso suficiente
Antigüedad	Relación con sus compañeros	Condiciones de la casa donde vive
Horario	Apoyo de su jefe	Cuántas personas aportan recursos a su hogar
Horario de descanso	Apoyo de sus compañeros	Quien cuida a sus hijos
Salario	Problemas en el trabajo	Tiempo de convivencia con su familia
Días de descanso		Si realiza alguna comida con su familia
Servicios de salud		Actividades que hace en su día de descanso
Vivienda		Apoyo de su familia
Fondo del retiro		Motivación para trabajar
Aguinaldo		Tiempo para convivir con amigos
Vacaciones		Horas que duerme al día
Prima vacacional		Actividades que realiza en su hogar
Estímulos económicos		Estrés
Riesgos de trabajo		
Equipo de seguridad		
Herramientas y materiales		
Capacitación		

*Esta tabla presenta los factores a través de los cuales se evalúa de cada una de las dimensiones de la calidad de vida: condiciones laborales relacionadas con los factores que intervienen directamente en el aspecto de trabajo y su riesgo; ambiente de trabajo medio ambiente humano en el que se desarrolla el trabajo cotidiano; equilibrio entre la vida personal y el trabajo no puede subsistir el uno sin el otro y su interrelación impacta en la calidad de vida de las personas.*

## METODOLOGÍA

La pregunta de investigación que se pretende responder a través de ésta investigación descriptiva es: ¿Cómo es la calidad de vida de los empleados subcontratados en limpieza y seguridad que laboran en organizaciones públicas y privadas en la ciudad de Durango? Pudiendo considerar como hipótesis: que la calidad de vida de los empleados subcontratados en limpieza y seguridad que laboran en organizaciones públicas y privadas es mala. Para la realización de esta investigación se encuestó por medio de entrevista directa en la ciudad de Durango a empleados de vigilancia y limpieza que laboraban en los hospitales de las instituciones de seguridad social y pública del sector salud, empleados en bancos y tiendas departamentales locales, durante el mes de junio del 2012. La muestra de conveniencia por medio de entrevistas directas está constituida por 151 personas conformado por empleados con las características que se señalan en la Tabla 2 de estas 151 personas 75 son mujeres y 76 hombres de esta muestra trabaja en vigilancia el 56 % y el resto en limpieza, el 80% tiene estudios de secundaria y de estos un 18% tienen estudios de preparatoria y dos encuestados cuentan con estudios profesionales, el 20% ha cursado la primaria. La distribución de la muestra en función de actividad y lugar de trabajo puntos de referencia en nuestra investigación se registra en la Tabla 3, siendo un poco mayor la muestra de empleados de limpieza y los que laboran en hospitales en hospitales.

Tabla 2: Descripción de las Características de la Muestra en Función de Sexo, Edad y Escolaridad

Sexo	Edad		Escolaridad		
Hombres	76	18-28 años	44	Primaria	30
Mujeres	75	29-38 años	39	Secundaria	93
		39-48 años	45	Preparatoria	27
		> 49 años	23	Licenciatura	1
Total	151		151		151

Tabla 3: Descripción de la Distribución de la Muestra

Lugar	Vigilancia	Limpieza	Total
Bancos	10	11	21
Tiendas	20	39	59
Hospitales	36	35	71
Total	66	85	151

*En esta tabla se muestra la distribución de la muestra por actividad y lugar de trabajo*

Los integrantes de nuestra muestra están laborando en cuatro empresas que controlan el mercado el 73% el resto se encuentra distribuido en 10 empresas más; cuentan con contrato permanente el 44% un porcentaje igual está contratado temporalmente y hay un 12% que no tiene contrato. El 70% tiene menos de un año laborando y solamente un 4% tiene más de 5 años. El 50% trabaja más de 8 horas que es el horario de trabajo normal en México y de este porcentaje el 46% trabaja de 12 a 24 horas. El horario es de 24 hr por 24 hr para un 16% y de 24 hr por 12 hr para un 4%. El instrumento se elaboró través de grupo de enfoque y revisando instrumentos utilizados por otros autores (González, 2008) quien a su vez se basó en el formato WHOQOL-BREF (World Health Organization Quality of Life, 2012) que surgió como una iniciativa de la OMS (Organización Mundial de la Salud) en un intento de desarrollar una evaluación de la calidad de vida y revisando otros criterios (Zare, Haghgooyan y Asl, 2012) relacionados con la calidad de vida en el trabajo se elaboró el cuestionario adecuado a las condiciones e intereses de la investigación incluyendo preguntas abiertas pero conservando la medición en base a las categorías de calidad de vida basada en el ambiente de trabajo, condiciones de trabajo y equilibrio entre vida – trabajo.

Las preguntas se operacionalizaron dándole valor y peso a cada uno de los factores involucrados en su mayor parte eran preguntas categóricas dicotómicas que medían aspectos objetivos algunos aspectos incluían ajustes por rango como el salario o el tiempo de descanso, las preguntas de carácter subjetivo se presentaban normalmente en escala de 3 (bueno, regular, malo o ninguno, algunos, numerosos). Los empleados de limpieza y vigilancia son normalmente empleos de bajos salarios, pero dentro del las empresas además del sueldo garantizado se cuenta con prestaciones de ley en relación a horarios de ocho horas, pago de horas extras, seguridad social y vacaciones considerando bueno cuando se encontraban en condiciones equivalentes, considerándose como bueno un empleo cuando se cuenta con lo mínimo que requiere un trabajo decente.

Tabla 4: Escala de la Calidad de Vida Laboral

Escala	Calidad de Vida Laboral
0 - 60	Mala
61 - 80	Regular
81- 100	Buena

*Esta tabla nos presenta los valores de calidad de vida obtenidos a través de un instrumento diseñado para su evaluación se operacionalizan a una escala de 0-100.*

Los datos obtenidos en las encuestas se registraron, para obtener resultados de las dimensiones consideradas, las que se evaluaron en función de pesos relativos por pregunta obteniendo el valor promedio de calidad de vida y de cada una sus dimensiones por servicio y lugar de empleo, en tanto que las preguntas abiertas por medio de análisis de contenido se agruparon en categorías como complemento a los resultados obtenidos reportándose en como buena regular o mala calidad de vida en base a la escala que se indica en la Tabla 3.

## RESULTADOS

La Calidad de vida se reporta en valores promedio, en función de institución o empresa en la que se presta el servicio (bancos, tiendas, hospitales) y por la actividad que realizan de vigilancia o limpieza obteniéndose un valor en la escala de 0-100 de cada uno de ellos y promediándose para dar los valores totales, estos resultados se resumen en la Tabla 4, lo que representan se analiza por dimensión individualmente en los siguientes párrafos, resaltando las diferencias entre ellas e interpretando la razón de los valores obtenidos.

Tabla 5: Calidad de Vida Laboral de Empleados Subcontratados En Áreas de Limpieza y Vigilancia en Bancos Tiendas y Hospitales

Dimensión	Tipo De Servicio	Bancos	Tiendas	Hospitales	Promedio
Condiciones Laborales	Seguridad	47	55	55	50.3
	Limpieza	39	49	57	
Ambiente	Seguridad	91	88	92	87
	Limpieza	76	85	90	
Vida- Trabajo	Seguridad	36	15	30	28.5
	Limpieza	32	26	32	
Promedio		53.5	53	59.3	

En esta tabla considerando la escala 0-100, se presentan los valores de calidad de vida por dimensión y grupo considerado, aunque el ambiente laboral tiene valores buenos estos proceden en gran parte de condiciones de los lugares donde realizan su trabajo y no de la empresa en la que están contratados en promedio la calidad de vida laboral de los empleados de vigilancia y limpieza es mala como resultado de la interacción de las condiciones de trabajo y las necesidades personales.

### Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo reportadas en la Tabla 4 nos indican valores muy bajos en promedio apenas llega a un valor de 50 explicado en base a los factores que la componen tenemos que aunque un 92% cuenta con seguro social que representa una de las ventajas señaladas, por el contrario un factor muy importante en decremento de la calidad de vida es el ingreso en un 60% es menor a \$1,600.00 (US\$123.00) a la quincena, que nos daría en un promedio aproximado de un dólar por hora que al compararlo con el salario mínimo de California 9 dólares por hora o el recientemente aprobado de 8.50 euros (US\$11.5) en Alemania nos muestra la dimensión de esta situación, aunado a que la mayor parte de estos empleados están sometidos a una alta incertidumbre en el trabajo; están normalmente contratados temporalmente cuentan con un día de descanso a la semana, con jornadas en el caso de los de seguridad y parcialmente en los de limpiezas de 12 horas diarias sin pago extra (50%), este día de descanso suele convertirse en 12 horas por cambios de turno semanales, difícilmente se les dan vacaciones.

La rotación es muy alta, normalmente permanecen un promedio de 6 meses solamente el 8% tiene más de tres años de antigüedad, el 50% ha recibido un curso de inducción, prácticamente ninguno de los empleados cuenta con algún tipo de reconocimiento por el buen desempeño de su trabajo, a tan sólo el 36% se les brindó algún tipo de capacitación por parte de la empresa para la que trabajan y sólo el 30% tiene la oportunidad de ascender de puesto. El equipo para el desempeño del servicio de seguridad que no se deteriora (macana, gas lacrimógeno, radio y esposas) se proporciona normalmente en tiempo y forma por parte de la empresa lo que no ocurre en el área de limpieza donde en función de ahorros se restringe en el caso de hospitales hasta condiciones insalubres en relación a equipo de protección como son los guantes que se suministra un par por mes. En el análisis comparativo entre las menos malas condiciones como nos muestran los datos de la Tabla 5, es de llamar la atención los valores de las condiciones de trabajo tanto en bancos como en tiendas son menores para limpieza y por el contrario, en los hospitales donde podríamos esperar un valor menor por el tipo de trabajo el valor de 57 mostrado en la tabla 7 es el mayor de los valores registrados.



Tabla 7: Calidad de Vida en Base a Condiciones de Trabajo de Empleados Subcontratados en Áreas de Limpieza y Vigilancia

	Seguridad	Limpieza
Bancos	47	39
Tiendas	55	49
Hospitales	55	57

*En esta tabla se presentan individualmente los valores de calidad de vida laboral en la dimensión de Condiciones de trabajo. La escala está dada en un rango de 0-100 en todos los casos la calidad de vida laboral es mala <60, cumplen con lo que demanda la ley en relación a salario mínimo y seguridad social pero demandan horarios exhaustivos y carecen de estímulos de desempeño y en parte de contratos permanentes.*

### Ambiente de Trabajo

El ambiente de trabajo se puede considerar la parte social de la calidad de vida la interrelación de él o la empleada con sus compañeros de trabajo y las relaciones que mantienen con sus supervisores se indican en esta dimensión, en términos generales es buena obteniéndose valores buenos, en relación con la supervisión y el apoyo que reciben de ésta de alrededor de 90% para hospitales y bancos, contrastando con un 65% en tiendas, el ambiente de la empresa donde se presta el servicio es buenos en relación a actividades que desempeña y en su relación personal con los compañeros tanto de la empresa que los contrata como en la que se encuentran laborando, excepción de los empleados mujeres en su mayoría de limpieza que se encuentran aislados en las sucursales bancarias (normalmente es solamente un empleado de limpieza) y no interrelacionan con los empleados de la empresa, aunado a que son rotados con frecuencia, dando como resultado una valoración regular del ambiente de trabajo para estos empleados.

Tabla 8: Calidad de Vida en Base a Ambiente de Trabajo de Empleados Subcontratados en Áreas de Limpieza y Vigilancia

	Seguridad	Limpieza
Bancos	91	76
Tiendas	88	85
Hospitales	92	90

*En esta tabla se presentan los valores individuales de la calidad de vida laboral en la dimensión de ambiente en una escala de 0-100 puede considerarse bueno en general solo es regular para los empleados (as) de limpieza de los bancos.*

Los valores 91 y 92 de vigilancia que se registran en la Tabla 8 se atribuyen al papel en sí de la función de vigilancia en estos lugares, en donde se les da deferencia, a diferencia de la vigilancia de tiendas donde se enfrentan con frecuencia un mayor número de conflictos que se proyecta en la relación con supervisores. El valor de 76 indicado de los empleados de limpieza de bancos, mostrado en la misma tabla es comparativamente menor cuando se compara con los pares y se da por las consideraciones enunciadas anteriormente en contraparte el alto valor de hospitales obedece a la interrelación entre pares es alta por el número de personas que laboran en el área de limpieza y sus relaciones con los compañeros de trabajo y supervisores.

### Equilibrio Vida-Trabajo

Los datos obtenidos de las encuestas, encontramos que en la dimensión de Equilibrio Vida-Trabajo dieron un porcentaje ínfimo de 28.5 lo que nos muestra que la calidad de vida de los trabajadores de limpieza y seguridad en lugares como hospitales, tiendas departamentales y bancos es muy baja, afectando a todas ellas factores como: ingresos que no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas, la demanda de actividades domésticas complementarias al trabajo que no alcanza a cubrir y que además no les permiten descansar, falta de tiempo libre disminuido por el tiempo que consumen en llegar al trabajo que aumenta tiempo a la jornada laboral y el estrés que les produce el desempeñar su trabajo ya sea por sus actividades

o bien por el poco tiempo que tienen para descansar y pasar tiempo de calidad con familiares y amigos, o la amenaza en muchos casos siempre latente de despido.

Tabla 9: Equilibrio Vida-Trabajo de Empleados Subcontratados en Áreas de Limpieza y Vigilancia

	Seguridad	Limpieza
Bancos	36	32
Tiendas	15	26
Hospitales	30	32

En esta tabla se presentan los valores individuales de calidad de vida laboral de la dimensión Equilibrio vida-trabajo en una escala de 0-100 mostrando los valores ínfimos que para esta dimensión se presenta en todos los grupos considerados.

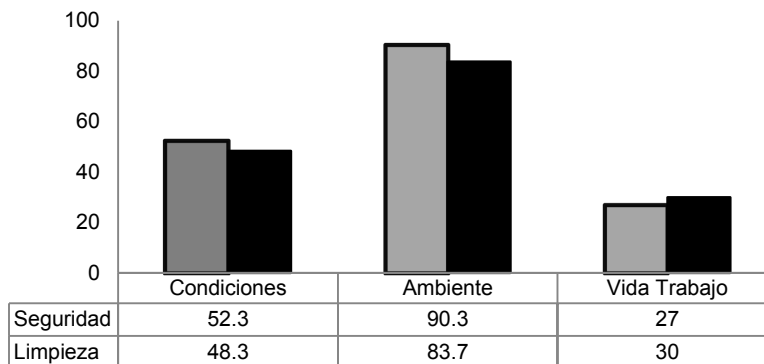
El dato de calidad de vida en el equilibrio vida – trabajo de 36 mostrado en la tabla 9 no se puede decir que es mejor que otro, en valores tan bajos no es sino una mera especulación, aunque todos son malos, lo que si podemos explicar son los valores reducidos de las tiendas que aunado a los horarios de jornadas altas tienen supervisión estricta que los somete a fuerte estrés, aún mayor en el caso de seguridad a los que continuamente se están reportando y como el resto tienen ingresos insuficientes, falta de tiempo libre para dedicarlo a la familia y entretenimiento y para realizar actividades domésticas cuando se está en casa que no permiten un equilibrio entre el trabajo y la vida personal impactados por sus condiciones laborales.

### Calidad de Vida

Los valores integrados de limpieza y vigilancia independientemente del lugar en que laboran los empleados de limpieza y vigilancia para cada dimensión mantienen la información analizada anteriormente, la Figura 2 resume los resultados, que al ser promediados se uniformizan y solo se observan pequeñas diferencias entre unos y otros, la diferencia entre ambiente entre seguridad y limpieza como se analizó anteriormente se debe a los valores menores que obtienen los empleados de limpieza, de bancos y tiendas, se puede considerar que aunque el ambiente de trabajo es positivo no contribuye a mejorar el equilibrio entre la vida y trabajo.

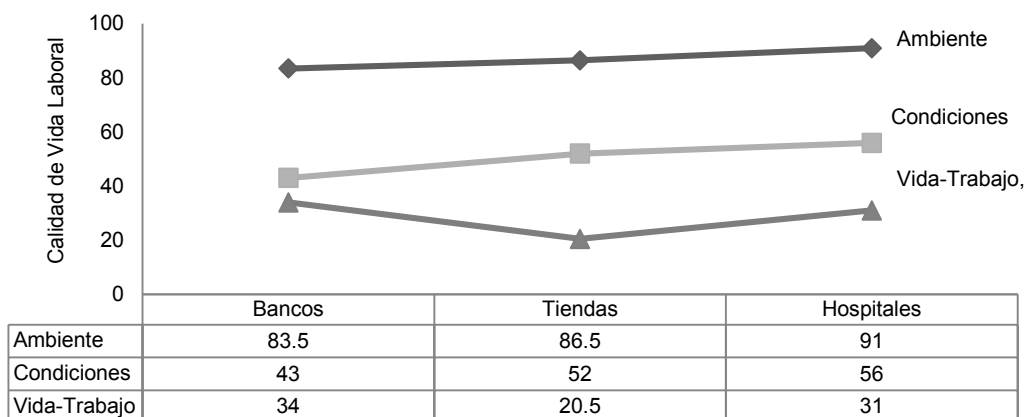
En sentido inverso la integración en base al lugar donde se desempeña el trabajo nos indica que los hospitales tienen los valores más altos en ambiente y condiciones de trabajo en tanto que en equilibrio de vida y trabajo casi igualan a los bancos donde se presenta el valor menos malo, como se ha señalado anteriormente se resalta el hecho del muy bajo valor del equilibrio entre vida y trabajo de los empleados de las tiendas.

Figura 1: Dimensiones de Calidad de Vida Laboral de Empleados de Seguridad y Limpieza



En esta figura se presentan los resultados de calidad de vida laboral bajo las dimensiones de condiciones ambiente y Vida Trabajo da valores muy bajos para la interacción de vida y trabajo y son también bajos las condiciones de trabajo en una escala de 0-100 en donde los valores por debajo de 60 se consideran malos.

Figura 2: Dimensiones de Calidad de Vida Laboral en Base al Lugar Donde Se Labora



En esta figura se evidencia las diferencias entre las tres dimensiones resaltando por un lado el infimo valor de la interacción vida trabajo y los altos valores del ambiente.

La reexpresión de los valores registrada en la Tabla 8 de calidad de vida laboral en base a la Tabla 3, nos indica que la calidad de vida es mala independientemente del servicio y lugar donde se labora, aunque la dimensión de ambiente de trabajo es buena para todos a excepción de la limpieza en los bancos es innegable que las malas condiciones de trabajo impactan directamente en el equilibrio de la vida - trabajo y de ahí los valores inaceptables en esta dimensión.

Tabla 1: Reexpresión de los Valores de Calidad de Vida Laboral de Empleados Subcontratados en Áreas de Limpieza y Vigilancia en Bancos Tiendas y Hospitales

Dimensión	Tipo de Servicio	Bancos	Tiendas	Hospitales	Promedio
Ambiente	Seguridad	Buena	Buena	Buena	Buena
	Limpieza	Regular	Buena	Buena	
Condiciones Laborales	Seguridad	Mala	Mala	Mala	Mala
	Limpieza	Mala	Mala	Mala	
Vida- Trabajo	Seguridad	Mala	Mala	Mala	Mala
	Limpieza	Mala	Mala	Mala	
Promedio		<b>Mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Mala</b>	<b>Mala</b>

En esta tabla se muestran los valores reexpresados para hacer evidente que la calidad de vida de los empleados de limpieza y vigilancia de bancos y hospitales promedio la calidad de vida que se debe considerar como un todo es mala.

Los trabajadores tienen la percepción de que el trabajo está afectando su vida personal e inclusive su salud pero se ven restringidos ante la falta de oportunidades e inclusive hay un 8% que manifiesta su interés en seguir trabajando en la empresa. Necesidad y familia son las causas de su permanencia en el trabajo.

## CONCLUSIONES

La calidad de vida considerada como un todo, de los empleados de limpieza y vigilancia subcontratados en bancos es mala. Puede, no ser outsourcing la causa de este resultado sino la forma que se está implementado en nuestro país en donde al menos un 50% se desarrolla con largas jornadas hasta de 12 horas, sin pago de horas extras, sueldos que no sobrepasan los \$ 1,600.00 por quincena, contratos temporales, sin vacaciones o recompensas por desempeño; se puede decir que es un trabajo empobrecido. Bajo estas condiciones es imposible mantener el equilibrio del trabajo y la vida personal y coincidir con los que aseguran que el outsourcing es la panacea de la competitividad negando el impacto que tiene en la familia y la sociedad en general.

Afirmamos que el trabajo se ha empobrecido comparado con las condiciones anteriores bajo las cuales se encontraban cuando eran contratados por las propias empresas o instituciones donde prestaban sus servicios tenían horario máximo de 8 horas, pago de horas extras, contratos permanentes y protección sindical al menos en las instituciones públicas además de otras prestaciones que normalmente se ofrecen en estas instituciones o empresas como capacitación e incapacidad entre otras. Concordando con los resultados encontrados por Weinkopf en Alemania y consideraciones en el sentido (Morgan, 2006) de si el costo es la prioridad del negocio porque el outsourcing está repercutiendo de forma negativa en la calidad e innovación del servicio y cada demanda al proveedor del servicio representa un nuevo costo para la compañía que lo solicita.

La OIT (2006) ya ha emitido observaciones sobre esta nueva forma de explotación, favorecida por la baja demanda laboral, y la casi imposibilidad de la supervisión del estado para el cumplimiento de una nueva ley poco conocida y socializada. Los sindicatos también están haciendo un llamado de atención, y la Suprema Corte de Justicia de la Nación publicó (Alcalde, 2014) una controversia abordada en el seno de la Comisión Nacional de Ética Judicial, sobre la condición de los trabajadores de limpieza que laboran en las distintas dependencias del Poder Judicial Federal. Iniciada a solicitud de un consejero de la Judicatura para dilucidar si “el servicio subcontratado (outsourcing) es no coincidente con los principios éticos que deben prevalecer en dicho poder público.”

El documento elaborado por la Comisión Nacional de Ética Judicial analiza las condiciones de semiesclavitud que se imponen a los trabajadores de limpieza y las incongruencias de quienes lo justifican, del total del pago por este servicio, dos tercios se quedan con la empresa intermediaria y un tercio tan sólo se paga en salarios directos. Señalando en este documento con plena objetividad otros efectos: destrucción de la estabilidad en el trabajo de los contratados por *outsourcing*, pérdida de empleo interno y afectación al clima organizacional y a la integridad humana de los subcontratados. Afirmando que la subcontratación en este caso de los empleados de limpieza, favorece y explota la inseguridad, lo que genera injusticia, afecta la virtud del patriotismo al propiciar una práctica nociva al bienestar social del Estado mexicano, en menoscabo a la lealtad, el respeto y el decoro dentro de la institución, al ser propiciador y testigo de violaciones a derechos humanos.

La presente investigación no permite concluir para realizar una verdadera comparación debe ser contra los empleados que en estos servicios aún permanecen dentro de la empresa para llegar a conclusiones determinantes, también es necesario conocer como ha impactado en las empresas públicas y privadas la incorporación de empleados subcontratados en los diferentes aspectos organizaciones, etc., el campo de la investigación en ésta área apenas comienza y cualquier contribución es valiosa.

Aunque no se puede generalizar sin una investigación más amplia y rigurosa incluyendo otras perspectivas y factores, podemos concluir, que los nuevos esquemas de contratación por medio de outsourcing en el caso de los empleados de vigilancia y limpieza de hospitales, bancos y tiendas no es ninguna respuesta para lograr un empleo digno y una buena calidad de vida, sino todo lo contrario de ahí que nos planteamos la siguiente preguntas ¿Se vale sacrificar en aras de la competitividad y el lucro la calidad de vida de los empleados? ¿Tendrá el estado responsable de la calidad de vida de sus ciudadanos, capacidad para generar un crecimiento que mejore las condiciones de los empleados subcontratados en base a mejores alternativas de empleo o ajuste del mercado? O estamos llegando nuevamente a las condiciones laborales que antecedieron las luchas de los obreros por «ocho horas para el trabajo, ocho horas para el sueño y ocho horas para la casa».

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcalde Justiani, A. (2014, 19 de abril). La inmoralidad del *outsourcing* en el servicio de limpieza, *La Jornada*, recuperado de <http://www.jornada.unam.mx>

Casas, J., Repullo, J. R., Lorenzo, S., y Cañas, J. J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 4(23), 43-60.

Chiang Vega, M. y Ayres Krausse Martínez, K. (2009). *Estudio empírico de calidad de vida laboral, cuatro indicadores: satisfacción laboral, condiciones y medioambiente del trabajo, organización e indicador global, sectores privado y público*. Desarrollo, aplicación y validación del instrumento. Horizontes Empresariales 8(1), 23-50

Connelly, C. E., y Gallagher, D. G. (2004). Emerging trends in contingent work research. *Journal of Management*, 30(6), 959-983.

Crowley, M., Tope, D., Chamberlain, L., & Hodson, R. (2010). Neo-Taylorism at Work: Occupational Change in the Post-Fordist Era. *Social Problems*, 57(3), 421-447. doi:10.1525/sp.2010.57.3.42

Dorsh, F. (1985). *Diccionario de Psicología*. Barcelona: Herder

Elmuti, D., Grunewald, J., & Abebe, D. (2010). Consequences of Outsourcing Strategies on Employee Quality of Work Life, Attitudes, and Performance. *Journal of Business Strategies*, 27(2), 177-203.

Evans, J., Kunda G. y Barley S. R. (2004). Beach Time, Bridge Time, and Billable Hours: The Temporal Structure of Technical Contracting. *Administrative Science Quarterly*, 49, 1-38.

García, J., Ortega, M, y Giménez C. (2010). Quality of employment in the social economy: an analysis of Labour companies and Special Employment Centres in Castile and Leon. España. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 67, 45-74.

George, E. y Chattopadhyay, P. (2005). One foot in each camp: The dual identification of contract workers. *Administrative Science Quarterly*, 50, 68-99.

González Guzmán, R (2013). *Pasado y presente renovado de la CROM*. Procesos de Autorreforma Sindical en las Américas. Avances del Grupo de Trabajo sobre Autorreforma Sindical en 2012–2013. Proyecto FSAL-AS/ACTRAV/OIT, (pp.294-299) recuperado de [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/wcms\\_216326.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/wcms_216326.pdf)

González Lalalde, L.E. (2008). *El impacto de los microcréditos en la calidad de vida de los beneficiarios*. Tesis Maestría. Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Juárez del Estado de Durango

Guerrero, J.C., Cañedo A. R., Rubio S. M., Cutiño M., Fernández D.J. (2006) Calidad de vida y trabajo: algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina. *Acimed*, 14(4).

Goldfarb, J., & Naasz, K. (1995). Shrinking Investments in HR Departments Reveal New Outsourcing. Cutting Trends. *BNA's Employee Relations Weekly* (July 31): 815-816.

INEGI (2009). *Personal ocupado no dependiente de la razón social para la cual trabaja*. Censos Económicos 2009. Recuperado de [www.inegi.org.mx/est/contenidos/./pdf/](http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/./pdf/)

Kennedy, J. F., Holt, D. T., Ward, M. A., & Rehg, M. T. (2002). The Influence of Outsourcing on Job Satisfaction and Turnover Intentions of Technical Managers. *Human Resource Planning*, 25(1), 23-31.

Marler, J., Barringer, M. & Milkovich, G. (2002). Boundaryless and traditional contingent workers: Worlds apart. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 425-453.

McLean P. J., Kidder, D. L. & Gallagher, D. G. (1998). Fitting Square Pegs into round holes: Mapping the Domain of Contingent Work Arrangements onto the psychological contract. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 697-730.

Moreno, F. and Godoy, E. (2008). The new challenges in the management of the human resources: Quality of working life. *International Journal of Good Conscience*, 3 (2), 1-11.

Morgan, R., & Bravard, J. (2006). Gaining quality through innovation. *Computer Weekly*, 12.  
OIT. Organización Internacional del Trabajo. (2006). Promoting decent work for all. Base de datos en línea disponible en: <http://www.ilo.org/>.

Organización Mundial de la Salud. (2008). Estrategia de cooperación. Recuperado el 24 mayo, 2012 desde [http://www.who.int/countryfocus/cooperation\\_strategy/ccsbrief\\_cuba\\_es.pdf](http://www.who.int/countryfocus/cooperation_strategy/ccsbrief_cuba_es.pdf).

OIT. Internacional Labour Organization (Organización Internacional del Trabajo (2009). *Información sobre Calidad de la vida en el trabajo*. 8ª. Reunión Regional Europea. OIT, recuperado de [www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/.../wcms\\_101650.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/.../wcms_101650.pdf)

Palomba, R. (2002). Calidad de vida: conceptos y medidas. Presentada en el Taller sobre calidad de vida. CEPAL, 24 de Julio 2002, Santiago de Chile.

Pérez, C. y Gálvez M. (2009) Teletrabajo y vida cotidiana: Ventajas y dificultades para la conciliación de la vida laboral, personal y familiar. *Revista de Pensamiento e Investigación Social*, 57-79.

Quinn, J.B, and Hilmer, F.G. (1994). Strategic Outsourcing. *Sloan Management Review*, 35(4), 43-55.

Rousseau, D. M. y Wade-Benzoni, K. A. (1995). Changing individual-organization attachments ± a two way street, en Howard, A. (Ed.), *The Changing Nature of Work*. San Francisco: Jossey-Bass.

Saklani, D.R. (2010). Non-managerial Perspective of Quality of Work Life. *Journal of Management Research*, 10 (2), 87-102.

Walsh, J., & Deery, S. (2006). Refashioning Organizational Boundaries: Outsourcing Customer Service Work. *Journal of Management Studies*, 43(3), 557-582. doi:10.1111/j.1467-6486.2006.00601.x

World Health Organization (n/d) WHOQOL BREF. Recuperado 14 septiembre, 2007 desde [http://www.who.int/substance\\_abuse/research\\_tools/whoqolbref/en/](http://www.who.int/substance_abuse/research_tools/whoqolbref/en/)

Wayne, M. R. y Noé, M. R. (2005). Administración de recursos humanos. (9ª Ed). México: Prentice Hall.

Weinkopf, C. (2009). La calidad del trabajo en los centros de atención telefónica alemanes. (Spanish). *Revista Internacional Del Trabajo*, 128(4), 441-459. doi:10.1111/j.1564-9148.2009.00070.x

Zare, H., Haghgooyan, Z. and Asl Z. K. (2012). Determining and Prioritizing the Criteria and Scales of Quality of Work Life (QWF) by AHP Method. *European Journal of Social Sciences*, 3, 346-359

## RECONOCIMIENTO

Los autores reconocen y dan crédito a la participación de los alumnos del Verano 2012 de la FECA-UJED realizando la presente investigación: Deyanira Carrasco Avilés, Erick Ismael Hernández Vázquez, Flor Janeth Sandoval Fernández, Emilia Breceda Hernández Vaca, Tomás Díaz García, Darwin Jovanny Salazar

Gracia, Víctor Rubén Aquino Herrera, Cesar Iván Ponce Telles, Lizeth Estela Hernández, Carlos Quiñones Navarrete, y Beatriz Andrade Carrasco.

## **BIOGRAFÍA**

Hortensia Hernández Vela Doctora en Administración por la Universidad Autónoma de la Universidad de San Luis Potosí, adscrita al Posgrado de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango la dirección es Centro de Graduados en Av. Universidad y Carretera a Mazatlán s/n Durango, Dgo. México Código Postal 34310 y se le puede contactar en el correo [guioda01@yahoo.com.mx](mailto:guioda01@yahoo.com.mx)

Víctor Manuel Lerma Moreno, Maestro en Administración por la Universidad Nacional Autónoma de México adscrito al Posgrado de la Facultad de Economía, Contaduría y Administración de la Universidad Juárez del Estado de Durango la dirección es Centro de Graduados en Av. Universidad y Carretera a Mazatlán s/n Durango, Dgo. México Código Postal 34310 y se le puede contactar en el correo [viclerma@yahoo.com.mx](mailto:viclerma@yahoo.com.mx)

Manuel de Jesús Martínez Aguilar, Contador Público y pasante de la maestría de administración por la Universidad Juárez del Estado de Durango la dirección es Centro de Graduados en Av. Universidad y Carretera a Mazatlán s/n Durango, Dgo. México Código Postal 34310 y se le puede contactar en el correo [m10mx@yahoo.com.mx](mailto:m10mx@yahoo.com.mx)

