

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE NUEVO LEÓN**

**POSGRADO DE PSICOLOGÍA**



**MAESTRÍA EN PSICOLOGÍA CON ORIENTACIÓN LABORAL Y  
ORGANIZACIONAL**

**EL TIPO DE CONTRATACIÓN (CONTRATO DE OUTSOURCING VS.  
CONTRATO INDIVIDUAL DE TRABAJO) COMO ELEMENTO DE  
COMPROMISO DEL PERSONAL HACIA LA ORGANIZACIÓN.**

**PROYECTO FINAL DE CAMPO  
PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRÍA**

**POR**

**LIC. MYRNA PAOLA PICAZO DE LA ROSA**

**DIRECTOR**

**DRA. AURORA MOYANO GONZÁLEZ**

**MONTERREY, NUEVO LEÓN**

**MAYO 2012**

## ***Agradecimientos.***

*Agradezco principalmente a Dios por ser quien me da vida, salud y el amor necesario para seguir en el camino.*

*Gracias a mis amadas hijas, Myrna Natalia y Ana Paola por ser el motor que me impulsa y quienes nuevamente me permitieron disponer de parte del tiempo que les pertenece para subir este nuevo peldaño.*

*A mi amado esposo, Ramón, agradezco el amor y la confianza incondicional que me ha mostrado a lo largo de este proceso.*

*A mis amados padres, Jaime y Milagros, porque la formación que me brindaron es el pilar más importante en el día a día, en todos los sentidos.*

*A mis queridos hermanos, Julia, Mayra y René, por su gran amor y apoyo en cada uno de los proyectos que emprendo.*

*A mi Directora Dra. Aurora Moyano González, por aceptar asesorarme para la elaboración del presente producto integrador, y por sus valiosas observaciones para su mejora, así como a mis revisores, la Mtra. Ma. Eugenia González García y el Dr. Rubén Treviño Gámez, por sus aportaciones que lo enriquecieron.*

*A mis compañeros y amigos que gané en estos dos años, y especialmente a Kathy Martínez, Martha Calderón y Miriam Decanini, por su valioso apoyo...*

*De nuevo, gracias!!!*

**Resumen.**

El propósito de este trabajo es analizar si existe el compromiso del personal en una organización de telecomunicaciones, y si éste se ve influenciado por las variables de investigación que son los distintos tipos de contratación, ya sea directa o por medio de Outsourcing. Para conseguir el objetivo, se realizó un estudio de tipo Ex Post Facto Transversal Descriptivo a una muestra de 40 individuos, 20 contratados vía Outsourcing y 20 contratados directamente, de los cuales 12 son hombres y 28 son mujeres, cuyas edades oscilan de entre los 24 a los 45 años de edad.

**Palabras clave:** *Contrato, Outsourcing, dimensiones y compromiso.*

## ÍNDICE

	Página
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Objetivo.....	1
1.2. Justificación.....	1
1.3. Preguntas de investigación.....	3
1.4. Hipótesis.....	4
1.5. Delimitaciones y limitaciones.....	4
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1. Compromiso organizacional.....	5
2.2. Niveles de compromiso organizacional.....	9
2.3. Dimensiones del compromiso organizacional.....	10
2.4. Contrato.....	11
2.4.1. Contrato Individual de trabajo.....	12
2.5. Outsourcing.....	13
2.5.1. Origen del Outsourcing.....	15
2.5.2. Contrato de Outsourcing.....	18
CAPÍTULO 3. MÉTODO.....	20
3.1. Participantes.....	20
3.2. Escenario.....	20
3.3. Instrumentos.....	21
3.4. Procedimiento y análisis de datos.....	21
CAPÍTULO 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	24
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	39

# **CAPÍTULO 1.**

## **INTRODUCCIÓN.**

### **1.1. Objetivo.**

Las personas adoptan actitudes ante infinidad de cosas, los empleados adoptan actitudes ante su jefe, su sueldo, las condiciones de trabajo, la posibilidad de conseguir una promoción, el lugar donde se pueden estacionar, los compañeros de trabajo, entre otras. Algunas de estas actitudes son más importantes que otras, porque mantienen una relación más estrecha con el desempeño. Las actitudes de esperanza, satisfacción y compromiso con la organización tienen especial importancia. (Hellriegel, 2009)

El objetivo de éste trabajo es indagar si existe influencia en el grado de compromiso de los trabajadores de una organización de telecomunicaciones en la ciudad de Apodaca, Nuevo León, considerando como variable el tipo de contratación por la cual colaboran con la misma, ya sea directo con la organización o por vía de empresas de prestación de servicios o de mano de obra especializados (Outsourcing). Así mismo, conocer a qué dimensión corresponde el grado de compromiso que se podría encontrar, de acuerdo al tipo de contratación de los empleados.

### **1.2. Justificación.**

De acuerdo con Ivancevich (2005) cada vez es más popular el Outsourcing. En el 2000, el mercado de estos servicios fue de más de 200,000 millones de dólares. En un estudio de 1700 organizaciones se calculó que 53 planeaban subcontratar algunas actividades de Recursos Humanos (RH). Las razones del creciente Outsourcing son la reducción del tamaño de las empresas, la globalización, la creciente competencia y la reestructuración.

Ivancevich (2005), menciona que reestructurar, significa cambiar las relaciones de subordinación y autoridad en una empresa. En una reestructuración es probable que desaparezca una capa jerárquica de la empresa, que se modifiquen las líneas de rendición de cuentas o que se cree una nueva subsidiaria para hacer negocios en otro mercado.

Según Vesga (2007), los trabajadores vinculados mediante la modalidad de empleo tienden a percibir como relevantes en su relación de trabajo, las conductas de sí mismos, relacionadas con un comportamiento ético, tales como la lealtad hacia la organización, la responsabilidad en su puesto de trabajo y hacer las cosas de manera correcta de acuerdo con los procedimientos y los objetivos de la organización. Igualmente, resaltan los aspectos que contribuyen a su valía personal, tales como el reconocimiento que hacen los jefes sobre los aportes hechos por los trabajadores a la organización.

En cambio, los trabajadores que establecen una relación de trabajo con una organización mediante modalidades de Outsourcing, tienden a percibir tal relación cliente-proveedor, más que de trabajador-empleador, pues estas personas ven a la organización en la cual prestan sus servicios, como su cliente. Conciben diferencias entre su empleador (la empresa de Outsourcing) y su cliente (la organización en la cual prestan sus servicios). Otro aspecto importante es la diferencia en los beneficios extralegales que por sí tienen los empleados de la organización cliente, pero no el personal de Outsourcing (Vesga, 2007).

Según el artículo 8 de la Ley Federal del Trabajo (2006), la prestación de un trabajo subordinado se da por parte de las personas físicas a otras personas físicas o morales.

De acuerdo al artículo 10 del citado precepto legal (Ley Federal del Trabajo, 2006), el patrón (o empleador) es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.

Según el artículo la 110 de la Ley del Impuesto Sobre la Renta, (2010) se consideran ingresos por la prestación de un servicio personal subordinado, los salarios y demás prestaciones que deriven de una relación laboral.

Es decir, que no hay una relación personal subordinada directa entre el contratante de los servicios de personal de Outsourcing y los trabajadores, sino con el proveedor del personal, solo se da una responsabilidad solidaria en materia de seguridad social cuando las empresas de Outsourcing, en ocasiones no cuenten con medios suficientes para cubrir las obligaciones derivadas del vínculo laboral, y por ello es necesario asegurar el acceso y disfrute de los trabajadores a sus derechos sociales.

El objetivo de este trabajo es proponer que dentro de los aspectos que conforman al compromiso organizacional, uno de los más significativos es el tipo de contratación que se realiza en una empresa nacional de telecomunicaciones, en Apodaca, Nuevo León, específicamente con el personal de ventas, administrativo y de la campaña contratada vía Outsourcing.

### **1.3. Preguntas de investigación.**

Ante la pretensión de la gerencia de una empresa nacional de telecomunicaciones a la existencia de compromiso organizacional del personal contratado vía Outsourcing, tal como lo perciben por parte del personal de planta. Las preguntas a las que se espera dar respuesta, son las siguientes:

1. ¿Existirá influencia en el grado compromiso de acuerdo al tipo de contratación?
2. ¿Existirá un mayor grado de compromiso por parte de los empleados de acuerdo al tipo de contratación?
3. ¿Habrá una diferencia de acuerdo a la dimensión en que se ubica el compromiso existente en el personal hacia la organización?

#### **1.4. Hipótesis.**

H<sub>1</sub> El tipo de contratación es un factor ajeno respecto al compromiso del talento humano hacia la organización.

H<sub>0</sub> El tipo de contratación no es un factor ajeno respecto al compromiso del talento humano hacia la organización.

#### **1.5. Delimitaciones y limitaciones.**

El presente tema fue elegido debido a la gran cantidad de organizaciones que consideran el no contratar personal directamente sino por medio de un intermediario, que es la compañía que administra recursos humanos para la prestación de servicios personales subordinados, al considerar que es una buena opción para economizar recursos y emplearlos en otras áreas de igual importancia dentro de la las mismas.

Esta investigación se limita a indagar en el sentir de los empleados de planta y los contratados vía Outsourcing respecto al tema del compromiso en la organización y saber si realmente es el tipo de contratación uno de los factores que influyen su existencia.



## CAPÍTULO 2.

### MARCO TEÓRICO.

#### 2.1. Compromiso organizacional.

Se han propuesto diversas definiciones que por lo general se enfocan en diferentes facetas del compromiso. Un ejemplo es el compromiso efectivo, el cual alude apego personal, la identificación y el compromiso del empleado con la organización. (Meyer y Allen, 1997, citado en Ivancevich *et. al.*, 2006)

Es una sólida creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, una disposición a ejercer un esfuerzo considerable a favor de ella y un fuerte deseo de permanecer en ella. (Porter *et. al.*, 1997, citado en Ivancevich *et. al.*, 2006)

El compromiso surge cuando una persona, por la realización de inversiones para el mantenimiento de ciertos intereses, permanece en una constante línea de actuación. (Becker, 1960, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

Es una actitud u orientación hacia la organización la cual vincula o anexiona la identidad de la persona a la organización. (Sheldon, 1971, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007).

Un estado del individuo el cual llega a estar vinculado por sus acciones y a través de ellas a unas creencias que a su vez sustentan estas actuaciones. (Salancik, 1977, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

Actitud en forma de vicio existente entre una organización y un individuo. (Morris y Sherman, 1981, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

La totalidad de presión normativa para actuar en un sentido que se corresponde con las metas y los objetivos de la organización. (Weiner, 1982, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

Vínculo psicológico sentido por una persona hacia una organización, que reflejará el grado con el cual el individuo interioriza o adopta características o perspectivas de la organización. (O'Reilly y Chatman, 1986, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

El compromiso como promesa implícita o explícita ante los compañeros del intercambio, de cara a mantener la relación. (Dwyer, Oh, 1987, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

Estado psicológico que ata al individuo a una organización. (Allen y Meyer, 1990, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

Atadura o enlace de un individuo hacia la organización. (Mathiew y Zajac, 1990, citado en Juaneda, *et. al.*, 2007)

Es la vinculación emocional o afectiva que el trabajador siente hacia su empresa, de tal manera que trabajadores fuertemente comprometidos se identifican y se comprometen con su empresa y les gusta pertenecer a ella. (Álvarez, *et. al.*, 2007)

El concepto de “compromiso laboral” se identifica como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo. (Álvarez de Non *et. al.*, 2001, citado en Peralta, 2007).

El compromiso organizacional o lealtad de los trabajadores es definido como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Los autores sostienen que el compromiso es habitualmente más fuerte entre los colaboradores con más años de servicio en una organización porque han experimentado éxito personal en la empresa, y quienes trabajan

en un grupo de colaboradores comprometidos. (Davis y Newstrom, 2000, citados en Ríos *et. al.*, 2010)

El compromiso organizacional es un conjunto de vínculos que mantienen a un sujeto apegado a una organización en particular, (Arciniega, 2002, citado en Ríos *et. al.*, 2010).

Existen factores que influyen en el compromiso del colaborador, ya sea de una manera positiva o negativa y que a su vez hace referencia a un tipo de compromiso parcial dentro del cual un trabajador puede identificarse con su departamento y no con los órganos de su dirección, ni con el titular de la entidad; en este contexto, (Gómez, 2006 citado en Ríos *et. al.*, 2010) considera algunos de los factores y clasifica su contribución al compromiso organizacional de la siguiente manera:

- a) Competencia personal percibida (positiva);
- b) Consideración del líder (positiva);
- c) Liderazgo (positiva);
- d) Ambigüedad del rol (negativa), y
- e) Conflictividad del puesto de trabajo (negativa).

En este mismo sentido, es esencial que la organización induzca en los trabajadores el compromiso organizacional y, al mismo tiempo, al ser dependiente de otros factores repercute en el denominado “sentimiento de pertenencia” tanto del colaborador de la organización, como de la organización al colaborador. (Gómez, 2006, citado en Ríos *et. al.*, 2010) identifica la existencia de otros factores con los que el compromiso organizacional mantiene una correlación más alta, éstos son los siguientes:

1. Motivación interna (positiva);

2. Implicación en el puesto de trabajo (positiva);
3. Satisfacción laboral global (positiva);
4. Satisfacción con el propio trabajo (positiva);
5. Satisfacción con la promoción (positiva);
6. Satisfacción con el sistema de supervisión (positiva), y
7. Estrés (negativa).
8. El “compromiso afectivo” (Meyer y Allen, 1991, citados en Ríos *et. al.*, 2010), podría definirse como la vinculación emocional o afectiva que el trabajador siente hacia su empresa, de tal manera que trabajadores fuertemente comprometidos se identifican y se comprometen con su empresa y les gusta pertenecer a ella. Analizan el compromiso efectivo, el cual “alude al apego emocional, la identificación y el compromiso del empleado con la organización”.
9. Porter (1997) y colaboradores definieron el compromiso organizacional como una sólida creencia y aceptación de las metas y valores de la organización, una disposición a ejercer un esfuerzo considerable a favor de ella y un fuerte deseo de permanecer en ella.
10. El concepto de “compromiso laboral” se identifica en las empresas como el vínculo de lealtad o membrecía por el cual el trabajador desea permanecer en la organización, debido a su motivación implícita. Compromiso como proceso de identificación y de creencia acerca de la importancia de su labor y la necesidad y utilidad de las funciones que realiza en el trabajo (Álvarez de Mon *et al.*, 2001, citado en Ríos *et. al.*, 2010).

Por lo que refiere a su medición, el primer intento sistemático lo realizaron Porter,

Steers, Mowday y Biollian (1974), que desarrollaron el cuestionario Organizational Commitment Questionnaire (OCQ), pero este cuestionario mide el compromiso afectivo del sujeto a la organización, por lo que resulta incompleto dado que los individuos realizan diferentes tipos de compromisos con sus organizaciones. Los estudios de Becker (1992), Hunt y Morgan (1994) así lo confirman. Schechter (1985) redefinió el OCQ en dos dimensiones que tratan de reflejar el modelo de decisiones de March y Simon para participar y producir que Schechter relacionó el compromiso de continuar (deseo de permanecer en la organización) y con el compromiso de los valores, respectivamente. Más adelante, Meyer y Scoorman (1992) confirmaron estas dos dimensiones del compromiso. Por tanto, los refinamientos realizados al OCQ en base al modelo de March y Simon mejoran significativamente su utilidad predictiva. (Sánchez García, et. al., 2007).

Como antecedentes del compromiso organizacional están los factores demográficos, como la edad, nivel de formación, antigüedad en el equipo y en la empresa, como predictores del compromiso organizacional. De acuerdo con el estudio de Mayer y Schoorman, (1992) estas variables se relacionan más con el compromiso de continuar que con el compromiso de los valores.

## **2.2. Niveles de compromiso organizacional.**

Los tres niveles de compromiso organizacional, son los que a continuación se enumeran. (O'Reilly y Chatman, 1986, citados en Vargas, 2007)

1. Complacencia. Una persona acepta la influencia de otros, principalmente para obtener un beneficio;

2. Identificación. el individuo acepta la influencia a fin de obtener una relación satisfactoria y de autodefinición, e
3. Internalización. El individuo encuentra que los valores de la organización son intrínsecamente recompensables y congruentes con sus valores personales.

### **2.3. Dimensiones del compromiso organizacional.**

La delimitación del compromiso organizacional como vínculo de un individuo a una organización y por lo tanto, una reducción de la probabilidad de abandono. Por ello, consideran el compromiso como un sentimiento del individuo hacia la organización que le condiciona a un particular comportamiento o línea de actuación que disminuye la probabilidad de abandono de la organización. (Juaneda, *et. al.*, 2007)

En relación a este vínculo, Juaneda, E. (2007) lo han considerado como un aspecto actitudinal que puede desglosarse en torno a tres posibles dimensiones:

Afectos. Bajo esta denominación del compromiso se pretende recoger las actitudes del individuo que le vinculan con la organización, por qué aprecia positivamente los valores que tiene o por qué se identifica con ellos. Los trabajos previos relacionados con el modelo de O'Really y Chatman (1986) muestran que este tipo de actitud surge cuando los trabajadores se comportan de cierta manera porque desean permanecer en la organización debido a su atractivo (valores y metas), incluso aunque sus valores y metas podrían no ser los adoptados por ellos.

Miedos. La dimensión señala cómo las personas se sienten vinculadas a la organización debido a que el abandonarla supondría de ciertas condiciones o derechos adquiridos o por falta de alternativas. Es la consideración de la falta de

alternativas percibida como antecedente del compromiso continuo más que una parte del constructo por sí mismo.

Obligaciones. La tercera dimensión determinada por el enlace entre el individuo y la organización, por el cual los individuos se sienten obligados a permanecer ligados a la organización, Meyer y Allen (1996) plantean la dimensión como “Compromiso normativo”. (Juaneda, *et. al.*, 2007).

Otra propuesta de las tres dimensiones del compromiso organizacional es:

1. Compromiso afectivo, que refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización;
2. Compromiso continuo, que revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización , y
3. Compromiso normativo, el cual consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización para la que labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador. (Meyer y Allen, 1997, citados en Ríos *et. al.*, 2010).
4. Los estudios también han demostrado que el compromiso organizacional esta mejor conceptualizado como un conjunto de componentes diversos y más o menos independientes en lugar de usar una construcción única (Angle y Perry, 1981; Benkhoff, 1997, citados en Ríos *et. al.*, 2010).

#### **2.4. Contrato.**

Trigo, F. & Stiglitz, R. (1989), mencionan que el contrato es un acto o negocio

jurídico que consiste en una declaración de voluntad común de contenido patrimonial destinada a reglar los derechos de las partes.

La noción de los contratos reposa, de acuerdo con López Santa María (1986, citado en Garrido & Zago, 1998) en los ordenamientos que siguieron el derrotero del Código francés, en el acuerdo de voluntades de las partes, que están facultadas para establecer las normas a que someterán su futura relación jurídica patrimonial de derecho privado.

#### **2.4.1. Contrato Individual de trabajo.**

Cervantes Nieto (1996) indica que el contrato tiene su origen en el derecho civil y se encuentra regulado en el código correspondiente, del cual han derivado una serie de contratos de diferente naturaleza: civiles, mercantiles, laborales, entre otros.

Según Cervantes Nieto (1996), el contrato se puede definir como el acto jurídico a través del cual hay un acuerdo de dos o más voluntades para crear o modificar derechos y obligaciones. Asimismo es importante señalar que para que exista un contrato, es preciso que se den dos elementos necesarios, el consentimiento y el objeto; si falta alguno de ellos, no existirán los derechos y obligaciones que de él derivan.

Cervantes Nieto (1996) menciona que la naturaleza de un contrato no depende del nombre que se le adjudique, sino de la forma en que se va a ejecutar su objeto, ya que aunque al personal se le pague por honorarios o por qué se tiene prestado un contrato de servicios profesionales; pero la forma en que se ejecuta el objeto del contrato implica subordinación; por tanto se está ante un elemento característico de una relación de trabajo y por ende, frente a las obligaciones derivadas en las distintas legislaciones.



Según el artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo (2006), se entiende por relación de trabajo, 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.

De acuerdo con el artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo (2006), el 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.

## **2.5. Outsourcing.**

El Outsourcing es la acción de recurrir a una agencia exterior para operar una función que anteriormente se realizaba dentro de la compañía. (Rothery y Robertson, 1996 citado en Vesga, 2011).

De acuerdo con Ivancevich (2005), es la subcontratación de un proveedor para que se ocupe periódicamente de alguna actividad de Administración de Recursos Humanos (ARH) que antes desempeñaba la empresa.

Es una modalidad en la cual las organizaciones, grupos o personas ajenas a una empresa u organización son contratadas para hacerse cargo de parte del negocio o de un servicio específico dentro de ella, ya que la organización delega el gerenciamiento y operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo (outsourcer) con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad o reducir sus costos. El outsourcer se encarga de la parte operativa del proceso, mientras la organización se dedica a la esencia del negocio, y ambos participan en el diseño del proceso. (Rentería, 2001, citado en Vesga, 2011).

Forneas (2008), menciona que hay matices que hacen que la subcontratación pudiera ser considerada externacionalización o un Outsourcing:

1. Es un servicio.
2. Se contrata por un tiempo relativamente largo, generalmente más de un año.
3. Puede ser acompañado, o incluido, productos (activos).
4. No existe una entrega o resultado único y concreto de la actividad a contratar.
5. El contratado tiene un grado de autonomía significativo.
6. Existen responsabilidades del contratante que pasa a adquirir el contratado.
7. Existen riesgos indirectos al servicio del contratado o riesgo de responsabilidad ante terceros.
8. Lleva asociados parámetros de calidad medible objetivamente.
9. Las condiciones de variación del servicio son pactadas en el momento de la primera contratación.

Un servicio no puede considerarse Outsourcing cuando:

1. No existe una medida objetiva de la calidad.
2. El valor de los productos involucrados es una parte muy mayoritaria sobre el valor total.
3. Las actividades del contratado son controladas por el cliente.
4. La duración de la contratación es menor de un año.
5. La responsabilidad del contratado es exclusivamente la realización de una serie de tareas definidas.

Del Peso (2003), indica que el Outsourcing es una herramienta aceptada de gestión que genera beneficios probados, pero que comporta, no se puede olvidar, también algunos riesgos. Se trata de la consciente decisión empresarial de mover trabajo interno a un proveedor externo.

### 2.5.1. Origen del Outsourcing.

Según Echaiz (2008) existen dos posiciones que explican el nacimiento del Outsourcing:

- a) Por un lado se explica que nace incipientemente en los años setenta del siglo pasado con la revolución post-industrial, y encuentra su punto de ebullición dos décadas después con la revolución informática, para culminar con el modelo fordista. Durante este periodo, la empresa estadounidense se convierte en *gran empresa*, dedicándose no solo a su negocio principal, sino también a las actividades satelitales.
- b) Por otro lado, se encuentra la posición que sostiene que en Italia la economía informal es la creadora de la especialización flexible, antecedente del Outsourcing, en efecto, surgió a propósito de la informalidad del sector agrario en su paso a la economía agroindustrial, donde la pequeña empresa agraria necesitaba servicios especializados del sector informal (por tener menor costo de servicios) y de donde nace la entonces incipiente figura del Outsourcing.

Se suele reconocer el término Outsourcing cuando las empresas optan por la desintegración de actividades o la integración de actividades o la desintegración vertical. El Outsourcing es un término acuñado a finales de los años 80 para la subcontratación de los sistemas de información. Su origen es anglosajón, estando compuesto por los vocablos *out* (que significa exterior, fuera) y *source* (que significa fuente, recurso, origen), por lo que desde el punto de vista empresarial significa que se va a desarrollar fuera ciertas actividades de la empresa. En el pasado, la mayoría de los servicios

subcontratados hacían referencia a componentes de fabricación y a los sistemas de información, si bien en los últimos años muchas otras funciones de diferentes sectores están siendo externalizadas (servicios administrativos, actividades de recursos humanos, telecomunicaciones, servicios de *catering*, servicios al cliente, seguridad, servicios de logística, et.) (Greaver, 1999, citado en Espino, 2003).

El Outsourcing viene a sustituir el concepto tradicional de subcontratación, aunque hay autores que se muestran partidarios de diferenciar ambos términos. Así, Van Mieghem (1999) considera aceptable definir la subcontratación como la adquisición de un ítem (producto, componente, servicio) que la empresa es capaz de desarrollar, mientras que el Outsourcing correspondería a la adquisición ítem cuando la empresa no es capaz de producirlo internamente.

Según Espino (2003), el Outsourcing consiste básicamente en la contratación con un proveedor externo de una actividad que anteriormente se realizaba en el interior de la empresa, o incluso de nuevas actividades.

En relación al Outsourcing, Del Peso (2003), establece que:

Es una actividad que hace años era conocido como *Facilities Management*, pero que son cosas diferentes. La diferencia es que anteriormente se veía como una forma de ahorrar dinero y en la actualidad se buscan otros aspectos.

Desde sus orígenes el Outsourcing ha ido evolucionando y así distintas áreas de las organizaciones se han ido externalizando.

Es fácilmente comprobable que hay funciones que las organizaciones no se hubieran atrevido a poner en manos de terceros, en la actualidad vemos con naturalidad el que sean compañías externas las que realicen estas actividades.

Al paso del tiempo, el Outsourcing ha evolucionado en cuanto a los servicios que se prestan bajo ese esquema: a) Limpieza; b) Seguridad; c) Abastecimiento; d) Biblioteca; e) Sistemas informáticos; f) Producción; g) Diseño/desarrollo de producto; h) Funciones administrativo-financieras.

Las organizaciones cada vez más están reconsiderando las políticas de empleo y se están planteando hasta qué punto les interesa mantener grandes departamentos legales, financieros, contables, o informáticos durante todo el año cuando la carga de esos departamentos solo es necesaria durante una parte de aquél.

Las empresas americanas del automóvil hace veinte años emplearon el Outsourcing sub contratando a terceros parte de su producción con lo que obtuvieron grandes beneficios por reducción de costos, mejora, calidad, tecnología y flexibilidad en la producción y en las plantillas de personal. (Del Peso 2003).

El Outsourcing es un proceso que cada vez se extiende más en otros tipos de procesos:

1. Outsourcing financiero:
  - Contabilidad.
  - Nómina.
  - Finanzas.
2. Atención a clientes:
  - Atención telefónica. (call center)
  - Soporte telefónico.

- Sistemas de información al cliente.
- Fidelización de clientes. (tarjetas)

### 3. Recursos humanos:

- Selección de personal.
- Prevención de riesgos.
- Servicios médicos.
- Asesoría laboral.

#### **2.5.2. El contrato de Outsourcing.**

Según Echaiz (2008), Perú y México comparten la atipicidad de este contrato, como sucede en la mayoría de los países, a pesar de que su desarrollo es cada vez más creciente, ya que el contrato de Outsourcing no guarda relación con las figuras de intermediación laboral definidas en nuestra legislación laboral, y eso obedece a que no constituye una institución del derecho laboral, como tampoco lo es del derecho civil, pues se ubica en el derecho comercial, específicamente en el ámbito contractual.

Asegura Echaiz (2008) que sin perjuicio de la naturaleza jurídica del contrato y de las diferencias que ostenta respecto al mandato, la locación de la obra, la locación de servicios y la subcontratación, el contrato de Outsourcing es un contrato mercantil (en el criterio tradicional) y un contrato empresarial (criterio moderno) que constituye una herramienta de gestión de negocios.

Según la Circular de la Comisión Federal de Bancos (2006) una empresa realiza un Outsourcing (externalización de actividades) cuando encarga a otra empresa (delegataria) de manera independiente y duradera, una prestación de servicios esencial

para la actividad de la empresa.

Es la contratación por una organización de uno o varios proveedores para la prestación, mediante el empleo de activos ajenos a la estructura interna de aquella, de un servicio que anteriormente desarrollaba un departamento interno de la misma (Heywood, 2002, citado en Del Peso, 2003).

En su definición, Heywood propone los siguientes elementos como necesarios: a) Contratación de un servicio con uno o varios proveedores, b) Que el servicio se viniera prestando internamente, c) Que el servicio se preste mediante activos ajenos a la estructura interna de la organización.

Para algunos el contrato de Outsourcing es como cualquier otro, hay un cliente que paga, un proveedor que da el servicio, y a partir de ahí todo se puede estructurar cómo y hasta donde se quiera, se trata de un contrato muy especial que si no se redacta debidamente, tanto en el aspecto técnico como jurídico, después puede crear graves problemas en su aplicación (Del Peso, 2003).

## **CAPÍTULO 3.**

### **MÉTODO**

El estudio que se realizó es de tipo Ex Post Facto Transversal Descriptivo, el cual tuvo por objeto esencial establecer relaciones causales entre las variables independientes y la variable dependiente.

Las variables independientes son las ya existentes y que pueden ser manipuladas por la organización y que se trata de la intervención realizada en la investigación, siendo el tipo de contrato las variables dependientes son aquellas que no se manipulan, en este caso sería la percepción del talento humano contratado directamente por la organización y el contratado vía Outsourcing.

#### **3.1. Participantes.**

El universo de talento humano en la sucursal designada por la organización es de 895, de los cuales se eligió una población de muestreo aleatorio simple de 40, 20 contratados vía Outsourcing y 20 contratados directamente de los cuales 12 son hombres y 28 son mujeres, cuyas edades oscilan de entre los 24 a los 45 años de edad.

#### **3.2. Escenario.**

Se hizo uso de las instalaciones de la empresa de telecomunicaciones donde se llevó a cabo la aplicación de las encuestas de compromiso organizacional. Las instalaciones cuentan con mamparas que separan al personal en “bahías”, cuentan con una silla ergonómica para cada trabajador, con condiciones de ventilación e iluminación artificial.



### **3.3. Instrumentos.**

A cada individuo se le proporcionó pluma o lápiz, según lo solicitaron, la encuesta de compromiso organizacional, la cual fue elaborada bajo la supervisión de mi Directora de investigación. La estructura de la misma se compone principalmente de notas aclaratorias respectivas a la confidencialidad y anonimato, los datos del informante clave y la sección de declaraciones de las tres dimensiones del compromiso organizacional. Se les informó previamente que iban a participar en una investigación y que aquellas personas que así lo desearan podrían abstenerse de realizarla. Se obtuvo un consenso por parte de los participantes para apoyar a la investigadora.

Para el análisis de los resultados se usó la escala Likert. Según Ávila Baray (2006) la escala Likert es una escala de medición de actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares. También se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem y cada uno tiene cinco alternativas de respuesta, en donde a cada respuesta se le asignó una puntuación de acuerdo a la dirección del ítem, en este caso todos los ítems tienen una dirección positiva.

### **3.4. Procedimiento y análisis de datos.**

Se elaboró un anteproyecto para seleccionar el tema, delimitación, planteamiento, elaboración de objetivos, marco teórico, hipótesis y propuesta metodológica.

Solicitud de autorización a la organización para gestionar la investigación y aplicar el instrumento.

Aplicación del instrumento bajo la metodología del muestreo aleatorio simple que

consiste en que cada muestra posible (con respecto al tipo de contrato) tiene igualdad de probabilidad de ser seleccionada de la población.

De acuerdo a listas proporcionadas por la empresa, de estas 895 personas, se les numeró y se sacó al azar a 40 para realizar las encuestas de compromiso organizacional, bajo los lineamientos siguientes:

1. Solicitud del consentimiento a cada participante;
2. Aplicación del instrumento bajo la técnica de monitoreo directo (presencial), y
3. Agradecimiento a cada informante clave por su valiosa participación.

Se realizó el manejo de la información obtenida como resultado de la aplicación de la encuesta de compromiso organizacional.

Los datos fueron recopilados y vaciados en una base de datos, cada respuesta representa un valor determinado y se realizaron los cálculos respectivos para obtener el por ciento total por cada ítem y la totalidad por encuesta.

La puntuación de las declaraciones de la misma será de la siguiente manera:

Respuesta	Puntuación
Nunca	1
Casi nunca	2
Regularmente	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Los resultados de la encuesta se evaluaron de la siguiente manera: La puntuación 5 representa el 100% de compromiso, el 4 representa el 75% de compromiso, el 3 representa el 50% de compromiso, el 2, representa el 25% de compromiso y el 1

representa el 0% de compromiso.

La encuesta cuenta con 15-quince ítems, cada ítem se evaluó de forma individual, después se promediaron las respuestas para obtener la tendencia. Previamente la Encuesta fue revisada por un Consejo de Expertos con el fin de obtener a través de cada uno el porcentaje de compromiso organizacional en cada una de sus dimensiones de forma general e individual.

## CAPÍTULO 4.

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN.

Con la presente investigación se pretendió conocer la existencia del compromiso organizacional por parte de los trabajadores, tanto los de Outsourcing como los de planta, así como el nivel que reportarán, y finalmente conocer cuál de los tres tipos de compromiso existe en la organización.

Para lo anterior se les proporcionó la encuesta, se les dio una explicación acerca de lo que se pretendía medir, se aclararon las dudas que presentaron los encuestados, y se les proporcionó la información para aclararlas. Los encuestados asentaron la opción que les parecía más adecuada de acuerdo a su sentir o percepción.

Los resultados de la encuesta fueron los siguientes:

*Tabla 4.1. Resultados de cada encuesta por ítem.*

		ÍTEMS														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Empleados Outsourcing	1	2	3	2	2	2	1	4	1	4	3	1	3	1	3	1
	2	2	3	2	1	1	1	4	1	1	3	5	5	1	3	1
	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2
	4	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	1
	5	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	1	3	3	3	2
	6	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2
	7	2	4	5	4	5	2	4	5	3	4	4	4	4	5	1
	8	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
	9	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
	10	3	4	3	2	2	1	1	3	4	4	2	4	3	4	1
	11	1	3	5	1	2	1	3	1	3	3	1	5	1	4	3
	12	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	1	3	2	4	3
	13	2	3	3	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1
	14	3	3	4	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	2	1
	15	3	4	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	3	5	1
	16	3	2	2	2	2	1	3	2	3	3	1	3	2	2	1
	17	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1
	18	1	2	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	5
	19	1	2	2	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	1	1
	20	2	3	2	1	1	1	3	1	3	1	2	2	1	1	1

Resultado de cada una de las encuestas por empleados Outsourcing y su puntuación obtenida en cada uno de los ítems.

Tabla 4.2. Resultados de cada encuesta por ítem.

		ÍTEMS														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Empleados de planta	21	5	5	5	5	4	3	4	2	5	3	5	4	2	4	4
	22	4	6	4	4	5	5	2	3	4	4	4	5	2	3	2
	23	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
	24	2	5	5	2	4	4	3	3	4	4	3	4	1	3	3
	25	5	5	3	3	5	4	1	4	4	5	4	3	4	4	3
	26	3	4	5	2	1	5	2	1	5	4	1	2	1	3	1
	27	3	1	4	3	1	3	1	1	3	3	1	3	5	5	3
	28	4	4	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	3	3	4
	29	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	4
	30	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	1	4	5	4	3
	31	4	3	4	5	3	4	2	2	2	4	1	3	4	4	3
	32	3	3	4	3	3	3	1	2	3	4	2	4	4	3	5
	33	3	2	3	3	3	4	1	2	3	3	1	3	2	3	2
	34	4	3	5	2	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	1
	35	2	3	3	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3
	36	4	4	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	4	4	2
	37	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	1	3	4	3	2
	38	3	3	4	4	3	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2
	39	3	3	3	2	2	2	3	2	4	4	1	3	3	3	2
	40	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	2

Resultado de cada una de las encuestas por empleados de planta y su puntuación obtenida en cada uno de los ítems.

De acuerdo con lo anterior, se procedió a capturar la información, la cual se graficó para obtener:

- 4.1. Tendencia general.
- 4.2. Tendencia por dimensión en el personal Outsourcing de acuerdo a cada tipo de compromiso (afectivo, continuo y normativo).
- 4.3. Tendencia por dimensión en el personal de planta de acuerdo a cada tipo de compromiso (afectivo, continuo y normativo).

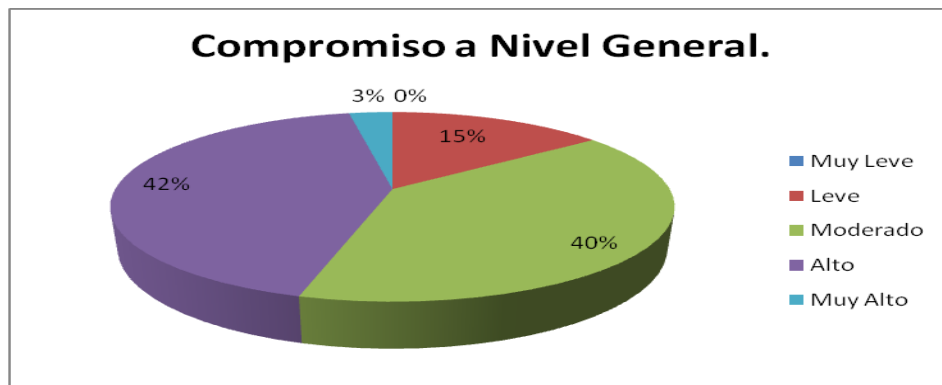
#### 4.1. Tendencia general.

Los resultados se obtuvieron al sumar la puntuación de cada ítem para conocer si

el compromiso organizacional era existente y en qué porcentaje.

Para conocer el nivel de Compromiso en la organización, en cada uno de los 15 ítems se esperaba una tendencia máxima de 75 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Leve. El 15% de los encuestados mostraron una tendencia al compromiso;
- Moderado. El 40% mostró que el compromiso forma parte de su sentir hacia la organización.
- Alto: 43% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y
- Muy Alto. El 3% del personal mostró que puede existir un alto nivel de compromiso.



*Figura 4.1. Tendencia general al Compromiso Organizacional.*

En la figura 4.1 se presenta el resultado obtenido con respecto a la tendencia general del compromiso organizacional, en su mayoría a un nivel alto.

## 4.2. Tendencia por dimensión en el Personal Outsourcing.

### 4.2.1. Compromiso afectivo.

Para conocer el nivel de Compromiso afectivo en el personal Outsourcing, en cada uno de los 5 ítems se esperaba una tendencia máxima de 25 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Leve. El 35% de los encuestados mostraron tendencia al compromiso afectivo;
- Moderado. El 50% mostró que el compromiso afectivo forma parte de su sentir hacia la organización;
- Alto: 15% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y
- Muy Alto. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes.

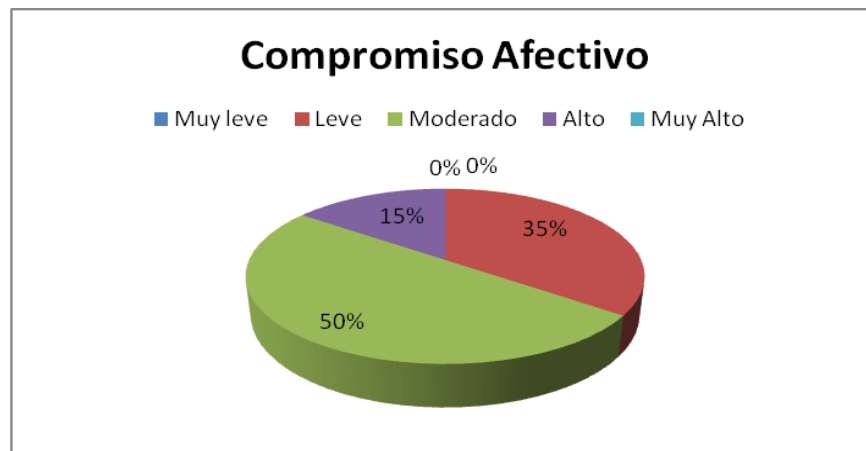


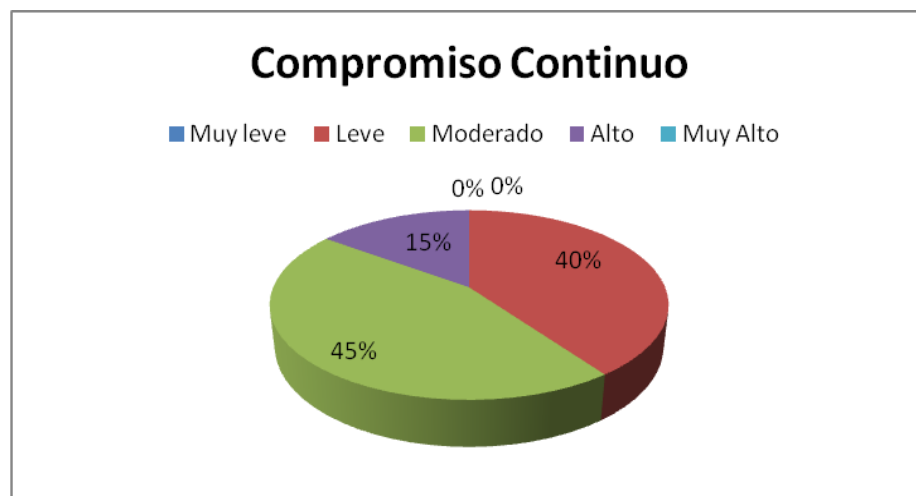
Figura 4.2.1. Tendencia al Compromiso Afectivo en el Personal Outsourcing.

El porcentaje que se refleja en la figura 4.1.1 muestra que en la tendencia al compromiso afectivo se mostró en el deseo de contribuir a que la organización alcance sus metas y objetivos, así como ser parte de la empresa.

#### 4.1.1. Compromiso Continuo.

Para conocer el nivel de Compromiso continuo en el personal Outsourcing, en cada uno de los 5 ítems se esperaba una tendencia máxima de 25 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Leve. El 40% de los encuestados mostraron tendencia al compromiso continuo;
- Moderado. El 45% mostró que el compromiso continuo forma parte de su sentir hacia la organización;
- Alto: 15% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y
- Muy Alto. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes.



*Figura 4.2.2. Compromiso Continuo en el Personal Outsourcing.*

En el porcentaje que se refleja en la figura 4.2.2 muestra que en la tendencia al compromiso continuo el personal toma en cuenta que su trabajo en la organización le da la oportunidad de conseguir otro en condiciones similares, asimismo considera que el aprendizaje que recibe en las capacitaciones le es útil para desempeñar su trabajo.



#### 4.1.2. Compromiso Normativo.

Para conocer el nivel de Compromiso normativo en el personal Outsourcing, en cada uno de los 5 ítems se esperaba una tendencia máxima de 25 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia figuró dentro de las elecciones de los participantes en un 5%;
- Leve. El 45% de los encuestados mostraron tendencia al compromiso normativo;
- Moderado. El 35% mostró que el compromiso normativo forma parte de su sentir hacia la organización;
- Alto: 15% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y
- Muy Alto. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes.

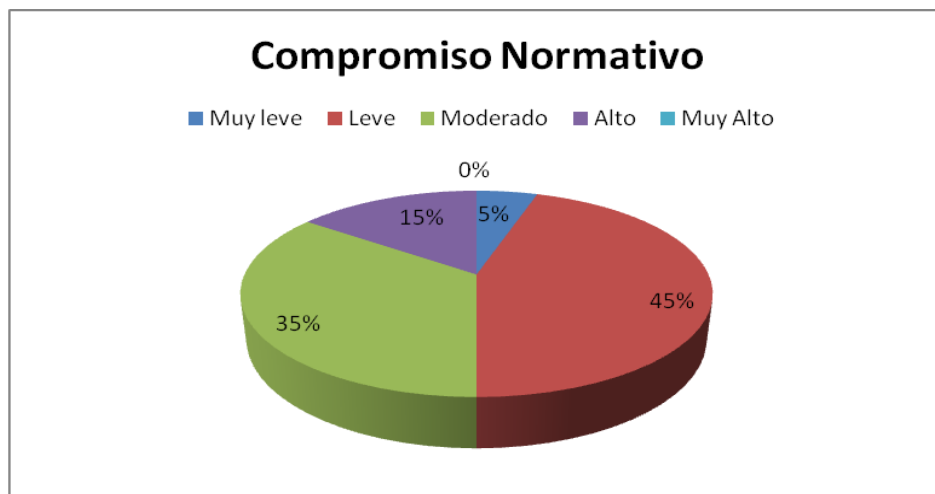


Figura 4.2.3. *Compromiso Normativo en el Personal Outsourcing.*

El porcentaje que se refleja en la figura 4.2.3 muestra que en la tendencia al

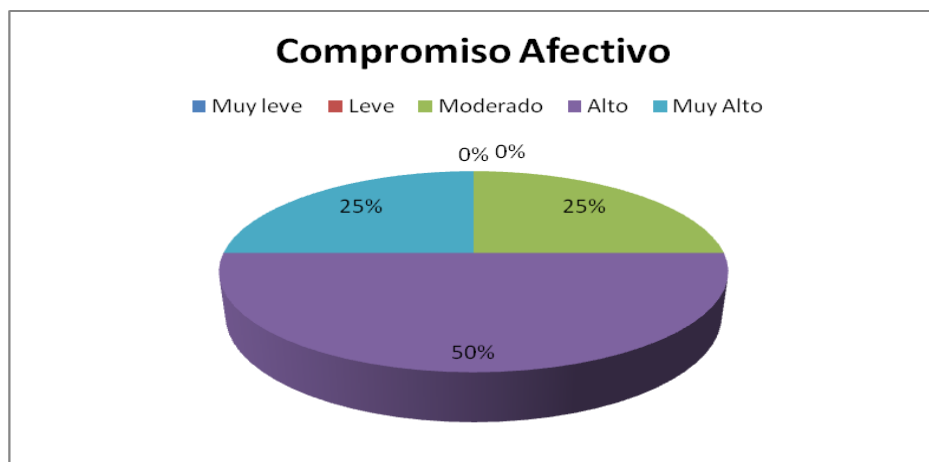
compromiso normativo se mostró en que el personal se compromete con la organización cuando ésta implementa un nuevo proyecto y trabaja con energía.

## 4.2. Tendencia por Dimensión en el Personal de Planta.

### 4.2.1. Compromiso afectivo.

Para conocer el nivel de Compromiso afectivo en el personal de planta, en cada uno de los 5 ítems se esperaba una tendencia máxima de 25 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Moderado. El 25% mostró que el compromiso afectivo forma parte de su sentir hacia la organización;
- Alto: 50% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y
- Muy Alto. El 25% de los elementos mostró que puede existir un alto nivel de compromiso afectivo.



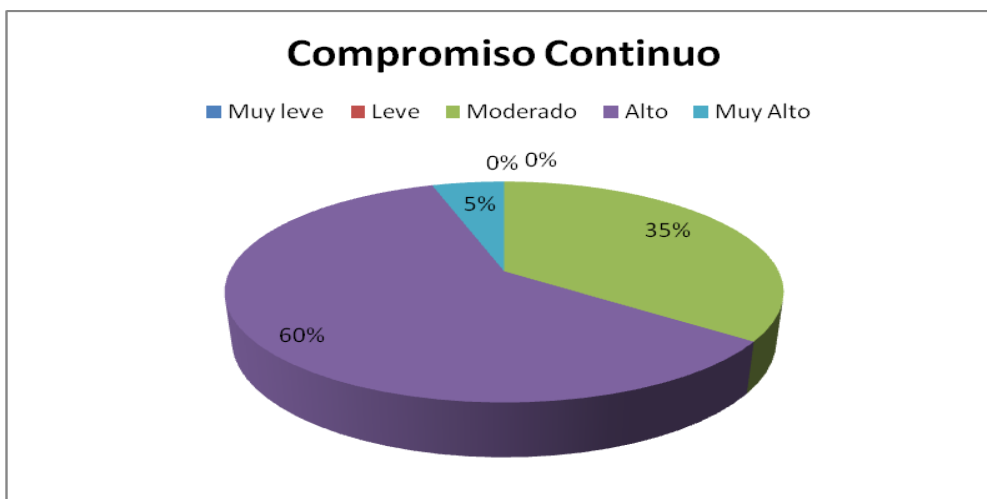
*Figura 4.3.1. Tendencia al Compromiso Afectivo en el Personal de Planta.*

El porcentaje que se refleja en la figura 4.3.1 muestra que en la tendencia al compromiso afectivo se mostró al sentirse identificados con los objetivos y valores de la empresa para ser parte de ella.

**4.2.2. Compromiso Continuo.**

Para conocer el nivel de Compromiso continuo en el personal Outsourcing, en cada uno de los 5 ítems se esperaba una tendencia máxima de 25 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Moderado. El 35% mostró que el compromiso continuo forma parte de su sentir hacia la organización;
- Alto: 60% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y
- Muy Alto. El 5% de los elementos mostró que puede existir un alto nivel de compromiso continuo.



*Figura 4.3.2. Compromiso Continuo en el Personal de Planta.*

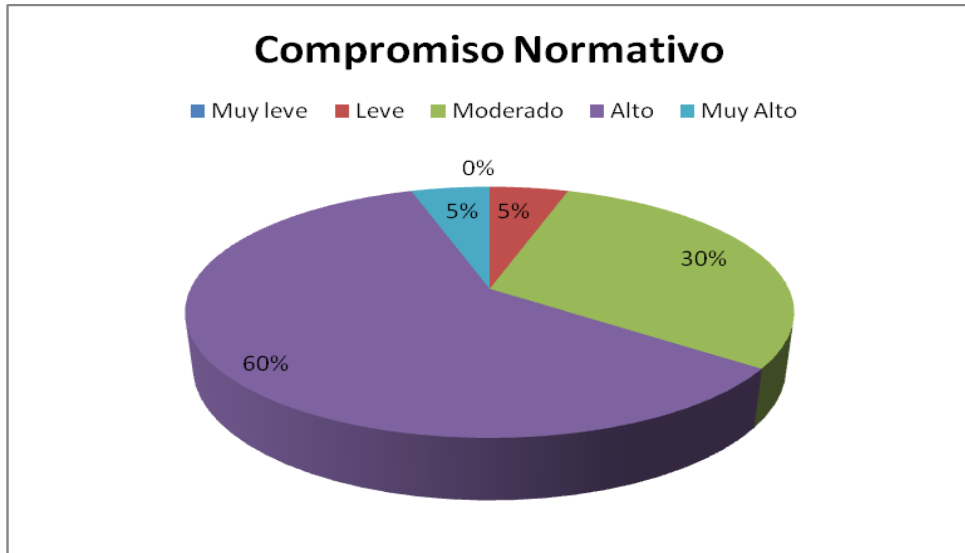
En el porcentaje que se refleja en la figura 4.3.2 muestra que en la tendencia al compromiso continuo el personal considera que los incentivos que recibe por parte de la empresa le motivan para permanecer en ella, mostrando la máxima dedicación para permanecer en la organización.

#### **4.2.3. Compromiso Normativo.**

Para conocer el nivel de Compromiso normativo en el personal de planta, en cada uno de los 5 ítems se esperaba una tendencia máxima de 25 puntos, se procedió a realizar el conteo individual para conocer a cuál de las postulaciones correspondían. Las postulaciones fueron:

- Muy leve. Esta tendencia no figuró dentro de las elecciones de los participantes;
- Leve. El 5% de los encuestados mostraron tendencia al compromiso normativo;
- Moderado. El 30% mostró que el compromiso normativo forma parte de su sentir hacia la organización;
- Alto: 60% de los encuestados mostraron este nivel de compromiso a la empresa, y

- Muy Alto. El 5% de los elementos mostró que puede existir un alto nivel de compromiso normativo.



*Figura 4.3.3. Compromiso Normativo en el Personal de Planta.*

El porcentaje que se refleja en la figura 4.3.3 muestra que en la tendencia al compromiso normativo se mostró en que el personal se compromete con la organización cuando ésta implementa un nuevo proyecto y trabaja con energía.

## **CAPÍTULO 5.**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

Robbins, (2004) indica que el compromiso en la organización es un estado en el que el empleado se identifica con la organización y sus metas y quiere seguir formando parte de ella. Así, una participación elevada en el trabajo consiste en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional elevado consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja.

En base a los resultados obtenidos con esta muestra, para dar respuesta a las preguntas de investigación, se concluye que:

1. Sí existe influencia en el grado de compromiso de acuerdo al tipo de contratación, que aunque no son altamente significativas, son notorias.
2. Sí existe un mayor grado de compromiso por parte de los empleados de acuerdo al tipo de contratación, puesto que quienes lo muestran, son el personal de planta.
3. Hay diferencia de acuerdo a la dimensión en que se ubica el compromiso existente en el personal hacia la organización, solo que al tratarse del compromiso normativo, la tendencia es igual en ambos grupos en los mismos rubros, aunque con distintos porcentajes.

De acuerdo a los resultados de las encuestas, el estudio cumplió con la hipótesis nula,  $H_0$  “El tipo de contratación no es un factor ajeno respecto al compromiso del talento humano hacia la organización”, debido a que el personal de planta presentó una tendencia alta al compromiso organizacional, respecto al personal Outsourcing, que en su mayoría es leve.

En la presente investigación se concluye en general, que existe el compromiso organizacional, con independencia del tipo de contratación, solo que en el personal contratado directamente por la empresa muestra mayor compromiso con respecto al personal contratado vía Outsourcing.

La recomendación es, además de dar un seguimiento a la presente investigación para ratificar o rectificar la misma, puesto que las diferencias no son altamente significativas, el involucramiento de todo el personal en la cultura organizacional, para que tanto el personal de planta, como el personal Outsourcing puedan sentir el compromiso con la organización en sus tres facetas.

## REFERENCIAS

- Álvarez, G., Mercado, C. (2007) Jornada laboral y compromiso organizacional. *Empresa global y mercados locales: XXI Congreso anual AEDEM, Universidad Rey Juan Carlos, Madrid*, Vol. 1, 2007 (Ponencias), p. 27.
- Ávila, H. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación*. Chihuahua, México: Edición electrónica. Texto completo en [www.eumed.net/libros/2006c/203/](http://www.eumed.net/libros/2006c/203/)
- Cervantes, H. (1996) *Contrato individual de trabajo: lineamientos básicos para la prevención de problemas en las relaciones laborales*. México. Editoriales Fiscales ISEF.
- Del Peso, E. (2003) *Manual de Outsourcing informático Análisis y contratación*. (2° Ed.). Madrid, Esp.: Ediciones Díaz de Santos.
- Echaiz, D (2008) El contrato de Outsourcing. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado*". p. 763-793.
- Espino, T.F. (2003) El Outsourcing y su influencia en los objetivos de la estrategia de operaciones: una aplicación empírica. *Cuadernos de gestión*, 3, 1-2, p. 83-100.
- Forneas, J. (2008) *Outsourcing. Saque el máximo partido de sus proveedores*. Madrid, Esp.: Editorial Nedbiblo S.L.
- Garrido, R. & Zago, A. (1998) *Contratos civiles y comerciales*. Tomo I. Buenos Aires, Argentina. Editorial Universidad.
- Hellriegel, D., Slocum, J. (2009) *Comportamiento Organizacional*. 12 ° Ed. México. Cengage Learning Editores.
- Ivancevich, J. (2005) *Administración de Recursos Humanos*. México. McGraw-Hill.



- Ivancevich, J., Konopaske, R, Matterson, M. (2006) *Comportamiento Organizacional*. (7ª ed.) México. McGraw-Hill.
- Juaneda, E. *et. al.* (2007) Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo. “*Conocimiento, innovación y emprendedores: camino al futuro*”.
- Ley del Impuesto sobre la Renta. (2010). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. México.
- Ley Federal del Trabajo (2006). Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. México.
- Ríos, M.; Ramírez, M.; Guerra, J. (2010). El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. *Contaduría y Administración*, (231) p. 103-125.
- Trigo, F. & Stiglitz, R. (1989). *Contratos*. Buenos aires, Argentina. Ediciones La Rocca.
- Peralta, M. (2007) El compromiso laboral: discursos en la organización. *Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte*. 19, p. 81-109.
- Registro No. 162923. Localización: Novena Época. Instancia: Segunda Sala. Fuente: Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. XXXIII, Febrero de 2011. Página: 652 Tesis: 2a. /J. 1/2011. Jurisprudencia. Materia(s): Constitucional. Beneficiarios de trabajos o servicios. El artículo 15 a de la ley del seguro social, adicionado por decreto publicado en el diario oficial de la federación el 9 de julio de 2009, que les asigna la responsabilidad solidaria en el cumplimiento de deberes de seguridad social, es constitucional.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. ISBN 9702604230, 9789702604235.
- Sánchez, J., Lanero, A., Amaia, B. (2007) Cultura y desfases culturales de los equipos de trabajo: implicaciones para el compromiso organizacional. *Psicothema*, 19, 2, p.

218-224.

Vargas, J. (2007) *La cultura Organizacional en México*. ISBN 8469079115,  
9788469079119.

Vesga, J. (2011) Los tipos de contratación laboral y sus implicaciones en el contrato psicológico. *Pensamiento Psicológico*. 16, p. 171-182.

## ANEXOS

Instrumento.

Octubre de 2011

### Encuesta de Compromiso Organizacional

- **Objetivo:**

La presente encuesta tiene como objetivo servir como trabajo integrador final de la Maestría en Psicología Laboral y Organizacional, por lo que se solicita su colaboración para esta investigación. Todos los datos serán confidenciales y en ningún momento se revelará su identidad. Sólo se compartirán los resultados en forma general con la organización para que en un futuro puedan ser utilizados para mejorar las relaciones laborales. El objetivo primordial es conocer su sentir en relación a ciertos procesos o dimensiones con las cuales interactúa diariamente.

**I. Formulaciones específicas:**

A continuación encontrará 15 afirmaciones que contienen 5 opciones cada una, por favor escoja la que exprese mejor su sentir, no la que crea usted que es correcta.

**II. Datos del informante clave.**

---

• <b>Género:</b>	• <b>Puesto:</b>
• <b>Edad:</b>	• <b>Tipo de contrato:</b>

---

**1. Compromiso afectivo.**

<b>Formulación:</b>	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1. Me siento identificado con los objetivos y <b>valores</b> de la empresa. (1)					
2. Deseo contribuir para que la organización alcance sus <b>metas</b> y objetivos. (4)					
3. Mi deseo es <b>ser parte</b> de la empresa. (7)					
4. Siento <b>orgullo</b> por trabajar en la organización. (10)					
5. Hablo con <b>entusiasmo</b> de la organización en la que trabajo con mis familiares y amigos. (13)					

**D2: Compromiso continuo.**

<b>Formulación:</b>	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1. Los <b>incentivos</b> que recibo por parte de la empresa, me motivan para permanecer en ella. (2)					
2. Tomo en cuenta que este trabajo me da la <b>oportunidad</b> de conseguir otro en condiciones similares. (5)					
3. Pienso que con el paso del tiempo, estoy más comprometido a <b>seguir</b> en esta organización. (8)					
4. El <b>aprendizaje</b> que recibo en las capacitaciones me es útil para desempeñar mi trabajo. (11)					
5. Mi <b>dedicación</b> es la máxima para permanecer en la organización. (14)					

**D3: Compromiso normativo.**

<b>Formulación:</b>	Nunca	Casi nunca	Regularmente	Casi siempre	Siempre
1. Experimento un sentimiento de " <b>deuda</b> " hacia la organización porque me brindó la oportunidad de trabajar. (3)					
2. Estoy comprometido con la organización al momento de que ésta <b>implementa</b> algún nuevo proyecto. (6)					
3. Siento un <b>deber</b> por permanecer en la organización. (9)					
4. Trabajo con energía porque <b>apoyo</b> a la organización. (12)					
5. Si se presentan otras ofertas de trabajos <b>similares</b> , no las considero por seguir en la organización. (15)					

**Observaciones:**

---



---



---