

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES CONTRATADOS
POR OUTSOURCING Y LOS QUE SE ENCUENTRAN EN PLANILLA."**

TESIS DE GRADO

KEVIN ROLANDO GARCIA MORALES

CARNET 12367-09

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

**"DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES CONTRATADOS
POR OUTSOURCING Y LOS QUE SE ENCUENTRAN EN PLANILLA."**

TESIS DE GRADO

TRABAJO PRESENTADO AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE
HUMANIDADES

POR
KEVIN ROLANDO GARCIA MORALES

PREVIO A CONFERÍRSELE
EL TÍTULO DE PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL EN EL GRADO ACADÉMICO DE
LICENCIADO

GUATEMALA DE LA ASUNCIÓN, ENERO DE 2015
CAMPUS CENTRAL

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR

RECTOR:	P. EDUARDO VALDES BARRIA, S. J.
VICERRECTORA ACADÉMICA:	DRA. MARTA LUCRECIA MÉNDEZ GONZÁLEZ DE PENEDO
VICERRECTOR DE INVESTIGACIÓN Y PROYECCIÓN:	DR. CARLOS RAFAEL CABARRÚS PELLECCER, S. J.
VICERRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JULIO ENRIQUE MOREIRA CHAVARRÍA, S. J.
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO:	LIC. ARIEL RIVERA IRÍAS
SECRETARIA GENERAL:	LIC. FABIOLA DE LA LUZ PADILLA BELTRANENA DE LORENZANA

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE HUMANIDADES

DECANA:	MGTR. MARIA HILDA CABALLEROS ALVARADO DE MAZARIEGOS
VICEDECANO:	MGTR. HOSY BENJAMER OROZCO
SECRETARIA:	MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY
DIRECTORA DE CARRERA:	MGTR. GEORGINA MARIA MARISCAL CASTILLO DE JURADO

NOMBRE DEL ASESOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

DR. FIDELIO GUADALUPE SWANA WONG

REVISOR QUE PRACTICÓ LA EVALUACIÓN

MGTR. ESTUARDO VLADIMIR VALDEZ BONILLA

Guatemala, 27 de noviembre de 2014

Señores
Consejo Facultad de Humanidades
Universidad Rafael Landívar
Presente

Estimados señores:

Por este medio hago su conocimiento que he tenido la oportunidad de asesorar el proyecto de tesis titulado: **"Diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla."** Del estudiante **Kevin Rolando García Morales** con carné no. 1236709.

He revisado el trabajo de investigación y considero que cumple con los requisitos solicitados por la Facultad de Humanidades.

Es por ello que solicito se proceda la revisión final para optar al grado de académico correspondiente a la Licenciatura en Psicología Industrial / Organizacional.

Agradeciendo de antemano su atención, y quedando a sus órdenes en espera de una resolución favorable.

Atentamente,


Dr. Eidelio Swana
Asesor de Tesis



Universidad
Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 051-2015

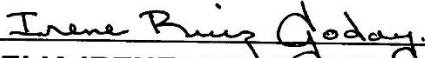
Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado del estudiante KEVIN ROLANDO GARCIA MORALES, Carnet 12367-09 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus Central, que consta en el Acta No. 05930-2015 de fecha 7 de enero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

**"DIFERENCIA EN LA ACTITUD LABORAL ENTRE LOS TRABAJADORES
CONTRATADOS POR OUTSOURCING Y LOS QUE SE ENCUENTRAN EN PLANILLA."**

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGO INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADO.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 7 días del mes de enero del año 2015.



MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

ÍNDICE

I. Introducción	1
II. Planteamiento del problema.	23
2.1. Hipótesis.....	24
2.1.1. Hipótesis General	24
2.1.2 Hipótesis de Investigación	24
2.3 Variables de estudio	24
2.4. Definición de variables de estudio	24
2.4.1 Definición conceptual	24
2.4.2 Definición Operacional	25
2.5 Alcances y Límites	25
2.6 Aporte.....	26
III. Método	27
3.1 Sujetos	27
3.2 Instrumento.....	28
3.3 Procedimiento.....	30
3.4 Tipo de investigación y metodología estadística.....	30
IV. Presentación de resultados	32
V. Discusión de resultados	35
VI. Conclusiones	37
VII. Recomendaciones	38
VIII. Referencias Bibliográficas	39
Anexos	

Resumen

Esta investigación es cuasi experimental con un diseño de grupo control y tiene por objetivo determinar si existe diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla. La muestra estuvo conformada por 61 sujetos, 31 en planilla y 30 contratados por outsourcing, 32 en el área operativa y 29 en el área administrativa. Se utilizó un instrumento elaborado por Moraga (2013) el cual está conformada por 12 ítems con preguntas cerradas tipo Likert este mide la actitud laboral, confianza a compañeros e identificación con la empresa. Según los resultados obtenidos no existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la actitud laboral de los trabajadores en la actitud contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla.

Se concluyó también que existe mayor actitud laboral en el área operativa que en la administrativa de los empleados contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla. Se recomendó para futuras investigaciones, que se realicen sobre la actitud laboral y el tipo de contratación, realizar el estudio en una sola empresa que cuente con estos servicios, además investigar la relación que tiene el tipo de contratación con diversas variables.

I. Introducción

Cualquier tipo de organización ya sea privada o gubernamental utiliza el outsourcing como una herramienta para ahorrar en contratar personal directamente en planilla, el cual se debe dar un sueldo fijo cada mes, también evitar el espacio de trabajo permanente, brindar seguros sociales, capacitaciones constantes, y el ahorro del pasivo laboral. Este tipo de práctica se ha vuelto muy popular en Guatemala en los últimos años, ya que ha dado resultado satisfactorios y efectivos en el desarrollo de las empresas. El outsourcing consiste: “En transferir a terceros la responsabilidad de proporcionar un servicio adaptado a las necesidades de una organización, también se define como la externalización de determinadas áreas funcionales, no solo las informáticas de una empresa, cediendo su gestión a sociedades de servicios externos”. Del Peso, (2003).

Las empresas que contratan los servicios outsourcing dan el control y las obligaciones de un sector de la empresa, este proceso se da por medio de un contrato indefinido, el cual éste determina exactamente las tareas que se realizarán dentro de la empresa por el personal contratado. La primordial causa de la subcontratación es la falta de conocimiento de cómo se opera exactamente o la falta de personal experimentado que lo pueda realizar. Actualmente los empresarios pasan por alto las actitudes de los empleados contratados por outsourcing.

La actitud se define: “la organización de creencias, opiniones, sentimientos y tendencias conductuales, relativamente duraderas hacia objetos, grupos, eventos o símbolos socialmente significativos, sentimiento o evaluación general –positivo o negativo- acerca de una persona, objeto o cuestión.” Hogg, Vaughan (2008).

A continuación se presenta las investigaciones a nivel nacional e internacional, relacionado con el tema de investigación.

Se muestra primero las investigaciones realizadas en Guatemala relacionadas con la contratación:

Barrios (2012) desarrolló una investigación tipo descriptiva, en la que buscó conocer el valor del trabajo de los empleados, según su tipo de contratación dentro de una institución pública. Para lograr su objetivo, se utilizó un cuestionario obtenido del Test the work values inventory el cual consta de 15 ítems con escalas tipo Likert. El instrumento fue aplicado 200 personas, 120 personas bajo el renglón no.011 y 80 bajo el renglón no.029, los resultados indican que los valores que más aprecian los trabajadores de una institución pública no importando su contratación son: seguridad, altruismo, compañerismo y dirección. Se determinó que ambos renglones de trabajo brindaron menos interés al valor de las ganancias económicas. Entre sus conclusiones estableció que no existe diferencia significativa hacia el valor al trabajo de los empleados por el puesto que poseen. Recomendó a las autoridades que informen y capaciten a cada feje de área acerca de la importancia de los valores dentro de la institución con el objetivo de conocer las actitudes, motivaciones y expectativas de los individuos.

Quevec (2010) elaboró una investigación descriptiva, en la que buscó conocer las diferencias en cuanto a la identificación de los trabajadores de la Universidad Rafael Landívar según su contratación. Para alcanzar su objetivo utilizó un instrumento tipo escala Likert que consta de 59 preguntas las cuales mide 5 factores relacionados con la identidad. Este instrumento fue aplicado a 292 trabajadores, 93 del área administrativa y 199 del área técnica, los resultados indican que existe una diferencia entre trabajadores entre ambos grupos, siendo el outsourcing el que presenta un nivel más alto de identidad laboral. Entre sus conclusiones establece que si existe diferencia, significativa entre ambos grupos de

trabajadores, y los indicadores de identidad laboral que presentan mayor diferencia significativa, con una magnitud de diferencia grande, son cultura y compromiso. Recomendó desarrollar la identidad laboral en los trabajadores de ambos grupos tomando en cuenta los distintos ámbitos que envuelven la relación del trabajador con su patrono.

Se realizaron estudios relacionados con la actitud:

Solórzano (2014) realizó una investigación de tipo descriptivo, en la que buscó conocer la actitud de los colaboradores de una empresa privada de alimentos en Antigua Guatemala respecto de la responsabilidad ambiental empresarial, para lograr su objetivo, se utilizó un instrumento tipo cuestionario tipo Likert auto-aplicado, que consta de 15 preguntas, las cuales son de selección múltiple. Dicho instrumento fue aplicado a 150 empleados de distintos departamentos de la empresa, los resultados demuestran que si existe una diferencia estadísticamente significativa entre responsabilidad ambiental empresarial, en cuanto a la actitud de los colaboradores. Entre sus conclusiones indica que la educación ambiental que se ha implementado en la empresa ha sido de vital importancia para que cada colaborador tome concepto de la responsabilidad ambiental empresarial como parte de su vida laboral diaria. El autor recomienda promover planes para que los empleados participen con libertad y confianza para que se desarrolle en ellos una actitud no solo dentro de la empresa, si no afuera del área laboral.

Monterroso (2013) elaboró una investigación de tipo descriptivo correlacional, no experimental transaccional, en la que investigó la relación entre el bienestar psicológico y la actitud laboral en personas en personal del área administrativa de una entidad de salud no

gubernamental en la ciudad de Guatemala. Para alcanzar su objetivo, se utilizó dos instrumentos una escala de bienestar psicológico de Carol Ryff, la cual cuenta con un total de 39 ítems y para evaluar la actitud laboral se utilizó una boleta de autoevaluación, la cual se encuentra conformada por 15 ítems, con escala tipo Likert. Estos instrumentos fueron aplicados a 30 trabajadores del área administrativa, los resultados demuestran que existe una relación significativa entre el nivel bienestar psicológico y la actitud laboral. Entre sus conclusiones estableció que a mayor nivel de bienestar psicológico existe una actitud favorable en los sujetos y que el estado civil puede influir en el nivel de bienestar psicológico. Recomendó a los directivos del área administrativa que realicen diagnósticos del bienestar emocional del personal, a través de pruebas específicas, ya que éstas trascienden significativamente en la actitud.

Méndez (2014) elaboró una investigación cuantitativa de diseño experimental de tipo transversal, en la que buscó identificar la relación entre workaholic y la actitud laboral del área administrativa industria de calzado. Para alcanzar su objetivo utilizó dos cuestionarios auto-aplicables, uno para medir la adicción laboral, el cual cuenta con un total de 17 ítems, y el otro para medir la actitud laboral, que constó de 15 ítems con una escala tipo Likert. Estos instrumentos fueron aplicados a 29 colaboradores del área administrativa, los resultados demuestran que no existe una relación estadísticamente significativa entre la actitud laboral y adicción laboral. Entre sus conclusiones estableció el nivel de adicción laboral no determina la actitud laboral, puesto que dentro del estudio únicamente dos personas presentan adicción laboral y todos presentan actitud favorable. Recomendó que se realicen más estudios sobre la adicción laboral y su relación con la actitud laboral como tal. Además a que investigue sobre la relación que tiene la adicción laboral con otras variables.

Sandoval (2013) desarrolló una investigación de tipo correlacional descriptiva, en la que investigó la relación entre los hábitos de vida y la actitud laboral de los empleados de una empresa privada dedicada al ramo de la repostería. Para conseguir su objetivo, utilizó dos instrumentos, un cuestionario de hábitos de vida el cual cuenta con 20 preguntas con escalas tipo Likert y otro para evaluar la actitud laboral, el cual está conformado por 15 preguntas, con escala tipo Likert que mide específicamente actitud positiva, negativa e indiferente. El instrumento fue aplicado a 36 empleados, los resultados muestran que existe una relación significativa entre hábitos de vida y actitud laboral. Entre sus conclusiones indica que a mayor nivel de hábitos saludables de vida existe una mejor actitud en los sujetos. Recomendó al área de recursos humanos que durante el proceso de selección, se aplique pruebas para conocer los hábitos de vida de los candidatos, ya que estos dan a conocer la actitud laboral que puedan manejar.

Chavarría (2013) realizó una investigación cuantitativa de tipo no experimental descriptiva, en la que buscó identificar la actitud de personas con discapacidad visual, luego de su inserción en el mercado laboral de la capital de Guatemala. Para lograr su objetivo, se utilizó una encuesta de 15 ítems, de elección múltiple. El instrumento fue aplicado a 10 sujetos, los cuales fueron seleccionados por características definidas, los resultados indican que existe una actitud positiva respecto al entorno laboral de las personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral. Entre sus conclusiones presenta que la mayoría de las personas con discapacidad muestra una actitud positiva respecto a las relaciones con otras personas en su entorno laboral. Recomendó continuar aplicando el instrumento para poder ampliar y generalizar resultados.

Martínez (2012) elaboró una investigación cualitativa descriptiva, en la que buscó conocer la actitud de los trabajadores al laborar con una persona no vidente en una empresa pública del estado. Para conseguir su objetivo, utilizó el cuestionario formado por 20 preguntas con escalas tipo Likert. El instrumento fue aplicado a 20 personas que laboran para una empresa pública del Estado, en donde labora una persona con discapacidad visual, los resultados demuestran que las actitudes positivas que manifestaron los trabajadores hacia la persona no vidente son: ser accesible, valorar el éxito, aceptar el hecho de laborar con ese tipo personas. Recomendó no estereotipar ni juzgar a una persona con discapacidad visual, ya que no es un impedimento u obstáculo para laborar.

A continuación se presenta investigaciones internacionales relacionadas con la contratación:

Reyes (2003) realizó una investigación cualitativa, en la que buscó describir e interpretar el funcionamiento de la red de subcontratación formada por la empresa Jalagat y sus proveedores. Para alcanzar su objetivo realizó entrevistas que constaban de 12 preguntas abiertas. Las entrevistas fueron aplicadas a la empresa Jalagat y a 3 proveedores. Entre sus resultados la empresa Jalagat y las empresas proveedoras no su relación de trabajo, dado que existe una relación comercial, donde ninguna de las empresas le conviene firmar contratos formales que les obliguen a cumplirlos. Entre sus conclusiones estableció que los factores de amistad, confianza y la lealtad, no es un factor de peso, ya que ésta no se respeta entre los miembros de la red.

Uribe, Garrido y Rodríguez (2011) elaboraron un estudio con diseño no experimental, con enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo transversal, en la que buscaron analizar la

influencia que tiene el tipo de contratación en la calidad de vida laboral. Para lograr su objetivos aplicaron Cuestionario de Calidad de vida Laboral, diseñado y validado por Blanch, este instrumento consta de dos partes, uno conformado por 14 escalas numéricas y el otro corresponde a los datos censales de los participantes tales como género, edad, convivencia actual, número de personas dependientes a cargo, nivel de responsabilidad en las tareas domésticas, sustento familiar, nivel de vida, cargo actual, nivel jerárquico del cargo actual, antigüedad en el cargo, antigüedad en la institución, carácter de la institución, tipo de contratación y responsabilidades directivas actuales. El instrumento fue aplicado a 221 funcionarios de instituciones de salud (63.3%), de educación superior (9.5%) y entidades gubernamentales (27.1). los resultados demuestran diferencias significativas entre el tipo de contratación y las escalas de trabajo, clima social de trabajo, política organizativa, y efectos colaterales de trabajo. Entre sus conclusiones establecieron que se identifican mejores condiciones de trabajo, mejor clima social del trabajo, menos efectos colaterales para el contrato estable y condiciones de trabajo menos favorables para el contrato a término fijo, además de una mayor influencia de la política organizativa en los trabajadores con contrato temporal.

Se presenta también, estudios internacionales relacionados con la actitud:

García, Rojas y Díaz (2011) realizaron una investigación tipo transversal correlacional, en la que buscaron conocer si existe relación entre el cambio organizacional y la actitud hacia el cambio, en los trabajadores de una empresa en Bogotá. Para lograr sus objetivos utilizaron la escala de actitudes hacia el cambio de Rabelo, Ross & Torres da Paz, que consta de una categoría que describe creencias, comportamientos, y sentimientos

desarrollados por los individuos, la cual consta de 50 ítems distribuidos en tres subfactores: actitud de cinismo ante el cambio, actitudes de temor ante el cambio, y actitud de aceptación ante el cambio, mediante una escala Likert de 0 a 4. El instrumento fue aplicado a 50 funcionarios de una empresa de Bogotá, Las características de la población serán: personas vinculadas laboralmente a la empresa (mínimo dos meses), con una intensidad horaria semanal mínima de 40 horas. Los resultados indican que existe relación entre la variable cinismo y la variable adaptabilidad. Entre sus conclusiones establecieron que los empleados de la organización manifestaron una actitud de favorabilidad y flexibilidad hacia el cambio.

Carbajal y Ortega (2005) elaboraron una investigación descriptiva correlacional, en la que buscaron relacionar la actitud de los trabajadores hacia la nueva reforma al RJP (Reforma al Régimen de Jubilación y pensiones) del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) y analizar la relación que tiene la reforma con calidad de vida, identificación grupal, satisfacción laboral y apoyo social. Para lograr sus objetivos, se utilizó el instrumento de escalas de actitud hacia la Reforma al Régimen de Jubilación y Pensiones, Instrumento de actitudes hacia la reforma del IMSS. Consta de cuatro ítems, mide actitudes hacia la ley en cuatro dimensiones: tres son actitudes acerca de la ley y una es actitud acerca del apoyo persona. Fue aplicado a 330 sujetos que estaban conformados por el personal médico y personal administrativo, los resultados indicaron que a mayor identificación con el grupo, menos satisfacción y mayor apoyo a la reforma al régimen de jubilaciones y pensiones del IMSS. Entre sus conclusiones estableció que la satisfacción laboral tiene una relación inversa con identificación grupal, a menor identificación con el grupo se sentirán más satisfechos laboralmente. Recomendaron para que el IMSS cuidar la gestión humana para evitar

reacciones adversas a las reformas, balancear las críticas para limitar los efectos adversos sobre el clima laboral.

Avilés (2002) realizó una investigación tipo descriptivo, en la que buscó analizar la actitud de los obreros de una empresa industrial hacia los factores de motivación e higiene. Para alcanzar su objetivo, se realizó 5 entrevista en profundidad aplicando análisis de contenido, se aplicó una escala tipo Likert de 130 reactivos. El instrumento fue aplicado por 208 obreros sindicalizados pertenecientes a una empresa del ramo de la industria de la transformación. Los resultados confirmaron la presencia de ocho subfactores, de los trece de la escala original, tres del factor motivación y cinco del factor higiene, hacia los cuales los obreros muestran una intención de conducta ligeramente favorable. Entre sus conclusiones estableció que puede beneficiar a todas aquellas empresas que estén interesadas en mejorar su productividad así también su relación con los trabajadores. Recomendó llevar a cabo acciones para modificar la actitud de los obreros, eso podría repercutir en los niveles de productividad en la empresa industrial.

Moreno y Ramírez (2004) elaboraron una investigación descriptiva no experimental, en la que buscaron determinar cuáles son las variables que conforman la actitud de los trabajadores de la planta interior en Telmex. Para alcanzar sus objetivos, se utilizó un cuestionario de 120 ítems con escala tipo Likert. El instrumento fue aplicado a 160 sujetos integrantes de la organización, los resultados indicaron que los principales indicadores de actitud son las necesidades personales, normatividad, comunicación, normas de grupo y recompensas. Entre sus conclusiones indicaron, quienes impactan directamente en el ámbito laboral son a los trabajadores además que aspectos de su desenvolvimiento pueden modificar,

el cambio individual y el desempeño para lograr los objetivos organizacionales. Recomendaron realizar nuevas investigaciones, ya que es necesario realizar más estudios, debido a la variación en cuanto a los resultados y los cambios significativos que pudieran presentarse por la implicación de aspectos políticos y sociales.

Martínez (1998) desarrolló una investigación descriptiva, en la que buscó conocer la actitud del personal administrativo de la secretaria de salud ante la satisfacción laboral. Para lograr su objetivo, utilizó un instrumento con 12 ítems con escala tipo Likert. El instrumento fue aplicado a 120 colaboradores del área administrativa de la Secretaría de Salud, los resultados indicaron que la fuerza evaluativa de los sujetos ante el objeto de estudio está claramente inclinada hacia el componente conductual. Entre sus conclusiones estableció que las actitudes de los trabajadores de la Secretaria de Salud del área administrativa ante la satisfacción laboral es esencialmente el conductual, por lo que son las prácticas laborales las que van a determinar ciertas medidas de satisfacción en los empleados.

Todos los estudios nacionales como internacionales que se presentaron anteriormente, sustentan que existen antecedentes que validen la investigación realizada, los estudios elaborados dan aporte importante sobre la actitud laboral y como éstas afectan a los empleados contratados por un servicio outsourcing. A continuación se presentan varios autores con el fin de expandir los temas de la investigación:

Actitud

Robbins (2004) define actitud, “como los juicios evaluativos, favorables o desfavorables, sobre objetos, personas o acontecimientos. Manifiestan la opinión de quienes hablan acerca de algo.” El autor indica que las actitudes no se asemejan con los valores, pero si se encuentran relacionadas, la actitud se encuentra compuesta por tres componentes: cognición, afecto y comportamiento.

- Componente cognoscitivo: se refiere a la actitud relacionada con juicio u opinión.
- Componente afectivo: se encuentra enlazada con la emoción y el sentimiento de la persona.
- Componente conductual: remite al deseo de conducirse de cierta manera con algo en específico.

Comprender las actitudes basadas en estos tres componentes antes mencionados, es importante para entender la diversidad y su relación con el comportamiento del ser humano. Además los valores pueden influir fácilmente con el desarrollo del trabajador. En las empresas el factor actitud tiene gran relevancia, ya que tiene impacto al momento de desarrollar una tarea. A largo plazo esto puede beneficiar o afectar, si todos los trabajadores se encuentran en la misma sintonía para que ejecuten sus labores con mayor eficacia, se recomienda formar una buena actitud con el equipo de trabajo para que funcione correctamente.

Robbins (2004) indica que la persona puede poseer muchas actitudes, pero centrando en el comportamiento organizacional son tres que se relacionan: satisfacción con el trabajo, participación con el trabajo y compromiso con la organización.

- Satisfacción con el trabajo: indica la actitud que genera la persona hacia sus labores. El trabajador que posee una excelente satisfacción, genera actitud positiva, mientras la que la que no se encuentra satisfecha, demuestra actitudes negativas.
- Participación en el trabajo: muestra el grado de identificación con la empresa, además colabora, contribuye y participa constantemente en su área de trabajo, demuestra que su trabajo es valioso y el reconocimiento por su trabajo es gratificante.
- Compromiso con la organización: determina el nivel de identificación del trabajador, si se siente parte de la organización.

El compromiso con la organización es una mejor predicción porque es una respuesta más común y perdurable a la empresa en conjunto. El trabajador puede sentirse disgustado con el trabajo que ejecuta, pero lo considera como un evento desafortunado, y no se siente insatisfecho con la organización como un todo. No obstante cuando la insatisfacción se comienza a expandir a la empresa, es más viable que los trabajadores piensen en renunciar.

Robbins y Coulter (2005) menciona que “las declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables, respecto de objetos, personas o acontecimientos. Refleja cómo se siente un individuo hacia algo.” Las actitudes están formadas por tres componentes: cognición, afecto y comportamiento.

- El componente cognoscitivo de una actitud se denomina a las opiniones, el conocimiento o la información que tiene una persona.
- El componente afectivo de una actitud es la fracción emocional y sentimental.
- El componente de comportamiento es la parte de una actitud que se refiere al deseo de comportarse de una manera acorde hacia alguien, algún objeto o situación que se le presenta.

Las actitudes del empleado dentro de una organización son ignoradas en gran parte, los gerentes o los empresarios únicamente buscan las actitudes que se vean relacionadas con el trabajo y que sean funcionales al momento de aplicarlas. Robbins *et al.* (2005) indican que existen tres actitudes, más conocidas como la satisfacción del trabajo, la participación en el trabajo y el compromiso organizacional:

La primera actitud nombrada satisfacción del trabajo se denomina a la actitud en si del empleado hacia sus labores. Existen tres subfactores que explican con mayor claridad la satisfacción en el trabajo: productividad, ausentismo y rotación.

- Satisfacción y productividad: la productividad conduce a la satisfacción en el trabajo, las empresas con más empleados satisfechos tienden a ser más eficaces que las empresas con menos empleados satisfechos, se podría indicar que las empresas satisfechas son más productivas
- Satisfacción y ausentismo: indica que los trabajadores insatisfechos tiene una gran alta de probabilidad de abandonar su empleo

- Satisfacción y rotación: esta relación es la más fuerte que las otras anteriores, los empleados con satisfacción laboral tienen niveles bajo de rotación, sin embargo los insatisfechos tienen a tener niveles más altos de rotación.

La participación en el trabajo se refiere al nivel que tiene un empleado al identificarse con sus labores, participa activamente, y sobre todo considera que su esfuerzo es importante para la organización. Los trabajadores que tienen un alto nivel de participación se identifican fuertemente con el tipo de trabajo que realizan día a día, se preocupan y dedican su esfuerzo en lo que hacen.

El compromiso organizacional es la situación de un trabajador hacia su empresa en cuanto a su devoción, identidad, respeto, y la colaboración en la organización. Robbins *et al.* (2005).

Para Guillén y Guil (2000) el término actitud se localiza en cualquier entorno que nos encontremos, lo importante es entender cómo se desarrolla y cómo se puede modificar, porque éstas afectan nuestra vida diaria y laboral. Muchos profesionales relacionados en el área del capital humano, toman en cuenta el conjunto de actitudes propias tanto del departamento, como los futuros candidatos que ingresan a la organización, ya que es tan importante como la experiencia y su currículum.

Alcover (2004) indica que las actitudes son el constructo que permite explicar y predecir la conducta de las personas, esto aplica si entendemos y podemos percibir la actitud de una persona hacia cualquier acción, hecho y objeto, se puede suponer el tipo de comportamiento que puede expresar ante ese objeto de actitud. Rosenber y Hovland (como se citó en Alcover 2004) indican que existen tres componentes que influyen

considerablemente en la actitud de la persona, uno afectivo, cognoscitivo y conductual. Dichos componentes modifican el impulso de la actitud, y las respuestas de la persona. El siguiente esquema muestra como la persona percibe un objeto de actitud, y la reacción dependiendo del componente. Figura 1.1

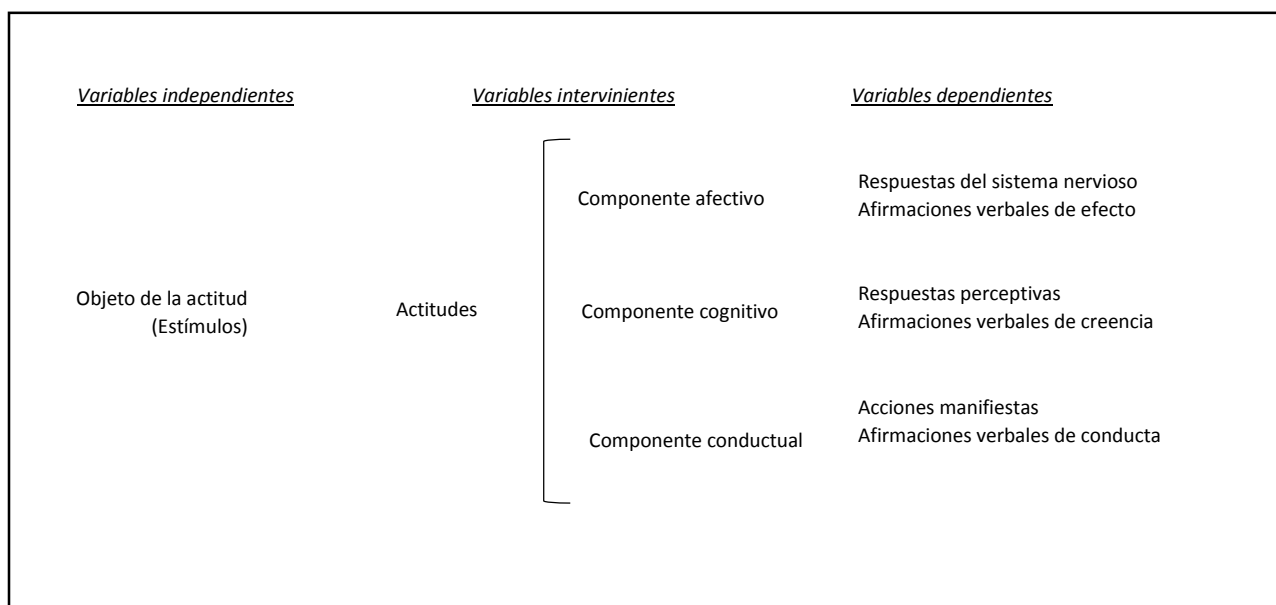


Figura 1.1 – Representación gráfica de los tres componentes de la actitud (Roserbeg y Hovland, 1960).

Gibson, Ivancevich y Donnelly (2006) definen actitud como un sentimiento positivo o negativo o un estado mental de constante alerta, aprendido y establecido mediante experiencias, éstas actúan específicamente a las respuestas de un individuo hacia las personas, situación y objetos. Las actitudes se aprenden a lo largo de la vida, además éstas definen el interés hacia aspectos dados a nuestro alrededor. Las actitudes que posee cada ser humano brindan cambios emocionales a las relaciones que tenemos con las demás persona, la transformación de nuestra actitudes se acoplan de acuerdo a nuestra personalidad, esto nos

demuestra que algunas de las actitudes que formamos a lo largo de los años pueden ser duraderas, pero cualquier elemento psicológico pueden realizar cambios.

- Las actitudes y los valores se encuentran unidos en el sentido que un valor sirve como medio para ordenar las actitudes, Gibson *et al.*, (2001) define valores como “la gama de gustos, antipatías, puntos de vista, deberes, inclinación internas, juicios racionales, prejuicios y patrones que determinan la perspectiva del mundo que posee una persona.” La sensación que tiene los valores es más marcada en las decisiones y en las actitudes relacionadas con la información manejada.
- La satisfacción laboral es la actitud de las personas que tiene sobre sus empleos, es la sensación acerca de su trabajo, basado en indicadores como el entorno laboral.

De acuerdo con Davis y Newstrom (2003) la actitud se define: “como los sentimientos y creencias que determinan gran parte la forma en que los empleados perciben su ambiente, compromiso con las acciones que se pretenden y, en última instancia su comportamiento.” Los que dirigen el comportamiento organizacional se encuentran pendientes en la naturaleza de las actitudes de los trabajadores hacia su empleo, su carrera y la empresa misma.

La actitud de los empleados es un aspecto muy importante para las organizaciones, cuando las actitudes negativas, establecen tanto un síndrome de problemas profundos como una causa que contribuye a las dificultades que puede llegar a tener la empresa. El daño de las actitudes puede generar ausentismo, mayor índice de rotación, baja productividad, entre otros. De igual manera pueden ser parte de la mala calidad del producto, problemas disciplinarios, y quejas. La negatividad de los trabajadores puede afectar considerablemente

los costos, además el prestigio y la competitividad de la empresa. De otra forma los empresarios buscan actitudes positivas y favorables, la alta productividad y la satisfacción laboral son señales que la organización se encuentra estable y administrada. Davis *et al* (2003).

Actitud Social

La actitud social para Guillén *et al.* (2000) se define como: “la posición desde la que contemplamos un fenómeno social de acuerdo con lo que pensamos y sentimos por él, que nos predispone a reaccionar al mismo de una forma determinada. Esto influye la forma de cómo nos encontramos motivados, y podemos pronosticar con respecto de nuestro comportamiento social. Cuando desenvolvemos actitudes positivas y favorables hacia algo, nos encontramos atraídos por ello, mientras desarrollemos una actitud desfavorable y negativa, nuestros intereses y estímulos disminuyen considerablemente.”

De acuerdo con el autor existen tres componentes relacionados con las actitudes:
Componente cognoscitivo, afectivo y comportamental

- El componente cognoscitivo es el más práctico al momento de cambiar una actitud y se refiere al grupo de informaciones y creencias que tiene un individuo sobre el objeto de la actitud. Existen otras características de este componente:
 - Fijación: formado por creencias más estables y perdurables.
 - Firmeza: mientras más complicadas sean las creencias, son más difíciles de cambiar esta actitud, en cambio si las creencias son débiles, la probabilidad de cambio es mayor.
 - Singularidad: básicamente son actitudes simples, se conoce con pensamientos sencillos dirigidos a un único objeto social.

- Amplitud: los factores cognitivos son variables, por lo que las actitudes pueden ser más extensas.
- Concentración: las actitudes implican informaciones concretas sobre objetos específicos y fijos.
- Conciencia: toda actitud implique un contenido informático no puede dar por asegurado que tiene una clara conciencia del mismo.
- El componente afectivo como Sampascual (como se citó en Guillén *et al.*, 2000) es el más específico de una actitud, ya que se resiste al cambio porque se encuentra muy relacionado con experiencias pasadas que se encuentran muy acostumbrado.
- El más débil de los tres es el componente comportamental, ya que su principal objetivo poder predecir o modificar el comportamiento, lo que es algo muy importante en el ámbito laboral empresarial.

Allport (como se citó en Guillén *et al* 2000) indica: “las predisposiciones comportamentales implícitas en las actitudes se sitúan en algún lugar resultante del cruce de dos dimensiones: afecto (+/-) y búsqueda-evitación (Fig.1.2).

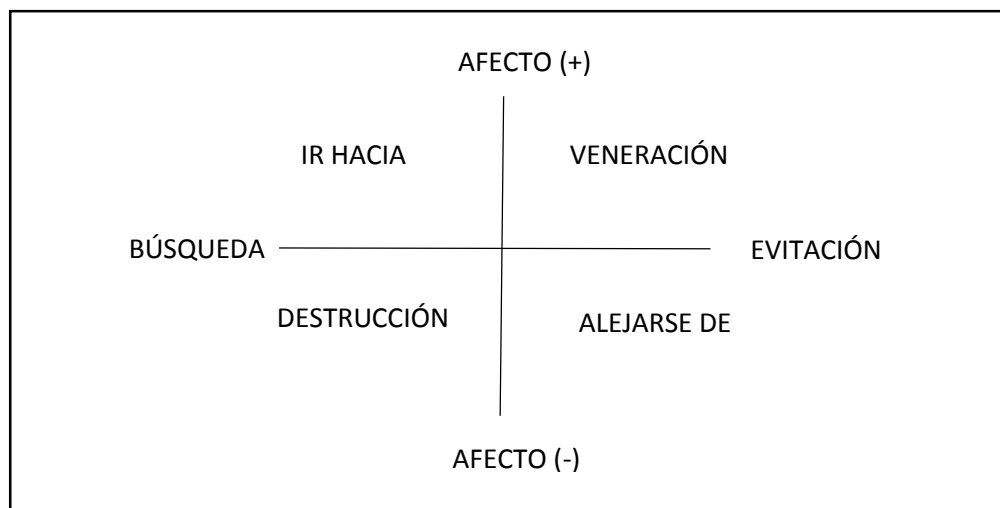


Figura 1.2 Tendencia de comportamiento implicadas en la actitud

(Adaptado de Allport, 1954)

Tipo de contratación

En Guatemala existen tres tipos de contratación: por facturación, contratación normal y la contratación por medio de servicios outsourcing.

Según Grados (2003) el outsourcing es la fuente de reclutamiento que facilita a las empresas la adquisición de personal especializado en cualquier puesto de trabajo, además se utiliza como sustitutos patronales mientras prueban la habilidad y las actitudes de los empleados, también evitan tener relación laboral directa. Con esto evitan los altos costos que requiere la contratación. La selección y la contratación de nuevos trabajadores por este medio facilitan el acceso a personal con nuevas ideas, con amplias habilidades que asumirán con mayor sencillez el compromiso empresarial. Es una excelente alternativa de contratación con alto registro de seguridad, sin responsabilidad de nómina y planilla.

Titulo segundo, contratos y pactos de trabajo (*Artículos 1-87*) Constitución política de la República de Guatemala:

El código de trabajo de la República de Guatemala establece como contrato individual:

- Artículo 18: “Contrato individual de trabajo, sea cual fuere su denominación, es el vínculo económico-jurídico mediante el que una persona (trabajador), queda obligada a prestar a otra (patrono), sus servicios personales o a ejecutarse una obra, personalmente, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata o delegada de esta última, a cambio de una retribución de cualquier clase o forma.”

- Artículo 19: “para que el contrato individual de trabajo exista y se perfeccione, basta con que se inicie la relación de trabajo, que es el hecho mismo de la prestación de servicios o de la ejecución de la obra en condiciones que determina el artículo precedente.”
- Artículo 25: “ el contrato individual puede ser:
 - a) Por tiempo indefinido, cuando no especifica fecha para su terminación;
 - b) a plazo fijo, cuando se especifica fecha para su terminación o cuando se ha previsto el acaecimiento de algún hecho o circunstancias como la conclusión de una obra, que forzosamente ha de poner término a la relación de trabajo. En este segundo caso, se debe tomar en cuenta la actividad del trabajador en sí mismo como objeto del contrato, y no el resultado de la obra; y
 - c) para obra determinada, cuando se ajusta globalmente o en forma alzada el precio de los servicios del trabajador desde que se inician las labores hasta que éstas concluyan, tomando en cuenta el resultado del trabajo, o sea la obra realizada.”

Para completar la información, Fórneas (2009) indica que el proceso de contratación de un servicio outsourcing comienza antes que el proceso de negociación del contrato. Existen algunos aspectos, comunes a todos los servicios, en el proceso de adquirir el servicio:

- Identificación del área que se desea incluir el outsourcing
- Se deben establecer las metas que se desean alcanzar al momento de la contratación.

- Fijar metas en el proceso
- Selección a una persona encargada.
- Verificar las ofertas que las diversas empresas outsourcing, y buscar cual se acople mejor a nuestras necesidades.
- Establecer pautas como:
 - Situación económica
 - Traslado del personal
 - Cuanto tiempo dura el contrato
 - Establecer un grupo de control
 - Establecer un reglamento para los empleados subcontratados.

Los objetivos deben estar establecidos desde el inicio. Para poder enfrentar un proceso de este tipo es importante marcar metas a alcanzar después de realizar el proceso de contratación del servicio. El personal que se ve involucrado en este proceso deben de tener las aptitudes para enfocarse en los mismos objetivos, poder participar en todo momento y positivamente, aportar nuevas ideas para implementar nuevos procesos, y sobretodo poder trabajar en conjunto de forma eficaz.

En resumen la actitud se define como posición favorable o desfavorable hacia algo; además, se consideran sentimientos que muestran la manera en que el empleado percibe su trabajo, el ambiente en la organización y todos los factores que se encuentran compuestos con su labor. La contratación es el procedimiento que se lleva a cabo al momento de formalizar la relación laboral con una persona de nuevo ingreso; el otro proceso más común de contratación es el outsourcing o subcontratación, con esto las empresas facilitan al

momento de encontrar al personal especializado en cualquier puesto de trabajo, además permite ahorrar el alto costo de la contratación. De acuerdo con los datos anteriormente presentados este estudio busca relacionar la actitud laboral de los empleados al momento de ser contratados, tanto al ser contratado por la empresa como al ser contratado por otro medio.

II. Planteamiento del problema.

Hoy en día los servicios outsourcing se ha convertido en un concepto estratégico para las empresas en Guatemala, con lo que buscan la reducción de costos sobre la contratación y las prestaciones del personal contratado. Existen muchas ventajas y desventajas que el outsourcing puede presentar para dichas empresas que adquieren el servicio. Sin embargo, estas empresas no presentan las mismas opciones de beneficios y apoyo para las personas que están subcontratadas por lo tanto la actitud laboral se ve afectada. De acuerdo con Davis & Newstrom (2003) son los sentimientos y supuestos que determinan en gran medida la perfección de los empleados respecto del entorno, y del compromiso con las acciones previstas y, en última instancia el comportamiento.

Existen varios fenómenos que se encuentran relacionados por la falta de actitud como son, la autoestima del empleado, relación con sus superiores o jefes, relación con los empleados contratados en planilla, beneficios que presta la empresa, horario de trabajo, entre otros. Uno de los factores que se relaciona con la actitud del trabajador, es la identificación que tiene hacia la empresa, que tanto interés demuestra el empleado y que tanto se involucra en el mismo.

La falta de actitud laboral se convierte en un estado de ánimo negativo para cualquier empleado, afectando a la organización.

Debido a lo anterior se pretende responder a la siguiente pregunta a lo largo de la investigación: ¿Habrá diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla?

2.1. Hipótesis

2.1.1. Hipótesis General

Existe diferencia en la actitud laboral entre los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla.

2.1.2 Hipótesis de Investigación

2.1.2.1 Existe diferencia en identificación con la empresa entre un grupo de trabajadores contratados por outsourcing y el que se encuentra en planilla.

2.1.2.2 Existe diferencia si el factor de confianza a compañeros entre un grupo de trabajadores contratados por outsourcing y el que se encuentra en planilla.

2.1.2.3 Existe diferencia en la actitud laboral entre el personal operativo y administrativo contratado por outsourcing y los que se encuentran en planilla.

2.3 Variables de estudio

- Actitud
- Tipo de contratación

2.4. Definición de variables de estudio

2.4.1 Definición conceptual

- Actitud

Para Chapman, Elwood, McKnight y Wil (2008) la actitud puede ser afectada por todo lo que se encuentra a nuestro alrededor, personas, acontecimientos, factores de índoles negativos o positivos. La actitud generalmente se encuentra fluyendo, es el resultado de un proceso que avanza, y que es activo y susceptible a lo que está pasando.

- Tipo de contratación

Benavides (2008) indica que el contrato de trabajo es el acuerdo entre el trabajador y el empresario, por lo que este se obliga a prestar sus servicios bajo una retribución.

2.4.2 Definición Operacional

- Actitud: para efectos de esta investigación se entiende actitud como el comportamiento manifestado por los empleados outsourcing. La actitud se evaluará de acuerdo a estos indicadores:
 - Motivación laboral
 - Satisfacción
 - Compromiso
- Tipo de contratación: Para esta investigación se refiere como fue contratado el empleado, si lo realizó la empresa al cual está prestando sus servicios o por un outsourcing

2.5 Alcances y Límites

La investigación tiene como fin conocer si existe diferencia en la actitud laboral de los trabajadores según su contratación. Este trabajo de investigación puede ser orientado a cualquier tipo de empresa que utilice o desea adquirir los servicios outsourcing, con lo que se busca eliminar los pasivos laborales, prestaciones de ley, y disminuir los costos de contratación.

Como limitante de este estudio fue que el instrumento no pudo ser aplicado en una empresa que contara con ambos tipos de contratación, solamente se aplicó a trabajadores de áreas operativas y administrativas de diversas empresas.

2.6 Aporte

El trabajo de investigación que es presentado, será de beneficio a todas las empresas que tengan el servicio outsourcing para que dé a conocer si existe una diferencia de actitud de los empleados de acuerdo a su contratación. De igual manera puede ser de utilidad para las organizaciones que desee adquirir sus servicios.

Adicionalmente la investigación puede servir a los estudiantes de psicología industrial/organizacional o los futuros profesionales en el área de recursos humanos interesados en conocer la adaptación de los servicios.

III. Método

3.1 Sujetos

La investigación se realizó a personal administrativo y operativo. La muestra fue conformada por 61 colaboradores, 31 que se encuentran contratados por planilla y 30 que están por outsourcing.

El grupo de empleados seleccionados fue con base en el propósito y las características de esta investigación por lo cual se utilizó un tipo de muestreo no probabilístico según Hernández, Fernández y Baptista (2013) indica que es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características y criterios de la investigación. La técnica a utilizar será por cuota, esta se basa en recoger de los elementos en función de la población, de modo tal que se conformen grupos de cuotas correspondientes con cada característica.

3.1.1

Área	
Operativo	32
Administrativo	29
Total	61

3.1.2

Edad de los trabajadores	
18 – 25	17
26 – 35	30
36 – en adelante	14
Total	61

3.1.3

Años laborando en la organización	
0 – 2 años	26
3 – 5 años	12
6 – 8 años	15
9 – 12 años	3
13 en adelante	5
Total	61

3.2 Instrumento

Para fines de esta investigación se utilizó un cuestionario que contiene 12 preguntas elaborado por Moraga (2013). Dicho instrumento busca identificar la actitud de los colaboradores en su puesto de trabajo, identificación empresarial y confianza con los demás compañeros de trabajo.

Confianza a compañeros de trabajo: El lugar de trabajo se caracteriza por la desconfianza y la falta de valores no es probable que sea un lugar agradable o productivo. El área de trabajo saludable se crea cuando los trabajadores son completamente conscientes de sus acciones, productivos en sus actitudes y honestos con los demás trabajadores. (Ítem 3, 6, 7, 8, 11,12)

Identificación con la empresa: según Frías (2001) la identificación con la empresa es la solidaridad con el compañero en problemas, o el acudir a apoyar una sección en dificultades, independientemente de los turnos u horarios, incluso de los tipos de trabajo. (Ítem 1, 2, 4, 5, 9,10)

El instrumento es auto aplicable y se estima 10 minutos para su resolución. Para su calificación, se suma cada columna según las respuestas de los sujetos, utilizando una escala que se clasifica de la siguiente manera:

Siempre = 4

A veces = 3

Casi nunca = 2

Nunca = 1

Donde la puntuación máxima es 48 y la mínima 12 puntos. Por lo tanto en cada indicador:

6 ítems de confianza a compañeros \times 4 puntos de la escala = 24 puntos máx.

6 ítems de identificación con la empresa \times 4 puntos de la escala = 24 puntos máx.

Tomando en cuenta la calificación final, el resultado se clasifica según los siguientes rangos:

Punteo obtenido	Interpretación cualitativa	Características
48-35	Actitud laboral favorable	Nivel alto de identificación con la empresa, agrado por el puesto ocupado y una alta capacidad de relacionarse con los compañeros y jefes. Son colaboradores que suelen ser cooperativos, confiables, proactivos y que desean seguir creciendo en la empresa. Son quienes dan más de lo que les piden y hacen el trabajo lo mejor posible para el cumplimiento de las metas.
34-12	Actitud laboral desfavorable	Actitud con nivel bajo de identificación y aprecio con la empresa y el puesto que ocupa dentro de ella. Podría referirse al personal que realiza únicamente lo que tiene que hacer sin desear seguir creciendo. No hay mayor motivación por cumplir las metas y puede haber poca relación con compañeros.

3.3 Procedimiento

La investigación se realizó de la siguiente manera:

- El primer paso fue la selección del tema que posteriormente fue aprobado.
- Aprobada la investigación, se procedió a buscar información acerca del tema.
- Luego se seleccionó el instrumento para obtener los datos requeridos para esta investigación.
- Se aplicó el instrumento a los trabajadores de diversas empresas de acuerdo a su contratación.
- Se procedió a realizar la tabulación de resultados, presentación y análisis de los mismos.
- Después se realizó la discusión de resultados para explicar la interpretación de información y a si mismo se redactará las conclusiones y recomendaciones de la investigación.
- Se elaboró un informe final sobre los resultados obtenidos y se entregará a las autoridades correspondientes.

3.4 Tipo de investigación y metodología estadística

La presente investigación es cuasi experimental con un diseño de grupo control. Según Hernández, Fernández y Baptista (2006) En los diseños cuasi experimentales los sujetos no se asignan al azar a los grupos ni se emparejan, si no que dichos grupos ya están formados antes del experimento. El diagrama del diseño es el siguiente:

$$RG_1 \quad x \quad O_1$$

$$RG_2 \quad - \quad O_2$$

Este diseño incluye dos grupos: uno recibe el tratamiento experimental grupo outsourcing y el otro no, o sea el grupo en planilla, a ambos grupos se evalúa la actitud laboral. Los sujetos se asignan a los grupos con criterio establecido.

La metodología estadística a utilizar, son las medidas de tendencia central (media, mediana y moda) la de dispersión, desviación estándar, la t de student para la diferencia de medias y el tamaño del efecto para el impacto de la diferencia. Todo con el apoyo de Excel y programas de internet.

IV. Presentación de resultados

Esta investigación se realizó con el objetivo de establecer la actitud laboral a 61 colaboradores de áreas operativas y administrativas que se encuentran en contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 4.1 Análisis inferencial de actitud laboral según contratación

N=61	Media	D. estándar	t de student	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Planilla	43.74	6.39	0.01	1.67	Nula
Outsourcing	43.73	4.93			

Dado que el valor de t student es de 0.01 y el valor crítico de t es 1.67 se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: no existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la actitud laboral de los trabajadores en la actitud contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla

La siguiente tabla de resultados busca establecer si la identificación con la empresa es un elemento que puede afectar la actitud laboral de los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla

Tabla 4.2 Análisis inferencial identificación con la empresa según contratación.

N=61	Media	D. estándar	t de student	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Planilla	22.35	3.07	0.28	1.67	Nula
Outsourcing	22.57	2.7			

Los resultados anteriores establecen que no existe mayor diferencia. Por lo tanto se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: la identificación con la empresa no es un elemento que puede afectar la actitud laboral de los empleados contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla

Tabla 4.3 Análisis inferencial confianza a compañeros de trabajo según contratación.

N=61	Media	D. estándar	t de student	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Planilla	21.39	3.56	0.28	1.67	Nula
Outsourcing	21.17	2.51			

El valor de t de student es 0.28 y no supera 1.67 del valor crítico de t, se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula: no existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05 si el factor de confianza a compañeros logra influir en la actitud laboral de los trabajadores.

La siguiente tabla busca comprobar si existe diferencia en la actitud del personal operativo y administrativo contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla

Tabla 4.4 Análisis inferencial de actitud laboral del personal operativo y administrativo según contratación.

N=61	Media	D. estándar	t de student	Valor crítico de t	Aceptación de hipótesis
Operativo	44.94	4.74	1.77	1.67	Alternativa
Administrativo	42.41	6.37			

La tabla anterior indica que existe mayor actitud laboral en el área operativa que en la administrativa, además el valor de la t de student es de 1.77 y supera el valor crítico de t de 1.67 con este resultado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa: existe diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la actitud laboral entre el personal operativo y administrativo contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla.

V. Discusión de resultados

Después de la presentación de los resultados obtenidos fue necesario hacer una relación de estos datos con aquellas investigaciones que aportaron apoyo a este estudio y sus conclusiones, con esto se buscó mayor profundidad a esta investigación de actitud laboral.

El objetivo general de este estudio fue conocer si existe una diferencia en la actitud laboral de los trabajadores contratados por outsourcing y el que se encuentra en planilla. De acuerdo a los resultados obtenidos se observó que no existe una diferencia entre estas dos variables, por lo tanto se demostró que no existe una diferencia estadísticamente significativa en la actitud de los trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla.

No obstante, en cuanto la investigación realizada por Solórzano (2014) cuyo objetivo fue definir la actitud de los colaboradores de una empresa privada de alimentos en Antigua Guatemala con respecto a la responsabilidad ambiental empresarial. Los resultados que obtuvo indican que la responsabilidad empresarial si afecta en la actitud de los colaboradores, mientras que los datos de esta investigación indica que el tipo de contratación no es un factor que logre afectar la actitud, lo que contradice los resultados de encontrados en este estudio, en cuanto la responsabilidad ambiental empresarial, se hace la observación que las variables dependientes son totalmente diferentes, responsabilidad ambiental empresarial y actitud labora.

De igual manera, el estudio realizado por Monterroso (2013), donde su objetivo fue buscar diferencia de la actitud laboral entre el personal del área administrativa que tiene bienestar psicológico y el otro grupo que no lo tiene. Concluyó que existe diferencia en la actitud laboral entre el personal del área administrativa que tiene bienestar psicológico y el

que no lo tiene. Nuevamente se hace observación que existe diferencia en la variable dependiente, ya que en este estudio se trata de bienestar psicológico. Mientras que en el presente estudio no coinciden, ya que al examinar el tipo de contratación se estableció que no hay diferencia estadísticamente significativa en la actitud laboral de los empleados contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla.

La afirmación realizada por Méndez (2014) en su investigación experimental, cuyo objetivo era determinar si existe diferencia entre un grupo de adictos al trabajo y de trabajadores sin adicción, en la actitud laboral del área administrativa de una industria de calzado. En el estudio se observó que la adicción no es un factor que pueda influir en la actitud laboral de los trabajadores, esto concuerda con la presente investigación ya que ambos muestran que no existe una diferencia en la actitud laboral entre un grupo de adictos al trabajo y el tipo de contratación de los mismos.

Adicionalmente Quevec (2010) elaboró un estudio para dar a conocer las diferencias en cuanto a la identificación de los trabajadores de la Universidad Rafael Landívar según su contratación, se concluyó que si existe diferencia significativa entre ambos grupos de trabajadores y los indicadores de identidad laboral que presentan mayor diferencia significativa. Estos resultados difieren con el este estudio, ya que las personas contratadas por outsourcing y las que se encuentran en planilla no presenta diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la identificación laboral; dado que no fue posible obtener una empresa que tuviera los dos tipos de contratación y poder realizar el estudio.

VI. Conclusiones

1. No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la actitud laboral, o todo lo que se encuentra a nuestro alrededor, personas, acontecimientos, factores de índices negativos o positivos, entre un grupo de trabajadores contratados por outsourcing y el que se encuentra en planilla.
2. No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en identificación con la empresa, donde el trabajador se involucra en todos los proyectos posibles de la empresa y, enfocado hacia la misión y visión de la empresa, logrando con todo ello una mejora en la calidad, entre un grupo de trabajadores contratados por outsourcing y el que se encuentra en planilla.
3. No existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en el factor de confianza a compañeros, o la comodidad ante la compañía de los demás trabajadores de su área y de la empresa, sabiendo que cuenta con ellos y que tiene su apoyo e intimidad, entre un grupo de trabajadores contratados por outsourcing y los que se encuentran en planilla
4. Existe una diferencia estadísticamente significativa al 0.05 en la actitud laboral o todo lo que se encuentra a nuestro alrededor, personas, acontecimientos, factores de índices negativos o positivos, entre un grupo de personal operativo y un grupo de personal administrativo contratado en planilla y outsourcing. La actitud laboral mayor se encuentra en el personal operativo.

VII. Recomendaciones

1. Para futuras investigaciones, que se realicen sobre la actitud laboral y el tipo de contratación, se recomienda realizar el estudio en una sola empresa que cuente con estos servicios, además investigar la relación que tiene el tipo de contratación con diversas variables.
2. Realizar un diagnóstico en cuanto cómo poder mejorar la comunicación entre compañeros, para poder fortalecer la confianza entre los mismos.
3. Realizar talleres para fomentar la identificación con la empresa.
4. Dado que el área operativa posee mejor actitud, se recomienda investigar cuales son los elementos que favorecen en la actitud para aplicar en el área administrativa.
5. Se recomienda a todas las empresas evaluar el clima organizacional, con esto se pueden fortalecer las áreas más débiles.
6. Crear nuevos programas para que el empleado se sienta más cómodo en su área de trabajo y sobretodo dar oportunidad al colaborar para poder expresar sus opiniones.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Alcover, C. (2003). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. España: Editorial McGraw-Hill
- Avilés, I., García, B., González S. (2002) *Actitud de los obreros de una empresa industrial hacia los factores de motivación e higiene de su trabajo* recuperado de: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=10088&docs=UAMI10088.PDF>
- Barrios, M. (2012). *Valor al trabajo de los empleados, según su tipo de contratación dentro de una institución pública*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Barrios-Maria.pdf>
- Benavides, A. (2008). *Manual práctico de contratación laboral*. España: Editorial Lex Nova
- Carbajal M, y Ortega, B. (2005). *Relación entre calidad de vida, satisfacción laboral, apoyo social e identificación grupal con las actitudes hacia la nueva reforma al régimen de jubilaciones y pensiones de IMSS*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/carbajal_g_me/capitulo1.pdf
- Chapman, Elwood N y McKnight W. (2008) *Actitud*. Estados Unidos: Axzo Press
- Chavarría, L. (2013). *Actitud de personas con discapacidad visual que han ingresado al mercado laboral en la ciudad de Guatemala*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Chavarria-Luisa.pdf>
- Código de trabajo, Título segundo, contratos y pactos de trabajo (*Artículos 1-87*) Congreso de Guatemala, Artículos 18, 19, 25 y 38

- Davis K y Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* México: Editorial McGraw-Hill
- Del Peso, E. (2003). *Manual de outsourcing Informático*. España: Edición Díaz de Santos, S.A
- Fórneas J. (2009). *Outsourcing, Saque el máximo partido a sus proveedores*. España Editorial: Netbiblo
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concentración empresarial* Chile: Editorial LOM
- García M, Rojas M y Díaz S. (2011). *Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá*. Recuperada de <http://web.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3d80cc6e-71b4-454c-af64-47bc733a02f1%40sessionmgr4002&vid=2&hid=4212>
- Gibson J, Ivancevich J, y Donnelly J, (2006) *Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos*. México: Editorial McGraw-Hill
- Grados J. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Manual Moderno
- Guillén C y Guil R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: Editorial McGraw-Hill
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista,P. (2010). *Metodología de la investigación*, México: Mcgraw – hill.
- Hogg M. y Vaughuan G. (2008). *Psicología social*. España: Editorial Médica Panamericana.

- Martínez, D. (2012). *Actitud de los trabajadores al laborar con una persona no vidente en una entidad pública del estado*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Martinez-Debora.pdf>
- Martínez, M. (1998). *Actitud del personal administrativo de la secretaria de salud ante la satisfacción laboral*. Recuperado de: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=1966&docs=UAM1966.PDF>
- Méndez, M (2014). *Relación entre workholics (adictos al trabajo) y la actitud laboral del área administrativa de una industria de calzado*. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Mendez-Andrea.pdf>
- Monterroso, A. (2013). *Relación entre bienestar psicológico y la actitud laboral en el personal administrativo de una entidad de salud no gubernamental*. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/2013/05/43/Monterroso-Ana.pdf>
- Moreno G. y Ramírez V. (2004) *Actitudes de los trabajadores de teléfonos de México hacia la elección de su representante sindical*. Recuperado de: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=12595&docs=UAMI12595.pdf>
- Quevec, M. (2010). *Identificación laboral de los trabajadores de la Universidad Rafael Landívar, según su tipo de contratación*. Recuperado de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Quevec-Maria/Quevec-Maria.pdf>
- Reyes, R. (2003). *La red de subcontratación y la sustentabilidad*. Recuperado de: <http://tesiuami.izt.uam.mx/uam/aspuam/presentatesis.php?recno=12612&docs=UAMI12612.pdf>

- Robbins S y Coulter M. (2005). *Administración un empresario competitivo*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Sandoval, M. (2013). *Relación entre hábitos de vida y actitud laboral en trabajadores de una empresa privada dedicada al ramo de la repostería*. Recuperada de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Sandoval-Maria.pdf>
- Solórzano, N. (2014). *Actitud de los colaboradores de una empresa privada de alimentos en Antigua Guatemala con respecto a la responsabilidad empresarial*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Solorzano-Nancy.pdf>
- Uribe A, Garrido J y Rodríguez A. (2011). *Influencia del tipo de contratación en la calidad de vida laboral: manifestaciones del capitalismo organizacional*. Recuperado de: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/detail?sid=f1209826-08b1-474e-aaff-9dfe2569f83e%40sessionmgr110&vid=1&hid=103&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#db=fua&AN=63796605>
- Zárate, E. (2012). *Inteligencia Emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. Recupera de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>

Anexos

Ficha técnica para evaluación de Actitud Laboral

Nombre	<p>Escala de evaluación Actitud Laboral (EAL) <i>Código:</i> OUT, PLA</p>
Autor	María Esther Moraga Padilla
Objetivo	Evaluar la actitud del personal ante la empresa y su lugar de trabajo
¿Qué mide?	<p>Este cuestionario se divide en 12 Ítems y mide la actitud laboral a través de los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza a compañeros de trabajo: <p>Se refiere a la comodidad ante la compañía de los demás trabajadores de su área y de la empresa, sabiendo que cuenta con ellos y que tiene su apoyo e intimidad. (Ítem 3,6,7,8,11,12).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificación con la empresa: <p>Sentido de pertenencia con la empresa, identificación con la misma, gusto y aprecio a la misma y al puesto de trabajo que ocupa. (Ítem 1,2,4,5,9,10).</p>
Tiempo de resolución	Sin límite de tiempo, aproximadamente 10 minutos.
Forma de aplicación	Auto aplicación
Forma de calificación	<p>Se suma cada columna según las respuestas de los sujetos utilizando una escala que se clasifica de la siguiente manera:</p> <p>Siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1</p> <p>Donde la puntuación máxima es 48 y la mínima 12 puntos.</p> <p>Por lo tanto, el puntaje final se clasifica según los siguientes rangos: 60 – 45 actitud laboral favorable</p> <p>Esta puntuación hace referencia a un nivel alto de identificación con la empresa, agrado por el puesto ocupado y una alta capacidad de relacionarse con los compañeros y jefes. Quienes puntúan en este nivel, son los colaboradores que suelen ser cooperativos,</p>

	<p>confiables, proactivos y que desean seguir creciendo en la empresa. Son quienes dan más de lo que les piden y hacen el trabajo lo mejor posible para el cumplimiento de las metas.</p> <p>44 – 15 actitud laboral desfavorable</p> <p>Se refiere a una actitud con nivel bajo de identificación y aprecio con la empresa y el puesto que ocupa dentro de ella. Podría referirse al personal que realiza únicamente lo que tiene que hacer sin desear seguir creciendo. No hay mayor motivación por cumplir las metas y puede haber poca relación con compañeros y jefes.</p>
Reactivos	12 ítems
Puntaje máximo y puntaje mínimo	<p>Puntaje máximo: 48</p> <p>Puntaje mínimo: 12</p>
Fiabilidad con esta muestra	Puntuación alfa C. de 0.706
Juicio de expertos	<p>Licda. Karla de Rojas</p> <p>Mgr. Beatriz Peña</p> <p>Mgr. Ana Gladys de Sánchez</p>

Código

ACTITUD LABORAL

Años en la empresa _____

Género: M F

Edad _____

Área de trabajo _____

Instrucciones: Marque con una (X) la opción de la escala que usted considere en cada afirmación. Tenga en cuenta que el presente cuestionario es completamente confidencial y su único fin, es conocer la actitud laboral de los empleados, como parte de un trabajo de investigación.

No.	Descripción	Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
1	Me siento parte importante de la empresa				
2	Considero que mis funciones son esenciales para cumplir las metas de la empresa				
3	Me siento cómodo en mi lugar de trabajo				
4	Me siento orgulloso al decir que trabajo en esta empresa				
5	Me gusta hacer más de lo que me piden en mi trabajo				
6	Es agradable la relación que llevé con mis compañeros de trabajo				
7	Colaboro con mis compañeros para poder alcanzar las metas laborales				
8	Confío en mis compañeros de área				
9	Me siento identificado con mi trabajo				
10	Deseo seguir creciendo dentro de esta empresa				
11	Estoy consciente que todos somos un equipo de trabajo y debemos apoyarnos				
12	Se que mis compañeros de trabajo sienten confianza hacia mí				