

Estrategias de contratación de recurso humano en las empresas de servicios¹

Carmen Añez Hernández²

Resumen

Las empresas ante el nuevo modelo de competitividad que exige flexibilizar los parámetros de producción, están implementando estrategias empresariales con la intención de interrelacionar acciones que por sí solas no pueden desarrollar, acudiendo a la subcontratación de servicios. Las empresas de servicios son parte de esta estrategia, a las cuales se les traslada funciones o actividades que se realizaban en las fábricas e industrias. En esta perspectiva el tratamiento del recurso humano cambia su paradigma, modificándose las formas de contratación, recurriendo a los contratos atípicos. Bajo esta premisa se analiza, desde el punto de vista teórico, las estrategias de contratación de recurso humano en las empresas de servicio. Los resultados reflejan, que las empresas de servicios están siendo utilizadas por las grandes empresas para insertarse en el mercado global y reducir costos laborales. La contratación de dichas empresas implica tratar al trabajador como una mercancía, lo adquiere determinada contratista o empresa de servicio y luego lo ubica en la empresa

¹ Este trabajo constituye un avance del Proyecto de Investigación Gestión de los Recursos Humanos en Empresas de Servicio, adscrito al Programa Modernización Empresarial, desarrollado en el Centro de Estudios de la Empresa de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia, y financiado por el CONDES.

² Socióloga, Magíster en Intervención Social. Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa. Correos electrónicos: carmenanez@hotmail.com - carmenanez55@yahoo.com

que lo requiere con una vida útil limitada. Se concluye, que las empresas de servicios están convirtiéndose en suministradoras de trabajadores, configurándose como la panacea de la temporalidad y la precariedad de las relaciones laborales, debido a que participan directa o indirectamente en la nueva contratación del recurso humano, fomentando la segmentación y explotación.

Palabras clave: empresas de servicios, externalización, estrategias de contratación, recurso humano

Abstract

STRATEGIES OF RECRUITING HUMAN RESOURCE IN THE SERVICE INDUSTRIES

The companies facing the new model of competitiveness that demands flexibility in the production parameters are implementing managerial strategies — services subcontract — with the intention of interrelating actions that they cannot develop by themselves. In this perspective the treatment of the human resource changes its paradigm, modifying the recruiting forms, appealing to the atypical contracts. Under this premise it is analyzed, from the theoretical point of view, the strategies of human resource recruiting in the companies of service. The results reflect that the service industries are being used by the big companies to be inserted in the global market and to reduce labor costs. It implies to treat the worker as merchandise and as a limited useful life resource. It is conclude that the service industries are becoming workers' suppliers and the panacea of the impermanence and the precariousness of the industrial relations, because they participate direct or indirectly in this new recruiting form of the human resource fomenting the segmentation and exploitation.

Key words: service industries, externalization, recruiting strategies, human resources

1. Introducción

Las empresas atraviesan por un proceso de transformación basado en la concepción que orienta al mercado a partir de la globalización, con la cual el entorno económico se rige por un nuevo modelo de competitividad que exige flexibilidad en los parámetros de producción. En los últimos años permanentemente se están implementando estrategias empresariales con la intención de interrelacionar acciones que por sí solas no pueden desarrollar, adquiriendo según Novick (1999), una nueva dimensión espacio/territorialidad que propicia la articulación de múltiples empresas, capaces de concretar acuerdos para implementar en conjunto tecnología, intercambio de información, desarrollo de mercados, comercialización, entre otros.

Ante esta realidad, muchas empresas están acudiendo a la externalización, disminuyendo la verticalidad de las organizaciones a través de la subcontratación de servicios, deslastrarse de etapas no claves o costosas del proceso productivo. Se trata por lo tanto, seguir posicionados en el mercado con una alta competitividad, pero fuera del modelo económico tradicional que ya no les resulta rentable.

La externalización de las organizaciones esta centrado en el sistema japonés. Este modelo «*se basa en una política de fuerte subcontratación con los proveedores; alude a relaciones de transferencias hacia otras empresas de etapas y subproductos del proceso*» (Novick, 1999:18), lo que pareciera la existencia de un convenio entre un conjunto de firmas, marcas, entre otras, para compartir riesgos y auxiliarse en el desarrollo productivo fuera de la organización matriz.

Las empresas de servicios son parte de la estrategia de subcontratación, en su mayoría están conformadas por empresas pequeñas o medianas que cumplen funciones o actividades fuera de la empresa contratante, o en el mismo espacio de trabajo. Este tipo de subcontratación implica ciertas exigencias de acuerdo a las calificaciones o competencias que requiera cumplir cada eslabón del proceso productivo. Para tal fin, las empresas contratantes exigen en primer lugar, creatividad, innovación, conocimiento, alta tecnología, entre otros.

En segundo lugar, requieren conocimiento del oficio y habilidades manuales por parte del recurso humano. De acuerdo a estas exigencias se están configurando distintos grupos de empresas cuyo objetivo es prestar un servicio.

Ahora bien, en esta perspectiva el tratamiento del recurso humano cambia también su paradigma, la externalización a la cual están acudiendo las empresas conforman una nueva organización del trabajo. Esto implica modificaciones en el contenido del trabajo, por cuanto al trabajador le corresponde aportar conocimiento al proceso de producción, participar en el análisis y solución de problemas, innovar en los procedimientos, entre otros, desempeñando diferentes funciones que lo convierten en polivalente. En este sentido, se requiere de acuerdo a Cariola y Quiroz (1999:54), «*una mano de obra calificada que permita reducir costos y perfeccionar la calidad.*» La competitividad de las empresas se relaciona con la capacidad de innovación y creatividad del recurso humano, siendo este el responsable de alcanzar la eficiencia y productividad que necesitan las organizaciones para posicionarse en el mercado mundial. Al trabajador, por tanto, se le considera el elemento central de la producción, que bajo el nuevo paradigma tiene que ir evolucionando y adaptando su conocimiento a los cambios continuos del mercado.

Sin embargo, dicha tendencia no se corresponde con las condiciones de trabajo, las cuales en general tienden a los bajos salarios, al trabajo inestable, desprotegido, que propician el descontento de los trabajadores.

Ante este contexto, este trabajo tiene como propósito desarrollar la tendencia del proceso de reestructuración de las empresas, destacando la externalización como estrategia empresarial, la subcontratación de empresas de servicios, así como la implementación de nuevos patrones para contratar el recurso humano en dichas empresas.

La metodología utilizada en esta investigación consistió en una revisión teórica, lo cual permitió caracterizar teóricamente las empresas de servicios y las estrategias de contratación de personal a partir de las

siguientes interrogantes ¿por qué las empresas se están desverticalizando?, ¿qué beneficios obtienen al subcontratar empresas de servicios? y ¿qué tipos de contratos se aplican en las empresas de servicios para obtener el recurso humano?

2. Las empresas en el contexto global

2.1. Tercerización: transformación en las estructuras empresariales

La globalización es la actual fase del desarrollo del capitalismo, que puede considerarse como la aceleración de la tendencia por parte de las empresas a establecer una red mundial para el intercambio y posicionamiento en el mercado global. Con base a este señalamiento, Coriat (1994:12), define a la globalización «*como una nueva fase de la internacionalización de los mercados, que pone en dependencia recíproca a las empresas y a los países, en grados absolutamente originales e inigualados en el pasado.*» Desde este punto de vista, se puede decir que el capitalismo se encuentra en la fase de mayor internacionalización y desverticalización de las empresas, poniendo fin a la hegemonía del modelo de organización de empresas jerárquicas y rígidas, con el cual las empresas se expandían mundialmente a través de la producción masiva, de las economías de escala, de las mercaderías estandarizadas de bajo costo.

Bajo esta concepción se comienza a plantear una nueva organización que responda y se adapte a los nuevos lineamientos del mercado, y por supuesto, al grado de competitividad que puedan alcanzar. El modelo neoliberal se convierte en la referencia del desarrollo de la producción restringiendo y haciendo caducar los modelos del Taylorismo y Fordismo, que venían orientando las organizaciones, la producción y en parte la economía de los países. Así, las empresas deben organizarse de acuerdo a un nuevo concepto, «*en contraposición al viejo paradigma taylorista-fordista centrado en producir estandarizadamente para un mercado rígido*» (Vargas, 2005:5). A nivel de empresa se vienen presentando cambios en las relaciones entre empresas, en la organización de la producción, del trabajo, buscando la flexibilidad, utilizando como estrategia la tercerización.

Con dicha estrategia se plantea el aplanamiento de las organizaciones, dejando de desarrollar internamente las funciones y actividades de una forma integral con sus trabajadores transfiriéndolas hacia otra empresa. Ante este cambio, Vargas (2005), señala, que en la organización se desdibuja las divisiones y funciones clásicas, agrupándose en áreas de producción para reducir los tiempos muertos y los inventarios, con el fin de cumplir más rápidamente con los pedidos y mejorar la circulación del capital.

Generalmente la terciarización se venía aplicando en actividades periféricas como limpieza, mantenimiento, transporte, entre otras. Hoy en día, esta práctica se ha ido extendiendo a nivel mundial hacia las actividades de los procesos productivos. Esto obedece fundamentalmente a que las grandes empresas se han encontrado que los mercados internos son insuficientes para absorber la producción a grandes escalas, las viejas estructuras comienzan a considerarse demasiado rígidas para enfrentar las nuevas condiciones del mercado y el desafío de la expansión y competitividad. Dichas condiciones han señalado una nueva orientación para las organizaciones, abriéndose hacia prácticas de gestión innovadoras, las cuales implican construir organizaciones más productivas o en su defecto aliarse con otras empresas que garanticen el posicionamiento en el mercado a largo plazo. En este orden de ideas, Pérez (2004), señala, que el proceso de globalización y los acelerados cambios tecnológicos, han generado ya sus efectos en la transformación de las estructuras empresariales, en la forma de hacer las cosas. En consecuencia, está surgiendo una nueva organización del trabajo que marca la pauta en el mundo actual.

La empresa que emerge como modelo es la empresa plana y flexible, para poder adecuarse a un ambiente económico incierto, con mercados imprevisibles y cada vez más competitivos. De acuerdo a Stolovich (2002), las empresas se están concretando en lo que más saben hacer y dejan a un lado lo que no es fundamental, desverticalizándose para ser independientes, especializadas y operando a escala más adecuada, ganando las empresas por un lado, productividad y eficiencia, y por el otro, creando las condiciones para obtener una producción más barata con mejor desempeño y calidad.

De esta manera, se pone de manifiesto según Avella y Vázquez (2005:99), *«un mayor énfasis por parte de las empresas en convertirse en especialistas en un número reducido de áreas de destacado interés y en involucrarse en acuerdos de cooperación con proveedores, clientes e incluso competidores para el desarrollo de proyectos puntuales.»* La tendencia es compartir riesgos, reducir costos y agilizar los procesos de producción, impulsando el desarrollo simultáneo de capacidades y fortalezas de un conjunto de empresas que se unen o están *«pasando a otro nivel de dimensión; es decir, han participado de operaciones muy importantes de fusión y adquisición, de compra de otras empresas y toma de participación financiera para poder estar presentes en otros mercados»* (Coriat, 1994:10). Estrategias que permiten la fabricación ágil y flexible, lo cual se está considerando como una condición necesaria para competir y no quedar excluidos del mercado global. La lógica de los cambios en las empresas, es por consiguiente, adaptarse a la globalización y orientar sus estrategias hacia el mejoramiento de los servicios y productos.

En este sentido, se presenta una ruptura con el modelo de producción cerrado, incorporándose la cooperación inter-empresarial con el fin de generar organizaciones adaptadas, competitivas e innovadoras, cuyos beneficios en un mercado cambiante son poder lograr, de acuerdo a Avella y Vázquez (2005:105), *«reducir costos de producción, incremento de la cuota de mercado, la satisfacción de las necesidades de los consumidores, la rápida introducción de nuevos productos y el incremento de la productividad.»*

Dentro de este orden está creciendo el sector servicio, considerándose una tendencia del capitalismo contemporáneo, que se orienta hacia la flexibilización de las grandes empresas, la racionalización de sus recursos y la descentralización de funciones muy onerosas.

2.2. Subcontratación de empresas de servicios

Entre las características de la globalización del mercado y de la producción flexible, está el advenimiento de la empresa de servicios y por ende, el incremento del comercio de sus actividades. En las últimas dos décadas, la desverticalización de la producción es un hecho

contundente de la realidad empresarial. Las fases del proceso productivo se descentralizan y se transfieren a unidades fuera de la empresa, las cuales se especializan en la prestación de servicios, denominándose empresas prestadoras de servicios de subcontratación. Estas empresas están sustituyendo actividades en las fábricas, empresas e industrias, por los servicios intensivos de especialización, conocimientos y tecnología, ya que les proporciona los rendimientos más altos y el mayor valor agregado. El capital de acuerdo a Durano (2004:23), *«ha optado por desmontar las fases de la producción en serie para darle paso a sistemas de producción flexible, relacionándose con pequeñas unidades de producción a través de la subcontratación para fabricar partes o componentes de unidades»*, pero sin desprenderse del control sobre las actividades productivas en sus oficinas centrales.

La estrategia de subcontratación utilizada por las grandes empresas, les permite traspasar las fronteras, ubicando sus negocios donde existan menos riesgos y donde los costos de producción y mano de obra sean atractivos al gran capital. En este orden de ideas, Durano (2004:16), señala que, *«en vista de la incertidumbre del mercado, de la ampliación de los mercados y las ansias de una mayor rentabilidad de los capitales y la disminución de los costos de producción y laborales, comienza la inversión y comercialización de los servicios, los cuales se han convertido en el sector de la economía que viene facilitado en los últimos años la apertura de los mercados de acuerdo a los intereses del capital extranjero.»*

La empresa desverticalizada y de procesos fragmentados ya no aparece necesariamente como un sistema de propiedad única. *«Los vínculos entre actividades y procesos, los vínculos funcionales y entre secciones se convierten en vínculos de mercado, de intercambios y contratos entre propietarios, al menos formalmente, diferenciados»* (Gómez, 2003:6).

Ahora bien, entre las *subcontrataciones* más utilizadas a nivel mundial se encuentran:

- La *subcontratación especializada*, específicamente con capacidad y dominio tecnológico. En este tipo de relación, de

acuerdo a Novick (1999), existe una autonomía por parte de las empresas de servicio, las cuales tienen como función servir de apoyo en tareas de producción.

- Las *subcontratación especializada dependiente*, las empresas subcontratadas se encargan de producir para las grandes empresas insumos, piezas, entre otros, generándose una relación dependiente y por tanto, relativamente estable.

- La *subcontratación de actividades primarias estandarizadas*. Generalmente no se requiere de alta tecnología ni especialización. Se establece una relación no estable y de duración a mediano y corto plazo, cuya tarea es realizar en las empresas contratantes ciertas tareas. Para tal fin, se subcontratan con empresas externas algunas tareas de servicio que son ejecutadas por trabajadores de esas empresas en el sitio que requiera la empresa contratante, que por lo general se realiza en sus talleres o plantas.

- *Relaciones financieras o de capital*. Estas relaciones establecen un vínculo relacionado con la ayuda financiera, específicamente a través de conexiones accionarias constituyéndose distintos grupos de empresas que invierten capital en diferentes empresas participantes y en determinado sector de la economía, buscando la integración en la prestación del servicio.

- La *maquila*, o lo que hoy se denomina los *clusters*. Este tipo de relación, de acuerdo a Gómez (2003), constituye esencialmente la fase de ensamblado de la cadena productiva de una empresa transnacional. Se le caracteriza como producción no integrada, en el sentido de que no integra en sí misma las diversas fases de un proceso que acaba en la elaboración de un producto final, sino que más bien constituye una de esas fases.

La desverticalización de las empresas y la difusión mundial de contratos de servicios, ha vuelto más complejos y confusos la identidad y origen del producto o servicio, simplemente porque transita de una fase a otra la operación, de una empresa a otra y de un país a otro, operando un intercambio de mercado o relación contractual entre

empresas distintas. En este sentido, Wayne (2004:20), plantea que, *«La subcontratación como forma de relacionarse las empresas, está referida a la transferencia de actividades a otra empresa con el propósito de reducir costos, beneficiarse de sus competencias y concentrarse en las funciones en que la empresa contratante es más eficaz.»*

Ante este entorno, debe señalarse que no estamos en presencia de la desaparición de las grandes empresas, pero si de la crisis de su modelo de organización tradicional, implantándose la desintegración vertical de la producción y la conformación de una red de empresas especializadas en servicios. En este modelo, la estabilidad y complementariedad de las relaciones entre la empresa matriz y la red de empresas de apoyo establecidas es de suma importancia para lograr la expansión y competitividad en el mercado.

3. Empresas de servicios y contratación de recurso humano

En atención a la problemática planteada, es necesario reiterar que la globalización, de acuerdo a quienes profesan el neoliberalismo, ha fomentado las nuevas fuerzas económicas, brindando oportunidades para insertarse en el nuevo orden económico, movilizar capitales en el mercado internacional, y captar recurso humano calificado, productivo, competente e innovador.

Desde esta óptica, la demanda de trabajadores calificados ha aumentado tanto en los países desarrollados como en los países en vías de desarrollo. Los nuevos empleos creados en las economías globalizadas se están diseñando para profesionales y técnicos, que puedan adaptarse a los requerimientos del mercado, lo cual determina la contratación del recurso humano, quedando fuera de las empresas los trabajadores no calificados o poco calificados. En este orden de ideas, Gómez (2003:21) señala, que *«la tarea de toda empresa que aspire a ser competitiva en el entorno mundial será a través de la obtención de factores avanzados como el recurso humano para ser empleado en la producción y comercialización estratégica de bienes y*

servicios.» Esto implica diferencias en el proceso de captación del recurso humano, y quedan obsoletos los sistemas de organización del trabajo, métodos de selección, interacción organizacional, motivación, inducción, entrenamiento, evaluaciones de desempeño, estructuración de cargos, que anteriormente regían la gestión de recursos humanos.

El nuevo entorno está presionando para que la selección y contratación del trabajador se oriente con otros criterios, fundamentalmente basados en el logro de mayor competitividad y menor inversión en la captación, formación y mantenimiento de recurso humano en las organizaciones. Al respecto, Serna (2002) plantea que la organización exige, lógicamente, nuevos sistemas de selección, esquemas diferentes de contratación, de salarios, de beneficios contractuales, entre otros, idea que complementa Pérez (2004:6), al señalar que *«los perfiles de los trabajadores son diferentes, el trabajo manual se reduce, el intelectual se incrementa. La evaluación del desempeño adquiere otro sentido y la experiencia e innovación otra valoración. Igualmente, son diferentes los conceptos de motivación y compromiso empresarial.»* En consecuencia, se está implementando nuevas maneras de concebir al recurso humano, así como una nueva organización del trabajo que obliga a elevar la competitividad.

Ahora bien, tomando en cuenta la reestructuración de las empresas en que prevalece el aplanamiento y reducción de funciones producto de la externalización y subcontratación, se hace evidente que dicha práctica afecta significativamente al recurso humano, ya que impone nuevas formas de contratación que no lo beneficia. En este sentido, Hernández y Richter (2002:9), señalan que, *«la externalización o tercerización de ciertas áreas de producción o servicios para la subcontratación a terceros, denota un claro objetivo de reducción de costos laborales y disminución de la protección de los trabajadores.»*

La tercerización implica el encubrimiento de las relaciones de trabajo al tratarlas no bajo la normativa laboral, sino bajo los parámetros de la normativa mercantil, es decir, el trabajador es tratado como una mercancía, lo adquiere determinada contratista o empresa de empleo temporal y luego lo vende a la empresa que lo requiere con una vida útil limitada. Esto se expresa a través de las modalidades de contratación

laboral implementadas en las empresas de servicio, al incorporarse los contratos por obra, los contratos de ejecución de partes, y los contratos de elaboración de productos.

Los *contratos por obra*, son propios de aquellas empresas o contratistas que se encargan de ejecutar una obra, quienes se obligan a presentar resultados en el tiempo y costo establecido, utilizando sus propios recursos, instrumentos, equipos y personal. Con respecto a este último, es contratado por el ejecutor de la obra para realizar una fase de la obra o su totalidad.

Los contratos para *la ejecución de parte de una obra*, se refieren a los contratos para realizar determinadas fases que integren la obra o producto. Igualmente tiene que operar con sus propios materiales, equipo de trabajo, entre otros recursos.

En relación con los contratos para *la elaboración de productos*, su aplicación se da en aquellas empresas que debido al incremento de la demanda de los clientes o del mercado, se ven en la necesidad de contratar a otras empresas para la fabricación de ciertas cantidades del producto con las mismas especificaciones y características del producto que se produce en la empresa contratante.

3.1. El contrato triangular

Los tipos de contratos de servicios establecidos a partir de la tercerización, imponen la necesidad de reclutar personal; ya que la mayoría de las empresas que ofrecen servicios están organizadas en microempresas o contratistas individuales, las cuales se mantienen en el mercado de acuerdo a los servicios que puedan ofrecer y a las relaciones establecidas de subcontratación con las grandes empresas. Por consiguiente, la mayoría no cuenta con un personal de planta, lo que hace necesario contratar fuerza laboral conforme a los requerimientos. Así, se acude al mercado de trabajo para obtener el o los trabajadores con características específicas, que generalmente, son experiencia, conocimiento y capacidad de innovación, a cambio de un contrato por tiempo determinado y con un sueldo prefijado.

Cuando la empresa de servicios acude al mercado de trabajo, se encuentra tres modalidades para obtener la fuerza laboral que necesita. La primera, está relacionada con la contratación de personal a través de intermediarios. De acuerdo a Hernández y Richter (2002:43), «*los intermediarios actúan en nombre propio pero beneficiando a otra persona que contrata trabajadores para que le presten un servicio.*» En este tipo de contrato el intermediario no se involucra ni se responsabiliza por los trabajadores.

La otra modalidad, se realiza por medio de empresas que se encargan de colocar fuerza laboral en las empresas que lo solicite, con el fin de satisfacer sus necesidades temporales en cuanto a cantidad y calidad de mano de obra. Para tal fin, seleccionan, contratan y ubican a un grupo de trabajadores, a quienes pondrán a disposición de las empresas que requieran sus servicios, garantizando que los trabajadores suministrados acepten lo acordado entre ambas empresas.

Las empresas de colocación de personal son consideradas empresas de servicio, ya que se dedican a sistematizar y canalizar información sobre las necesidades de empleo tanto para los profesionales desempleados como para las empresas, así como gestionar la oferta y demanda de trabajadores. Estas empresas actúan directamente en el mercado de trabajo y concretan su función cuando logran contratos de servicios firmados por trabajadores y empresarios a cambio del pago por el servicio de colocación. A pesar de colocar personal en las empresas no tienen injerencia en el contrato de trabajo que suscriba el trabajador con la empresa contratante.

Una tercera modalidad, se da con las empresas de trabajo temporal. En este caso, «*la contratación de personal se realiza con empresas que suministran trabajadores que son empleados de dichas empresas, pero prestan a sus trabajadores temporalmente a otras empresas, las cuales celebran un contrato con la suministradora sin establecer una relación laboral con ellos.*» (Hernández y Richter, 2002:50). Las empresas de trabajo temporal cumplen la función de empleadoras de recurso humano, y como tal, se encargan de los costos, asunto que les permite disponer y manejar el tiempo de trabajo de los trabajadores contratados.

Cabe considerar, que estas modalidades de contratación y suministro de personal están basados en una actividad económica organizada, logrando un beneficio o ingresos que provienen de lo que cobran por dicha actividad o por la prestación de un servicio especializado, que generalmente *«se determinan por horas y en función de las características del personal suministrado. Los costes de operación están determinados por los salarios de los trabajadores, los gastos de selección y formación, y por los gastos de mantenimiento de toda la estructura administrativa de la empresa»* (Hernández y Richter, 2002:18).

Ahora bien, para las grandes empresas subcontratar empresas que se encargan de contratar fuerza de trabajo con el objeto de prestar servicios especializados, significa deslastrarse de establecer una relación directa con el trabajador, y por tanto, del pago de beneficios durante su permanencia en la empresa y luego al prescindir de sus servicios. Por consiguiente, no asumen responsabilidades laborales, legitimándose un nuevo tipo de relación, que Hernández y Richter (2002:18), denominan relaciones triangulares. Para dichos autores, ésta, *«es una relación jurídica que involucran a un trabajador que presta servicio cuyos productos no son recibidos materialmente por su empleador, sino por un tercero con el cual se ha pactado la entrega de tales productos.»* En otras palabras, interviene un tercero que también se desentiende de dichas responsabilidades. Es por dicha razón, que las empresas recurren a este tipo de servicios cuando las circunstancias de la demanda del mercado o de sus clientes lo requieren.

Con la relación triangular se acentúan los efectos negativos para el trabajador; ya que las condiciones para el fraude y la precarización del trabajo están a la orden del día, específicamente lo relacionado con los aspectos atípicos de la contratación de trabajadores para ejecutar servicios de corta duración a múltiples empresas, en cuyo caso se ofrecen como mercancía barata al mercado de forma abierta. Generalmente, las empresas de servicio realizan un solo contrato con el trabajador por determinado salario, pero se le asignan tareas a realizar en un mismo horario de trabajo en varias empresas, por lo que el trabajador tiene que ampliar su jornada incluyendo las horas de descanso para cumplir con las actividades en el tiempo exigido. Esto implica la prolongación de la jornada, la realización de horas extras que no son

retribuidas y la intensificación del ritmo de trabajo. El trabajador se enfrenta ante un proceso que lo desgasta, explota, precariza y luego lo desincorpora al cumplir con las actividades para las cuales fue contratado.

Se interpreta, según Martínez (2003), que la estrategia es una respuesta a la demanda de mano de obra inmediata y de corta duración por parte de las empresas para quienes las figuras contractuales bilaterales con beneficios adicionales a los salarios son ineficientes y con un alto costo. Sin embargo, para Dombois y Pries (1998:59), significa *«la flexibilidad de la jornada laboral, la cual gana importancia como estrategia de productividad, cuya meta es la utilización intensiva y versátil de la fuerza de trabajo y, sobre todo, de su experiencia.»*

Esta realidad hace pensar que las relaciones triangulares de trabajo tienden al desmejoramiento laboral en aspectos muy específicos como la estabilidad en el empleo, salarios acordes a la experiencia y conocimiento, la contratación colectiva, el derecho a la sindicalización, entre otros beneficios. Por tanto, las relaciones triangulares y su rápida expansión, han institucionalizado la contratación temporal como estrategia para desarrollar una gestión laboral basada en la segmentación y precarización de la fuerza de trabajo, en la individualización del trabajador, en la exclusión temprana del mercado de trabajo, en la incertidumbre, entre otras circunstancias.

El trabajo, bajo las nuevas condiciones del mercado, deja de ser un proyecto de vida para el trabajador, ya que su estadía en la organización es efímera, perdiéndose los hábitos de la estabilidad, constancia y regularidad del puesto de trabajo. Así mismo, propicia cambios directamente en la composición de los empleos, los cuales han pasado *«de una concepción de puestos de trabajo a una de ocupaciones. El trabajo, así visto, cambia de orientación, pasando de la estabilidad a la inestabilidad y degradación de los trabajadores»* (Pérez, 2004:10).

En síntesis, para que la explotación del trabajador siga imperando en el mercado, sólo se necesita dueños de producción que imponga formas de contratación atípicas de acuerdo a su conveniencia, la

existencia de trabajadores libres que venden su fuerza de trabajo y comprada como una mercancía, la indefinición por parte del trabajador de quien es su patrono producto de la intermediación de terceros para su contratación, y la pérdida de lucha de las organizaciones sindicales para enfrentar las condiciones precarias que ofrece el empresario.

4. Conclusiones

El reordenamiento de las empresas, ha impulsado la externalización de diferentes secciones o actividades de las organizaciones, así como los procesos productivos, ubicados o repartidos en distintas áreas geográficas que reúnan las condiciones elementales para implantarse en el mercado internacional.

La tendencia de las empresas es sustituir las estructuras rígidas y burocráticas, por organizaciones planas, descentralizadas y externalizadas, como una forma de adaptarse a los cambios e incertidumbre del mercado global y competir, lo que impone tomar decisiones para flexibilizar sus organizaciones. La externalización o desverticalización, es una estrategia de la nueva visión empresarial que, al transferir funciones, la estabilidad y competitividad de las empresas será compartida con empresas externas o empresas de servicio contratadas. Este fenómeno relegitima la subcontratación, con la cual muchas unidades de producción están racionalizando sus operaciones para incursionar en la competencia mundial, redistribuir los riesgos y aminorar los costos, con el propósito de alcanzar niveles de productividad en los procesos administrativos, productivos y laborales.

Las empresas, al aplanar sus organizaciones y procesos, disminuyen los puestos de trabajo. Por consiguiente, se produce el despido masivo de trabajadores, quienes luego son contratados por tiempo determinado a través de empresas de servicios, lo cual está ocasionando en el mercado laboral incertidumbre, desempleo estructural y precarización. Esta dinámica desplaza el empleo estable hacia actividades de servicios, sustituyendo los antiguos sistemas de relaciones laborales por nuevas formas de contratos caracterizados por la inseguridad y los desequilibrios en la negociación laboral, dando un

tras pie a los derechos sociales e individualizando las relaciones en el mercado de trabajo.

La subcontratación de empresas de servicios y la contratación de personal por tiempo determinado, es una manera indirecta de flexibilizar el trabajo y la contratación de personal sin entrar en conflicto, transfiriendo la responsabilidad a otra empresa, legitimándose una relación triangular entre la empresa contratante, la empresa de servicio y el trabajador. La empresa contratante se beneficia al disminuir costos laborales, pues no interviene directamente en la contratación. Para la empresa de servicio es beneficioso tener trabajadores en condiciones de eventualidad, a destajo, por el término de una obra, ya que facilita el despido, de acuerdo a la demanda de productos que requiera la empresa contratante, mientras que para el trabajador implica emplearse en condiciones desfavorables obteniendo salarios bajos, jornadas de trabajo extendidas, inestabilidad en el trabajo, individualización de las relaciones de laborales y precarización de sus condiciones de trabajo.

En atención a la problemática expuesta, se puede afirmar que, a pesar del rechazo a las relaciones triangulares por parte de la fuerza laboral, de las organizaciones sindicales, y de la sociedad, este tipo de relación se ha convertido en la estrategia de contratación del recurso humano, dando paso a un tipo de empleo y a una actividad creciente del trabajo temporal y parcial, lo que se corresponde con el perfil que se está dibujando del trabajador que participa en este tipo de relación: hombre o mujer que anteriormente cumplían jornadas completas y disfrutaban de diversos beneficios, han pasado a laborar jornadas parciales con la única retribución de salarios precarios. Estos empleos no se ubican directamente en las líneas de producción, sino como actividades de servicios, por tanto, los trabajadores ejecutan tareas parciales en un tiempo estipulado; permanecen así por corto tiempo en el mercado de trabajo, de manera que se propicia la anulación de los derechos de los trabajadores.

Como se observa, las empresas de servicio además de contribuir con la externalización emprendida por las empresas para su expansión y disminución de costos, están convirtiéndose por una parte, en suministradoras de trabajadores con las calificaciones requeridas por

cada empresa demandante de mano de obra. Por la otra, se están configurando como la panacea de la temporalidad y la precariedad de las relaciones laborales, lo que resulta deducible debido a que son agentes que participan directa o indirectamente en la nueva gestión del recurso humano, que aprovechan en la prestación de los servicios que ofrecen. Uno de los objetivos económicos de las empresas de servicio, se concentra en la colocación de personal debido a los ingresos generados sin ningún tipo de inversión en la capacitación y formación, aprovechando la dimensión, complejidad y precariedad que presenta el mercado de trabajo.

En definitiva, en el marco de la economía de servicios los beneficios laborales no tienen cabida, ya que no resulta funcional al capital. La función de las relaciones laborales está siendo sustituida por una relación mercantil o por servicios personalizados.

Bibliografía

- AVELLA C., L. y VÁZQUEZ, D. (2005) ¿Es la fabricación ágil un nuevo modelo de producción? En: *Universia BUSINESS REVIEW*. Segundo Trimestre 2005. pp. 88-106.
- CARIOLA H., M. y QUIROZ, M. A. (1999). Competencias generales, competencias laborales y currículo. En: Novick, María y Gallet, María A. (Coord.) *Competitividad, redes productivas y competencias laborales*. San Pablo.
- CORIAT, B. (1994). Globalización de la economía y dimensiones macroeconómicas de la competitividad. CONICIT y el CREEDLA del CNRS.
- DURANO, M. (2004). La comercialización de la nueva economía dirigida por los servicios. Mimeo, España.
- GÓMEZ S., M. (2003). El paradigma de la manufactura global en el nuevo orden mundial: el sistema de producción de la maquila. Ponencia presentada en el Seminario: *El Pensamiento económico crítico ante los cambios del sistema mundial*, Universidad Autónoma de Puebla, México.
- HERNÁNDEZ A., O. y RICHTER, J. (2002). *El Trabajo sin Tutela en Venezuela: nuevas y viejas formas de desprotección laboral*. Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas. Universidad Central de Venezuela. Caracas, Venezuela.

- MARTÍNEZ, M. (2003). Las empresas de trabajo temporal. Disponible en: www.sicilogicus.com. Consultada el 25-07-2005.
- NOVICK, M. (1999). Una mirada integradora de las relaciones entre empresas y competencias laborales en América Latina. En Novick, Marta Gallet, María A. (Coord.) *Competitividad, redes productivas y competencias laborales*. San Pablo.
- PÉREZ, L. F. (2004). *Sistema integral de gestión humana*. ESIC Editorial. Colombia.
- SERNA, H. G., (2002). Los Retos de la Gerencia Colombiana. En: Revista *Portafolio*, No. 5, pp.6-22, Colombia.
- STOLOVICH, L. (2002). *La tercerización, ¿con qué se come?* Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO) Buenos Aires. Argentina.
- WAYNE, Ellis (2004). La subcontratación globalizada. Ponencia presentada en el Forum de Comercio Internacional. Estados Unidos.
- VARGAS Z., F. (2005). Nuevas formas de organización de la producción. Una realidad en América Latina. Organización Internacional del Trabajo. Disponible en: www.cinterfor.org.uy. Consulta el 22-10-05.