



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Ciencias Sociales

Escuela Profesional de Trabajo Social

**Condiciones sociales, laborales y bienestar del personal
tercerizado de la empresa Ca Outsourcing, destacados
en Tubisa, Lurín 2023**

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social

AUTOR

Debbie Leonor TORRES VERAMENDI

ASESOR

Dr. Carlos Eduardo CÁCERES TORRES

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Torres, D. (2025). *Condiciones sociales, laborales y bienestar del personal tercerizado de la empresa Ca Outsourcing, destacados en Tubisa, Lurín 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

**METADATOS
COMPLEMENTARIOS**

Datos de autor 1	
Nombres y apellidos	Debbie Leonor Torres Veramendi
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	76051568
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0004-5926-0648
Datos de asesor	
Nombres y Apellidos	Carlos Eduardo Cáceres Torres
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	25783162
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5621-7028
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Lidia Elisa Sihuacollo Mamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	10124216
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jorge Rafael Ramírez Shupingahua
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	08119421
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Joselyn Lisbeth Villa Caveró
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	45114626

Datos de investigación	
Línea de investigación	Ciencias Sociales
Grupo de investigación	Condiciones sociolaborales y bienestar laboral
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento externo.
Ubicación geográfica de la investigación	Distrito de Lurín, ubicado en la provincia de Lima, Perú.
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023, 2024
URL de disciplinas OCDE	Temas sociales http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.04.05 Otras ciencias sociales http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.09.02



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
VICEDECANATO ACADÉMICO DE PREGRADO

ACTA PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL

En Lima a los diez días del mes de mayo del dos mil veinticinco, reunidos en el Salón de Grados de la Facultad de Ciencias Sociales, bajo la presidencia del Mg. Lidia Elisa Sihuaocollo Mamani, y con la asistencia de los miembros del Jurado y del Vicedecano Académico de la Facultad, se inició la sustentación de la Tesis presentada por la Bachiller Debbie Leonor Torres Veramendi, para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL, con la tesis titulada:

“Condiciones sociales, laborales y bienestar del personal tercerizado de la empresa Ca Outsourcing, destacados en Tubisa, Lurín 2023”

A continuación, se formularon las preguntas y observaciones por parte de los miembros del Jurado. Luego de absueltas, el Jurado procedió a calificar la exposición de la Tesis obteniendo la nota:

Diecinueve (19)

El Jurado, de conformidad al Reglamento General de Grados y Títulos de la Facultad, acordó otorgar a la Bachiller: Bachiller Debbie Leonor Torres Veramendi, el TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL y para dar constancia se extendió la presente Acta y firmaron:

Mg. Lidia Elisa Sihuaocollo Mamani
Presidente

Dr. Jorge Rafael Ramírez
Miembro

Mg. Joselyn Lisbeth Villa Caveró
Miembro

Dr. Carlos Eduardo Cáceres Torres
Asesor

Vicedecano Académico



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo **Carlos Eduardo Cáceres Torres** en mi condición de asesor acreditado con la Resolución Decanal No **030-2024-EPTS-FCCSS/UNMSM** de la tesis de investigación académica, cuyo título es «**Condiciones sociales, laborales y bienestar del personal tercerizado de la empresa Ca Outsourcing, destacados en Tubisa, Lurín 2023**», presentado por el bachiller **Debbie Leonor Torres Veramendi**, para optar al título profesional de Trabajo Social, **CERTIFICO** que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante el software de similitud textual, el documento evaluado cuenta con el porcentaje de **7% de similitud**, nivel **PERMITIDO** para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional**.

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del título correspondiente.

Firmado digitalmente por CACERES
TORRES Carlos Eduardo FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 20 05 2025 14:45:36 -05:00

Firma del asesor _____

DNI: 25783162

Nombres y apellidos del asesor: Carlos Eduardo Cáceres Torres



Dedicatoria:

A Dios, por brindarme esperanza, llenarme de optimismo y guiarme en cada paso de este camino.

A mi maravillosa familia, que siempre me ofreció su apoyo y amor incondicional y nunca dudaron en alentarme en cada una de mis metas. En especial, a mi mamá Nancy y mi papá Jonhhy, quienes con todo su amor, esperanza y dedicación me formaron como la persona y profesional que soy hoy.

A mi enamorado Martín, por su cariño, amor y constante apoyo emocional.

A mi asesor Carlos, por sus enseñanzas, orientación, paciencia y motivación a lo largo de este proceso.

Resumen:

La presente investigación tiene por objetivo describir el impacto de las condiciones sociales y laborales en el bienestar del personal tercerizado de la empresa CA. Outsourcing, destacado en Tubisa. A través de la técnica de las encuestas, entrevistas y sus respectivos instrumentos, se recopiló información detallada sobre la situación actual del personal operativo, considerando tanto los aspectos laborales como personales que influyen en el bienestar laboral. Este análisis se realizó con una muestra de 15 trabajadores, seleccionados según su actividad o función dentro del área operativa.

Con el fin de comprender la tercerización, que surge como una búsqueda de innovación y eficiencia en el sistema productivo, se indagaron las normativas relevantes en el ámbito internacional y nacional. Además, se tomaron como referencia investigaciones precedentes relacionadas con la problemática descrita, lo que permitió contextualizar los hallazgos y poner en discusión los resultados obtenidos.

El estudio se caracteriza por un enfoque mixto, adoptando un diseño no experimental y transversal. Los resultados cuantitativos evidencian que más del 40% de los trabajadores se sitúa en el grupo etario de 30 a 39 años y otro 40% es mayor de 40. En cuanto al nivel educativo, el 80% ha completado la educación secundaria y el 20% cuenta con secundaria incompleta. Respecto a las condiciones laborales, se puede mencionar que el 47% de los trabajadores percibe un salario entre 1800 y 2000 soles, el 80% posee contratos de obra determinada o de servicio específico y únicamente el 20% ha logrado ascender profesionalmente.

En el ámbito familiar, el 60% convive en unión libre, el 27% está casado y el 13% es soltero; la estructura familiar se distribuye en un 40% de familias extendidas, un 33% de familias nucleares, un 20% de familias reconstruidas y un 7% de familias monoparentales. Además, el 45% de los trabajadores tiene más de tres dependientes, destacándose que el 50% cuenta con tres hijos, el 33% con dos y el 17% con uno, de los cuales el 79% son menores de edad.

Finalmente, los datos socioeconómicos indican que el 40% posee vivienda propia, el 33% reside en vivienda familiar y el 27% en vivienda alquilada; en cuanto al tipo de construcción, el 60% vive en viviendas de material noble en construcción, el 20% en viviendas nobles acabadas, el 13% en viviendas de madera y el 7% en viviendas de estera. Con respecto al acceso a servicios, todos los trabajadores cuentan con suministro eléctrico, el 60% dispone de agua y desagüe, el 47% tiene acceso a telefonía y el 80% utiliza internet, lo que refleja la diversidad de condiciones en su infraestructura.

Por otro lado, los resultados cualitativos evidencian que las condiciones laborales están marcadas por diversos factores. La falta de delimitación de funciones, los horarios rotativos y la incertidumbre contractual que generan estrés y afectan la estabilidad laboral y personal. Además, las condiciones de trabajo pueden impactar la salud debido a la exposición a riesgos laborales y deficiencias en la infraestructura. En cuanto a la remuneración y los incentivos algunos trabajadores perciben inequidad en las compensaciones y aún más en las oportunidades de ascenso.

Estos hallazgos resaltan la necesidad mejorar la infraestructura y fortalecer las oportunidades de crecimiento laboral. Asimismo, resulta fundamental implementar estrategias que promuevan el bienestar, la seguridad y la equidad laboral, garantizando condiciones más justas y sostenibles para los trabajadores tercerizados.

La investigación aporta evidencia empírica que permite al trabajo social generar reflexiones en materia laboral y social, proporcionando información para el diseño de intervenciones orientadas a mejorar la salud ocupacional y la conciliación entre la vida laboral y familiar. De este modo, se busca fortalecer la calidad de vida de los trabajadores y sus familias. A su vez proporciona información relevante para que las instancias correspondientes evalúen la efectividad de las políticas laborales e implementen nuevas medidas legales que fortalezcan la protección integral de los trabajadores sujetos a este tipo de relación laboral.

Introducción

El trabajo constituye una dimensión central en la vida de las personas, no solo porque representa la principal fuente de ingresos, sino también porque influye directamente en su estabilidad emocional, familiar y social. En este marco, las condiciones laborales adquieren una relevancia fundamental, ya que determinan en gran medida el nivel de bienestar que los trabajadores pueden alcanzar en sus distintas esferas de vida. Aspectos como la seguridad contractual, la remuneración, la jornada laboral y el acceso a derechos reflejan no solo el estado del mercado laboral, sino también las prioridades sociales y económicas de un país.

En las últimas décadas, el proceso de tercerización ha ganado presencia como una modalidad de contratación impulsada por criterios de eficiencia y reducción de costos. Sin embargo, este modelo ha generado múltiples interrogantes en torno a sus efectos sobre la estabilidad laboral, la protección de derechos y la calidad de vida de los trabajadores involucrados. En el Perú, este fenómeno se ha intensificado, especialmente en sectores operativos, donde los trabajadores se enfrentan a condiciones marcadas por la rotación frecuente, contratos temporales y limitadas oportunidades de desarrollo profesional.

La presente investigación tiene como objetivo principal describir cómo las condiciones sociales y laborales inciden en el bienestar del personal tercerizado de la empresa CA Outsourcing, específicamente de aquellos trabajadores destacados en la empresa Tubisa, ubicada en el distrito de Lurín. Se trata de un grupo que cumple funciones clave dentro del proceso productivo, pero que enfrenta diversos factores de vulnerabilidad que trascienden el ámbito laboral, afectando también sus relaciones familiares y su estabilidad socioeconómica.

Con base en un enfoque mixto y un diseño no experimental de corte transversal, el estudio combina técnicas cuantitativas y cualitativas para ofrecer una comprensión integral de la problemática. La investigación se sustenta teóricamente en la segmentación del mercado de trabajo y en la teoría del sistema-mundo capitalista, permitiendo analizar la tercerización desde una perspectiva estructural que vincula lo global con lo local y lo económico con lo social.

Desde la disciplina del Trabajo Social, este estudio busca contribuir a la reflexión crítica sobre las transformaciones del mundo laboral y sus implicancias en el bienestar de las personas. Asimismo, pretende generar evidencia que oriente la implementación de políticas y estrategias institucionales enfocadas en la mejora de las condiciones laborales, la equidad en el acceso a derechos y la promoción del desarrollo humano en contextos de tercerización.

La presente tesis se estructura en 8 capítulos. El primer capítulo expone el problema de investigación, la formulación de la pregunta general y específicas, los objetivos y la justificación del estudio. El segundo capítulo desarrolla el marco teórico, que incluye los antecedentes, las bases conceptuales, normativas y las teorías que fundamentan la investigación. En el tercer capítulo se describe la contextualización. En el cuarto capítulo se detalla la metodología utilizada, el enfoque, tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como las técnicas de recolección y análisis de datos. El quinto capítulo presenta los resultados obtenidos a partir del trabajo de campo, diferenciando los hallazgos cuantitativos y cualitativos. El sexto capítulo está dedicado a la interpretación y discusión de los resultados, a la luz del marco teórico. El séptimo capítulo reúne las conclusiones del estudio. Finalmente, el octavo capítulo formula recomendaciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y sociales del personal tercerizado, así como propuestas de intervención desde el Trabajo Social para mejorar el bienestar laboral.

INDICE

1. Problema de Investigación	1
1.2 Formulación del problema	4
1.3 Objetivos.....	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivo Especifico.....	4
1.4 Justificación.....	4
2. Marco Teórico.....	6
2.1 Antecedentes de la investigación	6
2.1.1 Bienestar laboral a nivel internacional y en Perú.....	6
2.1.2 Principales hallazgos en las investigaciones relacionadas al bienestar laboral.....	9
2.1.3 Tesis de condiciones sociales, laborales a nivel internacional y en Perú	11
2.1.4 Principales hallazgos en las investigaciones relacionadas a las condiciones sociales, laborales.....	18
2.2 Base teórica.	19
2.2.1 Teoría asociada a la investigación.....	19
2.2.2 Similitud de la teoría de la segmentación del mercado de trabajo y teoría del sistema mundo capitalista.....	28
2.2.4 Bienestar laboral	29
2.3 Base Normativa.....	31
2.3.1 Convenio internacional de protección de los derechos laborales	31

2.3.2	Legislación de la subcontratación a nivel internacional	32
2.3.3.	Legislación de la subcontratación a nivel nacional.....	33
2.3.4	Legislación de seguridad y salud en el trabajo en el Perú.	35
2.4	Marco Conceptual	37
2.5	Hipótesis	40
2.5.1	Hipótesis general.	40
2.5.2	Hipótesis específica.....	40
3.	Contextualización	40
4.	Metodología	42
4.1	Diseño de la investigación.	42
4.2	Variables de análisis y categorías.....	42
4.3	Población de estudio.	43
4.4	Muestra.....	44
4.5	Técnicas de recolección de datos.	45
4.6	Instrumento.....	46
5.	Descripción de resultados.	47
5.1	Resultados cuantitativos.....	47
5.2	Resultados Cualitativos	60
5.2.1	Categoría condiciones laborales	60
5.2.2	Categoría bienestar social empresarial.....	73
6.	Interpretación y discusión de resultados.	79

7. Conclusiones..... 94

8. Recomendaciones. 97

9. Bibliografía. 1

1. Problema de Investigación

Los cambios en la geopolítica mundial a finales de los años 80s dieron lugar al fortalecimiento de una lógica neoliberal, lo que condujo a la implementación de una serie de reformas laborales que afectaron principalmente a las economías periféricas o con una matriz exportadora primaria. Como consecuencia, las políticas económicas en Latinoamérica se orientaron hacia la priorización de los intereses empresariales y el fortalecimiento del sector privado, acompañado de una retracción del estado, tanto en su participación empresarial como en su cada vez menor intervención en cuanto al control y fiscalización de los derechos laborales.

Este escenario generó modificaciones en la legislación laboral, cuyo principal fundamento es la Constitución Política de 1993, redactada durante el gobierno de Alberto Fujimori, cuya asamblea constituyente solo fue posible por medio de un autogolpe de estado. Con la reducción de derechos laborales, se promovió el acceso a empleos bajo la consigna de la flexibilidad laboral, lo que en términos concretos representó una significativa disminución de derechos y la aparición de problemáticas como la tercerización laboral, que ha afectado a los trabajadores a nivel personal, familiar y social, precarizado así sus condiciones de vida.

Por ello, la presente investigación tiene como objeto de estudio a los trabajadores contratados por la empresa CA OUTSOURCING, que están destacados en la empresa Tubisa, ubicada en el distrito de Lurín. Los principales puestos de trabajo que cubren son operarios de almacén, despacho y montacarguistas. En cuanto a la duración de la jornada es preciso mencionar la mayoría de los trabajadores tienen horarios rotativos. Por un lado, el área de bienestar social tiene como principal función actuar como intermediaria en la comunicación entre empleador y empleado. Así, ante una incapacidad laboral, debe mantener una comunicación constante con el trabajador y, al mismo tiempo, brindarle orientación durante este periodo.

Uno de los mayores problemas que enfrentan los trabajadores es la inestabilidad laboral, lo que genera preocupación y temor, especialmente cuando se ven afectados por temas de salud que requieren de un periodo de reposo absoluto. Los procesos en cada área requieren una cantidad determinada de trabajadores, por lo que, ante cualquier contingencia que conlleve la ausencia del personal en su puesto de trabajo, se inicia de inmediato la búsqueda del remplazo temporal o según criterio del empleador.

Cabe señalar que la empresa no desvincula a los trabajadores durante su periodo de incapacidad; sin embargo, existe evidencia que, ante una enfermedad común, se espera la fecha más próxima al termino de contrato para proceder con la desvinculación por aquella causal. Este proceder es distinto en caso de un accidente laboral, ya que existe parte de responsabilidad de la empresa. Según Huamán y Tovalino (2017), aunque el empresario pueda beneficiarse del servicio integral que brinda el tercero, el uso inapropiado de los contratos tercerizados trae como consecuencia la desnaturalización del servicio de tercerización, representando un peligro que afecta directamente al trabajador.

Por otro lado, la investigación de Bonifacio (2021) muestra como resultado que las empresas tercerizadoras no permiten que los trabajadores se agrupen en agremiaciones sindicales, limitando así sus derechos colectivos. Con el objetivo de identificar el sentir de los trabajadores, Alvites y Maguiña (2021) señalan que la satisfacción en una actividad depende de lo atractiva que esta pueda ser, basada en las recompensas que puedan adquirir, la relación con sus compañeros de trabajo y las condiciones laborales. En un artículo de la Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, se hace referencia a que, además de los cambios socioeconómicos, políticos y demográficos, los cambios en el mundo laboral pueden generar riesgos psicosociales que repercuten en la salud y, por lo tanto, en el bienestar de los trabajadores. La subcontratación y el incremento de estas nuevas modalidades de contratación trae como consecuencia condiciones de trabajo más precarias, lo que generan una menor estabilidad laboral (Alvites y Maguiña, 2021). De acuerdo con Polo (2007), el fenómeno de la tercerización en América Latina se favoreció por la desconcentración de la fuerza productiva, la explosión demográfica, la creciente urbanización, la competitividad laboral y la flexibilización de trabajo. Como consecuencia, produjo la desestructuración del

colectivo social, la disminución en la tutela del trabajador, incremento de horario de trabajo y la inestabilidad laboral, lo que ha ocasionado una alta morbilidad e incremento del gasto en salud.

Aunque en el Perú es escasa la evidencia del impacto de la tercerización de trabajo, se observa que los trabajadores sufren de enfermedades comunes y/o accidentes durante su jornada. Si su recuperación demandaba determinadas cantidades de días estos son remplazado inmediatamente en virtud de cumplimiento de metas y productividad por parte de la empresa contratante. (Polo, 2017)

Aunque los servicios de tercerización sean un medio para minimizar costos e incrementar la productividad de los procesos por parte de las empresas privadas, no se puede perder de vista las consecuencias que impactan en el bienestar de los trabajadores. Es necesario adoptar un modelo de producción con enfoque de desarrollo humano que limite la utilidad de falencias legales y el aprovechamiento de los mismos por falta de una regulación apropiada.

La presente investigación es relevante para el país porque permitirá visibilizar cómo los cambios en las normativas laborales y la flexibilización del trabajo impactan en las condiciones laborales y, consecuentemente, en el bienestar de los trabajadores afectos a este tipo de relación laboral. De tal manera, las instancias correspondientes podrán evaluar, en el futuro, incrementar la creación de nuevas medidas legales a favor de la protección integral de los trabajadores tercerizados.

Como parte del ejercicio profesional de trabajo social en una organización privada, se deben plantear acciones que promuevan mejorar la calidad de vida de los trabajadores, teniendo en cuenta que cada persona genera valor para la organización. Por ello, es responsabilidad del empleador brindar adecuadas condiciones de trabajo.

Además, estamos en la capacidad de fomentar el cambio social en las relaciones humanas, a fin de fortalecer la responsabilidad social corporativa (Mejía, 2018). La presente investigación busca identificar las condiciones de trabajo del personal tercerizado en la empresa Tubisa y explicar de qué manera estas afectan en el bienestar del trabajador desde una mirada social.

1.2 Formulación del problema

Pregunta de investigación general:

- ¿De qué forma las condiciones sociales y laborales afectan el bienestar de los trabajadores de la empresa CA Outsourcing destacados en la empresa Tubisa en el año 2023?

Preguntas de investigación específicas:

- ¿Cuáles son las condiciones sociales y laborales de los trabajadores tercerizados?
- ¿Cómo afecta las condiciones laborales en el bienestar de los trabajadores tercerizados?
- ¿Cómo se desempeña el área de bienestar social de la empresa CA Outsourcing a favor de los trabajadores tercerizados?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

- Describir cómo las condiciones sociales y laborales afectan en el bienestar de los trabajadores tercerizados.

1.3.2 Objetivo Especifico

- Identificar y describir las condiciones sociales y laborales de los trabajadores tercerizados.
- Explicar la forma en que afectan las condiciones laborales en el bienestar de los trabajadores tercerizados.
- Explicar el desempeño del área de bienestar social de la empresa Ca Outsourcing en la empresa de destaque Tubisa.

1.4 Justificación

En la actualidad se observa que aún es necesario mejorar las normativas laborales que están en relación con las condiciones de trabajo del personal tercerizado. De esta manera, sería posible reducir los

riesgos que afectan la salud. También es necesario prestar atención al incremento de inestabilidad de trabajo debido al uso de contratos de servicios por parte de las empresas de subcontratación.

La presente investigación tiene por objetivo describir las condiciones sociales, tales como la cantidad de miembros que dependen económicamente del ingreso del trabajador y sus relaciones familiares. Asimismo, se busca describir las condiciones laborales: horarios de trabajo, remuneración, estabilidad laboral, áreas de trabajo y condiciones de seguridad.

Según la revista Derecho y Sociedad: “Tercerización e intermediación laboral: diferencias y tendencias” (2008), la tercerización con personal destacado hacia una empresa contratante no puede tener como fin afectar los derechos laborales y seguridad social de los trabajadores. Para ello, debe especificarse cuáles son las actividades empresariales a realizar y explicar en qué ámbitos productivos de la empresa principal se desempeñarán. Además, señala que las empresas tercerizadoras deben contar con suficientes recursos para garantizar el pago de las obligaciones laborales (beneficios y remuneraciones).

La inestabilidad laboral derivada de los contratos de servicio genera desconfianza y desmotivación en el personal, lo cual puede influir negativamente en el rendimiento laboral y en la falta de compromiso. Esta situación repercute en una alta rotación, ya que los trabajadores se ven obligados a buscar empleos más estables. Consideramos fundamental trabajar y gestionar entornos laborales más estables que proporcionen seguridad a los trabajadores.

El trabajo social se encuentra inmerso en un campo laboral diverso, que incluye el desempeño profesional en la empresa privada. Desde el área de bienestar social, se trabaja en la atención y orientación al personal y mediante distintas actividades se busca incrementar el bienestar de los trabajadores. Consideramos relevante para la investigación estudiar las condiciones sociales y laborales, ya que permite identificar posibles tratos injustos o evasión de derechos laborales. Además, el análisis de estas condiciones permite identificar desigualdades socioeconómicas que pueden ser abordadas mediante una perspectiva crítica.

Por otro lado, el bienestar laboral de los trabajadores impacta en las familias y comunidades. Comprender cómo las condiciones laborales influyen en las relaciones sociales contribuye a entender las dinámicas familiares y comunitarias, lo que a su vez facilita la implementación de intervenciones grupales más efectivas.

2. Marco Teórico.

2.1 Antecedentes de la investigación

En este apartado se analizan las investigaciones relacionadas con las variables de condiciones sociales y laborales, así como también las de bienestar social. De esta manera, se toman en cuenta los estudios previos para comprender los avances que se han desarrollado y cómo estos se han aplicado en diversos espacios. Lo cual nos ayuda a tener un panorama más amplio sobre la problemática que enfrentan los trabajadores tercerizados, especialmente en lo que respecta a sus condiciones sociales y la forma en que estas son abordadas por las empresas en las que laboran. Cabe señalar que no se ha identificado alguna investigación que explore la relación causal entre ambas variables. Por lo tanto, los resultados de esta investigación servirán de aporte para las futuras discusiones en torno a la problemática descrita.

2.1.1 Bienestar laboral a nivel internacional y en Perú.

A nivel internacional, las investigaciones relacionadas con el bienestar social en la empresa privada describen su importancia, no solo por los beneficios que genera para la empresa, sino también porque busca mejorar la calidad de vida de sus trabajadores dentro de la organización.

En la investigación de Moncallo (2018), denominada “Condiciones prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana” señala como problemática la concepción y el desarrollo práctico del área bienestar social. Además, se indaga cómo la estructura organizacional, las condiciones internas de trabajo y las actividades diferenciadas influyen en el desenvolvimiento de los líderes de gestión humana, así como en el bienestar laboral. El tipo de estudio es de análisis descriptivo, con una metodología cualitativa. El instrumento utilizado en esta investigación son las entrevistas semiestructuradas, las cuales

permite a la autora identificar las siguientes categorías: concepciones acerca del bienestar laboral, psicológico y de salud; prácticas de bienestar laboral efectuadas; factores que facilitan u obstaculizan las prácticas de bienestar laboral; y ventajas de la implementación de prácticas de bienestar. El autor concluye señalando que, según las concepciones de los líderes de gestión humana, las prácticas de bienestar laboral ejecutadas propician un mejor ambiente de trabajo. Sin embargo, se destaca que el ambiente de trabajo no solo debe centrarse en las relaciones interpersonales; en ese sentido, los líderes señalan que, para lograr un mejor clima, estas prácticas deben alinearse con la filosofía institucional y la cultura organizacional, con el fin de lograr mayor satisfacción en el lugar de trabajo.

Igualmente, Moncallo (2018) señala que es importante que se tome en cuenta el desarrollo del ser como parte fundamental del bienestar laboral, valorando así las distintas dimensiones humanas que posee la persona para su crecimiento personal, social y laboral. Del mismo modo, identifica una relación entre la felicidad y la satisfacción en el trabajo, la cual se potencia cuando los trabajadores son valorados y se les proporcionan las condiciones necesarias para alcanzar sus expectativas laborales.

También afirma que la salud del trabajador puede depender de lo que se proporcione en su entorno laboral para desempeñar de manera efectiva una actividad, tales como: condiciones óptimas, motivación, satisfacción de trabajo, entrega de incentivos, reconocimientos y relaciones interpersonales saludables. Finalmente, concluye señalando que el bienestar psicológico, físico y satisfacción laboral generada en el ambiente de trabajo permite a la persona mantener altos niveles de salud y bienestar en todas las dimensiones de su vida. Incluso, afirma que estos factores influyen de manera positiva en los proyectos de vida familiar.

En el mismo sentido, López (2015), en su investigación titulada Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla, cuestiona la existencia del bienestar laboral en la empresa portuaria. El tipo de investigación utilizada es descriptiva. Para ello, se realizó un cuestionario que categorizo en cinco factores: logro, reconocimiento, trabajo, responsabilidad, promoción. Este instrumento permitió la recolección de datos y tabulación de la información. Uno de los resultados a destacar es aquel

que responde a la pregunta sobre la seguridad y estabilidad en su puesto de trabajo, se obtuvo que, del total de 72 personas, 50 perciben seguridad y estabilidad en relación a su puesto de trabajo.

Finalmente, el estudio de López (2015) plantea en sus discusiones que los trabajadores de la empresa portuaria perciben el reconocimiento en su ámbito laboral, consideran las actividades como desafíos y se muestran responsables con cada actividad encomendada. Además, menciona que la empresa brinda programas de desarrollo, así como planes de carrera. Concluye señalando que los trabajadores de la empresa portuaria poseen un alto nivel de bienestar y además refieren tener una buena calidad de vida dentro en la organización.

A nivel nacional, encontramos la tesis de Mejía (2018), titulada Política de bienestar social laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. La autora expone como problemática la falta de desarrollo de una política de bienestar social que impacte positivamente en la productividad de trabajo y, por ende, en el clima organizacional. Además, tiene como objetivo elaborar herramientas con un enfoque de desarrollo humano que propicie mejorar la calidad de vida y una organización saludable. La metodología utilizada en su investigación es de tipo descriptiva, explicativa y correlacional, ya que busca relacionar la variable política de bienestar social laboral y clima organizacional, demostrando que cuando se modifican los valores de cada variable disminuye el valor de la otra. El instrumento utilizado para la recolección de datos cuenta con dos escalas: escala de clima organizacional e indicadores de productividad laboral.

Finalmente, es importante destacar los resultados de su investigación. Mejía (2018) identifica que los trabajadores se encuentran insatisfechos con las condiciones de trabajo, por lo que manifiesta que deben mejorarse a través de la mejora del ambiente laboral, beneficios corporativos, equidad en la remuneración, mayor comunicación, desarrollo personal, reconocimiento, recompensas y estabilidad laboral. Además, indica que los factores de clima y bienestar laboral motivan la autorrealización del trabajador dentro de la empresa, por lo que, para conseguir que se incremente es necesario implementar una política de bienestar social.

Similarmente, a nivel nacional encontramos la investigación de Escobar (2018), titulada Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la compañía minera Volcan 2017. Para la autora, la problemática de la investigación se centra en la intervención del trabajador social.

Escobar (2018) señala que el área de bienestar social debe enfrentar los cambios culturales, sociales, económicos y tecnológicos, ya que estos varían la demanda en cuanto al tipo de atención. Es por ello que el bienestar laboral podría interpretarse como la suma de actividades estratégicas ligadas al desarrollo humano y la calidad de vida del trabajador. La metodología que utilizó en su investigación es de tipo etnográfica y descriptiva, con un enfoque cualitativo. Este estudio tiene por objetivo describir la intervención del trabajador social en el sector minero. El instrumento que utilizó es la entrevista semiestructurada, que permitió recopilar información a través de las preguntas abiertas y cerradas, las cuales agrupó en tres dimensiones: atención de casos sociales, dividida en inspecciones, gestión de seguros y administración de convenios. La segunda dimensión la dividió en programa de recreación e integración el cual divide en: celebración de fechas festivas y desarrollo de eventos de integración. Por último la tercera dimensión programa de sensibilización la dividen en cultura de seguridad y cultura de prevención.

Finalmente, es preciso señalar las principales conclusiones. Para Escobar (2018), los procesos de administración social tienen una metodología y se deben emplear distintas técnicas e instrumentos para lograr los objetivos propuestos. Además, menciona que hay un marco normativo que respalda la intervención del trabajador social frente a inspecciones y gestión de seguros. A su vez, señala que la intervención del trabajador social beneficia el desarrollo personal y social de los trabajadores, ya que busca generar procesos orientados a mejorar las condiciones que favorezcan su desarrollo integral. De esta manera, se elevan los niveles de satisfacción y, por consiguiente, la productividad de trabajo, lo que genera beneficios para la organización.

2.1.2 Principales hallazgos en las investigaciones relacionadas al bienestar laboral

El bienestar laboral en la empresa privada consiste en un conjunto de actividades estratégicas que buscan propiciar la calidad de vida de las personas en beneficio del desarrollo personal y social. También

es un medio para elevar la satisfacción y productividad del trabajo. Se debe tener en cuenta que la estructura organizacional y las condiciones internas de trabajo influyen en el bienestar. Los distintos autores coinciden en mencionar que las condiciones óptimas generan motivación, incentivos, reconocimiento, relaciones interpersonales saludables, además de programas de desarrollo y planes de carrera. Es por ello que, en los estudios relacionados con el bienestar laboral, algunos autores consideran fundamental tener en cuenta los siguientes aspectos: espacio de trabajo, tipo de contrato, incentivos laborales, jornada de trabajo y familia.

La familia representa un aspecto central en la vida de las personas, ya que es un soporte a lo largo del proyecto de vida, afectan de manera fundamental en el desenvolvimiento laboral, tanto en la motivación para llevarlo adelante, como en la razón de ser del mismo, incluso más allá de las distancias geográficas o de las problemáticas específicas que puedan surgir. Por ello, debe entenderse a la familia como una red de soporte y apoyo que va mucho más allá de los aspectos materiales, siendo principalmente una construcción subjetiva y representación social (Cáceres; 2022). En ese sentido, la motivación y el bienestar de un trabajador siempre deben analizarse en relación con sus redes sociales y familiares.

Se puede mencionar que el bienestar laboral influye también en la calidad de vida laboral de los trabajadores, la cual está compuesta por dos grandes dimensiones. La primera dimensión hace referencia al entorno donde realizan su trabajo, mientras que la segunda dimensión es más subjetiva, ya que tiende a considerar la experiencia e influencia psicológica de cada trabajador.

Asimismo, se debe tener en cuenta que el ser humano está compuesto por distintas dimensiones: biológicas, sociales y psicológicas. Todas ellas se encuentran interrelacionadas y repercuten en la vida personal, familiar y laboral. El trabajo es un medio para alcanzar el bienestar, el progreso económico y el desarrollo social; sin embargo, cuando se realiza en condiciones inadecuadas, tiende a deteriorar la salud del trabajador, lo cual influye negativamente en la eficiencia y producción. Por ello, es importante que las actividades de bienestar estén en relación con las dimensiones biológicas, sociales y psicológicas a fin de mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

2.1.3 Tesis de condiciones sociales, laborales a nivel internacional y en Perú

Considerando importante también definir la variable condiciones sociales y laborales, hemos tomado como referencia las siguientes investigaciones, que serán de utilidad en el presente estudio, pues cuentan con aportes teóricos que se usarán para la discusión de los resultados. Además, también servirán de guía, ya que mediante un análisis exhaustivo se evaluará el enfoque de su investigación y las similitudes que podrían compartir con este estudio.

Las condiciones sociales describen el conjunto de características a nivel educativo, económico, estado de vivienda, cultura y religión, las cuales son propias de cada persona y pueden variar de acuerdo a la realidad y contexto en el que conviva. A nivel nacional, en la tesis de Silva (2018), titulada: “Condiciones socio familiares de vida del trabajador estacionario de la empresa productos Vanss SAC”, se plantea como problemática el incremento de la contratación de personal estacionario por temporada y lo propenso que están a ver afectadas su condición económica y socio familiar debido al tipo de trabajo.

El objetivo de la investigación es conocer las condiciones sociales y familiares de trabajador estacional, además de describir cómo esto afecta su vida, sobre todo debido a la temporalidad de la ocupación adquirida. La metodología que utilizó es de tipo mixta, lo cual permitió recoger información básica, además de aplicar encuestas de preguntas abiertas que se analizaron a lo largo del estudio.

Es preciso mencionar que la investigación es de tipo no experimental y de diseño transversal, ya que se observaron y se obtuvieron los datos en el mismo ambiente de los trabajadores participantes del estudio. Por último, es necesario recalcar los principales resultados de estudio. Para Silva (2018), la inestabilidad laboral de los trabajadores estacionarios ha propiciado que desarrollen una personalidad individualista y pragmática, que les permite adaptarse rápido a distintos entornos. En efecto, esto es beneficioso para los empleadores, porque garantiza cubrir los puestos temporales o estacionarios que se generan en las campañas.

Así mismo, señala que las empresas se ven afectadas cuando los trabajadores no completan la curva de aprendizaje necesaria para cada proceso, lo que trae consigo errores en la producción. Para el empleador,

capacitar al personal estacionario representa un gasto innecesario, lo que imposibilita para los trabajadores el desarrollo adecuado de una línea de carrera, Silva (2018), concluye señalando que las relaciones laborales de mayor tiempo genera en el empleador la necesidad de capacitarlos y potenciar a las personas mejorando así su desenvolvimiento y logrando una mayor productividad. Esto, a su vez, genera en el trabajador sentimiento de fidelización y reciprocidad.

A nivel internacional la investigación de Vacca (2022), titulada La incidencia de las condiciones laborales sobre la calidad de vida laboral del personal de enfermería en un hospital regional de la ciudad de Yopal, Colombia, tiene como objetivo analizar el impacto de las condiciones laborales en la calidad de vida del personal de enfermería y, a partir de ello, diseñar una propuesta de mejora. Para contextualizar el estudio, la autora describe la organización considerando aspectos como el tipo de entidad, los procesos de gestión, las jornadas laborales y las funciones del personal.

La metodología de la investigación tiene un enfoque mixto, con un diseño no experimental de tipo descriptivo-correlacional, lo que permite analizar la relación entre las variables condiciones laborales y calidad de vida laboral. Vacca (2022) clasifica las condiciones laborales en las siguientes subcategorías: ambiente de trabajo, jornada laboral, salario, subordinación, comunicación, políticas laborales, programas laborales, oportunidades laborales, protección social, capacitación y desarrollo. Por otro lado, la calidad de vida laboral se estudia a través de las subcategorías: trato humanizado, satisfacción de necesidades, bienestar, salud, seguridad, actitudes y valores hacia el trabajo.

Para el análisis de los resultados, la autora emplea dimensiones específicas que permiten evaluar la relación entre las condiciones laborales y la calidad de vida laboral. Estas dimensiones incluyen: soporte institucional, seguridad en el trabajo, integración al puesto, satisfacción laboral, bienestar derivado del trabajo, desarrollo personal y administración del tiempo libre.

Los hallazgos del estudio indican que es necesario fortalecer las dimensiones de soporte institucional, seguridad en el trabajo y administración del tiempo libre, ya que tienen un impacto directo en la calidad de vida laboral. Asimismo, se concluye que una mayor satisfacción en la integración al puesto, el desarrollo personal y las condiciones laborales contribuye a una mejor percepción de la calidad de vida en el trabajo.

Finalmente, Vacca (2022) propone un modelo de intervención multidisciplinaria enfocado en mejorar las dimensiones con menor satisfacción. Para fortalecer el soporte institucional, recomienda optimizar el programa de reinducción y desarrollar campañas de reconocimiento al personal. En cuanto a la seguridad en el trabajo, sugiere gestionar alianzas estratégicas con empresas y proveedores, además de diseñar un programa de compensación e incentivos. Para mejorar la administración del tiempo libre, plantea establecer convenios con centros de recreación y flexibilizar los horarios laborales.

A su vez, en la investigación de Bonifacio (2021), titulada: “Las empresas de tercerización y la limitación de derechos colectivos de trabajo en la actividad minera en Pasco”, el autor hace hincapié en que la mayor parte del personal de la unidad minera proviene de empresas tercerizadoras. Por esa razón, considera que dichos trabajadores no pueden hacer uso de sus derechos colectivos, tales como la sindicalización y la negociación colectiva. Para el autor, esto reduce la posibilidad de lograr una mejora remunerativa, adecuada condición de trabajo, productividad, entre otros aspectos.

El presente estudio tiene como objetivo constatar y analizar si las empresas de tercerización laboral en la unidad minera limitan los derechos colectivos de los trabajadores (sindicatos, diferencia remunerativa y condiciones de trabajo). En cuanto a la metodología de la investigación es de tipo descriptiva y explicativa, y la técnica utilizada es la encuesta, cuyo fin fue medir la disconformidad de los trabajadores de las empresas de tercerización que impiden ejercer sus derechos colectivos.

En los resultados de la investigación, el autor señala que de las entrevistas realizadas se deduce que los trabajadores manifiestan no haberse organizado anteriormente en gremios sindicales debido al miedo que tienen de perder su trabajo, sumado a la temporalidad de los contratos otorgados por sus empleadores.

En esa misma línea, encontramos la investigación de Cencia y Damián (2015), titulada: “Condiciones sociales y económicas de las personas con discapacidad que laboran en instituciones públicas y privadas de la provincia de Huancayo”. Las autoras plantean como problemática la situación actual de las personas con discapacidad y precisan que es importante conocer sus condiciones sociales y económicas. Para las autoras, estas personas se encuentran más perjudicadas de manera económica debido a la falta de acceso a la educación, la participación social, las oportunidades de trabajo, así como adecuado acceso a los servicios de salud.

El objetivo principal de la investigación es describir las condiciones sociales y económicas de las personas que laboran en el sector público y privado. Es preciso mencionar que, en las relaciones laborales de tercerización, se percibe una pérdida del sentido del trabajo, lo que pone en relieve las cuestiones de su desarrollo y de sus condiciones. Los efectos en materia de aislamiento no permiten visibilizar la doble subordinación que trae consigo la precarización del trabajo, manifestada a través de enfermedades profesionales y accidentes laborales.

La confusión respecto a una doble subordinación puede deberse a distintas razones. Entre ellas se encuentra realizar funciones fuera de un espacio que sea compartido con su empleador, ya que los trabajadores terceros son destacados a distintas empresas, dependiendo a que cliente o qué puesto estén ubicados.

En la investigación de Huamán y Tovalino (2017), se plantea como problemática el mal uso de los contratos de tercerización por parte de las empresas subcontratistas. Las autoras manifiestan que, con el fin de aumentar sus ganancias, los empresarios optan por esta estrategia, lo que reduce los derechos laborales de los trabajadores. Además, realizan una crítica a los llamados “grupos de empresas”, señalando que no existe una legislación que los regule, es por ello que es complejo determinar si es obligatorio que respondan de manera solidaria frente a los trabajadores.

La presente investigación tiene como objetivo definir los servicios de tercerización y analizar los elementos de la desnaturalización del contrato. De la misma forma también busca definir el término “Grupo

de Empresas” y detallar los elementos que los caracterizan, de esta forma sea más sencillo identificarlas y solicitar que asuman la responsabilidad solidaria frente a la desnaturalización de los servicios de tercerización.

Para las autoras, es importante que se genere un marco legal que brinde seguridad a las empresas que invierten en el país como también a la fuerza de trabajo. Los resultados de Huamán y Tovalino (2017) develan que, de acuerdo a la legislación laboral peruana, la empresa principal es responsable del pago de los derechos y beneficios laborales, así como de todas obligaciones de seguridad social.

A su vez, es preciso mencionar que la jurisprudencia ha establecido que, ante la existencia de un grupo de empresas, se puede imputar responsabilidad solidaria al grupo siempre y cuando se verifiquen e identifiquen los elementos que configuren dicha responsabilidad. Finalmente, las autoras señalan que es necesario la regulación de la normativa respecto al alcance, la condición y la limitación de la responsabilidad solidaria de un grupo empresarial.

Por otro lado, en el artículo de Polo, et. al (2017) titulado: “El fenómeno de la tercerización del trabajo y su repercusión en la salud del trabajador en el área de salud”, se plantea como problemática la flexibilización de la legislación laboral en América Latina y la repercusión de la tercerización en la salud, economía y bienestar de los trabajadores. El estudio tiene por objetivo aportar a la reflexión teórica, a fin de que estos temas puedan discutirse en la agenda política.

Para los autores, la implementación de la tercerización en América Latina se diferencia en matices de tiempo, implementación y formas de flexibilización. Además, mencionan que el fenómeno de la tercerización es favorecido por la descentralización de la producción, el crecimiento demográfico, la alta urbanización, la competitividad y la flexibilización laboral, lo que conlleva, de esa forma, a la precarización del trabajo.

Por otro lado, es preciso mencionar que, en base a las investigaciones revisadas se puede concluir que las repercusiones de la tercerización en el ámbito laboral son: la desestructuración del colectivo social, la fragmentación de empleadores, el desarrollo competitivo con incremento de horas no remuneradas y la

inestabilidad laboral. Por último, se debe destacar que, en el estudio, los autores abordan el tema de la tercerización en América Latina y en el Perú, además que ofrecen una guía para la diferenciación de la tercerización e intermediación laboral.

En el artículo de Garavito (2007), titulado: “Análisis económico y social de actualidad. Derechos laborales y responsabilidad social empresarial”, el autor menciona que la responsabilidad empresarial consiste en tomar acción sobre los efectos que pueda producir el funcionamiento de la organización.

Es preciso mencionar que la responsabilidad social empresarial no tiene que confundirse con la entrega caritativa de algún bien que alivie los problemas económicos de las personas con pocos recursos. Tampoco tiene que ver con las acciones que realice la empresa con el fin de atraer nuevos clientes. La responsabilidad social empresarial tiene que ver con el reconocimiento de la sociedad y tomar en cuenta los derechos de cada miembro.

Por otro lado, la responsabilidad social empresaria en el ámbito laboral no debe confundirse con los programas de capacitación o actividades de recreación. Si bien estas actividades contribuyen a mejorar el bienestar del trabajador, ninguna de ellas garantiza el respeto de sus derechos laborales.

Cabe señalar que, para la OIT la responsabilidad social empresarial consiste en aquellas acciones orientadas a ofrecer un trabajo decente en condiciones de igualdad, seguridad y dignidad. Eso quiere decir ofrecer un trabajo con una adecuada remuneración y adecuadas condiciones laborales que permitan la subsistencia del trabajador y la protección de su familia. Aunque la OIT haya señalado como derechos fundamentales la libertad sindical y la negociación colectiva (convenio 87 y 98), en el Perú, a pesar de haber ratificado dichos convenios, dicha firma no garantiza su cumplimiento.

En esa misma línea, encontramos el artículo de Toyama (2008), titulada: “Tercerización e intermediación laboral, diferencias y tendencias derecho y sociedades”, el autor menciona que el uso de la intermediación y tercerización ha sido utilizado por los empleadores como estrategia a consecuencia de las transformaciones en el sistema productivo. Sin embargo, también señala que la utilidad de estas estrategias a veces no tiene que ver con estrategias de negocio, sino que por el contrario a veces viene a ser la única

salida de las organizaciones a fin de poder cubrir los puestos necesarios sin afectar la planilla principal, la cual no puede incrementarse muchas veces por políticas internas de la empresa. El artículo tiene por objetivo describir los rasgos esenciales de la externalización de servicios que se utilizan a través de la intermediación y tercerización.

Además, en el libro de Eddey y Mias (2021), “Desliberar el trabajo”, se expone la intención de esclarecer cómo la flexibilidad promovida por las empresas contratantes genera condiciones laborales difíciles de afrontar. De esa manera, los autores manifiestan la evidencia de una flexibilidad cuantitativa interna y externa a causa del uso excesivo de mecanismos de flexibilización, los cuales se manifiestan a través de: aceptación de la no renovación de su contrato, el trabajo de medio tiempo fraccionado, cubrir necesidades polivalentes, proveer mano de obra en horarios no fijados. Por otro lado, también mencionan algunas razones que motivan tercerizar ciertas actividades como no responsabilizarse por reconocer las competencias de la persona, ausencia de colectivos tales como los sindicatos.

Por último, en el artículo de Sabastizagal-Vela et al. (2020), titulado *Condiciones de trabajo, seguridad y salud en la población económicamente activa y ocupada en áreas urbanas del Perú*, los autores plantean como objetivo identificar y explicar las condiciones laborales, de seguridad y salud de la población económicamente activa en zonas urbanas del país.

El estudio se llevó a cabo bajo un diseño transversal y contó con una muestra probabilística de 3,122 personas mayores de 14 años. La selección de los participantes se realizó en función del área geográfica de residencia, dado que la muestra fue diseñada para proporcionar estimaciones en el ámbito laboral de la zona urbana.

Los resultados revelan que la mayoría de los participantes son hombres (57%). Asimismo, se identificó que el 39.8% trabaja más de 48 horas semanales, con edades que oscilan entre los 30 y 59 años, y solo el 32.9% declaró haber completado la educación secundaria. En cuanto a las condiciones laborales, se halló que el 70% de los encuestados enfrenta una alta exposición a ruido, radiación solar, movimientos

repetitivos y posturas incómodas en su entorno de trabajo. Además, solo el 35% manifestó que en su centro laboral se realizan evaluaciones de riesgos ocupacionales.

Los autores concluyen que existe un amplio margen de mejora en la prevención de riesgos laborales dentro de la población económicamente activa urbana del Perú, especialmente para aquellos trabajadores con jornadas extensas, escasa cobertura de protección social y bajos ingresos. La inadecuada gestión de la salud ocupacional en los centros de trabajo no solo puede afectar el bienestar y rendimiento de los trabajadores, sino también la calidad de su labor.

2.1.4 Principales hallazgos en las investigaciones relacionadas a las condiciones sociales, laborales

Al referirnos a las condiciones laborales, consideramos los aspectos relacionados con el entorno en el que el trabajador desempeña sus funciones. Además, se toman en cuenta aspectos derivados de la relación laboral entre empleador y empleado, como el tipo de contrato, la jornada de trabajo y la remuneración.

Por otro lado, las condiciones sociales incluyen conceptos objetivos y medibles como la salud, la educación, el empleo, el tipo de vivienda y la seguridad social. Los resultados pueden variar según la realidad social de cada individuo.

Las condiciones socioeconómicas forman parte de la experiencia social y económica del individuo e influyen en su forma de vida. La educación contribuye al crecimiento social, ofreciendo mejores oportunidades para elegir un puesto de trabajo con una mejor oferta salarial. A su vez, el tipo de trabajo contribuye al progreso del nivel socioeconómico. Este nivel se mide según el ingreso que percibe el hogar, el cual está relacionado con la composición familiar del individuo, la edad de los miembros, las actividades socioeconómicas de cada uno y, además, con el lugar y tipo de vivienda.

Otro aspecto fundamental es la interacción social que la persona mantiene con instituciones, organizaciones, otras personas y su familia. Estas interacciones no solo determinan la calidad de las relaciones personales, sino que también tienen un impacto significativo en la dinámica y cohesión familiar. Una comunicación abierta es clave para fomentar un ambiente saludable y armonioso.

2.2 Base teórica.

2.2.1 Teoría asociada a la investigación

2.2.1.1 La teoría de la segmentación del mercado de trabajo:

Su auge se realizó en la década de los 70 y 80. La teoría en si busca identificar el desarrollo de la diversidad y la división de la clase trabajadora, así como también poner en discusión la teoría neoclásica del mercado de trabajo, que con el tiempo perdió relevancia debido a que el incremento de la inestabilidad de trabajo motivó a que las investigaciones se enfocaran en la precariedad laboral como el problema fundamental del mercado de trabajo.

Para Fernández (2012), esta teoría también ofrece un esquema útil para comprender la relación entre las características de los puestos de trabajo y la dinámica de acumulación.

Para ahondar mejor en la explicación, es necesario comprender la teoría neoinstitucionalista que tuvo como principales autores a Michel Piore, Charles Sabe, Peter Doeringer. Esta teoría señala que la competencia regula de manera natural la organización, compra y venta de fuerza de trabajo, pero no forma parte de una construcción histórica. Sus principales aportes incluyen la descripción precisa del sector primario y secundario del mercado de trabajo, entendiendo como el sector primario aquellos trabajos que gozan de adecuadas condiciones, remuneración apropiada y estabilidad.

Por otro lado, el sector secundario está caracterizado por una baja remuneración, inestabilidad laboral e inadecuadas condiciones de trabajo. Los grupos demográficos que comprenden este último sector son: mujeres, adolescentes, grupos étnicos y minoritarios. Es preciso mencionar que esta teoría aportó a los estudios sobre la problemática de trabajo, además de contribuir en la formulación de la dicotomía entre los mercados internos y mercados externos.

Para los autores neoinstitucionalistas, las características sociales y psicológicas de la persona no tienen relación directa con el tipo de empleo obtenido, tal como menciona también la teoría del capital humano. Más bien, el comportamiento social es causa y consecuencia de la forma de inserción laboral.

Uno de sus principales autores, Piore (1972), también señala que la segmentación laboral no debe analizarse en base al último empleo obtenido. Por el contrario, se debe tener en cuenta la secuencia de empleos de la persona y los consiguientes, entendiendo los distintos segmentos como cadenas de movilidad.

Es importante mencionar que, más allá del aporte metodológico que brindan los neoinstitucionalistas respecto a la observancia de los distintos puestos de trabajo de una persona a lo largo del tiempo, se debe resaltar el aporte conceptual, que problematiza la imposibilidad de escalar de un segmento secundario a un segmento primario, dejando de lado la atención exclusiva a la condición actual de trabajo.

A su vez, la reestructuración productiva conlleva a una forma particular de división del trabajo, donde las empresas pequeñas estarán enfocadas en tareas más especializadas y las empresas grandes realizarán las síntesis de los procesos de especialización. Eso trae como consecuencia que las primeras tengan tareas no concretas, a diferencia de las segundas, que deberán conectar las distintas tareas.

Comprender las formas de aprendizaje y trabajo a partir de las cuales se definen los segmentos primarios y secundarios permite relacionar la estructura productiva con la estructura del mercado de trabajo.

Por otra parte, los autores mencionan que, las empresas pequeñas al estar sujetas a la inestabilidad de la demanda, es notorio que los niveles de producción varíen mucho. Por ello, la respuesta de la empresa ante esta situación es no generar stock, suspender las actividades o despedir trabajadores.

Finalmente, los autores neoinstitucionalistas concluyen señalando que la subcontratación, es decir, la división del trabajo en ciertas actividades, surge como una respuesta a la búsqueda de tecnologías que viabilicen la organización de un grupo (Doeringer y Piore, 1971, como se citó en Fernandez, M. 2012, pp. 3-7). Por ello, los autores hacen hincapié en el problema de la incertidumbre y la tecnología, ya que, mientras los trabajadores buscan estabilidad laboral, las empresas, por el contrario, pretenden seguir flexibilizando el proceso productivo.

Por otro lado, los autores de la teoría de los “Radicals” coinciden en algunas ideas con los neoinstitucionalistas. Sin embargo, cuestionan su base teórica, señalando que esta no analiza de manera adecuada las cualificaciones, normas laborales, tradiciones y costumbres del centro de trabajo. Además

critican que no sitúa el sindicalismo dentro de la teoría del desarrollo capitalista (Gordon, et.al., 1986; 24 como se citó en Fernández, M., 2012, p.8, 10).

Es preciso mencionar que estos autores sostienen la idea de que las condiciones socioeconómicas resultan ser más relevantes que la educación cuando se pretende explicar la posición que ocupa el trabajador en el mercado laboral. Además, tiene como enfoque principal la hipótesis de que la segmentación es producto de las divisiones objetivas, en base a las experiencias productivas de los trabajadores como consecuencia del desarrollo capitalista. Esta división se presenta como un obstáculo para el desarrollo del movimiento obrero unificado y anticapitalista (Gordon, et.al., 1986; 24 como se citó en Fernández, M. 2012, p.8,10).

En esta teoría, el escenario central de análisis de la segmentación será el lugar concreto de trabajo, más no el mercado nacional o particular de trabajo. Según este enfoque, a lo largo de la historia capitalista, el entorno en el que se desarrollan los procesos de acumulación y organización se articulan de la siguiente forma: primero, la fase de exploración, en donde se ensayan nuevos métodos de dirección del trabajo; en segundo lugar, la fase de consolidación, donde se crean instituciones que proporcionen una acelerada acumulación; y por último, la fase de decadencia, en la que existe presencia de crisis y luchas obreras que empiezan a debilitar la estructura social de acumulación existente.

Con la fase de decadencia se inicia una larga exploración de modernos métodos de trabajo. También se identifican tres periodos de crisis del capitalismo norteamericano que produjeron cambios estructurales en la organización del trabajo y los mercados laborales: entre los años 1820 y 1880, marcado por la proletarianización inicial; posteriormente, entre el año 1887, se desarrolló la etapa de homogeneización; y ya a partir de 1920 se inició a la etapa de segmentación. En esa misma línea, cabe señalar que en estos periodos de crisis surgen formas específicas de dirección del trabajo. En todos los procesos de trabajo es necesario un modelo de coordinación, y en el capitalismo esto se realiza por medio del “control”, con el fin de obtener la conducta laboral esperada.

En esa misma línea, es preciso mencionar la teoría de Braverman (1975), quién menciona que las tecnologías no determinan las relaciones de trabajo, sino más bien los aspectos relacionados al control y poder de clase. Para Edwards (1979), las formas de control cambian de acuerdo a las condiciones de acumulación y las tensiones entre el capitalista y los trabajadores. Él menciona 3 tipos de control: el primero, llamado control simple o directo, consiste en la supervisión que ejercen de manera directa sobre los trabajadores; el segundo es el control técnico, ejercido a través de esfuerzos mecanizados; y, por último, está el control burocrático, el cual muestra que las gestiones laborales se basan en la lógica y funcionamiento de un conjunto de procedimientos y reglas (Fernández, 2012).

Además, esta teoría permite identificar el desarrollo de la diversidad y división de la clase trabajadora, así como comprender la precariedad laboral como problema fundamental del trabajo. Incluso sus aportes son útiles para entender la relación de las características de los puestos de trabajo y la dinámica de acumulación.

Es importante resaltar que el enfoque de la teoría neoinstitucionalista aporta a la descripción del sector primario y secundario, entendiendo al sector primario como aquellas empresas que gozan de estabilidad laboral, adecuadas condiciones y remuneración apropiada, a diferencia del sector secundario. En nuestra investigación, el personal tercerizado conforma el grupo de sector secundario, por lo expuesto anteriormente.

Para la teoría de la segmentación del mercado de trabajo, la obtención del puesto no tiene relación con las características sociales y psicológicas de la persona. Más bien, la causa y consecuencia tiene que ver con el comportamiento social, el cual no permanece estático y varía con el tiempo. El cambio social es impulsado por factores tecnológicos, políticos, económicos y de transformación cultural. Entonces, se puede reforzar de manera teórica lo que sostienen los distintos autores cuando refieren que los puestos de trabajo tercerizados surgen como consecuencia de la búsqueda de innovación de la organización productiva.

La reestructuración productiva conlleva a dividir de manera particular el trabajo. Es por eso que las grandes empresas realizan síntesis de tareas y las pequeñas empresas están orientadas a tareas específicas.

En este estudio, la empresa contratante recluta y traslada al personal hacia la empresa usuaria para realizar actividades más especializadas, como los almaceneros y montacarguistas, por medio de contratos de servicios.

Para comprender cómo se dividen los sectores primarios y secundarios, se debe tomar en cuenta las formas de aprendizaje y el tipo de trabajo. Este análisis también permite relacionar la estructura del mercado de trabajo y la estructura productiva. Mientras que la estructura productiva centraliza como se produce los bienes y servicios, la estructura del mercado de trabajo se enfoca en la organización y fuerza de trabajo.

Finalmente, otro aporte que nos brinda la teoría de segmentación es el análisis de los “Radicals”. Estos autores sostienen que las condiciones socioeconómicas son más relevantes que la educación cuando se busca explicar la posición que ocupa el trabajador en el mercado laboral. Además, sostienen que el enfoque principal de la segmentación es producto de la división objetiva en base a la experiencia de los trabajadores.

2.2.1.2 La teoría sistema-mundo capitalista

Según Wallerstein (citado en Pizarro, 2016), para comprender la evolución del capitalismo habría que considerar la globalización como parte concreta de la evolución histórica. Pizarro (2016) señala que la teoría de Wallerstein aporta en las reflexiones de la evolución del sistema capitalista a mediano y largo plazo. Este autor indaga acerca de las transformaciones del presente sistema mundial a raíz de la globalización. Además, propone como discusión cuál sería el sistema que remplace al sistema capitalista, el cuál llegaría a su fin por el propio éxito de la globalización a lo largo de la historia, y no por sus contracciones.

Según Pizarro (2016), para comprender el pensamiento de Wallerstein debe considerarse la división de fases que establece en su libro. En la primera etapa, aborda la evolución del sistema capitalista a través del concepto “Longue Dure”, donde caracteriza a la globalización como la inclinación hacia el progreso de

la economía capitalista. Para Wallerstein, el Siglo XVI se estabiliza por el desarrollo de una agricultura capitalista y el fiasco de aquellos intentos imperialistas de Francia y España.

Asimismo, el siglo XVII guarda relevancia porque, para Wallerstein, en él se consolidan los límites geográficos a nivel mundial. Este periodo también corresponde a la fase mercantilista del sistema capitalista y donde tuvo de escenario el proceso de descolonización de América. En cambio, en el siglo XIX se destaca la expansión de los territorios además de la incorporación de los países asiáticos al sistema-mundo, entre ellos China, Japón y Corea.

Por último, Wallerstein divide en cuatro etapas el análisis del siglo XX y XXI: la primera etapa comprende la decadencia de Inglaterra además del inicio de la rivalidad entre Estados Unidos y Alemania. En la segunda etapa, el suceso significativo es la victoria de Estados Unidos sobre Alemania. La tercera etapa destaca el desarrollo de la Guerra Fría. Finalmente, la cuarta etapa se explica de acuerdo a la fase B del ciclo de Kondratieff.

La segunda fase del libro de Wallerstein lleva por título *Longue Durée y Estructura*, en el considera que los fenómenos históricos son temporales. En esa misma línea, Pizarro (2016) afirma que la estructura, a lo largo del tiempo, aparentemente es poco afectada; por ello, se establecen relaciones estables entre los grupos y realidades sociales.

Para Pizarro (2016), la tercera etapa del libro de Wallerstein, que lleva por título *Intercambio Desigual entre Centro y Periferia*, tiene por objeto explicar cómo los estados céntricos extraen la plusvalía de los centros periféricos durante el proceso histórico de la división global del trabajo. Es por ello que Pizarro (2018) utiliza la teoría de Wallerstein para explicar las interacciones y transformaciones que han vivido los estados de centro, la periferia y la semiperiferia.

En palabras de Wallerstein (citado en Pizarro, 2016), las formas de intercambio se generan en tres situaciones, cada una tiene una característica propia. Además, señala que los países periféricos se caracterizan por tener una organización estatal y una autonomía débil, a diferencia de los estados centrales. Es por ello que esta situación genera que se desarrolle un intercambio en condiciones desiguales. Por otro

lado, cuando se habla de interacciones entre estados centrales y periféricos en el sistema interestatal, se hace referencia a que estas interacciones se regulan mediante un balance de poder que impide mostrar la división social del trabajo como parte de una superestructura imperial, entendida como la existencia de un único centro político y eje de la división social del trabajo, sostenido por una estructura burocrática.

La cuarta sección del libro plantea la relación entre las estructuras del sistema y los ciclos de Kondratieff en la fase A y B. Según la interpretación de Pizarro (2016), para Wallerstein era importante explicar la oscilación de los ascensos y descensos de la economía capitalista. Wallerstein, (citado en Pizarro, 2016) define la fase A como el proceso en el cual se puede adquirir información de las nuevas formas de organización del capital y del trabajo, así como de las innovaciones en los procesos tecnológicos. Mientras que la fase B consistía en desprenderse de los elementos nocivos, como aquellos productores y líneas de producción ineficientes, de esta manera se alcanzaría una fase de revitalización.

En la quinta sección del libro, Wallerstein (citado en Pizarro, 2016) plantea como discusión el constante balance de poder entre la variedad de estados del sistema internacional. Ambos, a lo largo de tiempo, han configurado la superestructura del sistema económico, que de manera incesante buscan obtener un lugar hegemónico. Para ello, Wallerstein manifiesta que se debe analizar críticamente qué elementos en la historia permitieron la variación de hegemonía en los distintos estados.

Pizarro (2016) indica que en la teoría de Wallerstein se mencionan cinco grandes rasgos que caracterizan la posición de hegemonía en un país; el primer rasgo es el liderazgo económico que obtiene un país por la innovación en los procesos tecnológicos; el segundo, presencia de defensa del liberalismo global y el apoyo a las restricciones de arbitrariedad de la burocracia estatal; el tercer rasgo, mantener control de las actividades de subsistencia, la producción mercantil y las rentas generadas por la propiedad; el cuarto, la diferenciación de las unidades domésticas entre proletarias y semiproletarias, en base a la proporción de ingresos que generan por el trabajo asalariado; y, por último, el quinto rasgo es la capacidad que tiene un país para desarrollar armamentos y poder militar.

En la sexta parte del libro de Wallerstein hace énfasis al declive de Estados Unidos y la crisis global. También se menciona la pérdida de hegemonía de Estados Unidos a causa de su incapacidad para seguir generando innovación de tecnológica, producción, comercio y finanzas (Pizarro, 2016).

En lo que concierne la séptima parte del libro, cabe resaltar las contradicciones generadas entre la acumulación del capital y democratización. En ella, Wallerstein reflexiona sobre los alcances de la etapa terminal del capitalismo. Además, resalta aquellos procesos sociales que surgen al margen del proceso de acumulación (Pizarro, 2016).

En la octava sección, es preciso mencionar que Wallerstein (citado en Pizarro, 2016) empieza a sintetizar la idea de la crisis del sistema capitalista y reflexiona sobre la caída de la geocultura del liberalismo. Estos procesos abren paso a la protección de los derechos humanos y a los principios de autodeterminación de los pueblos. Además, cuestiona y realiza una reflexión sobre la contradicción de la ideología liberal y el sistema capitalista. Para el autor, no es concebible que se mantenga un sistema inigualitario que excluya de sus beneficios a una parte de la población, por lo que concluye señalando que la crisis es un hecho que deberemos de afrontar y resolver colectivamente, construyendo un nuevo sistema donde todos los seres humanos gocen de iguales derechos.

Finalmente, en la novena sección del libro señalan formas y propósitos teóricos que realizo Wallerstein para explicar cómo lograr la transformación hacia un nuevo sistema. Este deberá alcanzarse mediante un pensamiento utópico que reflexione sobre los dilemas actuales del orden democrático que se pretende construir (Pizarro, 2016).

La teoría de la segmentación del mercado de trabajo sugiere que el mercado laboral no es homogéneo, sino que está segmentado en diferentes estratos o segmentos. Estos segmentos pueden diferir en términos de salarios, condiciones laborales, seguridad en el empleo y acceso a beneficios. En el contexto de la tercerización laboral, esta teoría puede explicar cómo se forman segmentos de trabajadores con distintas condiciones laborales y de empleo.

La teoría del sistema mundo capitalista, influenciada por la teoría de la dependencia, analiza las relaciones económicas y de poder entre los países en el sistema capitalista global. Esta teoría sugiere que existe una jerarquía económica global que beneficia a ciertos países en detrimento de otros. En el contexto de la tercerización laboral, la teoría del sistema mundo capitalista puede ayudar a entender cómo las relaciones entre países afectan las decisiones de tercerización y cómo se distribuyen los beneficios y costos.

¿Cómo se utiliza esta teoría para el análisis de la investigación?

Esta teoría aporta a la evolución del sistema capitalista en el mediano y largo plazo. De ella se desprende que la globalización forma parte de esta evolución histórica. Su principal autor indaga sobre las transformaciones del sistema capitalista a raíz de la globalización, por lo cual consideramos útil incluirla en el estudio, ya que la subcontratación surge como consecuencia de la globalización y de la búsqueda de la innovación en la distribución productiva, ya que de esa forma se estimaba un crecimiento y progreso de la economía capitalista.

Además, esta teoría considera que los fenómenos históricos como la globalización son temporales y que, con el tiempo, las estructuras son poco afectadas, por lo que se establecen relaciones entre grupo y realidades sociales. De ese modo, se puede señalar que la globalización trajo nuevas formas de organización y distribución de trabajo en las empresas, pero esto no afectó la estructura del mercado, ya que la competencia entre empresas sigue prevaleciendo, así como las relaciones de trabajo entre empleadores y asalariados.

Por otro lado, la teoría aporta en la explicación de la interacción y transformación de los estados de centro periferia y semiperiferia. En la interacción entre el centro y la periferia describe cómo se extrae la plusvalía de los centros periféricos. Además, esta interacción está regulada por medio del balance de poder, lo cual impide mostrar la división social como parte de la súper estructura empresarial.

En el presente estudio, lo mencionado anteriormente será de utilidad para explicar por qué, a nivel internacional, las empresas hegemónicas hacen uso de tecnologías y novedosas formas de organización,

controlan los mercados nacionales e internacionales, a través de la distribución productiva. Esto les permite generar más ingresos.

La venta del producto final es realizada por otras empresas, estas se encargan de la venta para la utilidad de producto. Contratan personal necesario para realizar el conjunto de actividades y, al ser una pequeña empresa con menor variación de puestos, optan por utilizar contratos de servicio. Por último, la teoría resalta las contradicciones generadas entre la acumulación del capital y la democratización, y pone de relieve aquellos procesos sociales que surgen al margen del proceso de acumulación.

2.2.2 Similitud de la teoría de la segmentación del mercado de trabajo y teoría del sistema mundo capitalista.

Ambas teorías comparten el enfoque en las desigualdades y la segmentación. Para analizar el mercado laboral, se utiliza la teoría de la segmentación del mercado de trabajo, la cual explica las desigualdades de condiciones laborales que enfrentan los trabajadores en el mismo país. A nivel global, el análisis se expande a través de la teoría del sistema mundo capitalista, que considera que las relaciones entre países generan diferencias de oportunidades.

Del mismo modo, ambas teorías enfatizan en los factores estructurales para analizar las dinámicas en el ámbito laboral. La teoría de la segmentación del mercado de trabajo considera factores internos como la estructura del mercado laboral y aquellas instituciones laborales en un país. Por otro lado, la teoría del sistema mundo capitalista amplía el análisis a los factores de las estructuras globales, como son las relaciones económicas entre los distintos países y la dinámica de poder a nivel internacional.

Es importante mencionar que ambas teorías permiten analizar la tercerización laboral; la teoría de la segmentación del mercado de trabajo explica cómo se crean los segmentos de trabajo tercerizados los cuales se caracterizan por tener condiciones laborales menos favorables. A nivel global, la teoría del sistema mundo capitalista permite analizar la tercerización explicando cómo las empresas, en la búsqueda de eficiencia y reducción de costos, tercerizan en ciertos lugares, lo cual visibiliza las relaciones de poder entre países.

2.2.3 Principales diferencias de la teoría de la segmentación del mercado de trabajo y de la teoría sistema mundo capitalista.

Forman parte de dos enfoques distintos que buscan comprender las dinámicas de la economía laboral. La principal diferencia radica en el ámbito de análisis, como lo explicamos anteriormente: mientras una se enfoca en las dinámicas internas del mercado laboral específico en un país determinado, analizado cómo se realiza la segmentación de trabajadores en distintos estratos de acuerdo a habilidades, educación y características demográficas. De otra manera la teoría del sistema mundo realiza un análisis global, examinando las relaciones económicas entre países e indagando cómo las empresas contribuyen a la formación de un sistema económico global con países centrales y periféricos.

Por otro lado, mientras que la teoría de la segmentación del mercado de trabajo analiza lo más contemporáneo y se centra en las condiciones laborales presentes y recientes de un país. Por el contrario, la teoría del sistema mundo capitalista, al tener un enfoque histórico más amplio analiza como las estructuras económicas globales evolucionan con el tiempo y esto impacta en las condiciones laborales actuales.

2.2.4 Bienestar laboral

El concepto de bienestar laboral se enfoca en las distintas dimensiones del ser humano, que pueden ser laborales, familiares o culturales. Aunque no estén en relación directa con el conocimiento y la experiencia necesaria para la realización de las actividades laborables, es posible mencionar que influyen indirectamente en el desempeño de cada trabajador.

Las organizaciones buscan impulsar el bienestar laboral a través de servicios en beneficio del trabajador. Además, intentan fortalecer las relaciones sociales tanto internas como externas. El término “bienestar laboral” también se refiere a un estado en donde se encuentre en equilibrio la salud física, mental y espiritual.

De acuerdo a Danna y Griffin (1999), el bienestar laboral se constituye por dos tipos de satisfacciones: la satisfacción con la vida, que abarca la vida social, familiar, recreación, entre otras, y la

satisfacción con el trabajo, que incluye aspectos como la remuneración, oportunidades de ascenso, compañeros de trabajo, actividad de trabajo. Ambos tipos de satisfacción consideran la salud en general como elemento fundamental del bienestar.

Para Danna y Griffin (1999), el bienestar laboral se ve afectado por los siguientes factores; el escenario de trabajo, cuando generan riesgos en la salud y seguridad, provocando un entorno peligroso para las funciones de trabajo; por lo tanto, la ausencia de aquellos peligros influye positivamente en la salud y bienestar. A su vez, influyen los rasgos de personalidad, principalmente los de tipo A1, locus de control y otro tipo de rasgos. Por último, entre las causas que podrían contribuir a generar o minimizar el bienestar laboral es el estrés. Todo lo mencionado anteriormente lo explican mediante el siguiente gráfico:

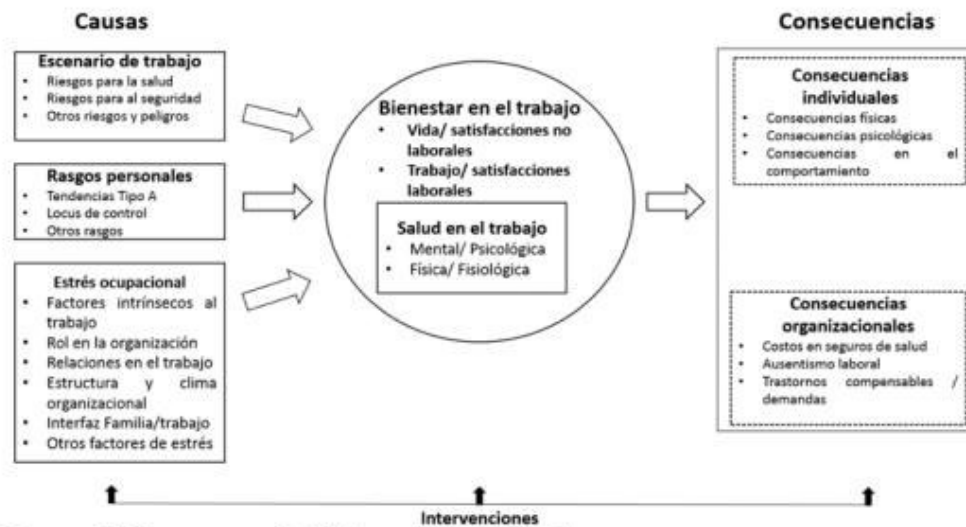


Figura 1. Esquema del bienestar laboral.
Fuente: Danna y Griffin (1999).

En el gráfico también se visualiza dos consecuencias interrelacionadas de la salud y bienestar en el trabajo. Una de ellas tiene implicaciones directas para los trabajadores, ya que incluye consecuencias físicas, psicológicas y conductuales.

Por otro lado, el otro conjunto de consecuencias abarca los costos de seguro médico, la productividad, el ausentismo y las demandas compensables, aspectos que resultan más relevantes para las organizaciones.

Además, para Danna y Griffin (1999), muchas intervenciones a nivel organizacional e individual se implementan con el objetivo de mejorar la seguridad, las condiciones de trabajo y reducir los factores ocupacionales estresantes. Estas medidas deberían estar en correlación con un mayor bienestar y con mejoras tanto en las consecuencias individuales y organizaciones.

En relación a la explicación de Danna y Griffin (1999) sobre el bienestar laboral, sus causas y consecuencias, las empresas pueden tomar elección en que aspectos intervenir, de acuerdo a sus necesidades a fin de mejorar el bienestar de los trabajadores y, a su vez, la productividad laboral.

2.3 Base Normativa

Las condiciones de trabajo a las que se enfrentan el personal tercerizado forman parte de la preocupación e interés de las organizaciones correspondientes, tanto a nivel mundial como dentro de américa latina. Por ello, se establecen medidas, convenios, reglas, sugerencias de cómo debería ser el adecuado funcionamiento, sin que esto signifique la vulneración de sus derechos laborales. La pandemia trajo como consecuencia altas tasas de desempleo, y aunque se han implementado medidas para la reactivación económica, la recuperación del empleo ha sido incompleta. Estas circunstancias traen como consecuencia un déficit en la obtención de un trabajo decente que no quebrante la justicia social.

2.3.1 Convenio internacional de protección de los derechos laborales

El gozar de un trabajo decente es pilar fundamental para lograr la justicia social; los hogares dependen del ingreso generado en los puestos de trabajo, los que deben de ofrecer remuneraciones justas, estabilidad laboral y protección social. En el artículo 23 de la Declaración Universal de Derechos humanos de las Naciones Unidas, se establece que toda persona, independientemente de su condición, tiene derecho a un trabajo satisfactorio con protección ante el desempleo. En ese mismo sentido, es preciso mencionar algunos derechos fundamentales que tienen relación con el trabajo digno; derecho a condiciones de trabajo justas, donde se brinde al trabajador una remuneración equitativa, horas razonables de trabajo, descansos adecuados, seguridad y salud en el trabajo, derecho a la igualdad de oportunidades; y protección ante

cualquier forma de explotación. De igual forma, todo trabajador tiene derecho a un nivel de vida adecuado que permita el acceso a una vivienda, alimentación, salud y educación.

2.3.2 Legislación de la subcontratación a nivel internacional

El mundo laboral presenta nuevos desafíos, y se deben afrontar los cambios que traen los avances tecnológicos, las diversas formas de organización y los ciclos de la economía. Por ello, también en las empresas se observa un constante cambio en las formas de trabajo y los modelos organizativos. Las subcontrataciones han ido creciendo en paralelo a las formas de gestión de contratos y las condiciones de empleo. Sin embargo, estas transformaciones no son impedimento para mantener el dialogo social y mejorar la productividad y el desarrollo en la empresa.

Estas nuevas formas de contratación atípicas están reguladas bajo una legislación internacional y nacional. A nivel internacional, encontramos el convenio 181 de la OIT, en el cual se estipula el funcionamiento de aquellas agencias privadas de empleo. En él, se establece que estas empresas pueden brindar los siguientes tipos de servicio: servicios que vinculen ofertas y demandas de empleo, sin que la empresa contratante pase a formar parte de las relaciones laborales; servicios destinados a emplear trabajadores para ponerlos a disposición de un tercero o llamado empresa usuaria; y finalmente, servicios relacionados con la búsqueda de empleo, brindando información sin que esté destinado a vincular ofertas y demandas.

Es importante precisar que las normativas de la OIT abordan los déficits de trabajos decente en las llamadas cadenas de suministros. Algunas normas se orientan a satisfacer la necesidad de contar con empresas sostenibles en la cadena de suministro. Por ejemplo, se encuentra el Convenio N° 94, que hace referencia al trabajo en equipo. Este convenio refuerza la cooperación de un trabajo en común entre diferentes empresas. Además, este ejercicio establece como principio la igualdad de trato del personal de todas las empresas involucradas.

2.3.3. Legislación de la subcontratación a nivel nacional

Se debe tener en cuenta que la regulación de subcontratación varía de acuerdo a la legislación de cada país. En el Perú, la ley que regula los servicios de tercerización es la Ley N°29245, la cual fue publicada en el año 2008 y reglamentada en el Decreto Supremo N° 006-2008-TR y el Decreto Legislativo 1038. En el artículo 1 de la presente ley nos señalan que su objetivo es comunicar los requisitos, derechos y obligaciones de los servicios de tercerización.

Cabe mencionar que el Decreto Supremo N° 008.2008 fue el primero que estableció los reglamentos de la Ley N°29245 y en el año 2022 fue modificado por el decreto legislativo N° 001-2022-TR, el cual incorpora el término “núcleo de negocio”, el cual prohíbe tercerizar actividades que formen parte de la actividad principal de la empresa.

En el artículo 2, se menciona que el ámbito de tercerización comprende a las empresas cuyos trabajadores están sujetos al régimen laboral de actividad privada, cuyas actividades u obras que realicen sean especializadas y que no forme parte de la actividad principal, además de que el trabajo conlleve a un desplazamiento continuo a la empresa tercerizadora.

A su vez, en el artículo 5 se mencionan los supuestos en los que se estaría desnaturalizando la tercerización, especificándose cuando el objetivo de los trabajadores sea realizar actividades que forman parte del núcleo del negocio, cuando haya ausencia de autonomía en la empresa tercerizadora, subordinación de los trabajadores por la empresa principal y continuación de la prestación del servicio posterior de haber transcurrido el plazo.

También, en el artículo 9 se menciona que la empresa que contrate personal mediante la modalidad de subcontratación deberá ser responsable, junto con la empresa principal, de los pagos de los beneficios laborales y obligaciones de seguridad social durante el tiempo que el trabajador estuvo desplazado. Dicha responsabilidad se extiende hasta un año posterior al desplazamiento.

Por otro lado, es importante mencionar que el 17 de agosto del año 2022, el MINTRA cambió el reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo a través del Decreto Supremo N° 015-2022-TR el

cual considera como infracciones muy graves los casos en el que la empresa tercerice actividades del núcleo del negocio, tal como se establece en el Decreto Supremo N° 001-2022-TR.

Existen otras normativas peruanas que abarcan el tema de la tercerización y subcontratación por ejemplo, tenemos la Ley 728: Ley de Productividad y Competitividad Laboral, la cual se encuentra reglamentada bajo el Decreto Supremo 855. Esta normativa señala en el Artículo 1 que tiene por objetivo promover la formación del trabajador con el fin de mejorar la productividad laboral y sus ingresos, protegerlo contra despidos arbitrarios, además de agrupar las normativas de contratación laboral y consolidar los beneficios sociales.

En el capítulo III de la Ley de Productividad y Competitividad Laboral se encuentra información acerca de la suspensión del contrato de trabajo. Para ello, se debe tener en cuenta que la suspensión no es lo mismo que la extinción del contrato. Mientras que la primera interrumpe temporalmente la prestación de las labores sin que se rompa el vínculo laboral, la segunda concluye la relación laboral entre empresa y trabajador.

En relación a lo mencionado anteriormente, las causas de suspensión del contrato de trabajo, de acuerdo con el artículo 13 de la presente normativa, son las siguientes: invalidez temporal, enfermedades o accidentes, descansos médicos, vacaciones, licencia por desempeño de cargo sindical, sanción disciplinaria, permisos o licencias y casos fortuitos de fuerza mayor.

Sin embargo, en el capítulo IV, artículo 16 se detallan las causas de extinción del contrato de trabajo, las cuales son: fallecimiento del trabajador, renunciaciones voluntarias, culminación de obra o servicio, vencimiento de los contratos por modalidad, mutuo disenso, invalidez permanente y jubilación.

En esa misma línea, en el artículo 23 indican cuáles son las causas justas de despido y que se relacionan con la capacidad del trabajador, tales como deficiencias físicas, mentales o sensoriales que impidan el desempeño de las tareas o actividades, siempre y cuando no exista otro puesto en el cual pueda ser transferido, rendimiento deficiente que tiene relación con la capacidad del trabajador y rendimiento promedio de las labores, y negatividad para realizarse el examen médico.

Finalmente, consideramos importante mencionar lo que señala el artículo 30 en referencia a los actos de hostilidad, que son los siguientes: falta de pago de la remuneración, inobservancia de higiene y seguridad que ponga en riesgo la vida y salud del trabajador y actos contra la moral que afecten la dignidad del trabajador.

2.3.4 Legislación de seguridad y salud en el trabajo en el Perú.

Por otra parte, también es importante mencionar la Ley 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, que tiene por objetivo proteger la integridad física y mental de los trabajadores, así como prevenir los accidentes laborales y enfermedades ocupacionales. Además, en ella se establece las obligaciones de las empresas en materia de seguridad y salud ocupacional.

Consideramos importante señalar lo que indica el artículo 49, en el detallan las obligaciones del empleador, entre ellas: garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en el desempeño de acciones relacionadas con su trabajo, realizar acciones permanentes para perfeccionar los niveles de protección existentes, identificar las modificaciones que puedan darse a las condiciones laborales y disponer las medidas necesarias a fin de prevenir riesgos laborales.

A su vez, en el artículo 57, se menciona que el empleador debe prever la exposición a agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales en el centro de labores para que estos no generen daños en la salud. Por ello, señala que las empresas deberían de realizar controles periódicos de la salud de los trabajadores y de las condiciones laborales para detectar situaciones peligrosas

De igual manera, es importante adicionar al análisis lo que indica el artículo 61 en relación a la revisión de los riesgos de la indumentaria y los equipos de trabajo. En esa misma línea, el artículo 62 señala que los costos de medidas de seguridad en el ambiente de trabajo no deben ser asumidos por los trabajadores.

Finalmente, en el artículo 53 se establece que los incumplimientos del empleador en relación a la prevención de peligros laborales acarren la obligación de pagar una indemnización a las víctimas o

derechohabientes por los accidentes de trabajo o enfermedades profesionales, en el caso que se haya comprobado fehacientemente el daño al trabajador.

En resumen, tanto la legislación internacional como las regulaciones nacionales se esfuerzan por abordar los desafíos asociados con la subcontratación o tercerización. A pesar de que existan normativas para la protección de los derechos laborales, aún persisten problemáticas como la inestabilidad laboral, el incremento de horas de trabajo y la disconformidad de la remuneración. Es por ello que la OIT aborda el déficit de las cadenas de suministros, ya que estas empresas, al trabajar de manera conjunta y no de manera independiente, hacen que se deriven las responsabilidades de la empresa usuaria hacia la empresa contratista.

De esa manera, se establece que los pagos de los beneficios sociales corresponden al empleador, lo que genera que el personal no tenga acceso a otros beneficios que pudiera obtener si fuera contratado de manera directa por la empresa usuaria. Entre esos beneficios destaca: el pago de utilidades. Lo mencionado anteriormente se contradice con el artículo 9 de la Ley N° 29245, que indica que tanto la empresa usuaria como la contratista deben ser responsables del pago de beneficios sociales; sin embargo, al no ser contratante directo, se exime dicha responsabilidad.

Por otro lado, el artículo 1 de la ley 728 se encuentra en relación con el artículo 23 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, pues ambos hacen alusión a la protección del trabajador frente al despido. No obstante, en la misma ley, el artículo 16 detalla las causas justas de extinción del trabajo, y en ellas se encuentra el término de servicio. Se debe tener en cuenta que la mayoría del personal tercerizado tiene contratos de servicio, por lo que, si presentara alguna deficiencia física tal como señala el artículo 23, se puede optar por concluir el vínculo de trabajo, siempre y cuando no haya otro puesto al cual pueda ser transferido. Sin embargo, es preciso mencionar que debido al tipo de contrato y su carácter temporal, esta norma permite a los empleadores optar por dicha norma para culminar el vínculo de trabajo, lo cual invisibiliza la inestabilidad laboral y evidencia lo propenso que se encuentra el personal a ser despedido.

Por otro lado, en cuanto a las normativas de seguridad y salud en el trabajo en el Perú, la ley 29783 señala que tiene por objetivo velar por la integridad física de los trabajadores y, a su vez, prevenir accidentes de trabajo por medio de las modificaciones de las condiciones laborales, en caso fuera posible modificar toda actividad que pone en riesgo la salud del trabajador, tal como señalan los artículos 57 y 61 de la presente ley. Esto ayudaría a prevenir el riesgo de exposición a la intemperie y agentes ergonómicos a los que deben enfrentarse los trabajadores. Es preciso mencionar que, lo anterior guarda relación con lo que señala el artículo 30 de la Ley de Productividad de Trabajo N° 728, en el que se establece que son considerados actos de hostilidad la inobservancia de la seguridad en la actividad laboral, puesto que esto pondría en riesgo la salud o vida del trabajador.

La efectiva aplicación de estas normativas, respaldada por la responsabilidad compartida entre las empresas contratantes y las tercerizadoras, desempeña un papel fundamental en garantizar el respeto de los derechos laborales y la seguridad social de los trabajadores. En este sentido, es imperativo que las organizaciones busquen un equilibrio entre la flexibilidad laboral, la productividad y el bienestar de los empleados, con miras a construir un entorno laboral sostenible en el futuro.

2.4 Marco Conceptual

Tercerización:

La definición de la tercerización no existe en los diccionarios de la Real Academia Española; sin embargo, su sinónimo es conocido como subcontratación. Es un fenómeno socioeconómico que surge en los años 90 tras la flexibilización de la legislación laboral en América Latina. Esta estrategia consiste en descentralizar toda actividad no fundamental de la empresa principal. La tercerización, además, permite a los empresarios reducir costos en el pago de la remuneración y beneficios sociales.

Subcontratación:

El término es también conocido como tercerización o outsourcing (provisión de terceros). Consiste en delegar actividades o servicios específicos de una empresa a otra entidad externa. Este modelo de contratación surge tras los esfuerzos por innovar la forma de organización.

Flexibilización laboral:

Son los cambios en las condiciones de trabajo que suelen surgir con el propósito de que las empresas y los trabajadores se adapten a las necesidades del mercado y, al mismo tiempo, mejoren la eficiencia laboral. Las formas más frecuentes de flexibilización laboral incluyen jornadas flexibles, contrato temporal o a tiempo parcial, externalización o subcontratación, así como la promoción de la polivalencia y la polifuncionalidad en los empleados.

Cadenas productivas:

Se refiere a las cadenas de valor o cadenas de suministro que abarcan el conjunto de actividades y procedimientos por los cuales debe pasar un bien o servicio hasta llegar al consumo por parte de los compradores. Las cadenas productivas pueden influir en factores económicos, tecnológicos, ambientales y sociales.

Grupos de empresa:

Los grupos de empresas constituyen un conjunto de entidades independientes que se hallan vinculadas por intereses comunes. Dentro de las empresas que conforman estos grupos, no existe subordinación; por el contrario, todas ellas negocian de manera conjunta. El objetivo de los grupos de empresas es optimizar la eficiencia y especialización, razón por la cual recurren a la subcontratación para externalizar actividades a otras entidades.

Responsabilidad solidaria:

El término se deriva de las acciones de tercerización, constituyendo el vínculo de obligación entre las organizaciones para proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales del trabajador destacado.

Bienestar Social:

Se trata de estrategias de acción que están relacionadas con el desarrollo humano y la calidad de vida de las personas. El área de bienestar social, dentro del ámbito laboral, ocupa un lugar importante en las empresas y se encarga de desarrollar proyectos, convenios y beneficios que den respuesta a las necesidades de los trabajadores, buscando así fomentar la motivación en el desempeño de sus labores.

Bienestar del personal:

El bienestar del personal en el espacio laboral hace referencia al conjunto de condiciones físicas, emocionales y organizativas que facilitan el desempeño adecuado de las funciones laborales en un entorno seguro. La presencia de estos factores favorece el compromiso del trabajador, optimiza su rendimiento y fortalece su vínculo con la organización.

Condiciones sociales:

Las condiciones sociales se refieren al entorno en la cual el individuo se desenvuelve y experimenta distintas situaciones de vida. Estas condiciones moldean la personalidad y actitud de cada uno de los miembros que la conforman. Las condiciones sociales se pueden describir a través de factores: económicos, educativos, acceso a salud, vivienda, empleo y relaciones sociales.

Condiciones laborales:

Las condiciones laborales están conformadas por el área de trabajo, tipo de trabajo, horario, remuneración, ambiente de trabajo, espacio de trabajo, relaciones entre compañeros de trabajo y jefe inmediato, oportunidades de desarrollo, materiales de trabajo, proporción de uniformes e incentivos.

Relaciones sociales:

Son las interacciones que establece la persona en distintos espacios, pueden abarcar el ámbito personal o profesional. Son fundamentales porque permiten transmitir ideas y emociones. Además, proporcionan a las personas un sentido de pertenencia. La calidad de éstas puede influir en el autoestima y salud mental.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general.

Las condiciones sociales y laborales afectan en el bienestar de los trabajadores tercerizados de la empresa CA Outsourcing destacados en la empresa Tubisa

2.5.2 Hipótesis específica.

Las actividades que desempeña el área de bienestar no están orientadas a mejorar la condición laboral de los trabajadores tercerizados, sino que contribuyen a mantener la reproducción de dichas condiciones sociales.

El bienestar de los trabajadores tercerizados se ha visto afectado por las condiciones laborales y sociales, generado consecuencias en su vida personal, familiar y comunitaria.

3. Contextualización

El presente estudio se desarrolla en el contexto de la tercerización laboral en el sector industrial peruano, tomando como referencia la empresa Tubisa y el personal tercerizado gestionado por CA Outsourcing. La tercerización ha crecido significativamente en diversas industrias, generando debates sobre su impacto en la estabilidad y el bienestar de los trabajadores. En este sentido, resulta esencial analizar las condiciones sociales y laborales de estos empleados para comprender los desafíos que enfrentan y las oportunidades que pueden surgir dentro de su entorno de trabajo.

La investigación se centra en la empresa Tubisa, ubicada en el distrito de Lurín, Lima. Tubisa es una compañía dedicada a la importación y comercialización de productos de acero, tales como tuberías, vigas, láminas, barras, válvulas, bridas y accesorios para tuberías (flanges y fittings), insumos esenciales en la conducción de fluidos para diversas aplicaciones industriales. En este contexto, CA Outsourcing desempeña un rol clave como empresa especializada en la gestión de recursos humanos, brindando servicios de intermediación laboral, tercerización, evaluación y selección de personal, capacitación y estudios de clima organizacional.

La motivación para llevar a cabo esta investigación radica en la creciente preocupación sobre la estabilidad laboral y los derechos del personal tercerizado en el sector industrial. La población objetivo está conformada por 15 trabajadores operativos tercerizados que desempeñan funciones en Tubisa, específicamente en las áreas de almacén y despacho, ocupando los puestos de almaceneros y montacarguistas. La elección de esta población responde a la necesidad de analizar un grupo que enfrenta mayores dificultades en sus condiciones laborales, con el fin de visibilizar sus desafíos y posibles mejoras.

El marco normativo que rige la tercerización laboral en el Perú está establecido en la Ley N° 29245 y su reglamento, el Decreto Supremo N° 006-2008-TR, así como en el Decreto Legislativo N° 1038. Estas disposiciones regulan las condiciones en las que las empresas pueden contratar servicios tercerizados, delimitando los tipos de actividades permitidas, los supuestos de desnaturalización y las responsabilidades en cuanto a beneficios y seguridad laboral.

Además, la Ley N° 29783 sobre Seguridad y Salud en el Trabajo establece medidas para garantizar la protección y el bienestar de los trabajadores en sus entornos laborales. A nivel internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha promovido convenios orientados a regular las condiciones de empleo y la protección de los trabajadores subcontractados, lo que influye en la normativa peruana y en las políticas empresariales del sector.

La correcta aplicación de estas normativas, respaldada por la responsabilidad compartida entre las empresas contratantes y las tercerizadoras, resulta crucial para garantizar el respeto de los derechos laborales y la seguridad social de los trabajadores. En este contexto, es fundamental que las organizaciones logren un equilibrio entre la flexibilidad laboral, la productividad y el bienestar de sus empleados, con miras a construir un entorno laboral más justo y sostenible en el futuro.

4. Metodología

4.1 Diseño de la investigación.

El presente estudio de investigación, según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es de diseño no experimental y tiene como finalidad observar las categorías o también llamadas variables que las comprenden para realizar un análisis sin manipularlas. Además, los sucesos son observados objetivamente en un entorno y contexto determinado. Adicionalmente, cabe señalar que tiene un diseño transversal, ya que la información es recolectada en un periodo designado, en el cual se llevan a cabo y dan marcha al desarrollo de las encuestas a realizar con los trabajadores terceros de la empresa CA OUTSOURCING destacados en los establecimientos de la empresa Tubisa.

4.2 Variables de análisis y categorías.

La investigación se estructura a partir de tres variables centrales: condiciones laborales, condiciones sociales y bienestar empresarial. Estas variables permiten abordar de manera integral las situaciones que afectan a los trabajadores tercerizados de la empresa CA Outsourcing destacados en Tubisa, y comprender cómo dichas condiciones inciden en su bienestar.

En coherencia con el enfoque mixto de esta investigación, se definieron dos tipos de matriz: una matriz cualitativa para las variables condiciones laborales y bienestar empresarial, y una matriz cuantitativa para la variable condiciones sociales. Esta diferenciación metodológica permite abordar tanto las percepciones y significados construidos por los trabajadores, como también datos objetivos y medibles sobre su situación personal, familiar y habitacional.

ENFOQUE	VARIABLE	CATEGORIA	DIMENSION DE ANALISIS
CUANTITATIVO	CONDICIONES SOCIALES	Característica Personal	Rango de edad, grado de instrucción, puesto de trabajo
		Familiar	Estado civil, tipo de familia, cantidad de miembros dependientes, cantidad de hijos.
		vivienda	Tipo de tenencia de la vivienda, tipo de construcción, ubicación geográfica, servicio de agua y desagüe, servicio de telefonía e internet.

CUALITATIVO	CONDICIONES LABORALES	Funciones de trabajo	Actividades definidas, consecuencia en la salud
		Jornadas de Trabajo	Horarios rotativos, relaciones sociales, horas extras.
		Remuneración laboral	Remuneración adecuada
		Estabilidad laboral	Incertidumbre de renovación
		Clima Laboral	Relaciones interpersonales, subordinación laboral, entrega de incentivos, línea de carrera
		Ambiente de trabajo	Infraestructura empresarial
		Salud y Seguridad laboral	herramienta y equipos de seguridad
CUALITATIVO	BIENESTAR EMPRESARIAL	Intervención en atención de casos sociales	Casos de enfermedad o accidentes de trabajo, problemas económicos
		Gestión y tramites de seguros	Inscripción de seguros, capacitaciones.
		Convenio académico	Convenio con instituciones privadas de educación
		Actividades de integración.	Talleres familiares, dinámicas de integración.

Nota. Fuente: Elaboración Propia

La siguiente matriz sintetiza las variables, categorías y dimensiones de análisis empleadas en esta investigación, y su relación con las hipótesis planteadas. La hipótesis general sostiene que las condiciones sociales y laborales afectan el bienestar de los trabajadores tercerizados. A partir de esta hipótesis central, se desprenden dos hipótesis específicas: que las acciones del área de bienestar no están orientadas a mejorar las condiciones laborales, sino a reproducirlas, y que las condiciones laborales y sociales generan consecuencias en la vida personal, familiar.

4.3 Población de estudio.

Una vez que se ha definido claramente la unidad de análisis, el siguiente paso es delimitar cuidadosamente la población que formará parte del estudio y sobre la cual se buscará generalizar los resultados obtenidos. Según Hernández et al. (1991), es fundamental que el conjunto de la población total comparta una serie de especificaciones que ayudaran a garantizar que los resultados sean representativos y, a su vez, esto permitirá obtener mayor precisión en la interpretación de datos y confianza en las

conclusiones. La población de la presente investigación está conformada por la totalidad de personas contratadas por la empresa CA Outsourcin, destacadas en Tubisa, que son 58 personas, de las cuales 18 realizan trabajo operativo en puestos de operarios de almacén, importación, despacho, apilador y montacarguistas, y 41 personas que realizan trabajo administrativo.

4.4 Muestra

La muestra constituye un subgrupo de la población. Para su selección, es necesario delimitar las características del entrevistado, las cuales deben estar en relación con los objetivos de la investigación. Hernández et al. (1991) señalan que es complejo medir a toda la población, por lo que generalmente se selecciona una muestra que pretende ser reflejo de la población. Para obtener una muestra se deben definir las características, el tamaño y tipo de selección.

En el caso de la presente investigación, se ha optado por un muestreo no probabilístico. Según Hernández (2020), este tipo de muestreo permite seleccionar a los participantes en función a criterios establecidos por el investigador, lo que facilita un enfoque más intencional y dirigido.

La muestra estará conformada por 15 trabajadores operativos. Esta selección responde al hecho de que, si bien la empresa Ca Outsourcing cuenta con un total de 58 trabajadores destacados en Tubisa, solo 18 desempeña funciones operativas. Se considera pertinente enfocar la investigación en este grupo específico, dado que son quienes enfrentan con frecuencia mayores dificultades en las condiciones laborales, en comparación con el personal administrativo.

Los participantes comparten algunas características relevantes para el estudio: en su mayoría son varones, tienen entre 30 y 45 años, cuentan con secundaria completa como nivel educativo predominante, y presentan entre 2 y 5 años de experiencia en la empresa. Además, la mayoría de ellos desempeña funciones similares dentro del área operativa, lo que permite una mejor homogeneidad para el análisis de sus condiciones laborales.

Características Principales de la Muestra:

ORDEN	NOMBRE	EDAD	TIPO_INSTRUCCION	FECHA_INGRESO_PLANIL	AREA	PUESTO_TRABAJADOR
1	JORGE LUIS	45	SECUNDARIA COMPLETA	26/09/2022	DESPACHO	MONTACARGUISTA IMPORTACIÓN ORDENAMIENTO Y DESPACHO
2	ANTONIO CESAR	42	SECUNDARIA COMPLETA	8/06/2023	ALMACEN	OPERARIO DESPACHO Y ORDENAMIENTO
3	JOSE WILSON	37	SECUNDARIA COMPLETA	7/09/2017	DESPACHO	OPERARIO DESPACHO Y ORDENAMIENTO
4	ALEX IVAN	50	SECUNDARIA COMPLETA	8/05/2023	DESPACHO	OPERADOR DE MONTACARGA
5	JOHNNY	22	SUPERIOR INCOMPLETA	20/07/2020	DESPACHO	ENCARGADO DE DESPACHO
6	ELFER	32	SECUNDARIA COMPLETA	7/05/2018	DESPACHO	OPERARIO DESPACHO Y ORDENAMIENTO
7	JUAN	45	SECUNDARIA COMPLETA	10/04/2018	DESPACHO	MONTACARGUISTA IMPORTACIÓN ORDENAMIENTO Y DESPACHO
8	MENES ENRIQUE	25	SECUNDARIA COMPLETA	2/10/2018	INVENTARIO	OPERARIO DE RECUPERACIÓN
9	JULIO CESAR	32	SECUNDARIA COMPLETA	2/07/2022	IMPORTACION	OPERARIO IMPORTACIÓN
10	MARCO ANTONIO	46	SECUNDARIA COMPLETA	18/07/2022	DESPACHO	MONTACARGUISTA IMPORTACIÓN ORDENAMIENTO Y DESPACHO
11	WILIAN DANIEL	30	SECUNDARIA COMPLETA	5/10/2019	IMPORTACION	MONTACARGUISTA IMPORTACIÓN ORDENAMIENTO Y DESPACHO
12	DEYNER OTONIEL	21	SECUNDARIA COMPLETA	3/04/2023	DESPACHO	OPERARIO DESPACHO Y ORDENAMIENTO
13	DILVER HERMAN	32	SUPERIOR INCOMPLETA	5/11/2022	DESPACHO	OPERARIO DESPACHO Y ORDENAMIENTO
14	JORGE IVAN	42	SUPERIOR INCOMPLETA	28/09/2022	IMPORTACION	MONTACARGUISTA IMPORTACIÓN ORDENAMIENTO Y DESPACHO
18	CARLOS JHOEL	30	SECUNDARIA COMPLETA	19/07/2022	IMPORTACION	MONTACARGUISTA IMPORTACIÓN ORDENAMIENTO Y DESPACHO

Nota. Fuente: Elaboración Propia

4.5 Técnicas de recolección de datos.

Las técnicas de recolección de datos hacen referencia a los procedimientos mediante los cuales el investigador obtiene la información directamente desde las fuentes primarias. De acuerdo al método de investigación se puede hacer utilidad de distintas técnicas. La investigación tiene una metodología mixta, ya que se recogerá información con técnicas cualitativas que permitan identificar, de manera individual, las ideas respecto a su condición de trabajo e influencia en su bienestar. Además, se recogerán datos generales con técnicas e instrumentos cuantitativos.

Es por ello que consideramos relevante definir las técnicas utilizadas en el presente estudio. Los cuestionarios consisten en un conjunto de preguntas que serán de utilidad para medir las variables de la investigación. Los tipos de preguntas que puede contener son abiertas o cerradas; las preguntas cerradas brindan respuestas opcionales que están delimitadas por el investigador. De manera contraria, las preguntas abiertas no delimitan posibles respuestas, por lo que los números de categoría de respuesta es elevado (Hernandez et al, 1991).

Por otro lado, la entrevista semiestructurada permite que la persona pueda hablar y expresarse libremente respecto a sus experiencias. Cuando se realiza una entrevista personalizada se debe tomar en cuenta el lugar en el que se realizará, los objetivos del estudio y el tipo de participantes, los cuales son diversos y proporcionan distintas respuestas dependiendo de la edad, niveles educativos, experiencia y antigüedad en el cargo (Hernández et al, 1991).

En este caso, se recurrió a la entrevista semiestructurada, que permitió recoger percepciones, experiencias y valoraciones personales de los trabajadores tercerizados, otorgando flexibilidad en la interacción y posibilitando el acceso a información en profundidad. Asimismo, se aplicó la técnica de encuesta, orientada a recopilar datos cuantitativos estandarizados que permitieran caracterizar socialmente a los participantes y explorar dimensiones objetivas como nivel educativo, tipo de contrato, carga familiar, entre otros.

4.6 Instrumento.

Según Hernández et al. (1991), en la investigación social se dispone de diversos tipos de instrumentos útiles para medir las variables de interés; estos instrumentos de recolección, en algunos casos, se pueden combinar. Los instrumentos de recolección de datos son las herramientas concretas empleadas para registrar la información obtenida mediante las técnicas. En el caso de la entrevista, se utilizó una guía de entrevista semiestructurada, que contenía preguntas abiertas organizadas por categorías temáticas previamente definidas. En el caso de la encuesta, el instrumento empleado fue un cuestionario estructurado, conformado por preguntas cerradas que facilitaron la sistematización y cuantificación de los datos obtenidos. El uso combinado de estas técnicas e instrumentos permitió triangular la información, enriqueciendo el análisis y otorgando mayor solidez a los hallazgos de la investigación.

5. Descripción de resultados.

5.1 Resultados cuantitativos.

Por medio de las encuestas se recopiló información orientada a dar respuesta a las preguntas de investigación. Los datos obtenidos serán analizados a través de los gráficos que describen la condición social, laboral del personal tercerizado en una empresa privada.

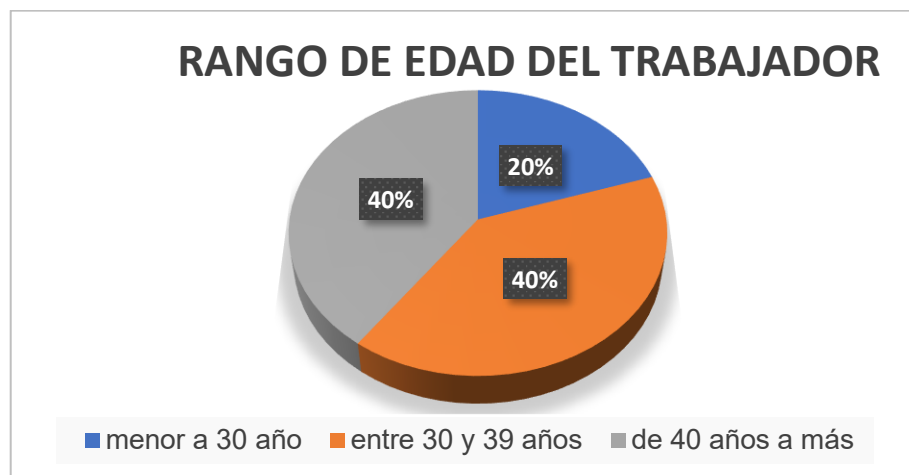
Como nuestra pregunta está orientada a responder cuales son las condiciones sociales y laborales primero presentaremos los datos generales del personal respecto al rango de edad de los trabajadores, grado de instrucción, distrito de residencia y áreas de trabajo.

5.1.1. Datos Generales del trabajador.

Las edades de los 15 trabajadores entrevistados oscilan entre 30, 40 años a más. Del total, el 40% representa los trabajadores que tienen de 30 años a 39 años (6 trabajadores); de igual manera, el 40% representa aquellos que tienen de 40 años a más (6 trabajadores). Solo el 20% corresponde a los trabajadores menores de 30 años (3 trabajadores).

Figura 1

Distribución porcentual por edad de los trabajadores.

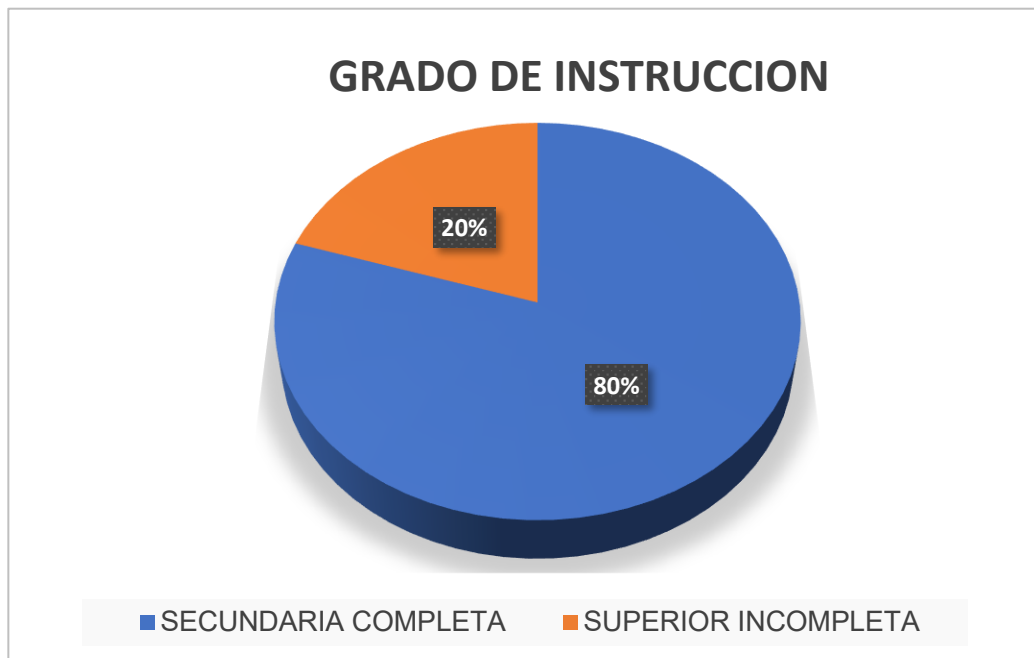


Nota. Fuente: Elaboración Propia

También se considera importante describir el grado de instrucción del personal. Los datos obtenidos muestran que, del total de trabajadores, el 80% cuenta con secundaria completa, lo que equivale a 12 trabajadores. Es importante recalcar que el 20% cuenta con educación superior incompleta, es decir, 3 trabajadores.

Figura 2

Nivel educativo alcanzado por los trabajadores

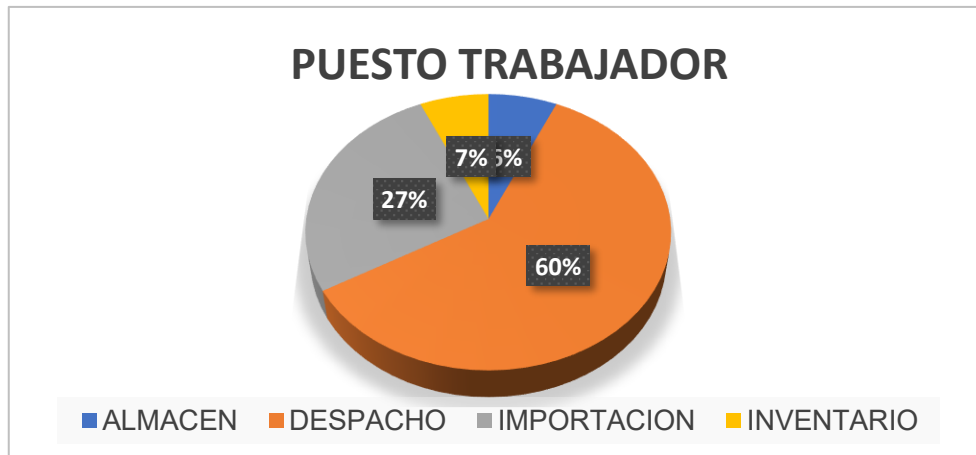


Nota. Fuente: Elaboración Propia

En relación con lo explicado anteriormente y considerando relevante exponer las áreas de trabajo, se detalla, a través de porcentajes, la distribución del personal en cada área. Del total del personal que participa del estudio (15 personas), el 60% se encuentra ubicado en el área de despacho, lo que representa a 9 trabajadores; también se observa que el 27% del total está en el área de importación (4 personas). A su vez, en menor porcentaje, se observa que el área de inventario corresponde al 7% (1 persona) y, finalmente, el área de almacén representa el 6% (1 trabajador).

Figura 3

Puestos laborales de acuerdo al área de trabajo.

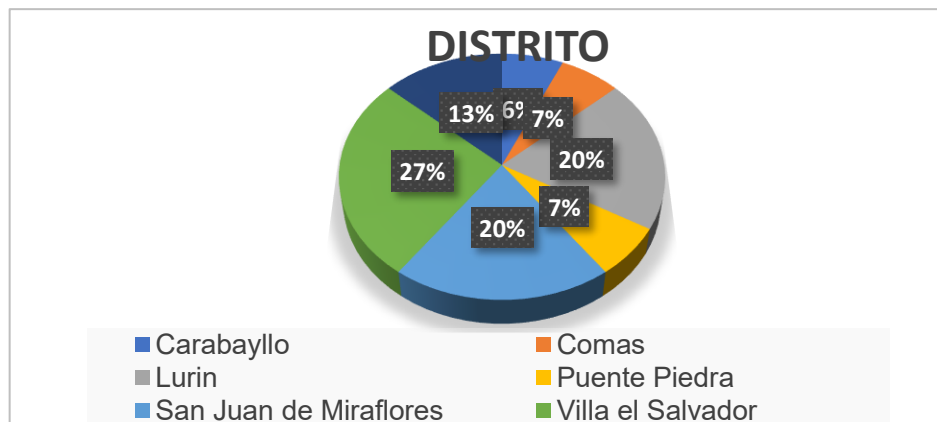


Nota. Fuente: Elaboración Propia

Por último, detallaremos el distrito en donde se encuentran domiciliados los trabajadores, a fin de identificar la lejanía con el centro de trabajo. Del total de entrevistados, el 73% encuentra ubicado en distritos del sur, como San Juan de Miraflores (20%), Villa el Salvador (20%), Villa María del Triunfo (13%) y Lurín (20%). A su vez, también se observa que el 27% reside en distritos hacia el norte, como Carabaylo (6%) y Comas (7%).

Figura 4

Distribución distrital de residencia de los trabajadores.



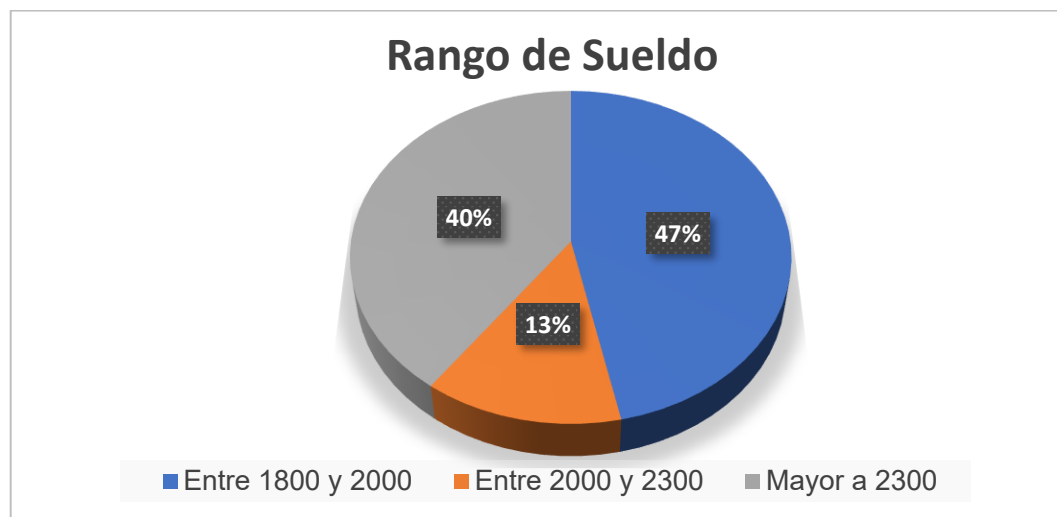
Nota. Fuente: Elaboración Propia

5.1.2. Condiciones laborales del trabajador tercerizado

Es importante describir una aproximación porcentual de la remuneración que perciben los trabajadores. De los datos recopilados, se puede mencionar que el total de trabajadores que perciben de 1800 a 2000 soles representa el 47% (7 trabajadores). También observa que los trabajadores que perciben sueldos mayores a 2000 y menores de 2300 soles son 13% (2 trabajadores). Por último, aquellos que perciben sueldos mayores a 2300 representan el 40% (6 trabajadores).

Figura 5

Rango de sueldo percibido por los trabajadores.

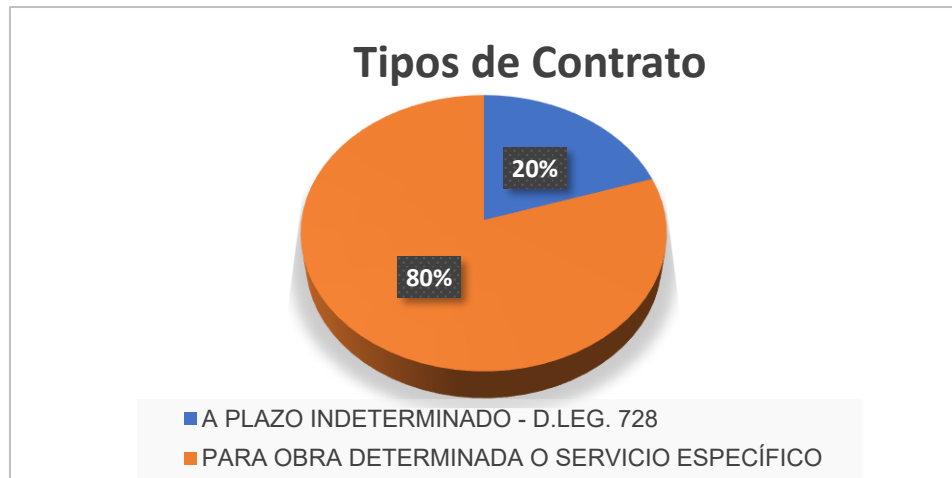


Nota. Fuente: Elaboración Propia

Otra característica fundamental en relación con las condiciones de trabajo son los tipos de contratos de los trabajadores. De la gráfica, se puede mencionar que, del total de entrevistados, el 80% de trabajadores cuenta con contratos para obras determinadas o servicio específico, lo cual representa a (12 trabajadores). Solo el 20% respecto al total cuenta con contratos indeterminados, lo que equivale a (3 trabajadores).

Figura 6

Régimen de contratación de los trabajadores.



Nota. Fuente: Elaboración Propia

También es importante visibilizar la posibilidad que tienen los trabajadores de ascender o realizar una línea de carrera dentro de la organización. La encuesta nos proporciona datos que permiten observar que, del total de trabajadores, solo el 20% ha logrado ascender y en proporción de cantidad corresponden a (3) trabajadores. A su vez, de la gráfica se infiere que el 80% de trabajadores no ha podido ascender.

Figura 7

Proporción de trabajadores que han accedido a un ascenso



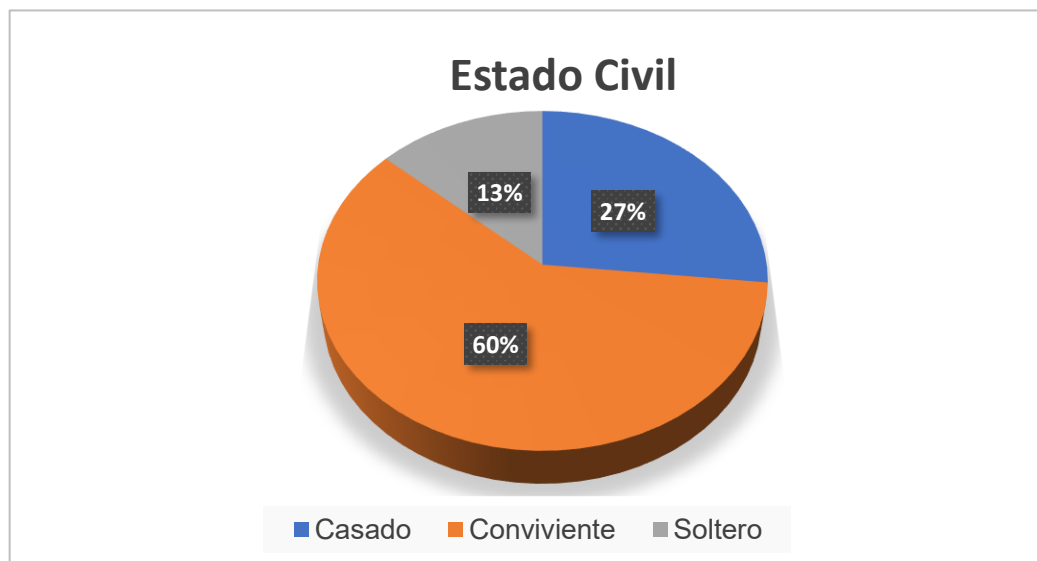
Nota. Fuente: Elaboración Propia

5.1.3. Condiciones familiares del trabajador tercerizado

Con la información recopilada, es posible describir, a través de los gráficos, el estado civil de la totalidad de trabajadores operarios. Es posible mencionar que el 60% de los trabajadores tiene un vínculo de convivencia, lo que representa a (9 trabajadores). En menor proporción, también se observa que el estado civil del 27% son casados (4 trabajadores) y solo el 13% son solteros, lo que representan a (2 trabajadores).

Figura 8

Distribución del estado civil de los trabajadores.

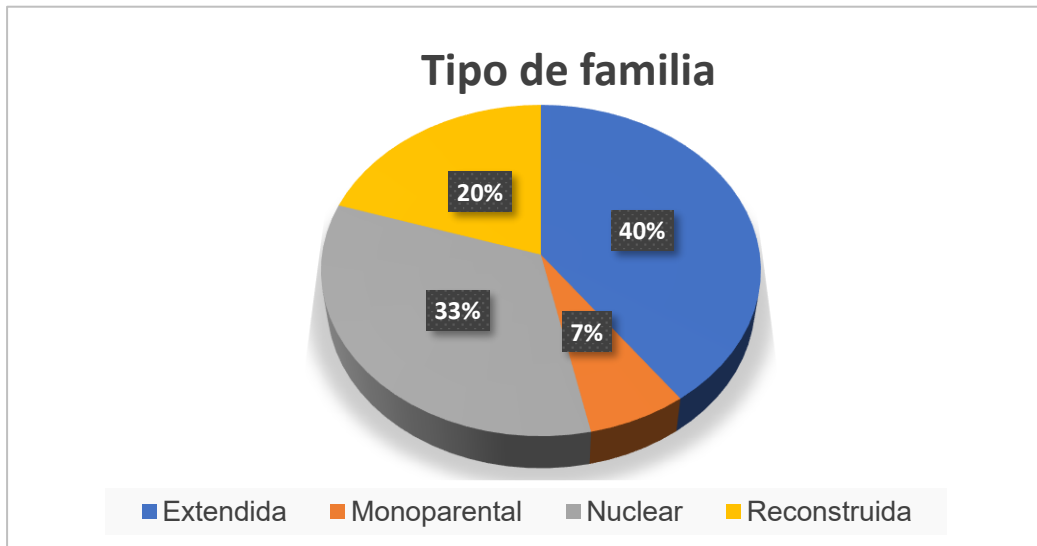


Nota. Fuente: Elaboración Propia

En esa misma línea, al tener la mayoría del personal en estado de convivencia o casados, es importante mencionar el tipo de familia para comprender la dinámica con cada uno de los miembros. Del total de encuestados, el 40% tiene un tipo de familia extendida, lo que está conformado por (6 trabajadores). También se puede mencionar que el 33% son de familia nuclear, representando a (5 trabajadores). Además, se observa que el 20% de los trabajadores tienen una familia reconstruida (3 trabajadores) y solo el 7% son de familia monoparental (1 trabajador).

Figura 9

Tipo de familia de los trabajadores

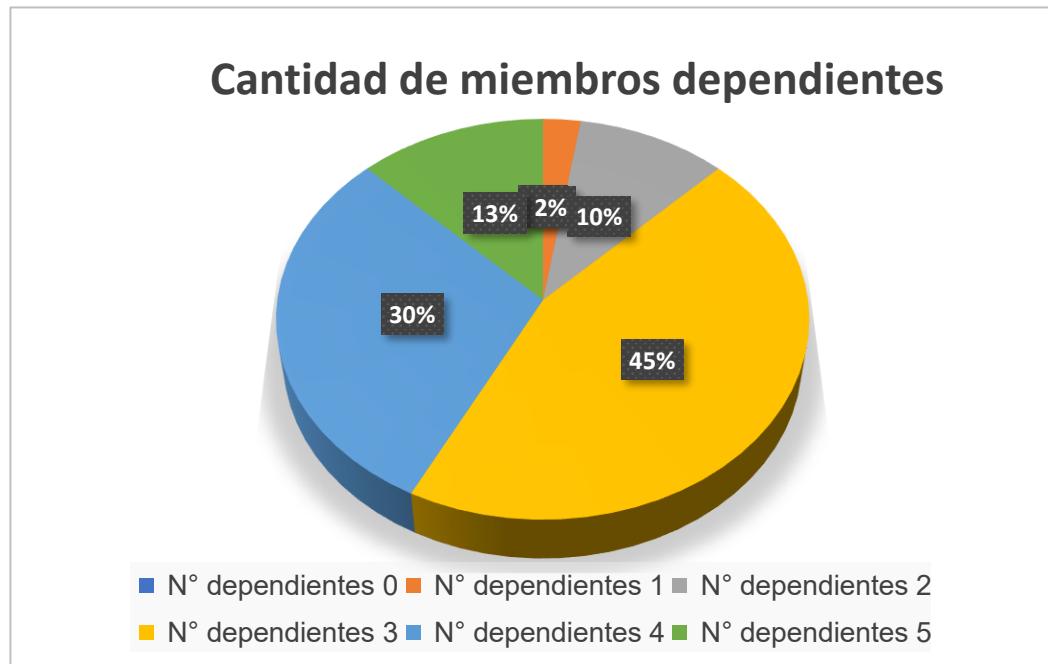


Nota. Fuente: Elaboración Propia

Los tipos de familia están en relación con el estado civil del trabajador y también con la cantidad de miembros dependientes. Es por ello que, de los datos obtenidos, se puede describir que, del total de trabajadores, el 45% tiene más de 3 miembros de familia que depende de él. No muy lejos de ese porcentaje están aquellos que tienen 4 miembros dependientes (30%) y los que tienen 5 miembros dependientes (13%). Por último, se observa que solo el 10% tiene 2 miembros dependientes, lo que tendría relación con la carga familiar de los trabajadores.

Figura 10

Distribución de la cantidad de los miembros dependientes entre los trabajadores.

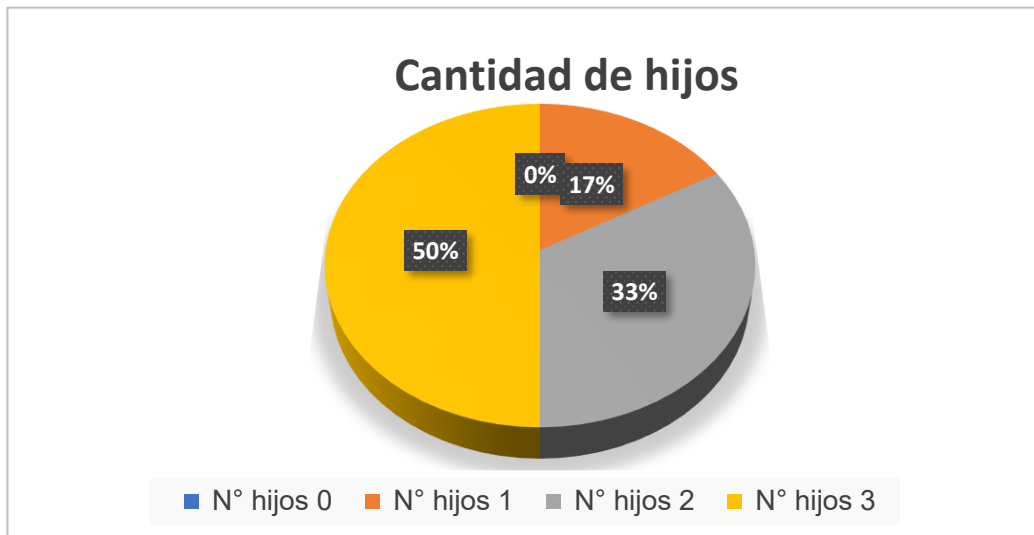


Nota. Fuente: Elaboración Propia

En relación con el gráfico anterior, es importante también describir la cantidad de hijos de los trabajadores, con el fin de comprender el tiempo que demanda la atención y la relación con los hijos. Del total de trabajadores que participan en el estudio, se puede señalar que el 50% tiene 3 hijos y el 33% tiene 2 hijos. En un menor porcentaje, se observa que el (17%) solo tiene 1 hijo. Se puede concluir que todos los trabajadores tienen al menos 1 hijo.

Figura 11

Proporción de la cantidad de hijos de los trabajadores.

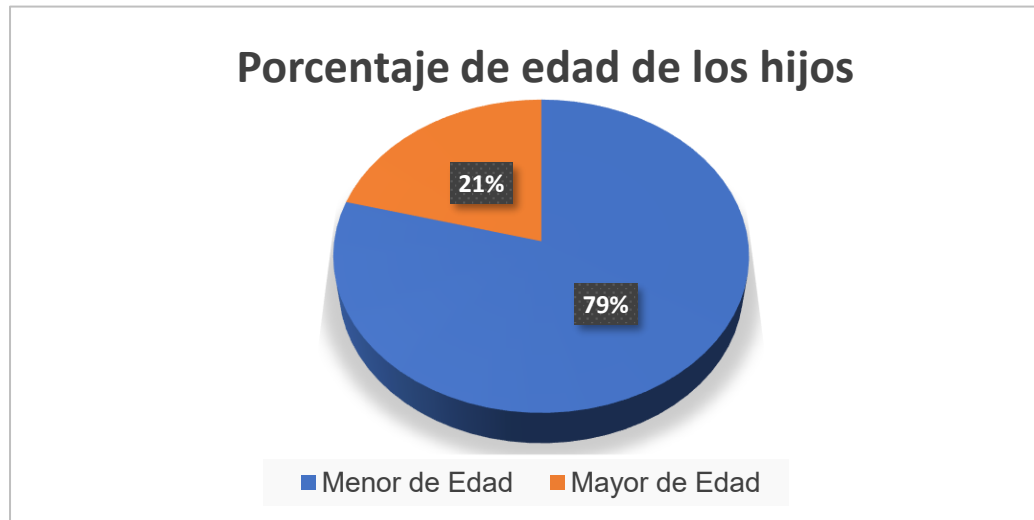


Nota. Fuente: Elaboración Propia

Finalmente, para concluir con la descripción familiar, a través de la siguiente gráfica es posible describir el porcentaje de trabajadores que tiene hijos menores de edad. Se observa que el 79% de trabajadores, respecto al total, tiene hijos menores de edad y solo el 21% cuenta con hijos mayores de edad. Esto conlleva a relacionar que la mayoría de los hijos aún requiere la atención y los cuidados de sus padres.

Figura 12

Porcentaje de hijos menores y mayores de edad.



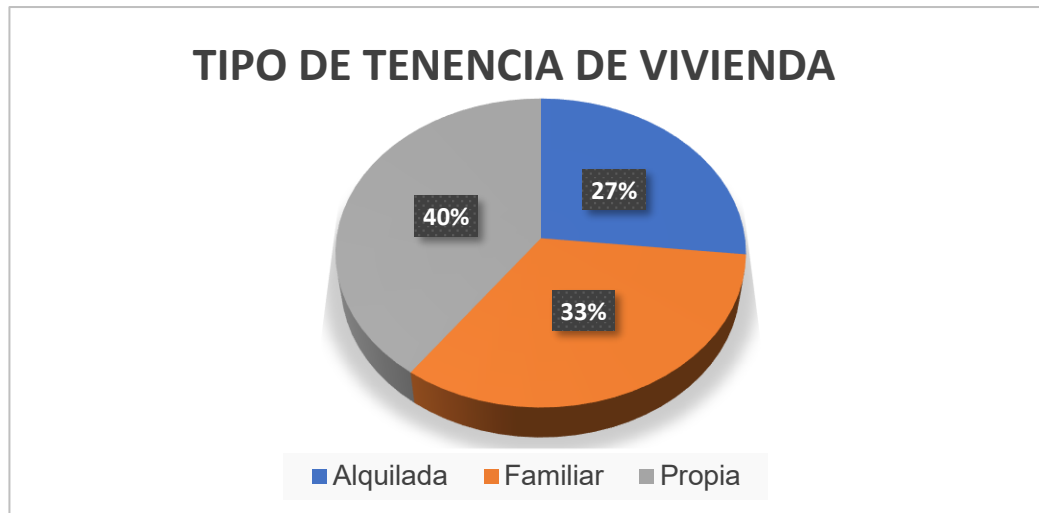
Nota. Fuente: Elaboración Propia

5.1.4. Datos socioeconómicos

La descripción de la situación económica de los trabajadores permite comprender las interacciones sociales y económicas. En el presente estudio se recopiló información general respecto a la tenencia de la vivienda, el tipo de construcción y el acceso a los diversos servicios públicos y privados. En la siguiente grafica se puede mencionar que, respecto al tipo de tenencia, el 40% señala que su vivienda es propia (6 trabajadores). Además, el 33% menciona que la vivienda donde habita es familiar (5 trabajadores). Por último, solo 27% señala que la vivienda es alquilada (4 trabajadores).

Figura 13

Condición de tenencia de vivienda del trabajador.

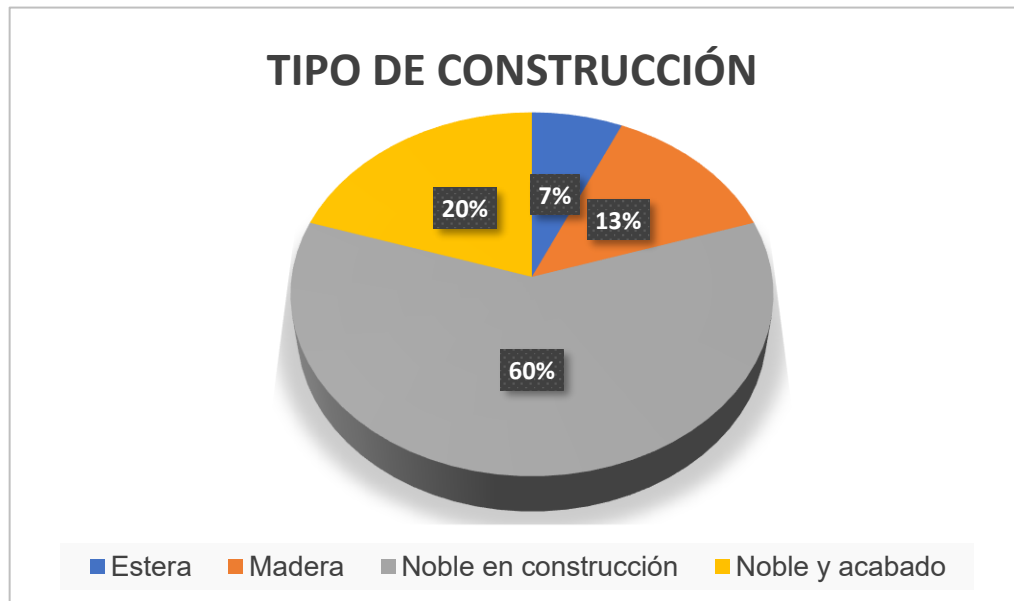


Nota. Fuente: Elaboración Propia

A fin de reforzar la información del gráfico anterior, también se puede describir la característica del tipo de construcción de las viviendas. En la gráfica se observa que el 60% de las viviendas es de material noble y está en construcción (9 trabajadores). Además, el 20% de trabajadores encuestados tiene vivienda de noble y acabada (3%). Solo en menor porcentaje están aquellos trabajadores que tienen vivienda de madera 13% que representan a (2 trabajadores) y los que tienen vivienda de estera, que son el 7% y que comprenden a (1 trabajador)

Figura 14

Características constructivas de la vivienda del trabajador.



Nota. Fuente: Elaboración Propia

Ahora bien, una vez descrito el tipo de tenencia de la vivienda y tipo de construcción, describiremos el acceso a los servicios. El 100% de los entrevistados señala gozar de servicio de luz (15 trabajadores). Sin embargo, esto difiere en cuanto al acceso al servicio de agua y desagüe. Del gráfico se puede desprender que solo el 60% de los trabajadores gozan de servicio de agua (9 trabajadores). Por lo tanto, el 40% respecto al total carece de dicho servicio (6 trabajadores).

Figura 15

Condición de acceso a servicio de agua y saneamiento.



Nota. Fuente: Elaboración Propia

Por otro lado, en cuanto al acceso a servicio de telefonía, el porcentaje muestra a casi un 50% de diferencia. Se puede describir que, del total de entrevistados, el 47% tiene servicios de telefonía, lo que representa a (7 trabajadores). A su vez, el 53% no goza de este servicio, lo que representa a (8 trabajadores).

Figura 16

Proporción de trabajadores con acceso a servicio de telefonía.



Nota. Fuente: Elaboración Propia

Por último, también describiremos el alcance de acceso que tienen los trabajadores al servicio de internet. De la gráfica se puede observar que el 80% del total goza de este servicio, lo que representa a (12 trabajadores). Sin embargo, el 20% de ellos no cuenta con este servicio, lo que equivale a (3 trabajadores). El acceso a este servicio ayudaría a explicar la rapidez y facilidad que tienen los trabajadores para acceder a la información

Figura 17

Proporción de trabajadores con acceso a internet domiciliario.



Nota. Fuente: Elaboración Propia

5.2 Resultados Cualitativos

5.2.1 Categoría condiciones laborales

a) Actividades Definidas:

En la investigación, las actividades definidas es la descripción detallada de todas las responsabilidades que debe cumplir el empleado dentro de una organización en una determinada área y horario de trabajo. La descripción de estas actividades es fundamental para medir el desempeño y evaluar el rendimiento de los trabajadores. De las entrevistas realizadas, se pueden destacar las diferentes percepciones que tiene el personal respecto a la claridad de sus actividades laborales. Como puede

desprenderse de la siguiente entrevista: *“Aquí todos tenemos distintas funciones. Cuando hay demanda de trabajo en un área, nos llaman para apoyar; así aprendes de todo la verdad”* (Ahuanari, 32). Además, se menciona que la falta concretización de actividades y la variedad de funciones es una oportunidad para aprender y ascender.

Por otro lado, una parte de trabajadores señalan que si tienen actividades definidas; sin embargo, refieren que, de manera eventual, prestan ayuda a otras áreas; *“A veces hacemos otras cosas, no es siempre, pues. Yo he visto que les incomoda a algunos compañeros, pero deben entender que a veces hay temporadas altas y uno debe estar dispuesto a apoyar a otras áreas también.”* (Gabriel, 30).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que, cuando las actividades no están bien definidas, el personal puede llegar a sentirse menos comprometido con el trabajo debido a una falta de familiarización con los objetivos. Esta variación de funciones trae como consecuencia la insatisfacción con su trabajo. En los siguientes testimonios se puede evidenciar lo mencionado: *“Mira, yo he sido montacarguista y acá, con el tiempo, ha variado. Antes, el montacarguista, ¿cómo se dice?, solo estaba en el montacargas, ¿no? No bajaba, pero ahora si ha cambiado; uno tiene que bajarse a apoyar y a cargar lo que uno pueda, pero tampoco te vas a matar cargando”* (Bolívar, 46).

b) Consecuencias en la salud.

Algunas actividades laborales traen consigo diversas consecuencias sobre la salud física, mental y social. Es por ello que parte de las respuestas del personal coinciden en mencionar alguna afectación: *“A veces, por la tarde, tengo un dolor en la columna por el peso. Eso ya por los años y por los malos movimientos. Yo trabajo aquí desde hace casi 3 a 5 años.”* (Vera, 32).

Estas consecuencias pueden variar de acuerdo con el tipo industria, el puesto de trabajo, las condiciones laborales u otros factores: *“La verdad, más que las propias funciones puedan repercutir en mi salud, creo que es el ambiente de trabajo. Estar expuestos al sol, a la insolación, inhalar polvo y la lluvia en el invierno es lo que me genera resfríos. El trabajo en la intemperie es el problema”* (Ahuanari, 32).

Por otro lado, estas consecuencias físicas pueden manifestarse a través de lesiones musculoesqueléticas, a causa de carga excesiva, posturas forzadas y movimientos repetitivos, tal como refiere el entrevistado: *“Al ser montacarguista, yo estoy más, como dicen, en la máquina, y cuando empiezo a hacer otras funciones, como empaquetar piezas pesadas, siento dolor en el brazo, los hombros y la espalda, un poco de eso.”* (Sabino, 30). Además, algunos trabajadores mencionan haber sufrido trastornos respiratorios, dermatológicos a causa de la exposición a materiales de residuo, tal como expresa el siguiente trabajador: *“Podría ser una gripe, una alergia tal vez por el polvo, por el fierro, el óxido. A veces estás revisando y, bueno, el óxido te cae y viene la gripe, alergias, pero nada grave”* (Chero, 32).

Sin embargo, algunos trabajadores manifiestan que su salud pudo verse afectada a causa de algún accidente de trabajo, aunque ninguno mencionó haber sufrido un accidente de alta gravedad. Por el contrario, la mayoría considera que sufrió accidentes leves, tal como el siguiente entrevistado: *“Que afectaran mi salud, salud, no. Son golpes porque pasó la máquina y pisé un taco; y el taco salió volando y me golpeó el pie. No fue grave, pero sí activaron el SCTR”* (Napan, 45). De igual manera, otro trabajador mencionó lo siguiente *“Una vez, me chanqué la mano haciendo trabajo manual y tuve problemas porque no lo reporté a tiempo. En el momento, como que no me creyeron, pero me dieron mi papel de SCTR. Fui a la clínica, todo, pero estuve como un mes y medio con descanso médico”* (Bolívar, 46).

Es preciso mencionar que los trabajadores están siempre alertas ante cualquier situación que ponga en riesgo su salud para evitar lesiones o accidentes. Reconocen que los riesgos son inherentes al trabajo, pero destacan la necesidad de priorizar la salud por encima de los objetivos o metas de trabajo que suelen ser trazados por el empleador: *“Cuando realizo algo, trato de tener el mayor cuidado posible porque no puede pasarme esas cosas. Yo tengo familia, hijitos pequeños que debo atender. Nadie es libre de algo, pero si puedes tomar precaución, creo que todos debemos hacerlo”* (Angulo, 31).

c) Horarios Rotativos.

Los horarios rotativos se utilizan para organizar el tiempo de trabajo de los empleados; estos se alternan entre distintos turnos. Las rotaciones pueden ser diarias, semanales o mensuales; aquello varía de

acuerdo con la necesidad. Con relación a lo mencionado, él entrevistado señala: *“Siempre hemos tenido horarios rotativos. Anteriormente, el horario era de 7:00 pm. a 4:00 am., y el otro turno entraba de 7:00 am. a 4:00 pm. Igual, era horrible, era más pesado. Se trabajan las 8 horas, pero era más pesadito. Descansábamos solo 1 día, y así era eso por 15 días. Y así era: 15 días en la mañana y 15 días en la noche. Ahora es diferente. En el turno tarde entramos a las 4:00 pm y salimos a las 12:00 am o 12:30 am., y bueno, en la mañana el horario es 7:00 am a 3:00 pm”* (Sabino, 30).

Cabe señalar que los horarios rotativos permiten mantener la operatividad durante un tiempo prolongado; esto incluye las horas nocturnas y fines de semana, Es por ello que, en la entrevista, los siguientes trabajadores señalan lo siguiente: *“Salimos a las 4:30 de la madrugada y, hasta que yo llegué a mi punto, que es en Puente Piedra, llegaba entre 5:00 am y 5:30 am, a veces incluso 6:00 am.”* (Sabino, 30). En relación a los fines de semana, otro trabajador menciona: *“Mi jornada normal de trabajo es de 8 horas. Las horas extras se hacen los domingos nada más; los sábados es a veces”* (Gabriel, 30).

Así mismo es importante mencionar que los horarios rotativos se utilizan para cumplir las demandas de servicio. De acuerdo con ello, el entrevistado comenta que: *“Generalmente, es cuando llegan las importaciones que se genera mayor trabajo, pues esto debe realizarse en su momento y se debe cumplir con los plazos. Entonces, uno tiene que está disponible, aunque nos roten; a veces suele cansar porque no estás acostumbrado, pero tampoco es que sea muy seguido”* (Napan, 45).

Es importante señalar que la variación de la jornada impacta en el bienestar de los trabajadores, generando: fatiga, estrés y dificultad para conciliar la vida laboral y personal. Esto se sostiene con la opinión de los siguientes trabajadores: *“Bueno, a mí pasó que empezó a dolerme la cabeza, así, ¿no? Como que me estresaba más; cuando no duermes, reniegas, ¿no?”* (Sabino, 30). En cuanto a las dificultades que se presentan para conciliar la vida laboral y personal, el siguiente entrevistado menciona lo siguiente: *“A mí sí el tipo de horario que manejaba llegó a afectar mi relación familiar porque uno no podía sentarse a comer con ellos o compartir la cena, que te cuente lo que habían hecho en el día o incluso tú mismo*

contarles cómo te encuentras y desahogarte. No se podía, pues porque estaba el trabajo y uno tiene que trabajar para vivir; si no, ¿cómo?” (Napan, 45).

Por último, se debe considerar también que algunos trabajadores señalan que la adaptación a los horarios rotativos tiene relación con la familiaridad o experiencia: *“Cuando me entrevistaron, yo recuerdo que me preguntaron si tenía experiencia con esos horarios y yo les dije que sí, porque en otras empresas en las que he trabajado era igual”* (Burgos, 37). Sin embargo, se evidencia que la adaptación a este tipo de horarios puede ser motivada por incentivos económicos: *“Me parece excelente, podría decirles, no lo sé, que ya no sean dos semanas en día y dos semanas en noche, sino que sean tres semanas de noche para para mí, porque en la noche van a pagarme un poquito más”* (Huanuiri, 21).

d) Relaciones sociales:

Son aquellas interacciones que se establece entre individuos o grupos y se manifiestan de diversas formas por medio del contacto personal y la comunicación verbal o no verbal. Es importante señalar que las relaciones sociales son fundamentales para la vida humana, ya que desempeñan un papel crucial en la satisfacción emocional y la adaptación social de las personas. En relación con esto, recogimos algunos testimonios que señalan *“Lo que pesa más es la familia, estar con ellos, compartir, acompañarlos, porque ese tipo de trabajo te desgasta.*

Entonces, ya a veces los fines de semana uno no quiere salir, prefiere quedarse en casa” (García, 42).

Se debe tener en cuenta que, para poder desarrollar relaciones familiares saludables y positivas, es fundamental mantener la comunicación abierta, el respeto y el apoyo mutuo. *“Antes no compartía casi nada con mi señora ni con mis hijos, prácticamente con mi señora ni hablaba. Ahora es diferente: como me acuesto a las dos de la mañana, duermo hasta las siete, ocho, y a veces apoyo a mi señora en la mañana a hacer las cosas o llevar a los niños al colegio”* (Gabriel, 30).

e) Horas Extras:

Es el tiempo adicional de trabajo que realizan los empleados fuera de su horario laboral. Las opiniones en las entrevistas reflejan una variedad de perspectivas respecto a las horas extras en el ámbito laboral. Algunos trabajadores señalan que las horas extras se efectúan solo en ocasiones por la alta carga de trabajo y que estas suelen resultar agotadoras: *“Las horas extras la realizamos cada un mes o cada dos meses, cuando hay ordenamiento de materiales o recepción de materiales. Mi jornada normal de trabajo es de 8 horas; las horas extras se hacen los domingos, y los sábados es a veces. Se laboran 5 horas más generalmente, pero, como digo, de manera eventual”* (Gabriel, 30).

Por otro lado, algunos trabajadores hacen hincapié en que las compensaciones por las horas extras deben ser justa, resaltando que algunas veces el pago no refleja el esfuerzo invertido: *“Lo que pasa es que del sábado hasta las doce era el horario que teníamos, pero de las doce a las siete de la mañana de domingo, ya es domingo, claro. En la boleta siempre nos sale 25%. Cuando la señorita Evelin le dijo al compañero que las horas extras del domingo son al cien por ciento, eso no es lo que sale en la boleta”* (Sabino, 30).

Además, se observa que algunos trabajadores ven las horas extras como una oportunidad para recibir un pago adicional, especialmente durante los fines de semana, cuando la remuneración es doble: *“El sábado te pagan por un día normal, en cambio el domingo te pagan un poquito más por las horas extras. Aquí los días de semana son normales, los fines de semanas nomás realizas horas extras, solo cuando hay harto trabajo”* (Huanuiri, 21).

f) Remuneración Adecuada.

Es la compensación económica, justa y equitativa que se otorga a los trabajadores por las horas laboradas. Estas compensaciones comprenden los salarios, beneficios, bono y todo incentivo económico. Una remuneración adecuada debe ser competitiva en el mercado laboral; además, debe diferenciarse según la naturaleza del trabajo, la experiencia y las habilidades del empleado. Los testimonios recopilados de las entrevistas muestran las diversas opiniones acerca de la remuneración. Algunos trabajadores consideran que la remuneración que perciben es superior a las que se ofrece en el mercado, tal como manifiesta la

siguiente persona: *“Ahora lo que es Tubisa, es una de las empresas que mejor está pagando en lo que es este rubro, que es el fierro, lo que es metal. Y los pagos siempre lo realizan respetando los plazos”* (Napan, 45).

Por otro lado, otros trabajadores mencionan su incomodidad con los salarios, ya que consideran que estos deben estar en proporción a la experiencia, desempeño y eficiencia de cada trabajador: *“Mira, el trabajador antiguo te conoce todo el movimiento de trabajo. ¿Cómo vamos a ganar lo mismo que uno nuevo? Encima que uno todavía se le tiene que enseñar, y va ganar tú mismo sueldo. Yo creo que deberían ingresar con un sueldo determinado y, conforme su desempeño, se le vaya subiendo”* (Burgos, 37).

Es preciso mencionar que, para hablar de una remuneración adecuada, el salario debe reconocer el esfuerzo y brindar al personal mayor probabilidad de cubrir los gastos de la canasta familiar, tal como menciona el siguiente trabajador: *“Sé que en otras empresas pagan menos. Con ese sueldo no se logra cubrir las necesidades; es más, a mí me gustaría ganar más, por lo que te comenté de mis hijos. No les doy estudio porque no me alcanza para la educación, ya que la universidad privada es cara”* (Bolívar, 46).

Además, un entrevistado menciona la importancia de los bonos, señalando que estos incentivos son útiles para cubrir algunas necesidades básicas: *“Con los bonos que entregan nos ayudan, ¿no? Nos dan el bono por la matriz, cumplimiento y presencialidad, aunque bueno, a veces llegamos a la meta y a veces no, pero bueno, sí sale algo. Por ejemplo, yo lo utilizo para comprar algo de comer en casa o mis pasajes”* (Vera, 32).

g) Incertidumbre de renovación.

Es la falta de seguridad que enfrenta un empleado respecto a su contrato de trabajo. Esta incertidumbre genera en los trabajadores inquietud y ansiedad, ya que la continuidad en el puesto y su estabilidad dependen de la decisión que tome el empleador. Las entrevistas permiten identificar distintos niveles de inquietud en torno a la renovación de contratos. Algunos trabajadores subrayan que las acciones, actitudes y el desempeño influyen en las renovaciones, tal como manifiesta el siguiente entrevistado: *“Creo que eso es en base a cada persona, señorita. Si eres un trabajador que solo viene a cumplir y hacer por*

hacer, obviamente que los encargados se darán cuenta, ¿no? Si les eres útil o no. Si te desempeñas bien, ellos van a ver tu desempeño y, obviamente, te van a seguir renovando el contrato” (Sabino, 30).

Por otro lado, otros entrevistados manifiestan temor al desempleo debido a la incertidumbre y a los plazos cortos de renovación. La incertidumbre en la renovación de contratos puede deberse a distintos factores, como el desempeño laboral; sin embargo, no es el único factor, tal como señala el siguiente entrevistado: *“Bueno, sí he sentido en algún momento ese temor, más que por mi trabajo, a veces es por las temporadas bajas, como hay menos trabajo, entonces tal vez ya no necesiten mucho personal”*. Además, se observa que, contrariamente, los trabajadores con mayor antigüedad señalan sentir mayor seguridad y, a su vez, manifiestan mantener la esperanza de alcanzar la estabilidad en el puesto de trabajo: *“Por ejemplo, a mí me han hecho contrato por un año; en septiembre se cumple el año y, si al renovarme lo hicieran solo por seis meses, me sentiría mal, sentiría incertidumbre, ya que la meta de uno, y creo que no solo mía, es llegar a cumplir los cinco años para ser estable, ¿no?”* (Sabino, 30).

Cabe señalar también que una parte de los entrevistados mencionan que aceptan trabajar bajo esas condiciones por la propia necesidad. En relación a esa idea, es preciso mencionar que la mayoría de las opiniones consideran que existen una influencia de las condiciones personales, inseguridades y circunstancias económicas en la renovación de contrato.

Finalmente, se debe considerar que la incertidumbre en la renovación de contratos tiene un alto impacto emocional y financiero, afectando de manera económica, la planificación laboral, personal y el bienestar general.

h) Relaciones interpersonales.

Son aquellas interacciones sociales que se establecen en un entorno laboral. Estas relaciones abarcan las formas de comunicación entre compañeros de trabajo, superiores y subordinados. Su importancia radica en varios aspectos, entre ellos: el ambiente laboral, la prevención de conflictos, el cumplimiento normativo y la retención de talento. Las entrevistas brindan diversas opiniones sobre las relaciones interpersonales en el ámbito laboral. *“Con mis compañeros mantengo una buena comunicación,*

también con mi jefe, pero lo que no me gusta es que hay grupos en los que se genera rivalidad” (Chavez, 27). A partir de las respuestas, se destaca la importancia del trato respetuoso y colaborativo entre jefes y empleados.

Algunos trabajadores mencionan que sus jefes ofrecen apoyo, enseñanza y correcciones constructivas, *lo cual genera un ambiente positivo y contribuye al crecimiento profesional. “Si un día hiciste mal una parte de tu trabajo, él va y te corrige así en persona, no es que te grite en público o delante de todos, él te llama a un lado y espera que estés solo para que puedas dar tu descargo”* (Napan, 45).

Sin embargo, otros entrevistados mencionan la necesidad de equidad en el trato, ya que la presencia de discrepancias en el trato puede generar incomodidades y rivalidades. *“Las veces en la que mi jefe se ha dirigido a mí por temas de trabajo, indicación de tareas, errores u observaciones, ha sido amable; sin embargo, he podido presenciar que cuando intercambia palabras con otros compañeros, el trato no es igual. Eso genera situaciones incómodas y rivalidades de grupos”* (Angulo, 31).

Por último, se debe tener en cuenta que las relaciones interpersonales son fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización, ya que influyen en el ambiente de trabajo, la productividad, la eficiencia y la satisfacción de los empleados.

i) Subordinación Laboral.

Es una relación característica en los entornos de trabajo, en el que generalmente un empleado está bajo la dirección o supervisión de un empleador. La subordinación laboral en el contexto del personal tercerizado se manifiesta a través de decisiones relevantes y condiciones laborales que ofrece la empresa sub contratante, sin dejar de lado su relación y responsabilidad con la empresa contratante.

Las entrevistas permiten recoger las diversas percepciones acerca de la subordinación laboral. La mayoría de los trabajadores siente que las órdenes e indicaciones provienen principalmente de Tubisa, la empresa sub contratante. Aunque mantienen un contrato con Consulting, mencionan que esta última desempeña un papel secundario en la toma de decisiones y en la dirección de labores. *“En lo particular no he sentido doble subordinación ya que no es como que tengas mucho contacto con Consulting más allá del*

contrato o trámites administrativos de Essalud. Es decir, yo solo he sentido subordinación de parte de Tubisa” (Sandoval, V., 22).

Por último, es preciso mencionar que, aunque algunos trabajadores reconocen la intervención de Consulting en trámites administrativos y pagos, la mayoría ve a Tubisa como la entidad que ejerce el control. Esta situación podría, a largo plazo, generar una sensación de dependencia hacia Tubisa y una menor identificación con Consulting. *“Yo me siento acá como que solo recibo órdenes de Tubisa, no de Consulting. Tengo entendido que Tubisa es el que da el visto bueno para que el personal continúe en la empresa o ante cualquier solicitud, etc.” (Sabino, 30).*

j) Entrega de incentivos.

Vienen a ser aquellas recompensas, beneficios o estímulos que se brindan a los trabajadores como parte de reconocimiento por su desempeño y contribución laboral. Estos se otorgan de diferentes formas como bonificaciones, premios, ascensos, etc. De las entrevistas realizadas, se puede deducir que los bonos proporcionados por el desempeño y la productividad son bien apreciados por el personal. *“Ahora, por el desempeño de nuestro trabajo, están dando el bono matriz y el bono objetivo. Te otorgan el bono matriz cada vez que despaches una orden de compra en un tiempo determinado; si lo haces en la mitad del tiempo que te asignan, te otorgan el bono objetivo. Si tienes mayor productividad, te dan los dos bonos” (Napan, 45).*

Es importante señalar que los incentivos tienen como propósito aumentar la satisfacción y el compromiso de los trabajadores; de esta manera, se busca mejorar la productividad, fomentar la retención del personal y la competitividad laboral. *“Las bonificaciones permiten contagiar a nuestros compañeros las ganas de seguir esforzándonos y aumentar la productividad en las distintas áreas, por ello hay una reducción de tiempo en los procesos” (Angulo, 31).*

Por último, es preciso señalar que estos reconocimientos no solo tienen un impacto económico, sino que también influyen en la motivación y valoración de los trabajadores. *“Es algo que a nosotros como personal obrero nos encanta, ¿no? Que se reconozca nuestro trabajo, nuestro esfuerzo. Yo me saco la*

mugre, doy el 100% de mí y me siento agradecido porque la empresa lo reconoce, porque nos dan un bono, además de nuestro sueldo” (Bolívar, 46). De la misma forma, otro trabajador manifiesta lo siguiente: *“Es bonito llegar a casa y decirle a tu familia, mira, me han premiado por ser un buen trabajador y todas esas cosas, ¿no? Eso te motiva” (Sabino, 30).*

k) Línea de carrera.

Se refiere al progreso que una persona logra a lo largo de su trayectoria laboral. Una línea de carrera no se limita únicamente al ascenso, sino que implica la adquisición constante de nuevas habilidades que permiten enfrentar desafíos cada vez más complejos. Las entrevistas muestran una serie de percepciones sobre la oportunidad de una línea de carrera en la empresa. Aunque algunos entrevistados reconocen la existencia de posibilidades de ascenso, destacan ciertas preocupaciones, tal como se expresa en el siguiente argumento: *“Sí he visto que brindan oportunidades de ascenso, pero por ejemplo, en el puesto de montacarguistas, cuando se va uno, entran nuevos que no sabe usar el montacargas y les dan la oportunidad de hasta tres meses para aprender, que fácilmente podrían hacer con personal antiguo. O sea, sí hay la posibilidad de ascender, pero digamos que será un 2% del 98%” (Huaranca, 30).*

Por un lado, están aquellos trabajadores que se muestran satisfechos y agradecidos por la oportunidad que les brinda la empresa para seguir avanzando y asumiendo responsabilidades más amplias. Algunos mencionan que fueron promovidos por su buen rendimiento, como el siguiente entrevistado: *“Ahorita, como estás viendo tú, me están ascendiendo, dándome la oportunidad de trabajar. Habrán visto la capacidad que uno posee como persona, como trabajador durante todos estos años que tengo acá laborando” (Napan, 45).*

Por otro lado, algunos trabajadores señalan que la posibilidad de ascender no es accesible para todos, debido a que algunos puestos son cubiertos por medio de una contratación externa, sin tomar en cuenta a los trabajadores que han demostrado su esfuerzo y conocimiento del rubro a lo largo de los años. Esto genera una sensación de falta de equidad y desmotivación entre los empleados: *“Lo que sí he visto, y mis compañeros son testigos, es que cuando dejan un puesto que podría ser cubierto por un compañero de*

aquí, no sé por qué motivo la empresa a veces contrata a personal que debe recibir capacitación del personal antiguo, y eso es como que a veces molesto, en mi caso no, pero para los compañeros antiguos sí. Yo he visto y escuchado su incomodidad” (Elguera, 33)

Finalmente, Es importante mencionar que el crecimiento del personal no solo beneficia al trabajador, sino también a la empresa, que utiliza la línea de carrera como estrategia esencial para la retención del talento en la organización, la mejora continua del rendimiento laboral, el fomento de un compromiso más sólido con la empresa, y el crecimiento personal y profesional de cada empleado. Una sólida línea de carrera contribuye a un entorno laboral más enriquecedor y productivo.

I) Infraestructura Empresarial.

Proporciona el entorno en el que los trabajadores desempeñan sus funciones y también determina el área donde elaboran los bienes o servicios. La infraestructura engloba todas las instalaciones, servicios y recursos esenciales de una empresa. De las entrevistas realizadas se desprende la preocupación que comparten los trabajadores sobre la infraestructura empresarial. Los empleados resaltan la necesidad de mejorar el entorno de trabajo para garantizar el bienestar físico y eficiencia laboral. *“La infraestructura de la empresa pone en riesgo a nuestra salud, sobre todo en los cambios estacionales, pues en verano a veces parece que fuera sencillo, pero no lo es. Lo mismo sucede en invierno por las lluvias. Por eso, considero que el problema es el ambiente de trabajo”* (Huaranca, 30).

Los comentarios se centran en dos aspectos: la necesidad de pisos nivelados y techos que ofrezcan protección frente a las condiciones climáticas. Algunos entrevistados mencionan cómo la falta de pisos adecuados afecta en su salud, ya que el terreno irregular genera molestias físicas al realizar tareas que involucran el movimiento constante. *“A mí me afecta mucho el piso desnivelado porque hay muchos huecos, el montacargas va rebotando, y más por nuestra salud, los montacarguistas que estamos ahí, ¿no?”* (Bolívar, 46).

Además, subrayan la importancia de implementar techos que los resguarden de la lluvia y el sol, ya que influyen en su bienestar cuando el trabajo se realiza a la intemperie. *“Nosotros trabajamos a la*

intemperie como ves. En tiempo de sol, somos chinchanos, negritos todos. Aunque sí nos dan bloqueador, nos dan tapa sol, nos dan todo, hay equipamiento, pero igual las condiciones de trabajo son incómodas” (Napan, 45).

Por otro lado, los trabajadores mencionan que, aunque la empresa ha realizado mejoras en algunas áreas, todavía queda mucho por hacer en términos de infraestructura. *“La infraestructura, con el tiempo, ha ido cambiado, la verdad. Sería mentir decir que nunca han hecho nada; sin embargo, no es suficiente, señorita. Los cambios que hay se aplauden porque era lo que hacía falta, pero aún faltan más cosas como el techo, piso, y bueno eso”* (Alarcón, 42).

Por último, es importante destacar que el diseño e implementación de una infraestructura sólida genera un ambiente laboral seguro y confortable para los empleados, además de ejercer un impacto significativo en la productividad y la satisfacción laboral.

m) Herramientas y equipos de seguridad.

Es el conjunto de elementos que proporcionan a los trabajadores para protegerlos de riesgos y peligros en el entorno laboral. Estas herramientas tienen como objetivo minimizar o eliminar la exposición a amenazas que pueden causar lesiones, enfermedades o daños a la salud del trabajador mientras realizan sus funciones. Las entrevistas revelan que los trabajadores valoran la entrega de equipos de protección personal, como guantes, protectores solares, zapatos de seguridad y uniformes. Además, destacan la importancia y utilidad de estos elementos para realizar sus funciones de manera segura y eficiente. *“La verdad es que, en ese aspecto, la empresa sí se preocupa por otorgar a todo el personal el EPP correspondiente a cada área. A su vez, la ingeniera de SSOMA de vez en cuando se da una vuelta por toda la planta para asegurarse de que todos estén cumpliendo o realizando su trabajo de forma segura”* (Sandoval V., 22).

Asimismo, existe una variedad de opiniones y preocupaciones sobre la calidad de los uniformes. Algunos trabajadores mencionan que la baja calidad de los materiales con los que se elaboran las prendas podría poner en riesgo su eficacia como elemento de protección. *“O sea, se nos otorgan los uniformes y el*

EPP, pero lo que yo sugeriría es que, si van a entregar los uniformes, sean de calidad. Por ejemplo, el último uniforme que me dieron, cuando lo lavé, las cintas reflectoras se despintaron, y bueno, ahí el EPP en vez de protegernos se vuelve un riesgo” (Vera, 32).

Por último, es relevante señalar que el uso adecuado de los EPPS contribuye a prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales. Por esa razón, existe una responsabilidad compartida entre el empleador y el empleado para garantizar un ambiente laboral seguro.

5.2.2 Categoría bienestar social empresarial.

a) Atención de casos de enfermedad o accidentes de trabajo.

Es el seguimiento a la situación de salud del trabajador. Una enfermedad común se refiere a cualquier enfermedad o afección que un trabajador puede contraer o desarrollar. Estas enfermedades pueden ser causadas por infecciones, predisposición genética, estilo de vida o exposición a agentes ambientales. Las enfermedades comunes no están relacionadas con las tareas asignadas al puesto de trabajo. *“Vi que un compañero vino, estaba mal, le comunicó al jefe y la asistente, y lo regresaron a su casa rápido. Bueno, yo pienso que en ese aspecto la trabajadora social está cumpliendo con su trabajo y lo hace rápido, porque en otras empresas tú comunicas que estás un poco mal y como que lo toman a la ligera, incluso te quieren hacer ir a trabajar” (García, 42).*

Cabe mencionar que los accidentes de trabajo son producto de una actividad o exposición en el centro de labores. Las lesiones pueden ser a causa de caídas, movimientos repetitivos, exposición a productos químicos o por la mala manipulación de maquinarias *“Me acuerdo que una vez me aplasté con una madera y en ese momento no le tomé importancia, pero luego pasaron las horas y la mano me empezó a molestar. En ese momento lo reporté, después de siete horas, y sí me dijeron que debía haberlo hecho de manera inmediata. Bueno, en cuanto al seguimiento de mi caso, primero me acompañó a la clínica y me apoyaron con el papeleo; fue seguimiento presencial y telefónico, así hasta mi alta médica” (Bolívar, 46).*

Varios entrevistados mencionan que se les realizó seguimiento y atención por casos de enfermedad o accidente. Sin embargo, consideran que la orientación a distancia y el seguimiento telefónico son

insuficientes, por lo que sugieren que se realicen visitas presenciales para hacer más efectiva y empática la atención. *“A nosotros nos gustaría que el acompañamiento fuera presencial porque es distinto que te visiten a que te estén llamando. Eso es como que muy frío y parece de poco interés, ¿no?”* (Ahuanari, 32).

Por último, de las entrevistas se pueden desprender opiniones mixtas sobre la eficacia en la atención de estos casos. Algunos trabajadores perciben una buena labor por parte de la trabajadora social, mientras que otros indican que se debe mejorar la atención, el seguimiento, la agilización de procesos, la comunicación y la rapidez de respuesta ante situaciones de riesgo para la salud del trabajador.

b) Atención de casos por problemas económicos.

Son las dificultades financieras que enfrentan los trabajadores en su vida cotidiana. Estas dificultades pueden surgir por diversas situaciones, como la incapacidad para cubrir gastos básicos, el pago de deudas, emergencias médicas, gastos educativos y de vivienda. Estas circunstancias son impredecibles y pueden tener una duración variable, ya sea temporal o persistente. No obstante, tienen un impacto significativo en la salud emocional, el bienestar general y la satisfacción de los trabajadores. Por esta razón, muchas empresas implementan programas o políticas destinados a abordar estos problemas económicos y brindar apoyo a sus empleados.

De las siguientes entrevistas se desprende una serie de preocupaciones y observaciones con respecto a los procesos que brindan asistencia financiera y préstamos a los trabajadores. Una parte de los entrevistados menciona que, cuando han atravesado problemas económicos en un determinado momento, recurrieron a su empleador para solicitar un préstamo o adelanto de sueldo. Sin embargo, señalan que estos procesos presentan ciertas deficiencias, especialmente en la atención y gestión. *“Yo creo que los préstamos dependen de otra persona porque es previa evaluación, por eso toma su tiempo, ahí es donde empieza a tardar. Los trámites no fluyen rápido. Aquí no es que te concedan para el mismo día, o sea, tarda como cuatro días, sino incluso hasta la próxima semana después de la solicitud. Recuerdo que cuando yo lo solicité demoró más o menos como una semana y algo, era un préstamo de salud”* (Chero, 32).

Algunos entrevistados mencionan que es muy complejo cumplir con los requisitos y documentos solicitados por la empresa. Además, hacen hincapié en la demora para obtener una respuesta a su solicitud. Del mismo modo, consideran que es necesario implementar una evaluación más rápida, ya que los procesos actuales ralentizan la obtención del recurso. *“Cada vez que pides un préstamo te exigen más documentos y a veces no se puede conseguir todos. Como que te ponen más trabas y uno no entiende por qué tanto, si al final eso te lo van a descontar de tu sueldo, Hacen muchas gestiones ahí, eso debería ser mucho más rápido y sin tantos documentos”* (Burgos, 37).

c) Atención en la inscripción de seguros.

Es el procedimiento mediante el cual los trabajadores son afiliados y registrados en distintos seguros. Los tipos de seguros suelen ser principalmente el Seguro Social de Salud (Essalud), seguros privados de salud (EPS) y el Seguro Complementario de Trabajo (SCTR). Estos seguros tienen como objetivo proporcionar protección a los trabajadores en casos de enfermedad, accidente común, accidente laboral y otros eventos relacionados con la salud y el bienestar.

Algunos entrevistados mencionan haber recibido apoyo y orientación en su afiliación a la EPS, mientras que otros señalan que la información proporcionada fue incompleta y confusa, lo que generó problemas en la atención médica debido a la falta de claridad sobre las coberturas y condiciones. *“Recuerdo que vino una trabajadora social y nos dijo que nos cambiaríamos todos a una EPS. Pues nos cambiamos, y recuerdo que más o menos a los tres meses se me enfermó mi hijito y mi hijita. Fuimos a Essalud y ahí me dijeron que no los iban a atender porque estaba asegurado en la EPS. Así fue que decidí endeudarme por 4,000soles para llevar a mis hijos a una clínica. Luego de todo eso nos comentaron que la trabajadora social ya no laboraba más por el pésimo trabajo, pero ¿qué iba hacer yo con esa noticia? A mí nadie me iba liberar del endeudamiento de esos 4,000 soles más el 20%”* (Sabino, 30).

En relación al SCTR, algunos trabajadores destacan la necesidad de asesoramiento por parte de la trabajadora social para guiar y apoyar en la gestión de trámites. Además, los entrevistados resaltan la importancia del seguimiento presencial como forma más eficaz de acompañamiento. *“El seguimiento por*

atención de accidente lo hice prácticamente yo solo. A mí solo me llamaban para preguntarme cómo iba, cómo iban mis descansos, por eso siento que sentí muy poco el apoyo de la trabajadora social fuer muy poco porque todo era por teléfono” (Vera, 32)

Por último, es importante mencionar que las inscripciones a los seguros garantizan que los trabajadores tengan acceso a servicios médicos, beneficios e indemnización en casos de eventos fortuitos cubiertos por la aseguradora.

d) Capacitación.

Las capacitaciones laborales están diseñadas para mejorar las habilidades, competencias y conocimiento de los trabajadores en un entorno laboral específico. Estas formaciones pueden abarcar distintos temas, desde los procedimientos operativos, seguridad en el trabajo, cumplimiento normativo, entre otros.

De las siguientes entrevistas se observan diversas perspectivas sobre las capacitaciones proporcionadas en el ámbito laboral. Los entrevistados expresan la necesidad de recibir información actualizada sobre las condiciones y beneficios de los seguros. *“Recuerdo que nos cambiaron a todo el personal a la EPS y bueno, yo me había olvidado. Todo fue un escándalo porque, luego, cuando la gente se enfermó y uno que otro fue al Essalud, no los atendieron porque tenían eso de la EPS. Por ahí, la información que dieron no fue completa ni clara, porque a todo el personal se le dijo que se iba a poder atender en ambos lados y les creímos” (Chero, 32).*

Es por ello que los trabajadores proponen que se realicen charlas y sesiones informativas para concienciar, informar y solventar dudas sobre los seguros y otros temas relacionados con el área *“Las capacitaciones y charlas sirven para concientizar y orientar al trabajador respecto a temas de seguro. Estas deberían repetirse porque a veces uno se olvida” (García, 42).*

Por último, mencionan que es importante mantener una comunicación activa con la trabajadora social con el fin de evitar malentendidos y asegurar el uso adecuado de seguros. De esta manera, se logra promover el bienestar de los trabajadores. *“Antes de hacer cualquier trámite se debe capacitar al personal*

y mantener activa la comunicación, dar mayor información y explicar cómo son las cosas. ¿Cómo es el trámite, de qué forma lo van a inscribir? Explicárselo antes de generarle dificultades a uno” (Burgos, 37).

Es importante mencionar que las capacitaciones laborales contribuyen a mejorar la adaptación de los trabajadores a los distintos procesos de la organización.

e) Convenio con instituciones educativas.

Son todos los acuerdos o colaboraciones establecidos entre la empresa y diversas instituciones como universidades, institutos, centros de salud, gimnasios, financieras, restaurantes, entre otros. Estos convenios buscan proporcionar beneficios adicionales al salario de los trabajadores. Además, los convenios son útiles para contribuir al desarrollo académico o profesional, fomentar el cuidado físico, promover el equilibrio entre trabajo y tiempo libre, además ayudan a enfrentar situaciones inesperadas.

Los entrevistados expresan que existen algunos convenios, como de Netzun y Tailoy, pero también sugieren que se debe establecer convenios más enfocados en el desarrollo personal y profesional de los trabajadores y sus familias. *“Creo que los tipos de convenio que serían de mayor utilidad para mí y mis compañeros son, como tú dices, convenio de estudios, pero que no sea solo para los propios trabajadores, sino también para toda la familia, hijos. Aja. Convenios con universidades”* (Napan, 45).

Además, resaltan la importancia de generar convenios con instituciones de educación superior que brinden oportunidades de estudio para los hijos de los trabajadores mediante descuentos o facilidades de pago. *“Un buen convenio sería con un instituto, tal vez no tanto con una universidad, porque algunos no pueden costearlo, pero con un instituto creo que sería bueno para al menos los hijos, ¿Algo factible para el trabajador, ¿no?”* (Sandoval V., 22).

Por otro lado, otros trabajadores señalan que es necesario establecer convenios que promuevan el bienestar de los trabajadores y sus familias. Estos podrían ser convenios de entretenimiento y recreación, que permitan mejorar la calidad de vida y satisfacción de los empleados *“Para nosotros sería bueno un convenio para ir a comer, convenios campestres, porque aquí solo trabajamos y no tenemos recreación.*

Yo creo que debería implementarse un convenio así, recreativo, para que podamos ir una vez al mes y distraernos un poco” (Bolívar, 46).

En general los trabajadores señalan que los convenios deben ser flexibles, asequibles y acomodarse a las necesidades y deseos de los trabajadores.

Por último, es importante mencionar que los convenios proporcionan oportunidades para mejorar la calidad de vida, desarrollo personal y profesional, así como también a la retención del personal.

f) Talleres Familiares.

Son actividades diseñadas para mejorar la relación entre la vida laboral y familiar. Su objetivo es fomentar una mayor comprensión, comunicación y apoyo entre la familia y el trabajador. Es preciso mencionar que estas actividades están sujetas a variar y a incluir distintos aspectos, como educativos, recreativos, de integración y fortalecimiento de vínculos.

De las entrevistas realizadas se puede señalar que los entrevistados consideran estos talleres como eventos o actividades en los que involucran a sus familias, como conyugues, convivientes e hijos. *“Estos talleres pienso que son buenos porque a todos nos gustaría tener aquí a nuestra familia para que comparta con los compañeros, conozcan el trabajo, lo que hacemos y se pueda compartir una comida o juegos. En mi caso, al menos sería con mis primos porque mis padres están en Loreto” (Huanuiri, 21).*

Este tipo de actividades pueden tener distintos objetivos, entre ellos el fortalecimiento de relaciones. Varios de los trabajadores señalan que el desarrollo de estas actividades es una oportunidad para fortalecer las relaciones de familia y laborales. *“Nosotros conversamos en los vestidores o en el carro sobre nuestra familia, y a veces no basta con lo que te digan, ¿no? A veces también es bueno conocer a la familia, aunque sea de vista. En sí, eso es una buena manera de fortalecer la integración con los compañeros” (García, 42).*

Por último, es importante mencionar que los talleres familiares son vistos de forma positiva por los trabajadores, ya que son útiles para conectar con la familia y compañeros de trabajo, generando un entorno laboral más integrado.

g) Dinámicas de integración.

Son aquellas actividades que fomentan el trabajo en equipo, la comunicación y la cohesión entre los trabajadores en un determinado entorno. Es importante resaltar que estas dinámicas tienen por objetivo mejorar las relaciones interpersonales y la colaboración entre compañeros, es decir, mejorar el ambiente de trabajo.

Algunas de estas actividades de integración, se realiza fuera del horario laboral o dentro del centro de trabajo. En base a la entrevista, se puede señalar que los trabajadores consideran que la celebración de cumpleaños, las charlas y las dinámicas de integración generan un ambiente de trabajo más amigable. *“He visto charlas, capacitaciones y también celebraciones de cumpleaños, y bueno, sí considero que ayudan a mejorar el bienestar del trabajador porque para mí es importante que en tu día todos los compañeros te digan unas palabras, te hagan sentir satisfecho e incluso te den palabras que incentiven su trabajo. Eso es bonito”* (Huanuiri, 21).

Es importante mencionar que las capacitaciones pueden abarcar temas de seguro o consejos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores *“Yo creo que esas capacitaciones son de utilidad porque a veces uno no sabe o se olvida, y que te den charlas para que aprendas o recuerdes, para mí, es bueno. Así a todos les queda claro, porque a veces uno no entiende por estar más centrado en el trabajo”* (García, 42).

Por último, cabe señalar que estas actividades incrementan la satisfacción de los empleados, lo que aumenta la posibilidad de elevar la productividad y contribuir al bienestar general.

6. Interpretación y discusión de resultados.

6.1 Funciones de trabajo

Cada ocupación debería tener definida las actividades a realizar durante la jornada de trabajo, a fin de que el trabajador pueda familiarizarse más rápido con las tareas encomendadas y, a su vez, adquiera mayor experiencia con el transcurso del tiempo. Es por ello que en la investigación se indaga sobre las actividades que realiza el trabajador indistintamente al área que corresponda.

Se puede observar que la mayoría de entrevistados coincide en no tener actividades definidas, sobre todo cuando hay mayor carga de trabajo. Esto suele ser percibido de manera positiva por algunos trabajadores; sin embargo otros lo ven como una amenaza, ya que realizar tareas distintas a las que corresponden por área a veces genera molestias físicas que repercuten en la salud del trabajador. Para Moncallo (2018), la realización de actividades en el centro de trabajo juega un papel fundamental en la estabilidad emocional y psicológica de cada trabajador, puesto que en ello influyen las apreciaciones y percepciones del trabajo que realizan. No solo es importante que el trabajador se adapte al puesto de trabajo, sino que el puesto de trabajo también debe ser adaptable a cada trabajador. Solo de esa forma es posible lograr una satisfacción mutua, además de obtener mayores logros personales y para la organización.

Por otro lado, realizar actividades de distintas áreas cuando hay una elevada carga de trabajo concuerda con lo que menciona Tovalino (2017) en relación con el incremento de la competitividad, que conlleva la necesidad de elevar el rendimiento de trabajo a un menor costo. De esa manera, se afecta indirectamente la salud del trabajador, ya que se delegan actividades distintas al área con el fin de cumplir objetivos, en lugar de contratar más personal.

Es preciso mencionar también que la flexibilidad funcional responde a un tipo de estructura productiva en la que la división del trabajo adopta una forma particular, tal como menciona Fernández (2012), basándose en la teoría de la segmentación del mercado de trabajo. Esta teoría explica sobre los sectores primarios y secundarios, en los cuales las empresas grandes forman parte del sector primario, mientras que el sector inferior está compuesto por empresas pequeñas. El objetivo de cada una es distinto: mientras las empresas grandes conectan diversas tareas, las empresas pequeñas se abocan en actividades más especializadas generando así puestos de trabajo con tareas poco concretas.

6.2 Jornadas de trabajo

Otro aspecto en el que también se observa la flexibilización del trabajo es en el análisis de la jornada laboral. De las entrevistas se desprende que el incremento de los horarios de trabajo suele realizarse durante los periodos de importación, los cuales ocurren de manera ocasional. Sin embargo, la mayoría recalca que

actualmente mantienen horarios rotativos que varían quincenalmente. Aunque legalmente cumplan con las 8 horas de trabajo, estos horarios que establecen son considerados complicados y difíciles de afrontar, ya que repercuten en el estado de ánimo y en las relaciones familiares. De acuerdo con lo mencionado, Polo (2017) señala que las personas que laboran en empresas bajo el régimen de subcontratación laboral suelen tener jornadas de trabajo más largas, debido a que su remuneración está sujeta a la producción y se vincula a labores específicas, lo que las convierte en actividades de alto riesgo en cuanto a accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

Según la teoría de la segmentación del mercado de trabajo, la relación entre la remuneración de los trabajadores y la producción se explica por la inestabilidad de la demanda que enfrentan las empresas de tercerización. Esta inestabilidad provoca fluctuaciones significativas en los niveles de producción, lo que a su vez lleva a las empresas a adoptar estrategias de reducción de costos. Como resultado, muchas optan por no generar stock o disminuir la cantidad de trabajadores, lo que puede traer como consecuencia despidos.

Por otro lado, Eddey y Mias (2012) señalan que los horarios atípicos afectan más a los hombres que a las mujeres, lo cual responde a una cuestión de estructura relacionada con la edad y la profesión de la persona. Además, enfatizan que los trabajadores expuestos a estos horarios tienen un estilo de vida más vulnerable, ya que sus hábitos alimentarios son menos equilibrados y están más propensos a padecer trastornos del sueño y riesgo de obesidad. Es importante recalcar que la variación de la jornada no solo afecta a la salud del trabajador, sino también sus relaciones familiares, ya que se reduce el tiempo de interacción.

De los datos obtenidos mediante la encuesta, se identifica que más del 73% de trabajadores tienen hijos menores de edad, lo que implica una mayor demanda de atención, orientación y comunicación por parte de los padres. Esta dinámica familiar se ve afectada por la dificultad para conciliar la jornada de trabajo y la vida familiar, generando tensiones y limitaciones en el cumplimiento de responsabilidades parentales.

En este sentido, Vacca (2022) sostiene que es fundamental que el empleo de una persona permita compatibilizar sus funciones laborales con las actividades personales y familiares, especialmente en lo relacionado con el cuidado de los hijos. Esta conciliación favorece una mejor administración del tiempo libre, lo que contribuye significativamente a una mayor calidad de vida laboral.

En esa misma línea, Mejía (2018) refiere que las condiciones laborales pueden ser nocivas o beneficiosas para la calidad de vida, ya que cuando los entornos de trabajo no son los adecuados, existe un mayor riesgo de peligros físicos y psicosociales.

Por lo tanto, la falta de conciliación entre el ámbito laboral y familiar, especialmente en el caso de trabajadores con cargas parentales, se constituye como un factor determinante en la disminución del bienestar laboral. Este análisis permite comprender que las condiciones de trabajo trascienden lo económico y contractual, incidiendo de manera directa en la calidad de vida de los trabajadores.

6.3 Remuneración Laboral.

La mayoría de trabajadores muestra conformidad con la remuneración que perciben. Aunque la empresa ofrece un sueldo superior al que brinda el mercado y se entregan incentivos mediante bonos, existe inconformidad respecto a otorgar el mismo salario a los nuevos ingresos. El rango de edad de los trabajadores se encuentra entre 30 y 40 años, y el sueldo que perciben es de 1800 a 2300 soles. La mayor parte del personal refiere que de 3 a 5 personas dependen económicamente de ellos, y más del 70% señala tener hijos menores de edad. Esto explicaría por qué les resulta difícil solventar los gastos del hogar, a pesar de recibir un sueldo superior a la remuneración mínima vital.

Según Mejía (2018), una remuneración adecuada garantiza el bienestar material y familiar, ya que permite prever y atender las necesidades básicas. La educación forma parte de una necesidad básica de todo ser humano. Sin embargo, los trabajadores con hijos en la mayoría de edad señalan no tener la oportunidad de poder brindarles educación superior debido a la falta de recursos económicos. Esta situación podría convertirse en un problema a futuro, ya que limita las oportunidades de acceder a mejores empleos.

Según la teoría de la segmentación de trabajo, la clasificación de los empleos entre los sectores primarios y secundarios se basa en el tipo de educación, aprendizaje y experiencia laboral. Esta teoría también problematiza la dificultad que enfrentan los trabajadores para escalar de un segmento secundario a uno primario, entendiendo que los empleos del sector primario suelen ofrecer mejores condiciones laborales en comparación con los del sector secundario.

También en esa misma línea, Moncallo (2018) sostiene que los empleados perciben la compensación económica como un medio para lograr el bienestar laboral. Este planteamiento se basa en la idea de que la remuneración no solo proporciona estabilidad financiera, sino que también contribuye a la satisfacción, lo que, a su vez, fomenta la motivación para llevar a cabo las tareas asignadas.

Y finalmente López (2015), indica que la remuneración, las relaciones laborales, el entorno físico, el reconocimiento laboral y la equidad en el trato constituyen elementos fundamentales que influyen en el bienestar laboral de los trabajadores.

6.4 Incertidumbre en la renovación.

La incertidumbre durante la renovación de contratos genera inquietud y ansiedad, ya que la continuidad del empleo se determina mediante evaluaciones subjetivas de las acciones y el desempeño de los trabajadores. Esta situación se agrava con las renovaciones de último momento y la alta presencia de contratos de corta duración: el 80% de los trabajadores cuenta con contratos por obra determinada o servicio específico, mientras que solo el 20% posee contratos a plazo indeterminado. Esta disparidad es preocupante, ya que la estabilidad laboral ejerce un impacto significativo en el bienestar emocional y financiero de los empleados.

La incertidumbre, por tanto, prevalece como una problemática estructural. Para Fernández (2012), existe una disputa entre los trabajadores, que exigen obtener estabilidad laboral y los empresarios capitalistas, que buscan seguir flexibilizando los procesos productivos. La incertidumbre actúa, al igual que la realidad social, de manera coercitiva sobre el trabajador. *Reconocer que la realidad social es compleja y*

multicausal no evade que esta influya de manera coercitiva en las personas; por el contrario, puede hacer más tangibles los efectos de dicha realidad. (Cáceres; 2024; p. 38)

En esta misma línea, la alta competencia laboral, derivada de la amplia oferta de trabajadores con habilidades similares, reduce la presión sobre las empresas para renovar contratos existentes, favoreciendo la contratación temporal de nuevo personal. En este contexto, la incertidumbre deja de ser solo una experiencia individual para convertirse en un fenómeno sistémico que afecta las dinámicas del mercado laboral.

Desde la teoría de la segmentación del trabajo, los autores neoinstitucionalistas también problematizan la incertidumbre, vinculándola con el uso estratégico de la tecnología. Estos autores sostienen que, mientras los trabajadores aspiran a la estabilidad laboral, las empresas se encuentran motivadas por la flexibilización constante de los procesos productivos. En este marco, la subcontratación aparece como consecuencia directa de las nuevas formas de organización derivadas de la innovación tecnológica y la reestructuración empresarial.

Finalmente, Vacca (2022) sostiene que las condiciones laborales como la estabilidad proporcionada por un contrato indefinido y una remuneración justa están estrechamente relacionadas con el bienestar laboral. En ese sentido, la falta de seguridad en el empleo, típica de los regímenes de tercerización y alta rotación, no solo representa una forma de precarización, sino que también repercute directamente en la salud emocional, la capacidad de planificación personal y en la percepción de calidad de vida de los trabajadores. Esta relación evidencia que el bienestar laboral no puede desligarse de la estructura contractual ni de las dinámicas que definen las condiciones de empleo

6.5 Clima Laboral.

El clima laboral abarca las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y jefes inmediatos. Se observa que existe un trato respetuoso entre jefes y empleados, aunque algunos trabajadores mencionan que, en ocasiones, el trato no es equitativo, lo que genera un ambiente de rivalidad entre

compañeros. Según Mejía (2018), los trabajadores muestran insatisfacción cuando perciben un mal liderazgo por parte del jefe inmediato. Generalmente, la insatisfacción incrementa cuando no se motiva al personal y no reconocen los esfuerzos del grupo.

Además, se percibe cierta confusión respecto al tipo de subordinación que experimentan los empleados destacados en una empresa distinta a aquella con la que mantienen un contrato directo. Existe falta de claridad por parte de los trabajadores para definir cuál es la empresa que asume la responsabilidad en la toma de decisiones y en la dirección laboral. Es importante mencionar que, para evitar la desnaturalización del contrato, los trabajadores deben estar exclusivamente bajo subordinación de la empresa contratante.

Como señala Polo (2017), En algunas empresas, a pesar de utilizar un proceso de externalización para subcontratar servicios, se sigue manteniendo un control significativo sobre las actividades laborales de los trabajadores que prestan esos servicios. Esta situación es más evidente cuando se trata de actividades estratégicas o cercanas al núcleo principal de la empresa matriz. En estos casos, podría argumentarse que existe una relación laboral directa.

Por ello es esencial fortalecer la presencia administrativa de la empresa principal en las empresas destacadas, con el propósito de mitigar las dudas que puedan surgir en cuanto a la dirección del personal. Solo así se evitaría cualquier desviación en los términos y condiciones del contrato laboral.

Otro aspecto importante del clima laboral se relaciona con el tipo de incentivos y la posibilidad de ascenso en la entidad. Los incentivos más apreciados por los trabajadores son los económicos, otorgados a través de bonos por desempeño y productividad. Estos incentivos propician mayor motivación en el cumplimiento de las actividades, además de elevar en los trabajadores el sentido de reconocimiento por parte de la organización.

Según Escobar (2018), el rendimiento de los trabajadores suele estar vinculado a las compensaciones e incentivos proporcionados por la organización. Además de la importancia de las compensaciones e incentivos, otro aspecto crucial en el ámbito laboral es la oportunidad de desarrollo. Cabe

señalar que la posibilidad de seguir una línea de carrera a menudo se ve obstaculizada por las preferencias de la empresa, que tiende a optar por contrataciones externas en lugar de ofrecer oportunidades al personal más antiguo. En este sentido, es relevante mencionar que solo un 20% de los trabajadores ha experimentado el respaldo de la empresa al brindarles la oportunidad de ascender a roles que implican mayores responsabilidades y una remuneración más elevada.

Para Moncallo (2018), los estímulos en el entorno laboral, como el reconocimiento por desempeño y la compensación económica por la ejecución de las tareas, son elementos importantes del bienestar y la satisfacción laboral. Estos aspectos se sitúan en la misma categoría que las horas de trabajo, las relaciones en el ámbito laboral, la capacitación, la participación y los cambios organizativos. En consecuencia, se convierten en un compromiso adicional para las organizaciones que aspiran a mantener niveles elevados de salud y bienestar entre sus empleados.

6.6 Ambiente laboral.

El ambiente laboral comprende la infraestructura, servicios y recursos esenciales en los que se llevan a cabo las funciones de trabajo. En este sentido, los trabajadores mencionan que, en la empresa de destaque, es necesario nivelar los pisos e implementar techos que los protejan de las variaciones climáticas.

De acuerdo con Mejia (2018), la infraestructura del lugar de trabajo debe reflejar la forma en que se organiza la empresa, proveyendo elementos físicos como iluminación, temperaturas apropiadas y control de ruido. El entorno laboral, por tanto, debe estar alineado con las exigencias del tipo de labor que se realiza, garantizando condiciones físicas dignas para su ejecución.

Desde esta perspectiva, resulta fundamental que el diseño e implementación de una infraestructura sólida contribuya a generar un ambiente de trabajo seguro. Los trabajadores que participaron de la investigación destacaron la necesidad de mejorar el espacio físico en el que opera, ya que las deficiencias actuales podrían afectar no solo su salud, sino también su eficiencia y rendimiento en el trabajo.

Otro aspecto relevante del ambiente de trabajo es la seguridad frente a los riesgos inherentes a la labor operativa. Si bien los trabajadores indicaron que la empresa proporciona equipos de protección

personal (EPP), manifestaron preocupación por la calidad de los uniformes, ya que una deficiencia en este aspecto podría comprometer su eficacia y, en consecuencia, su seguridad.

Para garantizar la salud en el espacio laboral, es necesario velar por el bienestar físico, mental y social, del trabajador. Pérez (2018) sostiene que esta visión integral permite generar una fuerza laboral saludable y compatible con las condiciones del entorno. Esta compatibilidad entre infraestructura, seguridad y organización incide directamente en la calidad del ambiente laboral.

En esa misma línea Vacca (2022) destaca que el ambiente laboral también se define por el modo en que están diseñados los procedimientos, así como por las condiciones del área, incluyendo aspectos como el espacio, el orden, la iluminación y la limpieza. Todos estos factores influyen en el bienestar laboral y en la percepción que el trabajador tiene de su lugar de trabajo.

Por último, Toyama (2008) advierte que las compañías que trasladan empleados a otras empresas tienen la responsabilidad de contar con los medios financieros suficientes para garantizar el cumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social. Esta afirmación resulta especialmente relevante en contextos de tercerización, donde los deberes de protección al trabajador no deben excluirse entre empresas, sino garantizarse plenamente, sin importar el régimen de contratación.

En conjunto, estos hallazgos permiten afirmar que el ambiente laboral no solo implica el espacio físico donde se trabaja, sino que también releja las condiciones materiales, organizativas y éticas con las que la empresa se compromete con su fuerza laboral. Cuando el entorno es precario, se compromete directamente el bienestar laboral del trabajador.

6.7 Bienestar social empresarial e Intervención en atención de casos.

El seguimiento y atención de casos constituye una función esencial del área de bienestar, ya que, a través de estas acciones, se realiza acompañamiento a los trabajadores que enfrentan problemas de salud o han sufrido accidentes laborales. Además, esta atención brinda soporte y orientación a aquellos trabajadores que atraviesan dificultades financieras, permitiéndole acceder a los beneficios que la empresa les ofrece, como préstamos por salud o adelanto de sueldo. Esta intervención no solo tiene un carácter administrativo,

sino que representa una oportunidad para que el área de bienestar actúe de manera preventiva identificando situaciones que podrían agravarse si no se abordan oportunamente. Para Mejía (2018), es importante que semestralmente se reporte en estadísticas sobre la incidencia de casos por enfermedad y accidente de trabajo, ya que estos datos permiten identificar acciones concretas que deben desarrollarse desde las distintas áreas para fortalecer la salud de los trabajadores y prevenir futuros eventos.

Por otro lado, la atención de casos no debe limitarse únicamente a la persona, sino que debe comprender también el contexto en el que dicha situación se origina. Es esencial considerar al trabajador en su totalidad y evaluar cómo interactúa con los factores físicos, ambientales, psicológicos, sociales y económicos. Los informes de casos se generan en situaciones como el retorno al trabajo de los colaboradores, solicitudes de respaldo económico, cambios en la dinámica familiar y comportamientos individuales (Escobar, 2018). Una intervención de caso verdaderamente efectiva requiere entender no solo el evento puntual, sino también las condiciones que lo rodean: cargas familiares, entorno habitacional, acceso a servicios básicos, salud mental y relaciones laborales. En ese sentido, el acompañamiento del área de bienestar debe ampliar su mirada y enfocarse en comprender el conjunto de factores que afectan al trabajador, para diseñar respuestas más oportunas.

Sin embargo, los trabajadores señalan que, en la práctica, la intervención del profesional de trabajo social suele ser limitada, enfocándose principalmente en la recolección de información técnica vinculada al descanso médico, con el único propósito de informar a la empresa sub contratante. Esa atención reduccionista deja de lado aspectos fundamentales, como las condiciones del ambiente laboral o del área de trabajo donde ocurrió el accidente, factores que los propios trabajadores consideran esenciales para comprender el origen del problema. Además, esta percepción genera en los trabajadores una sensación de distanciamiento y deshumanización en la atención, lo que debilita el vínculo de confianza. Atender y mitigar las condiciones riesgo permitiría reducir significativamente la posibilidad de futuros incidentes, fortaleciendo no solo la prevención sino también la cultura de seguridad dentro de la organización. No obstante, dado que la empresa sub contratante es la propietaria del espacio de trabajo, la empresa contratante

puede informar sobre los riesgos existentes en cada área, pero las decisiones finales respecto a la implementación de mejoras recaen únicamente en la empresa sub contratante. Esta situación limita el alcance real de las acciones, generando frustración tanto en los trabajadores como en los profesionales encargados del acompañamiento.

En esa misma línea, Vacca (2022) sostiene que el ambiente laboral y las condiciones en las que se realiza el trabajo influyen directamente en el bienestar de los trabajadores. Aspectos como el espacio físico, la limpieza, la iluminación, el orden y la claridad en los procesos son elementos que configuran el día a día laboral y, por tanto, impactan en la motivación, la salud y la productividad. Sin embargo, cuando las acciones de la empresa contratante se reducen a intervenciones formales o administrativas, sin atender las condiciones estructurales del trabajo, se pierde la oportunidad de generar cambios reales. El bienestar laboral no puede entenderse como un conjunto de beneficios aislados, sino como el resultado de un entorno que permita el desarrollo de trabajo basado en la seguridad del trabajador.

Por ello, promover el bienestar en contextos de tercerización exige más que cumplir con protocolos o derivar responsabilidades. Implica un compromiso ético y organizacional que priorice al ser humano por encima de la lógica productiva. Solo cuando las condiciones laborales son concebidas como parte fundamental de una política de cuidado integral, será posible construir espacios laborales sostenibles.

6.8 Gestión y trámite de seguros

Se trata del proceso de coordinación que realiza el trabajador social con la institución de Essalud o el seguro privado para gestionar la afiliación de los trabajadores a diversos seguros, tales como EPS, SCTR, Vida Ley y Essalud. Esta función no solo responde a una obligación administrativa, sino que forma parte de un proceso esencial para garantizar la protección de la salud y seguridad de los trabajadores.

Para Mejía (2018), los distintos seguros forman parte de los beneficios sociales que son de naturaleza jurídica y materia de seguridad social. En esa misma línea, Escobar (2018) señala que la seguridad social forma parte un sistema obligatorio de cobertura administrado por el estado peruano cuyo

objetivo es brindar protección a la población trabajadora a través de las prestaciones económicas frente a situaciones de incapacidad laboral, desempleo, jubilación o fallecimiento.

No obstante, los trabajadores entrevistados señalaron que la experiencia durante el proceso de afiliación varía según el tipo de seguro. De sus testimonios se desprende que algunos no recibieron información completa sobre las coberturas y condiciones, lo que generó confusión al decidir sobre la afiliación. Esta falta de orientación derivó en dificultades tanto para su atención médico como para la de sus familiares, ocasionando gastos imprevistos y, en muchos casos, endeudamiento o necesidad de recurrir a préstamos para cubrir tratamientos y emergencias.

Además, los trabajadores destacaron la importancia de que el trabajador social brinde asesoría y orientación continua en los trámites del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), especialmente en situaciones de accidente o contingencia. Manifestaron que, en la mayoría de los casos, el único tipo de seguimiento recibido fue vía telefónica, lo cual consideran insuficiente ante situaciones que requieren atención inmediata y presencia activa del área de bienestar. Esto refuerza la necesidad de implementar protocolos más eficaces y personalizados para la gestión de incidentes laborales.

Lo expuesto evidencia una desconexión entre el entorno de trabajo y el área de bienestar social proporcionada por el empleador directo. La distancia geográfica y organizativa, sumada a la ausencia de un protocolo claro para incidentes laborales, convierte al régimen de subcontratación en un espacio vulnerable, donde la atención al trabajador resulta fragmentada y poco oportuna. Esta situación pone en riesgo la eficacia de los sistemas de protección social y profundiza la sensación de abandono en los momentos donde más se necesita respaldo institucional. Para garantizar un verdadero acompañamiento, se requiere no solo de coordinación iterinstitucional, sino de una presencia activa y cercana que asegure el acceso efectivo a la atención de emergencia que pone en riesgo la salud del trabajador.

6.9 Convenios Corporativos.

Los convenios establecidos con distintas instituciones fomentan el desarrollo de actividades que propician el bienestar de los trabajadores. Además, permiten contribuir al desarrollo académico y

profesional, generando oportunidades que trascienden el espacio laboral. Según Escobar (2018), los convenios constituyen una conexión entre dos instituciones que persiguen un interés mutuo, propiciando beneficios para ambas partes. Mejía (2018) complementa esta perspectiva al señalar que estos acuerdos brindan ventajas en términos de salud, aspectos financieros, educación, entretenimiento y consumo.

Al incluir amplios beneficios diversos como el acceso a servicios médicos, descuentos en productos y servicios, también se orientan a promover la formación continua a través de carreras técnicas, universitarias o talleres educativos. Esto incentiva el aprendizaje y el desarrollo personal de los trabajadores, fortaleciendo su sentido de progreso y motivación en el trabajo.

De acuerdo con Vacca (2022), los convenios que ofrece la organización contribuyen al desarrollo laboral y personal del trabajador, por lo que resulta fundamental garantizar que respondan a sus necesidades de seguridad y crecimiento. En la medida en que se logre satisfacer estas necesidades se incrementa el nivel de bienestar, logrando así una relación más sólida entre el trabajador y la empresa.

Desde la experiencia de los entrevistados, se destaca la necesidad de que estos convenios se ajusten de manera más específica a las necesidades reales de los trabajadores, especialmente en lo referido a la posibilidad de continuar sus estudios o capacitarse en instituciones de educación superior. Asimismo, muchos expresaron su deseo de que los beneficios educativos puedan extenderse también a sus familiares, especialmente a sus hijos. Esta medida no solo fortalecería el vínculo entre la empresa y sus colaboradores, sino que también generaría un impacto positivo en el mediano y largo plazo, al brindarles a sus familias mayores oportunidades de acceso a empleos dignos y a una mejor calidad de vida.

El acceso a la educación no solo mejora las perspectivas laborales individuales, sino que promueve una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la superación constante. En este sentido, los convenios institucionales se configuran como una herramienta estratégica que impacta positivamente en el bienestar general de los trabajadores, al mismo tiempo que contribuyen a generar un entorno laboral más humano, productivo y comprometido con el desarrollo integral de quienes forman parte de la organización.

6.10 Actividad de integración.

Los talleres de integración permiten mejorar la relación entre la vida laboral y familiar. Estas actividades pueden abarcar distintos aspectos como dinámicas recreativas, momentos de integración y acciones orientadas fortalecimientos de los vínculos familiares, permitiendo generar espacios de encuentro que trascienden lo estrictamente laboral.

En esa misma línea Escobar (2018) señala que estas actividades tienen como objetivo fomentar el compañerismo e integrar a los trabajadores fuera del espacio de trabajo formal. A su vez, buscan generar un sentido de pertenencia e identificación con la empresa, lo cual fortalece el clima laboral y contribuye al bienestar colectivo dentro de la organización.

En ese sentido, los talleres de integración funcionan como estrategias para mejorar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y sus familias. Al promover un ambiente más colaborativo y humano, se incrementa la satisfacción con el entorno laboral, lo que repercute positivamente en la motivación y la productividad de los empleados.

Sin embargo, aunque los trabajadores expresen interés por participar en talleres familiares, la mayoría no ha tenido la oportunidad de experimentar este tipo de actividades. Esto se debe a que los talleres suelen programarse fuera del horario laboral, lo que genera dificultades de asistencia debido a la diversidad de turnos y jornadas. Como consecuencia, las acciones de integración se han reducido, en muchos casos, a celebraciones puntuales como cumpleaños o trabajadores del mes.

Además, los trabajadores perciben que las actividades promovidas por el área de bienestar son limitadas en su alcance y no logran incidir de manera significativa en la mejora de las condiciones laborales. A ello se suma que los incentivos ofrecidos por la empresa subcontratista, vinculados a la ejecución rápida de tareas, no representan una mejora real en el entorno de trabajo. Por el contrario, estos incentivos son percibidos como una estrategia de retención del personal mediante beneficios económicos momentáneos, aprovechándose de la situación de necesidad en la que se encuentran muchos trabajadores.

En consecuencia, resulta necesario repensar el sentido y la ejecución de los talleres de integración especialmente en contextos de tercerización. En este tipo de empresas, el trabajador social enfrenta diversas limitaciones institucionales que dificultan la implementación de acciones sostenidas y transformadoras. Las actividades de integración, si bien pueden fortalecer los vínculos entre trabajadores y mejorar temporalmente el clima laboral, no logran por sí solas modificar las condiciones laborales. Por ello, la intervención del área de bienestar no debe limitarse a la organización de eventos recreativos, sino orientarse a detectar necesidades reales, generar espacios de escucha y promover propuestas que, articuladas con la parte empleadora, contribuyan a mejorar la estabilidad, la seguridad y la calidad de vida de los trabajadores tercerizados. Solo así será posible que estas iniciativas de integración dejen de ser actos simbólicos y se conviertan en herramientas efectivas de bienestar.

7. Conclusiones.

- Se puede concluir que hay una necesidad crítica de definir y comunicar claramente las actividades laborales en cada ocupación. La flexibilidad laboral está en relación con la competitividad laboral; la ausencia de la definición de actividades, especialmente en momentos de alta carga laboral, puede generar afectaciones en la salud por realizar tareas fuera del área de especialización.
- La flexibilización de la jornada laboral se presenta como un desafío difícil de afrontar porque genera complicaciones de salud que afectan los hábitos alimenticios y los patrones de sueño, además de incrementar la probabilidad de sufrir obesidad. A su vez, también afecta la relación familiar, debido a que se reduce el tiempo compartido entre la familia y el trabajador.
- Aunque la mayoría de los empleados se encuentran satisfechos con sus salarios, surge una preocupación marcada en torno a la equidad salarial para los nuevos ingresos. El rango de edad y las responsabilidades familiares de los trabajadores, combinados con las dificultades para cubrir los gastos del hogar a pesar de salarios superiores al mínimo vital, resaltan la complejidad de la situación económica. La importancia de una remuneración adecuada para el bienestar material y laboral es evidente, como sugieren diversas perspectivas. No obstante, también se destaca la relevancia de factores como las relaciones laborales y el reconocimiento, señalando la necesidad de abordar no solo las cuestiones salariales, sino también otros aspectos del entorno laboral para mejorar la calidad de vida de los empleados.
- El análisis del clima laboral pone de manifiesto desafíos notables en cuanto a la equidad de trato y liderazgo, dando lugar a tensiones y rivalidades entre los empleados. Asimismo, la falta de transparencia en la subordinación resalta la importancia crucial de consolidar la presencia administrativa de la empresa principal para prevenir la desnaturalización en los contratos de trabajo. Además, la reconocida importancia de los incentivos económicos y la escasa oportunidad de realizar una línea de carrera subrayan lo complejo que es mantener niveles satisfactorios de bienestar en el ámbito laboral.

- Es evidente que la incertidumbre laboral no solo tiene consecuencias emocionales, sino también financieras, afectando la planificación y estabilidad económica de los empleados. Esa situación plantea la necesidad de abordar no solo las demandas individuales de estabilidad, sino también la estructura y prácticas laborales que contribuyen a la incertidumbre sistémica.

- La clave para lograr un ambiente laboral óptimo radica en tener una infraestructura adecuada que brinde seguridad, condiciones físicas idóneas y protección contra riesgos. La mejora constante de este entorno contribuye a preservar la salud y la eficiencia laboral. Además, la seguridad durante la ejecución de tareas, incluyendo la calidad de los equipos de protección, es de suma importancia. Garantizar la salud integral de los trabajadores, abarcando bienestar físico, mental y social, resulta vital para mantener una fuerza laboral saludable y asegurar la compatibilidad entre las condiciones de trabajo, el entorno laboral y la seguridad laboral. En este contexto, las empresas que trasladan empleados deben contar con los recursos financieros necesarios para cumplir con las responsabilidades laborales y de seguridad social de los trabajadores trasladados.

- La atención de caso social desempeña un papel esencial al proporcionar seguimiento a los trabajadores que enfrentan problemas de salud o han experimentado accidentes laborales. Esta función no se limita únicamente a brindar seguimiento de las atenciones médicas, sino que también incluye la provisión de orientación para brindar el respaldo financiero que ofrece la empresa a aquellos empleados con dificultades económicas. La importancia de mantener registros estadísticos de incidencias de riesgo ayuda a identificar áreas de mejora y tomar iniciativas destinadas a salvaguardar la salud de los trabajadores. La atención de caso se debería extender más allá de la persona afectada, considerando de manera integral su entorno físico, ambiental, psicológico, social y económico. Esta perspectiva holística asegura un abordaje completo para promover el bienestar laboral.

- El proceso de afiliación a seguros, fundamental para la seguridad social de los trabajadores. La falta de información adecuada durante la inscripción destaca la necesidad de mejorar la comunicación y asesoramiento por parte de los trabajadores sociales. Además, la solicitud de un seguimiento más efectivo,

especialmente en situaciones de contingencias laborales, subraya la importancia de implementar procesos más directos y completos. Por lo tanto, urge una mayor presencia del área de bienestar en el entorno laboral de la empresa de destaque, ya que esto propiciaría un mejor seguimiento y una atención oportuna en situaciones que pongan en riesgo la salud de los trabajadores.

- En conclusión, los convenios con diversas instituciones no solo fomentan actividades que promueven el bienestar de los trabajadores, sino que también desempeñan un papel clave en el impulso del desarrollo académico y profesional. Según los entrevistados, es necesario que adapten estos convenios a las necesidades de los trabajadores, especialmente para la continuidad de sus estudios y constante capacitación, lo cual es esencial para maximizar su utilidad y efectividad.

- Los talleres de integración son útiles para fortalecer la relación entre la vida laboral y familiar. Además, promueven el compañerismo y el sentido de pertenencia. No obstante, a pesar del evidente interés de los trabajadores en los talleres familiares, la dificultad para coordinar horarios y contar con un espacio disponible fuera de la jornada laboral impide su ejecución, limitando así la participación general del personal. Esta restricción conduce a que estos talleres se reduzcan principalmente a eventos específicos, como las celebraciones de onomásticos. En contextos de tercerización, la intervención del área de bienestar, debería ir más allá de lo recreativo, debe centrarse en detectar necesidades reales y generar propuestas articuladas con la parte empleadora, que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral. Solo así las actividades dejarán de ser simbólicas y se convertirán en acciones concretas de bienestar.

8. Recomendaciones.

- Se recomienda que las empresas desarrollen y mantenga descripciones de las funciones claras y detalladas para cada puesto. Además, es crucial que estas funciones sean comunicadas de manera efectiva a todos los empleados y se actualicen regularmente para esclarecer cualquier cambio en las tareas o en la carga laboral. La implementación de programas de capacitación y revisiones periódicas puede ayudar a garantizar que los empleados comprendan y cumplan con sus roles, reduciendo así el riesgo de realizar tareas fuera de su área que afecten su salud y bienestar.

- Para abordar los desafíos de la flexibilización de la jornada laboral y minimizar sus efectos negativos en la salud y las relaciones familiares, se recomienda implementar en la empresa programas de bienestar que promuevan el equilibrio entre trabajo y vida personal. Las organizaciones deben ofrecer horarios laborales razonables y brindar opciones para ajustar el tiempo de trabajo según la necesidad individual. Además, también es crucial fomentar hábitos saludables por medio de campañas de nutrición, pausas activas, talleres de manejo del estrés y acceso a actividades físicas dentro o fuera del horario laboral. Finalmente, se recomienda monitorear los programas propuestos por el área de bienestar para mantener un entorno laboral saludable.

- Se recomienda realizar una revisión minuciosa de la equidad salarial, especialmente para nuevas contrataciones. Es importante evaluar y ajustar las políticas salariales para garantizar que todos los empleados, independientemente de su antigüedad o circunstancias personales, reciban una compensación justa que refleje sus responsabilidades y el costo de vida actual.

- Es fundamental mejorar la equidad de trato y liderazgo mediante la capacitación continua de los líderes y la promoción de un entorno inclusivo y justo. Esto ayudará a reducir las tensiones y rivalidades entre los empleados. Segundo, se debe aumentar la transparencia en las estructuras de subordinación y consolidar la presencia administrativa de la empresa principal para garantizar la correcta implementación y

cumplimiento de los contratos de trabajo. Tercero, se debe considerar la implementación de sistemas de incentivos económicos que reconozcan y recompensen el desempeño, así como ofrecer oportunidades claras para el desarrollo de una carrera profesional dentro de la empresa. Estas acciones contribuirán a mantener niveles satisfactorios de bienestar laboral y a fortalecer la cohesión y el compromiso entre los empleados.

- Para reducir la incertidumbre que genera los trabajos de tercerización, se recomienda fomentar una comunicación transparente entre la empresa principal y los tercerizados, como también se sugiere que las organizaciones correspondientes revisen periódicamente las prácticas de tercerización a fin de se garantice un entorno laboral seguro y estable que mejore el bienestar del personal tercerizado.

- Las empresas de destaque deben priorizar la inversión en una infraestructura laboral segura y cómoda. La infraestructura aparte de cumplir con estándares básicos de seguridad debe estar diseñada para promover el bienestar físico, mental y social de los empleados en otras palabras asegurar que las condiciones laborales sean las adecuadas para prevenir los riesgos lo cual es fundamental para mantener una fuerza laboral saludable y eficiente. Además, las empresas que trasladan empleados deben contar con los recursos financieros necesarios a fin de cumplir con las responsabilidades laborales y de seguridad social

- La atención de caso social del área de bienestar debe de extenderse más allá del empleado afectado por un accidente de trabajo o accidente común. Debería abarcar de manera integral su entorno físico, ambiental, social y económico. Al abordar todas estas dimensiones, se promueve un ambiente laboral saludable y seguro, beneficiando tanto a los trabajadores como a la empresa en su conjunto. Además, también es necesario que en conjunto con el área de SSOMA se mantengan detallado las incidencias de riesgo para identificar las áreas de mejora y tomar medidas preventivas.

- Es crucial proporcionar información clara y completa durante la inscripción de seguros a su vez es importante ofrecer un seguimiento más efectivo, especialmente en situaciones de contingencias. Además, se sugiere aumentar la presencia del área de bienestar en el entorno laboral así mejoraría la comunicación y el asesoramiento proporcionado por los trabajadores sociales.

- Es importante que los convenios con las instituciones se alineen con las necesidades específicas

de los trabajadores. Estos acuerdos deben enfocarse en fomentar el desarrollo académico y profesional, ofreciendo oportunidades de continuidad educativa y capacitación constante. Al personalizar estos convenios, las empresas pueden maximizar su utilidad y efectividad, asegurando que los empleados tengan acceso a programas que realmente contribuyan a su crecimiento y bienestar.

- La empresa debe buscar soluciones para superar las limitaciones que dificultan la realización de los talleres de integración. Una opción podría ser organizar estos talleres de integración en horarios más flexibles, como fines de semana. Además, es importante diversificar las actividades para que no se limiten a eventos específicos como celebraciones de onomásticos, asegurando que todos los empleados tengan la oportunidad de participar. Al facilitar una mayor accesibilidad y variedad en los talleres, se fortalecerán las relaciones entre la vida laboral y familiar, promoviendo el compañerismo y el sentido de pertenencia en la organización. Además, es fundamental establecer mecanismos de seguimiento y evaluación que permitan medir el impacto de las acciones implementadas para garantizar un entorno laboral más saludable y con enfoque de derechos para los trabajadores tercerizados.

- Desde el Trabajo Social, se recomienda desarrollar intervenciones orientadas a mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal tercerizado, mediante la elaboración de un diagnóstico social participativo que permita identificar sus principales necesidades y factores de vulnerabilidad. A partir de ello, se deben implementar programas de acompañamiento psicosocial, talleres de desarrollo personal y actividades que fomenten la conciliación entre la vida laboral y familiar. No obstante, esta investigación evidencia que las acciones del área de bienestar social suelen ser limitadas, de carácter asistencialista o poco sostenibles, lo cual refleja una débil institucionalización del rol del trabajador social dentro del sistema empresarial. Por ello, la labor crítica desarrollada en esta investigación representa un aporte significativo al Trabajo Social, al visibilizar estas limitaciones y proponer caminos de intervención más estructurados y sostenibles.

9. Bibliografía.

Alegre, M., Correa, F., García, C., Moreno, M., Salazar Campos, E., Salazar Echegaray, E. (2001). La problemática de la intermediación laboral en el Perú. IUST ET VERITAS, 12(23), 361-383. <https://bit.ly/3Ezc31o>

Alvites Paz Soldán, F. A., & Maguiña Ángeles, M. A. (2021). *Estudio comparativo sobre la satisfacción laboral entre empleados de planilla y empleados de intermediación laboral (in-plants) en dos empresas farmacéuticas multinacionales en Perú* [Tesis de licenciatura, Universidad de Lima]. Repositorio institucional de la Universidad de Lima. <https://bit.ly/3YZLDhB>

Bonifacio, L. (2021). *Las empresas de tercerización y la limitación de derechos colectivos de trabajo en la actividad minera en Pasco 2010-2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio institucional UNDAC. <http://bitly.ws/ATxi>

Briseño Montes de Oca, E., & Vázquez Parra, J. C. (2019). La satisfacción laboral: Una oportunidad para el florecimiento humano. *Summa Humanitatis*, 11(1), 33–50. <https://bit.ly/3Sv1Adg>

Cáceres Torres, C. E., & Kamichi Miyashiro, M. J. (2022). Los efectos del contexto en la educación secundaria rural. Estudio de caso en tres regiones del Perú. AZARBE, Revista Internacional de Trabajo Social y Bienestar, (11), 5–13. <https://doi.org/10.6018/azarbe.512521>

Cáceres Torres, C. E. (2022). La Política de Protección a la Infancia en la experiencia de los equipos de atención urgente, Lima, Perú. *Revista de Trabajo Social*, (97), 132-146.

Cáceres Torres, C.E. (2024) El Difuso escenario de la informalidad: Caracterizaciones de la informalidad y ámbitos de actuación gubernamental. Fondo editorial Universidad Peruana Unión. ISBN: 9789972-604-720

Campos, J. (2021). *Gestión de seguridad y salud en el trabajo y la satisfacción laboral en la empresa ASC Outsourcing SAC del distrito Huamachuco al año 2020* [Proyecto de tesis de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://bit.ly/3Zmjj8V>

Cencia De la Cruz, E. (2015). *Condiciones sociales y económicas de las personas con discapacidad que laboran en las instituciones públicas y privadas de la provincia de Huancayo* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional UNCP. <http://bitly.ws/BqCs>

Chaparro, M., & Urrea, M. (2014). Competencias específicas del trabajador social en la gestión del talento humano. *Tendencias y Retos*, 19(1), Artículo 3, 1–17. <https://bit.ly/3Z3F3GL>

Congreso de la República del Perú. (2008). Ley N° 29245: *Ley que regula los servicios de tercerización*. bit.ly/4lqIsuW

Congreso de la República del Perú. (1991). Decreto Legislativo N° 728: *Ley de Fomento del Empleo*. <https://n9.cl/vf2l4>

Congreso de la República del Perú. (2011). Ley N° 29783: *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo*. Diario Oficial El Peruano. <https://n9.cl/b8v2n>

Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and well-being in the workplace: A review and synthesis of the literature. *Journal of Management*, 25(3), 357–384. <https://bit.ly/3ZRXlxQ>

De la Cruz Pascual, J. D., & Farje Perich, S. J. (2018). *El impacto del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados contratados directamente versus contratados por una empresa de intermediación laboral* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio académico UPC. <https://bit.ly/3ZmJFHx>

Edey Gamassou, C., & Mias, A. (Coords.). (2021). *De(s)liberar el trabajo: Desafíos de la salud laboral: democracia y temporalidades*. Teseo. <http://bitly.ws/BqxU>

Escobar Matamoros, S. I. (2018). *Intervención del trabajador social en el área de bienestar laboral de la Compañía Minera Volcan-2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Repositorio institucional UNCP. <https://bit.ly/3KzpSk3>

Fernández Massi, M. (2012). Teorías para armar: *Aportes de los enfoques segmentacionistas para pensar la subcontratación*. Ponencia presentada en las VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. <https://bit.ly/3nuFbk>

Garavito, C. (2007). *Derechos laborales y responsabilidad social empresarial*. Análisis Económico y Social de Actualidad, 13(1), 1–4. <https://bit.ly/3IrnWHJ>

Huamán, D., & Tovalino, F. (2017). *La desnaturalización del contrato de tercerización de servicios y la responsabilidad solidaria del grupo de empresas* [Tesis de maestría, Universidad de Lima]. Repositorio académico ULIMA <http://bitly.ws/ATqN>

López, S. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de Escuintla* [Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Facultad de Humanidades]. Repositorio académico CEAT. <https://bit.ly/3KRQ3V>

Mejía, J. (2018). *Política de bienestar social laboral y su impacto en el clima organizacional en la empresa del grupo Scharff S.A. – Callao 2015 – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://bit.ly/3YdvVyh>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú. (2022). *Decreto Supremo N° 001-2022-TR: Decreto Supremo que modifica el Decreto Supremo N° 006-2008-TR, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 29245 y del Decreto Legislativo N° 1038, que regulan los servicios de tercerización*. Diario Oficial El Peruano. <https://n9.cl/wbs41>

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo del Perú. (2022). *Decreto Supremo N° 015-2022-TR: Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley General de Inspección del Trabajo, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 019-2006-TR*. Diario Oficial El Peruano. <https://n9.cl/wvna7>

Moncallo, J. (2018). *Concepciones y prácticas de bienestar laboral y psicológico de los líderes de gestión humana en un grupo de ONG de la ciudad de Medellín* [Tesis de maestría, Universidad EAFIT]. Repositorio institucional Universidad EAFIT. <https://bit.ly/3IO2vSO>

Naciones Unidas. (1948). *Declaración Universal de los Derechos Humanos*. bit.ly/3RJTxqO

Organización Internacional del Trabajo. (2006). *Promoviendo la igualdad de género: Convenios de la OIT y los derechos laborales de las mujeres*. bit.ly/3G209AO

Polo Campos, F. H., Zeitoune, R. C. G., Luz Lisboa, M. T., & Vásquez Charcape, N. (2017). El fenómeno de la tercerización del trabajo y su repercusión en la salud del trabajador de salud. *In Crescendo Institucional*, 8(1), 149–164. <https://bit.ly/3kj6Fsx>

Sabastizagal-Vela, I., Astete-Cornejo, J., & Benavides, F. G. (2020). Condiciones de trabajo, empleo y salud en la población económicamente activa y ocupada en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(1), 32–41. <https://bitly.cx/WaaCx>

Silva, S. (2018). *Condiciones sociofamiliares de vida del trabajador estacionario de la empresa Productos Vanss SAC Puente Piedra – 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Sociales, Escuela Profesional de Trabajo Social]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://bit.ly/41pYDOU>

Toyama Miyagusuku, J. (2008). Tercerización e intermediación laboral: Diferencias y tendencias. *Derecho & Sociedad*, (30), 84–103. <https://bit.ly/3xRnzRS>

Vacca Peña, P. A. (2022). *La incidencia de las condiciones laborales sobre la calidad de vida laboral del personal de enfermería en un hospital regional de la ciudad de Yopal, Colombia* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. Repositorio Digital Universidad Externado de Colombia. bit.ly/42DDC5Z

N°	Apellidos y Nombres	Edad	Parentesco	E. Civil	Tipo Seguro	Grado Instruc.	N° Hijos	Ocupación	Aporta	Observación

ANEXOS:

CONDICIONES SOCIALES, LABORALES Y BIENESTAR DEL PERSONAL TERCERIZADO



La siguiente encuesta consta de 15 preguntas las cuales están enfocadas a recolectar información general sobre las condiciones sociales de los trabajadores de la empresa CA Outsourcing. Cabe señalar que la información proporcionada será utilizada únicamente para fines académicos

DATOS PERSONALES

Apellidos: _____ Fecha: _____
Nombre : _____ Edad: _____
Lugar de nacimiento: _____
Área de trabajo: _____ Cargo: _____

COMPOSICIÓN FAMILIAR

Seleccionar el tipo de familia:

- | | | |
|--------------|-----------------|-----------------|
| a) Nuclear | b) Monoparental | c) Homoparental |
| d) Extendida | e) Reconstruida | f) Vive solo |

DATOS FAMILIARES

Referencia para llenar los siguientes casilleros:

Parentesco: Padre, Madre, Conyugue, Hijo, Hijastro, Hermano, Cuñado, Sobrino

Estado Civil: Casado, Soltero, Conviviente, Divorciado, Separado, Viudo

Atención Salud: Essalud, Sis, Particular, Farmacia, Posta, Medicina natural

Grado Instrucción: Nini, Su casa, Estudiante, Obrero, Empleado, Informal, Independiente, Trabajo doméstico, Ocasional, Profesional, Empresario.

DATOS SOCIALES

Datos de vivienda:

Distrito: _____ Dirección: _____

Tipo de tenencia, seleccione con un círculo una opción.

- | | | |
|-------------|--------------|---------------|
| a) Propia | b) Alquilada | c) Guardianía |
| d) Invasión | e) Alojados | d) Familiar |

Característica de la propiedad, seleccione con un círculo una opción.

- | | | |
|-------------|-----------------|-----------|
| a) Casa | b) Departamento | c) Cuarto |
| d) Callejon | e) Quinta | |

Tipo de construcción de vivienda, seleccione con un círculo una opción.

- | | | |
|--------------------|--------------------------|-----------|
| a) Noble y Acabado | b) Noble en construcción | c) Adobe |
| d) Drywall | e) Madera | f) Estera |

Servicios públicos, seleccione con un círculo todas las opciones que cumpla la vivienda

- | | | |
|-----------------------|---------------------|-------------------------------|
| a) Alumbrado Publico | b) Limpieza pública | c) Pista y vereda |
| d) Parques y jardines | e) Serenazgo | f) Programas de esparcimiento |

Servicios domiciliarios, seleccione con un círculo todas las opciones que cumpla la vivienda

- | | | |
|-----------------------|---------------------|------------------------------|
| a) Agua domiciliaria | b) Agua red pública | c) Camión cisterna |
| d) Baño | e) Silo | f) Electricidad domiciliaria |
| g) Elect. red pública | h) Gas domiciliario | i) Teléfono |
| j) Cable | j) Internet | |

Artefactos, seleccione con un círculo todas las opciones que cumpla la vivienda

- | | | |
|-----------------|---------------|-------------|
| a) Radio | b) Televisión | c) Cocina |
| d) Refrigerador | e) Plancha | f) Lavadora |

g) DVD

h) Microondas

i) Computadora

CONDICIONES SOCIALES, LABORALES Y BIENESTAR DEL PERSONAL TERCERIZADO

La siguiente encuesta consta de 32 preguntas las cuales están enfocadas a recolectar información general sobre las condiciones laborales de los trabajadores de la empresa CA Outsourcing. Cabe señalar que la información proporcionada será utilizada únicamente para fines académicos



CONDICIONES DE SALUD

Marque con una X las siguientes opciones

a) ¿Padece alguna enfermedad crónica? SI ____ NO ____ Especifique: _____

Por qué la padece: _____

b) Lleva algún tratamiento? SI ____ NO ____ Donde: _____

Por qué lleva el tratamiento: _____

CONDICIONES LABORALES:

1. Considera que las funciones que desempeña durante su jornada de trabajo están bien definidas? ¿Por qué?

2. Alguna vez las funciones que ha desempeñado ha repercutido en consecuencias en su estado de salud? Podría comentar alguna situación.

3. Como describiría el trato de su jefe inmediato con su persona y con el resto de compañeros. ¿Por qué?

4. Ha sentido alguna vez una doble subordinación tanto por la empresa contratante y en la cual se encuentra destacado?
5. ¿En la empresa donde labora, brinda algún reconocimiento por el buen desempeño de su trabajo? ¿Cada cuánto tiempo? ¿Qué opina de ello? ¿Por qué?
6. Considera que la empresa en donde se encuentra brinda oportunidades de ascenso a su personal? ¿Por qué?
7. ¿Considera que percibe una remuneración justa por el trabajo que realiza? ¿Por qué?
8. ¿Qué fue lo que motivo para que aceptará laborar en una empresa de tercerización? Especifique.
9. ¿Usted considera que se ha visto afectado su nivel de empleabilidad por la modalidad de contratación actual que tiene?
10. ¿Qué aspectos consideraría usted que deban trabajarse para mejorar el bienestar del trabajador? Especifique de manera puntual.
11. ¿Qué opina de los horarios rotativos que mantienes? ¿Por qué? ¿Qué es lo que sugerirías?
12. ¿Considera que el hecho de mantener horarios rotativos afecta sus relaciones familiares? ¿Por qué?
13. Crees que este tipo de jornada afecte en la salud del trabajador? ¿Por qué?
14. ¿Crees tú que la remuneración de las horas extras son las adecuadas o de acuerdo lo que indica la normativa? ¿Por qué? Comente una situación
15. ¿Cada cuánto tiempo realizan horas extras?
16. ¿De cuantas horas es su jornada laboral con normalidad? ¿Está en que periodos varía?
17. ¿Cada cuánto tiempo renuevan los contratos? Y de cuanto son los meses a renovar.
18. ¿Alguna vez has sentido incertidumbre respecto a la renovación de tu contrato? ¿Por qué?
19. ¿Crees que la empresa en donde labora brinda estabilidad laboral a su personal? Por qué
20. ¿Alguna vez has sentido que tu estado de salud pueda repercutir en la renovación de tu contrato? ¿Por qué?
21. ¿Qué opinas de las condiciones de trabajo en relación a la infraestructura de la empresa y área? ¿Por qué?
22. ¿Consideras que se te brinda los equipos necesarios para una adecuada protección durante tu jornada laboral? ¿Qué sugerirías?

CONDICION DEL ÁREA DE BIENESTAR SOCIAL:

1. ¿Cuáles cree usted que son los casos sociales que atiende con mayor frecuencia y celeridad el trabajador social en la empresa?
2. ¿Cómo considera la intervención del trabajador social en la atención de casos? ¿Por qué?

3. ¿Cuándo alguna vez usted se enfermó o accidentó le realizaron alguna visita domiciliaría u hospitalaria? Cuéntame lo que sucedió y de qué manera le realizaron el seguimiento. ¿Qué es lo que sugerirías?

4. Siente usted que ha recibido apoyo de la trabajadora social con la gestión y tramites por licencia (paternidad, defunción, maternidad, enfermedad o accidente) ¿Por qué?

5. ¿Considera que se debe mejorar la intervención del trabajador social en los tramites de seguro? ¿Por qué? ¿Y qué es lo que sugieres?

6. ¿Ha observado algún tipo de convenio que propicie el bienestar en los trabajadores? ¿Cuáles, especifique? ¿Qué tipo de convenio creé que sería de mayor utilidad para ti y tus compañeros de trabajo?

7. ¿Alguna vez a presenciado talleres de sensibilización entre trabajadores y su familia? ¿Le gustaría presenciar este tipo de taller? ¿Por qué?

8. ¿Podría describir que actividades ha visto desarrollar al trabajador social? ¿Usted, siente que aquellas actividades contribuyen a mejorar su bienestar? ¿Por qué?

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categorías	Definición	Subcategoría	Definición	Código	Definición
Condiciones laborales	Estas incluyen aspectos como la jornada laboral, la remuneración, la estabilidad en el empleo, la seguridad y salud en el trabajo, el clima laboral, y los beneficios sociales. Las condiciones laborales influyen directamente en la calidad de vida, la productividad y el bienestar de los empleados.	Funciones de trabajo	Las funciones de trabajo se refieren al conjunto de actividades, responsabilidades y tareas específicas que un trabajador debe desempeñar dentro de una organización. Estas funciones están determinadas por la naturaleza del puesto, los objetivos de la empresa y las competencias requeridas para su ejecución.	Actividades definidas	Es la descripción detallada de todas las responsabilidades que debe cumplir el empleado dentro de una organización en una determinada área y horario de trabajo. La descripción de estas actividades es fundamental para medir el desempeño y evaluar el rendimiento de los trabajadores. Cuando estas actividades no están bien definidas, el personal puede llegar a sentirse menos comprometido con el trabajo debido a una falta de familiarización con los objetivos de la empresa, por lo que estaría insatisfecho con su trabajo.
				Consecuencias en la salud	Algunas actividades laborales traen consigo diversas consecuencias sobre la salud física, mental y social de los trabajadores. Estas consecuencias pueden variar de acuerdo al tipo industria, puesto de trabajo, condiciones laborales u otros factores. Las consecuencias físicas pueden manifestarse a través de: lesiones musco esqueléticas, trastornos respiratorios, dermatológicos o cardiovasculares. Esto puede ser a causa de carga excesiva, posturas forzadas, movimientos repetitivos o la exposición química o material de residuo.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

		Jornadas de Trabajo	Las jornadas de trabajo hacen referencia al tiempo diario, semanal o mensual que un trabajador debe cumplir en el desempeño de sus funciones dentro de una organización. Estas pueden variar según el tipo de contrato, la normativa legal vigente y las necesidades operativas de la empresa.	Horarios rotativos	Los horarios rotativos son utilizados para organizar el tiempo de trabajo de los empleados estos pueden ser alternados entre distintos turnos y las rotaciones pueden ser diarias semanales o mensuales aquello varía de acuerdo a la necesidad de la industria. Los horarios rotativos permiten mantener la operatividad en prolongado tiempo aquello incluye las horas nocturnas y fines de semana. Los horarios rotativos son utilizados por las empresas para cumplir las demandas de producción o servicio. Es importante señalar que la variación de la jornada impacta en el bienestar de los trabajadores generando: fatiga, estrés y dificultad para conciliar la vida laboral y personal. Aunque los trabajadores muestran motivación por los incentivos económicos. La empresa, con la misma importancia debe implementar políticas de salud ocupacional además de generar espacios donde se propicie la convivencia familiar.
				Relaciones sociales	Son aquellas interacciones que se establece entre individuos o grupos y se manifiestan de diversas formas por medio del contacto personal y la comunicación verbal o no verbal. Es importante señalar que las relaciones sociales son fundamentales para la vida humana ya que desempeñan un papel crucial en la satisfacción emocional y la adaptación social de las personas. Las relaciones familiares son vínculos entre los miembros de una familia para poder desarrollar relaciones saludables y positivas es fundamental

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

					mantener la comunicación abierta, respeto y apoyo mutuo.
				Horas extras	Es el tiempo adicional de trabajo que realizan los empleados fuera de su horario laboral. Se debe tener en cuenta que las horas extras se pagan por lo general con una tasa superior a la tarifa normal de esa manera se busca compensar el esfuerzo dedicado. Es preciso mencionar que las horas extras pueden ser solicitadas por el empleador o realizadas de manera voluntaria por el trabajador, con el fin de cumplir la demanda de trabajo o algunas urgencias de la organización.
		Remuneración laboral	La remuneración laboral es la contraprestación económica que un trabajador recibe a cambio de los servicios que presta a una organización. Esta compensación puede incluir el sueldo base, bonificaciones, incentivos, beneficios sociales y otras retribuciones	Remuneración adecuada	Es la compensación económica, justa y equitativa que se otorga a los trabajadores por las horas de trabajo. Estas compensaciones comprenden los salarios, beneficios, bono y todo incentivo económico. Una remuneración adecuada debe ser competitiva en el mercado laboral y debe de reflejar la naturaleza del trabajo, experiencia y habilidades del empleado.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

			adicionales establecidas por la legislación laboral y los acuerdos contractuales.		
		Estabilidad laboral	La estabilidad laboral hace referencia al grado de seguridad y continuidad que un trabajador tiene en su empleo dentro de una organización. Está determinada por factores como la duración del contrato, la normativa legal, las políticas internas de la empresa y el desempeño del trabajador. Una alta estabilidad laboral proporciona mayor seguridad económica, bienestar emocional y	Incertidumbre de renovación.	Es la falta de seguridad que enfrenta un empleado respecto a su contrato de trabajo. Esta incertidumbre genera inquietud y ansiedad, ya que la continuidad en el puesto y su estabilidad dependen de la decisión que tome el empleador. La incertidumbre en la renovación de contratos puede deberse a distintos factores, como el desempeño laboral. Esto se evidencia cuando el empleado no ha tenido un desempeño satisfactorio o no ha cumplido con las expectativas del puesto. Por otra parte, también se observa que influye la competencia laboral, debido a la amplia oferta de trabajadores con habilidades similares. Las empresas sienten menos presión en renovar los contratos y optan por contratar nuevo personal. Es importante mencionar que la incertidumbre en la renovación de contratos tiene un alto impacto emocional y financiero, ya que

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

			compromiso organizacional, mientras que la inestabilidad puede generar estrés, incertidumbre y desmotivación.		esto puede afectar de manera económica, la planificación laboral y el bienestar general.
		Clima Laboral	El clima laboral se refiere al conjunto de percepciones, emociones y actitudes que tienen los trabajadores sobre su entorno de trabajo. Este concepto abarca aspectos como la comunicación interna, el liderazgo, la cultura organizacional, las	Relaciones interpersonales	Las relaciones laborales son aquellas interacciones que se establecen en un entorno de trabajo. Estas relaciones abarcan las formas de comunicación entre compañeros de trabajo, superiores y subordinados. Su importancia radica en varios aspectos, entre ellos: el ambiente laboral, la prevención de conflictos, el cumplimiento normativo, la retención de talento y la imagen de la empresa. Por último, se debe agregar que las relaciones interpersonales son fundamentales para el funcionamiento de cualquier organización, ya que influyen en el ambiente de trabajo,

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

			condiciones laborales y las relaciones interpersonales dentro de la empresa. Un clima laboral positivo favorece la motivación, el compromiso y el desempeño del personal, mientras que un clima negativo puede generar estrés, insatisfacción y alta		productividad, eficiencia y la satisfacción de los empleados.
			Rotación de empleados.	Subordinación laboral	Es una relación característica en los entornos de trabajo, en el generalmente un empleado está bajo la dirección o supervisión de un empleador. Son parte de un elemento fundamental en las relaciones laborales y suelen estar reguladas por leyes, normativas que garanticen los derechos y protección de los trabajadores. La subordinación laboral en el contexto del personal tercerizado se manifiesta por medio de decisiones relevantes y condiciones laborales que ofrece la empresa subcontratante sin dejar de lado su relación y responsabilidad con la empresa contratante.
				Entrega de Incentivos	Los incentivos laborales son aquellas recompensas, beneficios o estímulos que se brinda a los trabajadores como parte de reconocimiento por su desempeño y contribución laboral. Estos se brindan de diferente forma como bonificaciones, premios, ascensos, etc. Es importante señalar que los incentivos tienen como propósito aumentar la satisfacción y compromiso de los trabajadores de esta manera se busca mejorar la productividad, fomentar la

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

					retención del personal, competitividad laboral y mejorar el clima organizacional.
				Línea de carrera	Se refiere al progreso que una persona logra alcanzar a lo largo de su trayectoria laboral. Una línea de carrera no se limita únicamente al ascenso en la jerarquía, sino que implica la adquisición constante de nuevas habilidades que permiten enfrentar desafíos cada vez más complejos. Es importante mencionar que el crecimiento no solo beneficia al individuo, sino también a la empresa que utiliza la línea de carrera como estrategia esencial para la retención del talento en la organización, mejora continua del rendimiento laboral, fomento de un compromiso más sólido con la empresa, y el crecimiento personal y profesional de cada empleado. Una sólida línea de carrera contribuye a un entorno laboral más enriquecedor y productivo.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

		Ambiente de trabajo	Este concepto abarca aspectos como la infraestructura, la seguridad laboral, la iluminación, la ventilación, el ruido. Un ambiente de trabajo adecuado contribuye al bienestar, la productividad y la satisfacción de los empleados, mientras que un ambiente desfavorable puede generar estrés, desmotivación y afectar el desempeño laboral.	Infraestructura empresarial	La infraestructura empresarial engloba los servicios, instalaciones y recursos esenciales requeridos para garantizar el óptimo funcionamiento de una empresa. Esta infraestructura proporciona el entorno en el que los trabajadores desempeñarán sus funciones y el área determinada en donde se elaboran bienes o servicios. Vale la pena destacar que el diseño e implementación de una infraestructura sólida genera un ambiente laboral seguro y confortable para los empleados, además ejerce un impacto de gran relevancia en la productividad y satisfacción laboral.
		Salud y Seguridad laboral	La salud y seguridad laboral se refiere al conjunto de normativas, prácticas y condiciones destinadas a proteger la integridad física, mental y social de los trabajadores en su entorno de trabajo. Incluye medidas preventivas para evitar accidentes, enfermedades ocupacionales y riesgos	Herramientas y equipos de seguridad	Son los equipos de protección personal, abarca un conjunto de elementos que son proporcionados a los trabajadores para protegerlos de riesgos y peligros en el entorno laboral. Estas herramientas tienen como fin minimizar o eliminar la exposición a amenazas que pueden causar lesiones, enfermedades o daños a la salud del trabajador mientras realizan sus funciones. Los equipos de protección personal son esenciales para resguardar la seguridad y salud de los trabajadores en las distintas empresas y entornos de trabajo, utilizarlos de manera adecuada contribuye a prevenir accidentes y enfermedades ocupacionales por ello existe una responsabilidad

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

			laborales, así como la promoción de un ambiente seguro y saludable.		compartida entre los empleadores y los empleados para garantizar un ambiente laboral seguro.
Bienestar social empresarial	El bienestar en la empresa privada se refiere al conjunto de estrategias y acciones diseñadas para mejorar la calidad de vida de los trabajadores dentro del entorno laboral. Este concepto abarca diversas iniciativas, como la intervención en atención de casos sociales, donde las trabajadoras sociales	Intervención en atención de casos sociales	Se refiere al conjunto de acciones y estrategias implementadas para atender situaciones que afectan el bienestar de los trabajadores y su entorno laboral. Estas intervenciones pueden abordar problemáticas como dificultades económicas, problemas de salud, entre otras. La trabajadora social actúa como mediadora entre el trabajador, la empresa y las	Casos de enfermedad o accidente de trabajo	Describen la situación de salud del trabajador. Una enfermedad común se refiere a cualquier enfermedad o afección que un trabajador puede contraer o desarrollar. Estas enfermedades pueden ser causadas por infecciones, predisposición genética, estilo de vida o exposición a agentes ambientales. Las enfermedades comunes no están en relación con tareas relacionadas al puesto trabajo. Por otro lado, los accidentes de trabajo son producto de una actividad o exposición en su centro de labores. Las lesiones pueden ser a causa de caídas, lesiones por movimientos repetitivos, exposición a productos químicos o por mala manipulación de maquinarias. Es importante mencionar que los accidentes de trabajo pueden

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

	brindan apoyo a los empleados que enfrentan dificultades personales o familiares; la gestión y trámites de seguro, garantizando el acceso a servicios de salud y seguridad social; los convenios con instituciones privadas, que facilitan beneficios educativos y oportunidades de formación para los trabajadores y sus familias; y las actividades de integración, orientadas a fortalecer el clima laboral y fomentar un sentido de pertenencia en la organización. Estas acciones impactan		instituciones externas, ofreciendo orientación, asesoramiento y derivación a servicios especializados cuando es necesario.		traer graves consecuencias en la salud y seguridad.
				Problemas económicos	Los problemas económicos en los trabajadores son las dificultades financieras que enfrentan en su vida cotidiana. Estas dificultades pueden surgir por diversas situaciones, como la incapacidad para cubrir gastos básicos, dificultades para pagar deudas, afrontar emergencias médicas, gastos educativos y de vivienda. Estas circunstancias son impredecibles y pueden tener una duración variable, ya sea temporal o persistente. No obstante, tienen un impacto significativo en la salud emocional, el bienestar general y la satisfacción de los trabajadores. Por esta razón, muchas empresas implementan programas o políticas destinados a abordar estos problemas económicos y brindar apoyo a sus empleados.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

	positivamente en su desempeño, satisfacción y compromiso con la empresa.	Gestión y tramites de seguros	Se refiere al conjunto de acciones administrativas y de asesoramiento destinadas a garantizar que los trabajadores accedan a los beneficios de la seguridad social y otros seguros laborales. Estas gestiones incluyen la afiliación a sistemas de salud y pensiones, la coordinación de prestaciones médicas y económicas en casos de enfermedad o accidente laboral, la orientación sobre derechos y obligaciones en materia de seguridad social, y la intermediación entre los empleados, la empresa y las entidades aseguradoras.	Inscripción de seguros	Es el procedimiento mediante el cual los trabajadores son afiliados y registrados en distintos seguros. Los tipos de seguros suelen ser principalmente el Seguro Social de Salud (Essalud), seguros privados de salud (EPS) y seguro complementario de trabajo (SCTR). Estos seguros tienen como objetivo proporcionar protección a los trabajadores en casos de enfermedad, accidente común, accidente laboral y otros eventos relacionados con la salud y el bienestar. Las inscripciones garantizan que los trabajadores tengan acceso a servicios médicos, beneficios e indemnización en casos de eventos fortuitos cubiertos por la aseguradora.
				Capacitaciones	Las capacitaciones laborales están diseñadas para mejorar las habilidades, competencias y conocimiento de los trabajadores en un entorno laboral específico. Estas formaciones pueden abarcar distintos temas desde los procedimientos operativos, seguridad en el trabajo, cumplimiento normativo entre otros. Es importante mencionar que las capacitaciones laborales contribuyen a mejorar la adaptación de los trabajadores a la organización.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

		Convenio con instituciones privadas de educación	Los convenios con instituciones privadas de educación son acuerdos establecidos entre empresas y entidades educativas con el propósito de brindar beneficios académicos a los trabajadores y sus familias. Estos convenios pueden incluir descuentos en matrículas y pensiones, acceso a programas de formación continua, capacitaciones especializadas y facilidades de financiamiento para estudios.	Convenios con instituciones educativas	Son todos los acuerdos o colaboraciones establecidos entre la empresa y diversas instituciones como universidades, institutos, centros de salud, gimnasios, financieras, restaurantes, entre otros. Estos convenios buscan proporcionar beneficios adicionales a su salario de los trabajadores. Los convenios son de utilidad para contribuir al desarrollo académico y profesional, fomentan el cuidado físico, promueven el equilibrio entre trabajo y tiempo libre, además ayudan a enfrentar situaciones inesperadas. Por último, es importante mencionar que los convenios proporcionan oportunidades para mejorar la calidad de vida, desarrollo personal y profesional, así como también a retener el personal.
--	--	--	--	--	---

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

		Actividades de integración.	Las actividades de integración son estrategias organizacionales diseñadas para fomentar la cohesión, el sentido de pertenencia y las relaciones interpersonales entre los trabajadores dentro de una empresa. Estas pueden incluir eventos recreativos, capacitaciones grupales, dinámicas de equipo, celebraciones institucionales y programas de bienestar laboral. Su objetivo es fortalecer el clima organizacional, mejorar la comunicación interna y promover un ambiente de trabajo positivo.	Talleres familiares	Son actividades diseñadas para mejorar la relación entre la vida laboral y familiar. Su objetivo es fomentar mayor comprensión, comunicación y apoyo. Es preciso mencionar que estas actividades están sujetas a variar y a incluir distintos aspectos como: educativos, recreativos, integración y fortalecimiento de vínculo familiar.
				dinámicas de integración.	Son aquellas actividades de integración que fomentan el trabajo en equipo, la comunicación y la cohesión entre los trabajadores en un determinado entorno. Hay que resaltar que estas dinámicas tienen por objetivo mejorar las relaciones interpersonales, colaboración entre compañeros en otras palabras el ambiente de trabajo. Además, importante recalcar que estas actividades generan un incremento de satisfacción en los empleados de este modo habría mayor posibilidad de incremento en la productividad

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

Categorías	Definición	Subcategoría	Definición	Código (variables o palabras clave)	Definición
Condiciones sociales	Es el conjunto de factores que influyen en la calidad de vida de las personas dentro de una sociedad. Estas incluyen aspectos como el acceso a la educación, la vivienda, los servicios básicos. Las condiciones sociales determinan el bienestar de los individuos y pueden variar según el contexto geográfico, económico y cultural en el que se encuentren.	Característica Personal	Permiten describir y diferenciar a una persona dentro de un grupo social. Incluye aspectos como la edad, el sexo, el estado civil, el grado de instrucción y el puesto de trabajo	Rango de Edad	clasificación que agrupa a las personas dentro de intervalos etarios
				Grado de Instrucción	nivel educativo formal alcanzado por una persona dentro del sistema de educación.
				Puesto de trabajo	posición específica que una persona ocupa dentro de una organización
		Familiar	Se refiere al entorno y las relaciones interpersonales dentro del núcleo familiar de un individuo. Incluye aspectos como la composición del hogar, la convivencia, el apoyo emocional y económico entre sus miembros, la distribución de responsabilidades y el acceso a recursos para el bienestar familiar.	Estado Civil	condición jurídica de una persona en relación con su situación conyugal y familiar.
				Tipo de Familia	hace referencia a la estructura y organización del núcleo familiar, determinada por la composición de sus miembros y las relaciones que establecen entre sí.
				Cantidad de miembros dependientes	número de personas dentro de un núcleo familiar que dependen económicamente de un miembro. Estos pueden incluir hijos, adultos mayores, personas con discapacidad u otros familiares
				Cantidad de hijos	se refiere al número total de descendientes directos que una persona tiene.
		Vivienda	Es el espacio físico en el que una persona o familia reside. Se evalúa a partir de factores	Tipo de tenencia de la vivienda	se refiere a la forma en que una persona o familia ocupa y posee su lugar de residencia.

MATRIZ DE CATEGORIZACIÓN

			como el acceso a servicios básicos (agua potable, electricidad, saneamiento), las condiciones estructurales, el nivel de hacinamiento, la ubicación geográfica	Tipo de construcción	Son las características estructurales y los materiales utilizados en la edificación de una vivienda.
				Ubicación Geográfica	Se refiere a su localización dentro de un territorio determinado
				Servicio de agua y desagüe	disponibilidad de sistemas que permiten el acceso al agua potable y la eliminación de aguas residuales en una vivienda
				Servicio de telefonía e internet	disponibilidad y acceso a redes de comunicación que permiten la conectividad y la transmisión de información