

Caracterización de la curva de ajuste organizacional en empleados tercerizados: Un estudio de caso

Sebastián Nieves Chaux

Juan Felipe Lasprilla Álvarez

Dirigido por

Dr. Martin Nader

Universidad Icesi

Facultad de derecho y ciencias sociales

Programa de psicología

2021

Dedicatoria

Dedico y agradezco en este trabajo a mi madre Yenny Chaux por ser mi primera y última maestra, por dedicar su vida en función de la mía y por ser una cuidadora eterna aún en momentos en los que ella necesitaba cuidados. Su fuerza, entereza y voluntad, serán siempre conmigo.

Agradezco también a amigos y familiares como Owen Zuñiga, Nelson Lopez, Herminia Pillimue, Rosa Maya, Dayana Montero, Claudia Lucumí, Fabian Chaux, Juan David Beca y Franceni Serna; sin vacilación afirmo que lograron construirme como persona desde la solidaridad y el ejemplo.

Por último, mi agradecimiento y admiración para Alexandra Elbakyan, su sitio web es un estandarte frente a la lucha por la difusión democrática y pluralista del conocimiento.

- Chaux

Agradezco a mis padres, Carlos Lasprilla y Diana Álvarez por ser las personas que han formado la persona que soy hoy, por todos los valores que me fueron inculcados desde muy pequeño, las herramientas que me dieron para poder superar cualquier situación adversa y cariño que me brindan siempre.

También, agradezco a más familiares como mi hermana Saray Lasprilla, mis abuelas Mercedes y Aura y tíos y primos como Juan Carlos Álvarez, Jose Omar Álvarez, Nicolás Álvarez; ya que fueron personas con una influencia transversal en mi crecimiento.

En tercer lugar, amigos que han acompañado mi desarrollo como persona, entre ellos puedo nombrar compañeros que me conocen desde una edad muy temprana como Mario Rosado, Alberto Villar, Sergio Rodríguez, Borja Huertas entre otros, así como amigos que han sido cruciales en etapas más avanzadas de mi vida como Mateo Muñoz, Felipe Ortiz, Manuel Loaiza o Maria José Trujillo.

- Felipe Lasprilla.

Resumen: Los empleados tercerizados tienden a tener condiciones laborales menos favorables que los vinculados, esto a parte de sufrir de discriminación por parte de los anteriores. Por esta razón se lleva a cabo un estudio en el cual se realizaron 4 mediciones de bienestar laboral con el test BIENLAB para realizar la curva de ajuste laboral de una empleada tercerizada, esta curva fue posteriormente descrita a la luz de la narrativa expuesta por la trabajadora en una entrevista posterior a las mediciones. Gracias a este estudio se pudo observar cómo la curva de ajuste laboral de una empleada del sector de seguridad en el pueblo de Timbío está relacionada con factores intra y extralaborales en los planos emocional y social que puedan ser percibidos como positivos o negativos.

Justificación social: La tercerización es una forma de contratación laboral (subcontratación) que en gran parte de los casos y escenarios expone al trabajador a dinámicas que suponen su malestar, así se puede observar en el salario de los trabajadores tercerizados en Brasil donde cobran un 27% menos que resto de trabajadores (Esponda y Basualdo, 2014). La segmentación frente a pares, vulnerabilidad y conflictividad laboral (D'urso, 2012; Perelman y Vargas, 2013) son ejemplos de lo anterior. No sobra mencionar a Mondragón y Posada (2016) quienes arguyen que en Colombia debe evaluarse la licitud de la tercerización desde instancias tales como el Código sustantivo del trabajo, estas ideas surgen en función de la precarización a los que están sujetos los tercerizados, quienes al quedar al margen de la relación empleador-empleado, también quedan al margen de derechos y garantías legales. Bajo estas condiciones, consideramos que un abordaje empírico de la forma en que los trabajadores subcontratados agencian su ajuste al medio que los contiene, es de gran pertinencia tanto para los trabajadores en sí, como para los sectores interesados en la salud mental dentro de contextos laborales. Planes de ajuste y revisiones de estos podrían ser considerados a la luz de aproximaciones académicas sobre esta problemática.

Objetivo general: Caracterizar el proceso de ajuste psicológico al contexto laboral en trabajadores tercerizados del sector de servicios de seguridad del municipio de Timbio.

Objetivos específicos:

- Describir la evolución de los niveles de bienestar en trabajadores tercerizados del sector de servicios especiales de la ciudad de Cali según características sociodemográficas.
- Identificar los factores que contribuyen al proceso de ajuste psicológico al contexto laboral en trabajadores tercerizados del sector de servicios especiales.

Pregunta de investigación: ¿Qué características presenta el proceso de ajuste psicológico al contexto laboral de trabajadores tercerizados en el área de servicios generales?

Marco Teórico

Los procesos mediante los que un trabajador se relaciona e interactúa con un nuevo medio que lo envuelve han sido estudiados principalmente desde dos ópticas. La adaptación es

la primera de ellas y se define como sigue “...es la capacidad de comprometerse, relacionarse, confrontar y cooperar con el medio ambiente y con otros, acomodando nuestros procesos mentales y conductuales” (Neely-Prado, Navarrete y Huepe, 2019, p. 287) siendo entonces un proceso en el cual el trabajador conscientemente organiza su conducta en función del medio. Por otro lado, el ajuste atiende los factores subjetivos propios de un proceso de acoplamiento, Milner, Page y LaMontagne (2014) definen el ajuste y abordan sus factores subjetivos afirmando que el ajuste psicológico es un constructo compuesto por dimensiones de afecto y cognición, puesto que es relativo a la satisfacción, felicidad, bienestar percibido, entre otros.

Por su parte, Casullo y Solano (2013) refieren que la adaptación puede estar inmersa en el ajuste puesto que una persona puede adaptarse operacionalmente a su entorno, pero no sentir satisfacción dentro de él; de esa forma existe la adaptación sin ajuste pero no al revés. También Sosa y Zubieta (2010) afirman que podría diferenciarse una dimensión de ajuste psicossomático o de bienestar y otra de adaptación social, puesto que el aprendizaje y la realización de conductas culturales adecuadas tienden a asociarse entre sí con la adaptación. De esta forma, ambos autores muestran la diferencia entre ajuste y adaptación en la modalidad comportamental de esta última. Siendo así, el foco de nuestro trabajo será el ajuste. Pues la adaptación, aunque siendo transversal al ajuste, precisa evaluar las conductas y formas que son prácticas para funcionar en el ambiente y no se interesa por factores cognitivos presentes en el acoplamiento, sino solo por la funcionalidad de este último. Estos intereses conductuales presentes en la adaptación desatienden los motivos e intereses de nuestra investigación, por lo que el foco de este trabajo es el ajuste.

Ahora bien, siendo el ajuste un proceso de acomodamiento en lo cognitivo y afectivo, la manera en la que se manifiesta debe ser revisada en términos cognitivos-afectivos también. A este respecto, Dawis, Lofquist, y Weiss (1968) entienden el ajuste como la presunción de que cada individuo desea lograr una correspondencia con su medio y mantenerla, por lo que la satisfacción percibida por el individuo funciona como un indicador de ésta, dado que la satisfacción se define como una evaluación cognitivo-afectiva de la calidad de las experiencias propias (Watanabe, 2005). Por otro lado, el bienestar psicológico es un concepto que refiere a los sentimientos y/o sensaciones que tiene la gente en su cotidianidad; estos pueden oscilar entre lo positivo y negativo siendo que lo positivo no solo es la ausencia de lo negativo y viceversa (Warr, 1978).

En relación con ambos conceptos, Bravo-Yáñez y Jiménez-Figueroa (2011, p. 36) afirman que “una variable que ha sido constantemente relacionada a la satisfacción laboral es el bienestar psicológico. Diversos autores la han considerado como un componente subjetivo de la satisfacción laboral, utilizándose en muchas ocasiones medidas de satisfacción para su evaluación”. Siendo que la conceptualización de ambas medidas presenta naturalezas similares, a propósitos de este estudio, se entenderán a continuación a la satisfacción y el bienestar psicológico como temas afines en lo respectivo a su función como indicador del ajuste, por lo que se usará al bienestar psicológico como indicador de ahora en adelante.

Aunque existen numerosas aproximaciones teóricas sobre el bienestar psicológico, en la literatura ha habido dos posturas predominantemente tenidas en cuenta frente a este

concepto. En una de ellas, se entiende al ajuste psicológico como un proceso, mientras que la segunda de ellas, lo entiende como un producto. Dentro de las corrientes que entienden el bienestar como un proceso, se destaca el modelo vitamínico de bienestar de Peter Warr. Este modelo plantea que hay diversos factores que pueden influir en el bienestar psicológico tanto dentro como fuera del contexto de trabajo (Warr, 1990). Específicamente, el autor hace énfasis en las fuentes personales y ambientales como contribuyentes al ajuste del sujeto hacia el trabajo, suponiendo así que el bienestar de un trabajador puede deberse a procesos internos y externos a él, así como también puede deberse a ambos trabajando al tiempo. Tal propuesta considera las condiciones personales y laborales de aquel que va a ser evaluado, por lo que procesos de ajuste han de ser pensados desde la perspectiva de las condiciones del trabajador y su noción de ellas.

De manera amplia, en la conceptualización de Warr (2013) sobre el bienestar se encuentran dos aproximaciones diferentes. En primer lugar, el bienestar relativo a contextos laborales y en segundo lugar la concepción del bienestar de forma genérica, es decir no aplicada a contextos particulares. Ambos se afirman determinados por factores como la autoconsideración, la autonomía y la aspiración; sin embargo, el bienestar no asociado a entornos específicos aborda los afectos sin relacionarlos a ningún lugar, función o interacción propia, mientras que el bienestar en contexto laboral tiene en cuenta las dinámicas propias dentro de una organización, empresa o puesto laboral y la forma en la que sensaciones y sentimientos se manifiestan de manera específica en estas dinámicas.

El carácter más amplio de esta conceptualización implica tener en cuenta la dualidad de los sentimientos y afectos y definir por esa vía el posible lugar del bienestar. Los sentimientos pueden fluctuar de uno a otro polo (positivos y negativos) pero se han de tener en cuenta los factores que componen dichas polaridades. Así, el mayor aporte de Warr (2013) consiste en pensar el bienestar desde dos dimensiones afectivas que se traslapan entre sí, estas son el placer y la activación, ambas presentando posibles puntos negativos y positivos en una misma recta, es decir que ambos componentes del bienestar son escalares. De esa manera, el bienestar se ubica en la intersección entre la activación (arousal) y el placer.

En relación con los componentes derivados del modelo vitamínico, Warr (2013) presenta entonces 12 características existentes en un ambiente laboral que se asocian al bienestar psicológico dentro del puesto de trabajo:

- | | |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| A1: Oportunidad de control | A7: Sueldo |
| A2: Oportunidad sobre habilidades | A8: Seguridad física |
| A3: Metas generadas externamente | A9: Posición socialmente valorada |
| A4: Variedad | A10: Apoyo del supervisor |
| A5: Claridad del entorno | A11: Desarrollo de carrera |
| A6: Contacto con otros | A12: Equidad |

A partir de las 12 variables Warr introduce la analogía y el modelo vitamínico de bienestar psicológico, pues sostiene que cada una de las 12 características debe tener un nivel mínimo para que el empleado perciba bienestar. Exceder el rango óptimo genera perjuicios al bienestar en las características A1 hasta A6, mientras que en las características A7 hasta A12 no se presenta beneficio o malestar asociado al exceso de estas.

Cifre (1999) ubica que las anteriores características guardan sincretismo con términos o conceptos propios del dialecto organizacional y de los procesos de selección. Es así como la característica A1 “Oportunidad de control” es llamada margen de decisión, la característica A2 “Oportunidad para el uso y adquisición de habilidades” es llamada habilidades requeridas. De esta forma se estima que el modelo vitamínico se expresa en la práctica y no corresponde solamente a un contexto laboral en abstracto o parcializado.

Por otro lado, el bienestar se ha analizado como un producto, siendo Ed Diener su principal exponente, quien fue concreto en sus aspectos subjetivos, llamándolo entonces Subjective Well Being (SWB). Este autor definió el ajuste en el cual las personas llegaban a él cuando se cumplen niveles óptimos de condiciones como la satisfacción de vida, los sentimientos positivos y los sentimientos negativos. Diener, Ingleheart y Tay (2013, p. 4) los definieron de esta manera “La satisfacción es un juez de la cotidianidad; sensaciones positivas y negativas capturan experiencias afectivas positivas y negativas también.” Diener, también incluye el concepto de ocio en muchas de sus investigaciones sobre bienestar, siendo una parte importante de muchas de ellas, sin embargo, este evalúa experiencias fuera del área laboral por lo que no es de nuestro interés al investigar sobre ajuste psicológico en contextos laborales.

El bienestar subjetivo de Diener, en palabras de Rafaely, Carmel y Bachner (2018), refleja “la evaluación personal y los sentimientos sobre la vida, manifestados a nivel cognitivo intelectual, en el que las personas juzgan sus vidas en general y a nivel emocional, en el que informan sobre la importancia relativa de los efectos positivos sobre los negativos en el presente o en el pasado reciente” (p 1239). Propone también, que se debe tener en cuenta no solo la frecuencia de los afectos positivos y negativos sino también la intensidad que estos pudiesen tener en el momento de presentarse.

Cuando se habla del concepto de bienestar subjetivo, tenemos los sentimientos positivos, en palabras de Mery P., Córdoba P. y García A., que hacen referencia a “aquello que las personas perciben acerca de sus vidas, lo que en un estado de plenitud se llama felicidad” (2017 p.145) y también se presentan los sentimientos negativos, según Rafaely, Carmel y Bachner (2018), como sentimientos de tristeza y desesperación. Con estos sentimientos se hace un contraste con la satisfacción de vida para así obtener el bienestar subjetivo.

Además de la dualidad proceso-producto, el estudio del bienestar ha tenido diversos debates y aproximaciones, incluso nutridas desde el campo de la medición y psicometría. Las propuestas surgidas de esos debates, aunque son ahora desestimadas, tuvieron influencia en las ideas de autores actualmente relevantes como Warr y Diener, por lo que tenerlas en cuenta ofrece claridad frente a las posturas más contemporáneas. Una de las primeras ideas fuertes en

bienestar fue la del espacio diferencial semántico de Osgood, Suci y Tannenbaum (1957) la cual pretendía, a través del lenguaje, estimar la respuesta emocional que producía el significado de las palabras en el sujeto. Para esto, redujeron una gran cantidad de significados a solo algunas dimensiones y tomaron como principio que estas debían tener extremos, lo cual marcaría dos puntos fundamentales: 1. La emoción es multidimensional y 2. esta debía ser bipolar. Tiempo después, Russell (1980) ratificó parte de este postulado, pues planteó que el bienestar debía ser bipolar, sin embargo, sostenía que sólo existían dos factores dentro del bienestar, el placer y el grado de activación; estos dos después fueron graficados en un modelo circunplejo. Siendo estos elementos teóricos los que retomaría Warr tiempo después.

Watson y Tellegen (1985) afirmaron que el bienestar tiene dos dimensiones “afecto positivo” y “afecto negativo” pero que estas son dimensiones independientes y monopolares, es decir que la presencia de una no necesariamente significa la ausencia de la otra.

Abordados algunos de los más importantes modelos y conceptos alrededor del bienestar lo próximo entonces decantarnos por alguna de las propuestas, pues entre ellas hay diferencias estructurales que hacen impensable el hecho de trabajar con ellas en un trenzado entre los conceptos. Con esa idea en mente, debemos referirnos en primera instancia al debate sobre el afecto entendido desde la bipolaridad de múltiples dimensiones o la monopolaridad de las mismas, a este respecto Lorr, Shi, y Youniss, (1989) hallaron en un estudio de validación que al medir 6 estados de ánimo se encontraba una estructura de afecto de dos factores, siendo bastante parecido a los propuesto por Russell. Con este argumento sobre la mesa el debate entre monopolaridad y bipolaridad tuvo un punto cumbre y culminante. De esa forma, los modelos que sostenían una bipolaridad de factores como los de Russell y Warr tuvieron bastante resonancia, mientras que los estudios que tenían base en modelos como los de Watson y Tellegen fueron cada vez menos frecuentes.

Ahora bien, en tanto a los modelos de bienestar como proceso y como producto, se decidió optar por el primero debido a que en el propósito mismo de la investigación hacemos constancia de que el bienestar se desarrolla en el tiempo sujeto a un contexto. El bienestar visto como producto es un elemento relativamente invariable en el tiempo, por lo que se podría asumir que es una variable que no presenta el desarrollo que se busca caracterizar. Por esta razón, entender el bienestar como producto presenta un desfase y contradicción para el proyecto por lo que, aunque no se desestima desde lo conceptual, no será tenido en cuenta en la presente investigación. Una aproximación que bien puede entenderse como complementaria al modelo de bienestar de Warr, es lo propuesto por Ryff y Lee (1995), quien expone un modelo multidimensional con 6 componentes, los cuales son autoaceptación, crecimiento personal, propósitos en la vida, relaciones positivas con los demás, dominio ambiental y autonomía. Tiempo más tarde, el propio Ryff (2008), explicita que el bienestar tiene una gran relación con la percepción de autodeterminación de la vida propia. Medina-Calvillo, M. A., Gutiérrez-Hernández, C. Y., & Padrós-Blázquez (2013), a su vez, validan y amplían el modelo de Ryff al exponer que no solo el nivel de satisfacción y/o autodeterminación tienen que ver con el bienestar, sino que también factores como los niveles de afecto positivo y negativo, influyen directamente en el bienestar.

En tanto a evidencia empírica que sustente el modelo de Warr (2013) y las características presentes en él, encontramos en primer lugar la tesis doctoral de Cifre (1999) que, no solo valida el modelo, sino que también lo amplía con características tales como experiencia en el uso de las nuevas tecnologías, actitudes para las nuevas tecnologías e innovación del rol. A partir de una muestra de 297 empleados del sector cerámico de Castilla se encuentra que las características originales y ampliadas del modelo guardan relación con la salud mental o bienestar presentado en un contexto de implantación de nuevas tecnologías; los ejes como entusiasmo/depresión tuvieron un cociente de correlación de 0,90. Por otro lado, Córdoba (2019) realizó una investigación con 150 empleados dependientes en la ciudad de Buenos Aires usando el Cuestionario de Bienestar Laboral General, la Escala de Condiciones del Trabajo y la Escala de Clima Sociolaboral Bajo la hipótesis de que el bienestar psicológico definido por Blanch et al (2010) debía también estar asociado a factores como el clima sociolaboral y las características laborales, encontró relaciones significativa entre estas últimas y algunas dimensiones del modelo de Blanch, presentando cocientes menores a .05 en varios casos. Adicionalmente, Luceño et al (2017) buscaron relaciones entre el modelo vitamínico y la percepción de factores de riesgo psicosocial en 865 trabajadores de Madrid, para ello usaron el Cuestionario de evaluación de riesgos psicosociales (DECORE). A través de análisis factoriales encontraron que existe un ajuste apropiado entre el modelo de bienestar y la percepción de riesgo psicosocial.

Ahora bien, un segundo ítem relevante para nuestra investigación es la tercerización o subcontratación, ésta no supone un constructo psicológico por sí mismo bajo ninguna óptica, sin embargo, enmarca el contexto, entorno y condiciones del ajuste psicológico. Aunque la subcontratación ha existido desde hace mucho tiempo, sus bases contemporáneas se encuentran cerca de los 80's, cuando paradigmas organizacionales como el "toyotismo" dieron cabida a prácticas de contratación tales. Definida por Claire (2007, p. 257) la subcontratación "responde al acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado, con el objetivo de reducir costos...". Reducción de costos y contratación externa son entonces las etiquetas que subyacen a la tercerización y al tercerizado, sin embargo, la subcontratación no solo se aborda desde sus características formales e intrínsecas, sino que se articula con el entorno, de esa forma lo externo a la tercerización es mejor enunciado como lo "externo internalizado" (De la Garza, 2012). Dada esa naturaleza receptora, se exponen ambientes y entornos en los que el trabajador tercerizado está sujeto no solo a las condiciones propias de su tipo de contratación (que de por sí no son los mejores) sino también a la cultura y ambiente que lo sostiene; ejemplo de esto es la investigación de Perelman y Vargas (2013) en donde exponen cómo empleados de una siderúrgica se ven polarizados o segmentados según su condición de empleados propios de la compañía o tercerizados. Sentando así un antecedente para el análisis no solo de la estructura formal de la subcontratación sino también de las particularidades ambientales en cada caso privativo.

Ya que se trató en esta investigación con un concepto relativo a la emocionalidad, optamos por la resolución 2646 (Ministerio de la protección social, 2008) como unidad de análisis de riesgo y punto de partida para la discusión en este estudio. Dentro de la conceptualización de la resolución, se encontraron 3 conceptos que pueden dar claridad sobre

la relación entre el ajuste de la persona frente a su trabajo: factor de riesgo, factor de riesgos psicosociales y condiciones de trabajo. Cuando se habla de factor de riesgo la resolución indica que es son posibles causas a alguna enfermedad, lesión o daño, todo esto diferenciado de riesgo lo cual es la probabilidad de que se den estas posibles causas. Chiang, Fuentealba y Rigoña (2013) se apoyan en el comité mixto OIT y la OMS para ahondar en los factores psicosociales, los cuales son una interacción entre “el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización por una parte y por la otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo” (p.112). El segundo concepto tomado de la resolución son los factores de riesgo psicosocial en los que se debe dar una condición psicosocial y se pueda medir de forma que arroje resultados negativos en la salud psíquica o emocional de los trabajadores. Por último, se abordó, las condiciones de trabajo que recogen todos los aspectos intralaborales y extralaborales que se le puedan presentar al trabajador.

Complementando el concepto de factores psicosociales, Chiang Fuentealba y Rigoña (2013) aluden a las 4 dimensiones expuestas por Juárez-García sobre este tema: la primera dimensión nos habla del carácter externo que tienen los factores psicosociales, tales como factores del ambiente físico y psicosocial, factores como la carga de trabajo, la relación con el jefe, la capacidad de discernimiento en las decisiones que se toman en el puesto de trabajo; la segunda dimensión recoge los procesos internos del individuo, sobre los cuales se observa como recibe los estímulos externos, posibles estresores psicosociales, y la manera de agenciarlos, esto se resume bajo el concepto de afrontamiento. Una tercera dimensión se refiere a las características de salud presentes en el individuo. Por último, la dimensión de tensión entre trabajo y familia, o mejor dicho, vida familiar y vida laboral. Estas cuatro dimensiones agrupan gran parte de los factores de riesgo posibles en el trabajador.

Ahora bien, el modelo de demanda-control de Karasek (1979) o Job demands control model (JDC por sus siglas en inglés), explica cómo el trenzado entre las demandas que se le hacen a un trabajador y el control que este tiene sobre las mismas, podría arrojar como resultado la tensión mental de la persona, es decir, este modelo indica de qué manera, los factores de riesgo psicosocial alteran positiva o negativamente el bienestar de la persona dentro de su trabajo. Es importante puntualizar que tanto el trabajo físico como intelectual, pueden generar factores de riesgo psicosocial; parafraseando a Chiang, Gomez y Sigoña (2013) la tensión entre el volumen de trabajo, la cantidad de tiempo para hacerlo y las posibles interrupciones son factores relativos a cualquier tipo de trabajo que no están exentos de generar tensión mental en el trabajador. Por otro lado, Rodríguez, M. (2009) plantea frente al modelo demanda control, que indicadores de una tensión mental alta pueden hallarse en cuadros depresivos, de cansancio y enfermedad física; a este respecto, la presencia de estas características en los candidatos podría también ser explicativa de algún tramo de la curva.

A manera de conclusión, hemos revisado lo entendido por ajuste, el cual es un constructo que evidencia la correlación positiva que una persona tiene con su medio. Dentro del grupo de indicadores de ajuste, se encuentra el bienestar psicológico que es definido como el resultado del cúmulo de sensaciones positivas y negativas que una persona tiene en su

cotidianidad. En este sentido, también se estableció que para lograr ese estado en el entorno laboral el sujeto tiene que considerar, en sus apreciaciones, tanto los aspectos fuera de contexto y dentro del contexto laboral. Dentro de los enfoques sobre bienestar, una de las aproximaciones más utilizadas es la propuesta por Warr (2013), que ha sido nombrada modelo vitamínico, el cual manifiesta 12 variables que en su conjunto delimitan el bienestar en contextos laborales. Por último, se hizo referencia a la tercerización como modelo de contratación, el cual es el acto mediante el cual una organización contrata a un tercero para que realice un trabajo en el que está especializado con el fin de reducir costos. En algunas investigaciones sobre éste se encontró que la tercerización puede producir problemas como segregación y vulnerabilidad en empleados que hacen parte de este tipo de contratación. En este orden de ideas, para explorar la temática propuesta utilizaremos, como marcos de referencia, el modelo de Warr (2013) ya que nos permite clarificar la forma cómo los sujetos van construyendo el proceso de ajuste psicológico al contexto laboral.

Estado del arte.

Alrededor del constructo de ajuste psicológico es mucha la creación literaria y empírica de los últimos años, algunos de estos productos logran ampliar el constructo de ajuste organizacional estructuralmente, mientras otros tratan de ubicar posibles factores ambientales o psicológicos que funjan como antecedentes o condicionantes del ajuste. A continuación, se presentan resúmenes y resultados de algunos estudios que responden a dichos objetivos.

En un primer momento encontramos que Na Nan (2019) desarrolló un instrumento que permitiera medir el Employee work adjustment en PYME's de Tailandia. Implementó cuatro dimensiones en su instrumento siendo estas el trabajo, el supervisor, ajuste entre pares y el medio ambiente. Un análisis factorial confirmatorio validó las cuatro dimensiones en relación con el constructo original, por lo que queremos hacer énfasis en la dimensión de medio ambiente. Este hallazgo tiene relación con lo encontrado por Davies, Stoermer y Froese (2019) quienes encontraron relación significativa entre la resiliencia y el ajuste en trabajadores expatriados de Corea del sur, en su estudio tuvieron como segunda hipótesis que el clima organizacional sirve como moderador del ajuste, dicha relación fue aceptada con un $p < .05$. Siendo entonces que ambos artículos muestran el clima, ambiente o entorno del trabajador como un factor directamente asociado con el ajuste.

Por otro lado, la investigación de Vayr y otros (2020) evaluó la tasa de ajuste laboral en pacientes sobrevivientes al cáncer 6 meses después de su diagnóstico. Aunque el estudio empezó con 213 participantes la cifra se redujo a 185, de estas mujeres solo el 42,2% (78) pudieron seguir trabajando. Solo 13 lo hicieron sin contratiempos, las demás tuvieron dificultades y pausas como reducciones de las horas laborales, ajustes en la labor o en el espacio laboral y reincorporaciones después de licencias por enfermedad, en esta misma línea de investigación Nielsen y Yarker (2020) indagaron acerca de las estrategias de 38 trabajadores para reajustarse a sus empleos después de bajas por desórdenes mentales comunes, por medio de entrevistas semiestructuradas y codificadas bajo la tipología Wrzesniewski y Dutton, encontraron que se los recursos y estrategias de ajuste apuntaban hacia ítems de creación de tareas, sociales y cognitivos. Vemos entonces como la salud en general tiene una influencia

sobre el ajuste. En un segundo análisis podemos agregar que en ambos artículos las estrategias de ajuste laboral habían pasado de nuevo por el factor ambiental, teniendo entonces que se apoyan los datos encontrados en las investigaciones de Na Nan (2019) y Davies, Stormier y Froese (2019).

Siendo que Selmer y Luring (2015); Davies y otros (2019) y Shaffer y otros (2015) estudiaron, bajo la teoría de ajuste de Black, las relaciones del ajuste con el compromiso en el trabajo, clima organizacional y los roles en trabajo y hogar respectivamente. Por lo que es posible afirmar que en la actualidad la teoría de Black tiene gran aceptación y validación.

En tanto a la relación con su indicador, el bienestar, Moraes y Barreiros (2015) exploran si el ajuste persona-organización tiene efectos positivos en la felicidad o satisfacción de los trabajadores. Para este trabajo se usó una muestra de 145 personas, a la que a cada una se le repartió 3 cuestionarios, Organizational Values Scale, el Revised work values scale-R-WVS y el Well-Being at work scale-WBWS. Para el análisis de los datos los investigadores usaron una regresión jerárquica de 4 variables y un análisis superficial de una regresión polinómica a nivel individual. Los resultados mostraron una curva moderada por lo que los autores afirman que el ajuste axiológico persona-organización afecta la felicidad en el trabajo y provee soporte empírico para el modelo vitamínico de Peter Warr. En otras, palabras, lo que se logró en esta investigación fue validar al bienestar como un indicador de ajuste, además de aportar evidencia empírica al modelo de Warr.

En el estudio del bienestar como indicador del ajuste (ítem principal) las referencias empíricas actuales indican una clara tendencia hacia la búsqueda de posibles predictores o influencias del bienestar, enlazándolo con dimensiones y conceptos como el burnout, el estrés, salud mental y física entre otros; así como también búsquedas de validez y confirmación de resultados de modelo en distintos contextos. Las siguientes son evidencias empíricas de las últimas investigaciones al respecto.

Millán, Calvanese y D'Aubeterre (2017) se plantearon identificar el efecto que la naturaleza universitaria de ser privada o pública tiene sobre la percepción de las fuentes de estrés laboral, la valoración de las condiciones de trabajo y el bienestar psicológico. Con una muestra de 903 profesores universitarios de 32 instituciones distintas, hallaron por medio de un análisis de senderos que las principales fuentes de estrés y pérdida de bienestar estaban relacionadas con docentes de universidades públicas y sus preocupaciones por aspectos económicos, materiales y políticos. Un hallazgo similar es el presentado por Jeurissen y Nyklíček (2001) quienes trataron de estudiar la relación entre las características del trabajo y el bienestar de los empleados desde el modelo vitamínico de Peter Warr. Con una muestra de 162 participantes encontraron que una mayor demanda de trabajo está asociada con niveles bajos de bienestar del trabajador, de la misma forma había una relación con las características del trabajo. Ambos artículos arrojan evidencia sobre una correlación entre el ajuste psicológico laboral y las características laborales.

Encontramos también un amplio interés por el modelo vitamínico de Warr, pues Rothmann y Olivier (2007), Veldhoven y otros (2009), Notelaers, Witter & Einarsen (2010) y

Jeurissen y Nyklíček (2001), basaron sus investigaciones en este modelo, brindando soporte empírico y validez.

A manera de conclusión encontramos en la literatura reciente, que muchos autores han orientado sus esfuerzos hacia la búsqueda de indicadores que puedan servir de antecedentes del ajuste al trabajo. Algunos que han logrado desarrollar de manera exitosa son la resiliencia, el clima laboral, el compromiso organizacional, los roles de tareas, entre otros. Por otro lado, pareciera que las afectaciones en la salud se asocian con bajos niveles de ajuste. Algunos pocos estudios, logran incluir posibles dimensiones del ajuste que teniendo comprobación en contextos diversos podrían ser un insumo importante en una búsqueda futura de una teoría general. En tanto a la relación con su indicador, el bienestar, se encuentra evidencia empírica de que los resultados del modelo vitamínico de Warr (2013) en realidad se asocian a los hallazgos en torno al ajuste persona organización, es decir que existe evidencia empírica actual que pone de manifiesto al bienestar como indicador de ajuste. En tanto al bienestar por sí solo entendido desde el modelo de Warr (2013), encontramos que este se relaciona positivamente con las condiciones de trabajo. El acoso, el estrés y la fatiga suelen indicar bajos niveles de bienestar psicológico; además de las relaciones, se encontró evidencia empírica de la validez del modelo de Warr (2013), por lo que es posible afirmar que la literatura actual arroja resultados que validan este modelo como constructo en sí mismo y como indicador de ajuste. Por último, salta a la vista la poca investigación reciente acerca de ajuste laboral en países latinoamericanos, por lo que son altamente pertinentes nuevas investigaciones en tales contextos.

Metodología:

Esta investigación tiene un tipo de diseño longitudinal no experimental ya que no se buscó establecer vínculos causales ni se realizó manipulación de variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2014.). Por otra parte, los tipos de estudio fueron, por un lado, exploratorio puesto que este tipo de investigaciones (las exploratorias) “...se realizan cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 92); y por otro, descriptivo ya que el resultado principal de esta investigación implicó caracterizar la curva de ajuste organizacional necesariamente tenemos que realizar una labor descriptiva de la misma (Na Nan, 2019; Davies y otros, 2019).

Finalmente, el ajuste fue medido teniendo en cuenta al bienestar psicológico como un indicador de este, por lo que se utilizará el instrumento BienLab (Nader, Peña y Santa-Bárbara, 2014).

Participantes

Los participantes de este estudio fueron elegidos bajo la modalidad de muestreo no probabilístico intencional, siendo estos empleados de no más de 6 meses de antigüedad en su

empresa contratados mediante procesos de outsourcing o tercerización. Uno de los criterios de exclusión es la presencia de cuadros clínicos diagnosticados, esto debido a los resultados de Vayr y otros (2020) y Nielsen y Yarker (2020), quienes señalan una diferencia en los procesos de ajuste de personas con estados de salud delicados, lo puede resultar en un sesgo investigativo.

Los participantes fueron tres guardas de seguridad que desempeñaban sus labores en organizaciones localizadas en el municipios de Cali (Valle del Cauca) y Timbío (Cauca), estando los rangos de edades comprendidas entre los 30 y 35 años.

Medidas

El instrumento que se utilizó para la medición del bienestar psicológico como indicador de ajuste es una adaptación del Work Well-being Scale (Warr, 2013) llamado Bienlab, el cual consta de 12 preguntas, cada una respondida bajo una escala tipo Likert de 1 a 6 puntos, en la cual 1 representa nada y 6 mucho. Nader, Peña y Santa-Barbara (2014) exponen que este instrumento está diseñado para medir el bienestar teniendo como punto de referencia el modelo vitamínico de Warr (2013) visto desde 2 ejes: Ansiedad-satisfacción y depresión-entusiasmo. Las mediciones se hicieron mensualmente en un período de 4 meses. El instrumento se encuentra validado bajo Alfa de Cronbach, en este caso la fiabilidad de cada dimensión es de 0,80 para ansiedad-satisfacción y 0.85 para depresión-entusiasmo para finalizar con una fiabilidad general de 0,88.

Por último, se planteó una entrevista en profundidad. Dicha entrevista contó con una entrevista preliminar en la cual se realizaron preguntas de aspectos personales y laborales, para direccionar la entrevista en profundidad por las dimensiones: intralaboral, extralaboral, social y emocional. Para la entrevista en profundidad, se ahondaron las dimensiones anteriormente dichas, para complementar los resultados del Bienlab con lo mencionado por la participante en la entrevista.

Procedimiento

Para el contacto con los participantes se buscó apoyo en empresas dedicadas a la prestación de servicios de outsourcing, con las cuales se pudo dar de cuenta los empleados que cumplan con los criterios de inclusión y las empresas en los que estos se ocupan. El siguiente paso fue contactar a los empleados tercerizados para hacerles conocer el estudio y conseguir su aprobación y disposición para hacer parte del estudio. En el momento en el que los trabajadores acepten hacer parte del del estudio, se les explicarán los objetivos de la investigación y el procedimiento, para que tengan presente que es lo que se va a hacer en el estudio y así poder darles los consentimientos informados para obtener las firmas de los participantes. Después de obtener dichas firmas se acordará una fecha para hacer la primera de las mediciones. Acordada la fecha se les aplicará el instrumento determinado para el estudio, el BienLab al ser una escala auto aplicable no requerirá de un acompañamiento tan intenso o frecuente hacia los trabajadores, por lo que se les dará un cordial saludo y se les explicará que deben tener en cuenta que el instrumento mide las emociones en el lapso de los últimos 15 días,

por lo que tienen que responder dentro de los parámetros de puntuación (1-6), teniendo en cuenta el grado en que el trabajo les hizo sentir esas emociones dentro de los últimos 15 días.

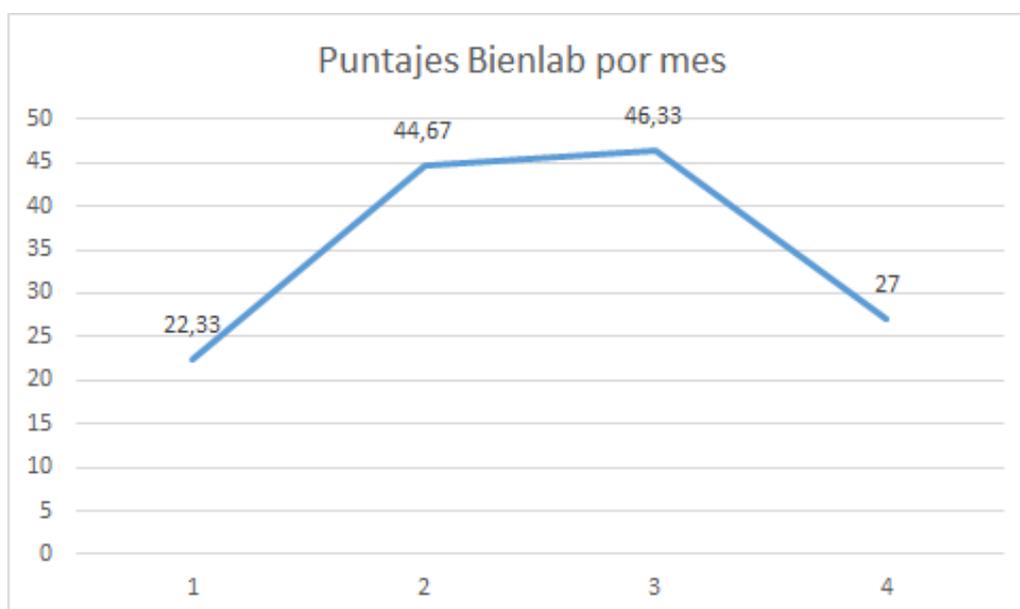
Por último, se debe contextualizar el estudio explicitando los efectos que tuvo la pandemia por coronavirus en este. La mayor dificultad que se tuvo fue para encontrar participantes, debido a que al momento de contactar empresas enfocadas al outsourcing estaban pasando por las dificultades generadas por el aislamiento, muchas empresas no contestaban sus líneas telefónicas y otras habían cesado labores. Al momento de contactar los participantes también surgieron diversos contratiempos, los mayores fueron que los participantes no contestaban sus celulares, no entendían el funcionamiento de la encuesta virtual o no querían continuar con el estudio.

Resultados

Para analizar los datos arrojados por el instrumento Bienlab (Nader, Peña y Santa-Bárbara, 2014) se ordenaron todos los resultados cronológicamente para trazar una curva y así observar la naturaleza de esta. Esto nos brindó el primer insumo para la interpretación, dado que, en entrevistas posteriores, se ahondó en aspectos de orden cualitativo que complementaron las explicaciones que se formularon en torno a la curva.

Caracterización del proceso de ajuste psicológico al contexto laboral en trabajadores tercerizados del sector de servicios especiales de la ciudad de Cali según características sociodemográficas.

El primer hallazgo fue una gráfica obtenida por medio de las 4 mediciones de bienestar laboral, encontramos una curva que semeja una U invertida, lo que indica que los niveles de ajuste presentan picos en los meses 2 y 3, disminuyendo de forma notable hacia el cuarto mes (Ver gráfico 2).



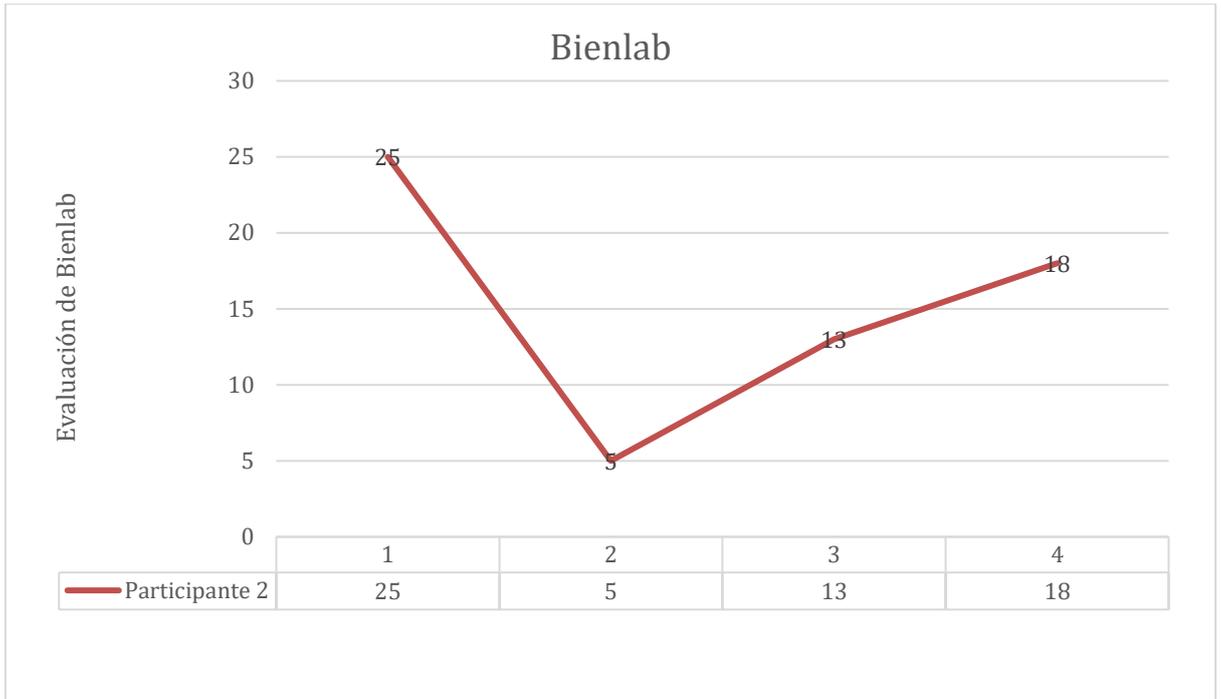
En términos concretos, esta curva podría indicar que los sujetos que formaron parte de este estudio experimentan un crecimiento, estabilización y decrecimiento del bienestar frente a sus puestos de trabajo y funciones.

El primer participante realizó 3 de las 4 mediciones correspondientes, es una mujer de 35 años que llevaba 6 meses vinculada a la empresa en el cargo de aseadora en la ciudad de Cali. Los resultados mostrados en las mediciones fueron los siguientes:



En este caso, a pesar de sólo realizar 3 mediciones podemos ver como la figura es una V invertida en la cual se obtienen los mismos puntajes en los extremos, lo que indica que el ajuste decae a medida que avanza en el ejercicio de sus labores.

La participante número 2 fue una mujer de 30 años, la cual llevaba vinculada 4 meses en el cargo de vigilante en el pueblo de Timbío.



La gráfica indica que la persona experimentó una caída abrupta en el nivel de bienestar desde el primero hasta el segundo mes, estabilizándose desde el tercer mes en adelante. Esto indica que luego del pico de bienestar que experimentó cuando logró la vinculación, la dinámica laboral probablemente haya generado malestares que se manifestaron en la forma como el sujeto contestó el instrumento.

El participante número 3 fue un hombre de 33 años, el cual llevaba vinculado 2 meses en el cargo de vigilante en el pueblo de Timbío.



En la gráfica se pueden ver los resultados del participante, mostrando una V invertida, en la cual se ve un declive menor para su última medición.

De los resultados, cabe destacar que no hay ninguna diferencia notable entre las curvas de las mujeres y el hombre, muy por el contrario, guardan cierta relación las curvas de la participante 1 y el participante 3. Ahora bien, es la curva general de ajusta la que llama la atención, esto debido a la forma de “n” con sus bases un poco alargadas; se tiene entonces en la teoría, que una de las curvas usuales es la representada casi como una “V” (Lofquist y Dawis, 1991). De esa forma, tenemos un resultado dispar frente a la teoría existente, por lo que decidimos complementar la información sobre el ajuste haciendo uso de los resultados de la entrevista en profundidad.

Identificación de factores contribuyentes al proceso de ajuste psicológico al contexto laboral.

Con el fin de identificar los factores que contribuyen al proceso de ajuste psicológico al contexto laboral en trabajadores tercerizados del sector de servicios especiales de la ciudad de Cali, se diseñó e implementó una entrevista en profundidad. El guion de la entrevista fue construido en base a los lineamientos establecidos en la resolución 2646 de 2008, que plantea que para establecer el nivel de riesgo psicosocial en una organización, se debe obtener información relativa a tres componentes: riesgos intralaborales, extralaborales y características individuales.

Con estos fundamentos, se procedió a contactar nuevamente a los sujetos para obtener la información cualitativa que permitiera complementar los resultados que se habían obtenido por vía cuantitativa. Desafortunadamente, solo la participante no. 2 atendió el llamado y brindó su tiempo para contestar a nuestras preguntas; en esta situación, decidimos usar la curva y las respuestas de la participante como el principal insumo de la investigación. A continuación, se presentan los datos que resultaron del nuevo encuentro:

Dentro de los factores intralaborales encontramos que las condiciones a las que ella está sometida dentro del hospital suelen ser poco agradables para ella, a saber: Como guarda no tiene más que una mesa y una silla de plástico como apoyo ergonómico; su contrato es en la modalidad de obra labor, por lo que está en duda su permanencia dentro del cargo; dada la exposición al público que tiene su labor, tiene cierta frecuencia el hecho de recibir malos tratos de los visitantes; las condiciones del hospital no le permiten tener un espacio en donde desayunar o almorzar, por lo que tiene que hacerlo en su puesto de vigilancia, aun cuando está prohibido por las políticas sanitarias y de bioseguridad del hospital.

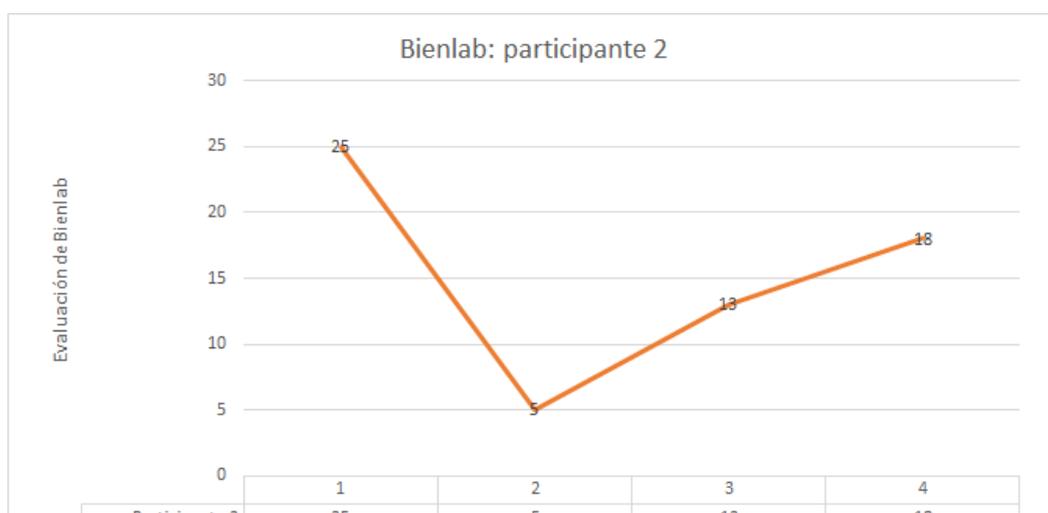
No obstante, el hecho de tener amigos dentro del hospital ha ayudado a sobrellevar de la mejor manera las condiciones adversas en las que se ve envuelta, no solo es eso, sino que ellos mismos brindan soporte en esas situaciones, a saber: Eventualmente la cubren cuando necesita almorzar o desayunar, le ayudan a dar manejo a situaciones adversas con los visitantes del hospital y sirven como facilitadores de las entradas cuando es necesario; en términos generales, no solo sirven a el propósito práctico de ejecutar sus labores, sino que también son

una red de apoyo y representan un soporte anímico para ella, en ese sentido sirven de múltiples formas al proceso de ajuste de la persona en el área, tanto en términos operativos como en términos psicológicos.

En tanto a los factores extralaborales, la participante nos expone que en su familia ha habido grandes e importantes cambios fundamentalmente en el plano económico: hace poco terminaron de pagar una deuda que desde hace mucho tiempo los perseguía y terminaron una remodelación sobre la cual su casa ahora cuenta con una segunda planta. También dentro de estos elementos, ella nos cuenta que siempre ha sido una persona de muchos amigos y de buen relacionamiento; de tal forma que sus interacciones fuera del trabajo parecen ser todos positivos en favor de su bienestar y salud mental; más aún, ella manifiesta que “uno debe coger las cosas positivas y llevárselas a otro lado”, indicándonos que de una forma consciente, identifica lo positivo y lo agencia en cualquier lugar posible.

Encontramos entonces que la curva toma la forma de una “V” alargada después del vértice, la interpretación de esta curva la planteamos frente al marco de la resolución 002646 de 2008, decidimos agrupar lo dicho por la participante en la entrevista bajo dos clasificaciones específicas: Intralaboral y extralaboral, entendiendo que desde ambas dimensiones podremos encontrar factores que puedan considerarse de riesgo psicosocial y que, por lo tanto, guardan relación con el ajuste organizacional tratado en esta investigación. Hecha la agrupación y expuestos los elementos de ellas, planteamos que su influencia sobre los puntos de la curva de ajuste bien podría explicarse bajo el modelo demanda control de Karasek (JDC por sus siglas en inglés).

Los anteriores datos se pueden observar en la gráfica debido a que cada punto de la gráfica está ligado a algún suceso en la vida de la participante. El punto más bajo atiende a los problemas que tuvo la persona con algunos visitantes del hospital en el que trabaja y el hecho de expusieron sus quejas al jefe de la participante y este no abrió un espacio para escuchar lo que tenía que decir la trabajadora, sino que dejó las quejas tal cual se las habían hecho conocer. Seguido a este incidente se ve como la curva toma un carácter ascendente coincidiendo en el punto en el que se crean amistades en el trabajo y se siente apoyada por sus compañeros, relevandola de sus labores para que pueda ir al baño o comer. Por último, se confirma esta mejoría en la curva de bienestar con sucesos como una mejora económica por parte de la participante y el afianzamiento de las amistades que ya habían iniciado en el tercer mes de mediciones.



Conclusiones y discusión

Los factores intra y extralaborales fueron parte de un trenzado continuo durante los cuatro meses en los que indagamos el bienestar de la persona, de esa manera, las fluctuaciones del bienestar fueron resultado de los cambios y transgresiones de dichos factores, a saber, el plano social y emocional de la persona fueron los que más peso tuvieron en su proceso de ajuste; pareciera que la condición bajo la cual operaba este trenzado es que los factores positivos fueran más en número y relevancia que los factores percibidos por la persona como negativos; dicho de otra manera, el ajuste de esta persona funcionó como un mecanismo de contrapesos entre lo percibido como positivo y negativo. Es importante aclarar que el ejercicio de reflexión y concientización sobre sus propias dinámicas de bienestar, juega un papel importante en tanto a que le permite identificar aspectos positivos en los que no necesariamente había puesto atención; podríamos decir que no solo fue necesario para ella que hubiera aspectos positivos en su trabajo, sino también que estuvieran plenamente identificados como tales.

En la teoría se puede encontrar que los trabajadores con contrato directo tienen mayores beneficios que los ofrecidos a los empleados tercerizados, por ejemplo, los vinculados directos ganan un 27% más que los empleados tercerizados, además de una mayor estabilidad frente a posibles crisis económicas en las que los empleados tercerizados son los primeros en sufrir recortes de personal. En América Latina los trabajadores tercerizados no gozan de los mismos beneficios, por lo que son vistos como trabajadores precarizados. Debido a lo anterior se especuló que el bienestar de los trabajadores tercerizados iba a tomar una figura diferente a la de los vinculados (V). Los empleados tercerizados en Latinoamérica son vistos como trabajadores precarizados, ya que como se dice anteriormente no gozan de los mismos beneficios que los trabajadores vinculados directamente (D'urso, 2012). Varios aspectos no profundizados en América Latina sobre la tercerización hacen que este fenómeno, cada vez más observable en las empresas, algo difícil de reducir.

Frente a las condiciones potenciales de un alto bienestar laboral, Warr (2004), argumenta que las personas entre los 54 y los 70 años expresan un mayor bienestar percibido que el resto de las personas en otros grupos de edad; por su parte, Córdoba (2019) encuentra que con independencia de la edad, el clima laboral es una condición necesaria para la satisfacción y bienestar de los trabajadores. Tenemos entonces que tanto un alto rango de edad como un excelente clima laboral, bien podrían ser predictores de bienestar. Infortunadamente, nuestra participante no cumple con la primera condición y la segunda solo la cumple

parcialmente; esto aunado al hecho de ser una trabajadora tercerizada, nos indicaría un bajo bienestar percibido, sin embargo, nuestros resultados son distintos.

Ubicando la narrativa de nuestra participante en un correlato con los tiempos en donde desarrolló el cuestionario, se inició con un puntaje de 26 que nos indica un alto índice de bienestar, seguido a esto podríamos afirmar que el punto más bajo en donde se ubicaron sus puntuaciones fue la segunda medición realizada, con un puntaje de 5. Por otro lado, se puede observar cómo después de dicho puntaje se toma una pendiente ascendente en la tercera medición y se mantiene esa tendencia al ascenso en la cuarta y última medición.

Los altibajos de las puntuaciones de nuestra participante corresponden en gran medida a los hechos que nos expone como fundamentales y gestores de su bienestar, a saber, el punto más bajo de las puntuaciones se da cuando tiene los primeros encuentros con visitantes maleducados y el hartazgo de sus condiciones ambientales. El punto ascendente responde al acercamiento con sus compañeros de trabajo y el génesis de su relación con ellos. El último punto, en donde logra una aparente estabilidad está transversalizado no solo al afianzamiento de su amistad con algunos de sus compañeros, sino también al mejoramiento de algunas condiciones físicas y económicas en su casa. Para este punto es importante aclarar que lo considerado por ella como positivo empieza a ser más evidente después de responder el BIENLAB, por tanto, aunque estos elementos estuvieron presentes, no habían sido debidamente identificados como positivos por ella.

Estas dinámicas fluctuantes bien podrían entenderse bajo la óptica del modelo demanda-control en el trabajo de Karasec (1979). Tenemos como insumo que las primeras aproximaciones de la participante frente a la realidad cotidiana de su trabajo tienen en ella un resultado negativo y/o adverso al bienestar; no es sino hasta que logra encontrar los elementos positivos de su trabajo y mantenerlos en el tiempo, cuando empieza a tener un bienestar percibido dentro de su entorno laboral. Además, los trabajos que implican altas exigencias, poco control y escaso apoyo social pueden producir tensión psicológica; bajo la experiencia de nuestra participante, tenemos que las demandas hechas por su función ahora son también cubiertas y apoyadas por sus compañeros, por lo que ella bien se puede sentir en un mayor control de su entorno y labores. Es decir que su alta tensión emocional se nivela debido a lo positivo que resulta el acompañamiento de sus amigos, su familia y sus eventuales logros.

Encontramos entonces que una buena parte de los primeros días en los que se realizaron la primera y segunda medición, la participante manifiesta malestar en torno al pobre espacio que se le brinda para desempeñar sus funciones, no tiene una “garita” o mucho menos una oficina en donde disponer de sus elementos y pertenencias, simplemente tiene una mesa y una silla plástica a mitad de pasillo; a esto, se le suma la actitud grosera que a veces muestra algunos de los visitantes del hospital, frente a lo cual ella no puede hacer mucho; son ellos mismos, los que reportan a su jefe un supuesto mal desempeño de la participante; todos estos factores en suma, explican con cierto nivel de detalle que para la segunda medición del BIENLAB, el puntaje sea tan bajo como un 5. Posteriormente la participante nos relata que pese a los obstáculos funcionales y emocionales de su trabajo, ella empieza a construir su red de apoyo con sus compañeros de trabajo, muchos de ellos no solo suponen valor emocional y social para

ella, sino que también facilitan la ejecución de su trabajo al brindarle espacios, ejercer veeduría sobre los visitantes del hospital, entre otros; de esta manera y gracias a su red de apoyo, la participante logra subir su nivel de bienestar a 13 para la tercera medición. En última instancia, ella nos relata que dentro de su familia se pagó una deuda que los acosaba desde hace ya un tiempo, además de construir un segundo nivel en su casa; esto sumado a las redes de apoyo que mantuvo en el tiempo determinaron un nivel de bienestar de 18 puntos en la última medición; el cual podríamos definir como un nivel óptimo de bienestar.

No sobra destacar que este nivel de bienestar es bastante extraño para una persona con características como las de ella, su condición de tercerizada, su bajo nivel de autodeterminación, entre otros; no la enmarcan como una trabajadora “propensa al bienestar”, sin embargo, observamos entonces que aunque existen múltiples elementos negativos en su trabajo que persisten a través del tiempo, estos se ven mermados bajo la aparición de elementos positivos al bienestar tanto dentro como fuera de sus labores; estos no solo aparecen sino que se mantienen en el tiempo, logrando mejorar su locus de control dentro del trabajo y reducir su tensión emocional; estos elementos son principalmente de orden emocional y social según lo relatado por ella en la entrevista. De esta manera, tenemos que aún bajo condiciones adversas, nuestra participante logró un insospechado nivel de bienestar.

Limitaciones

El número de la población para llevar a cabo el estudio no fue óptimo, por lo que nos vimos obligados a cambiar en estructura algunas aristas de la investigación, siendo el más importante de ellos fue realizar entrevistas en profundidad. El hecho de no tener más participantes nos obliga realizar conclusiones muy específicas y sin posibilidad de generalizar en ningún nivel.

Recomendaciones

Teniendo en cuenta el objetivo general de la investigación, proponemos aumentar en investigaciones futuras el tamaño de la muestra poblacional, esto en función de ampliar las conclusiones; de la misma manera, creemos que aumentar a 6 las mediciones mensuales, bien podría darnos una idea la última fase del ajuste, o en su defecto, de la dinámica posterior al mismo.

Ahora bien, frente a la problemática en particular que supone la tercerización en Colombia, creemos que es una práctica poco reglamentada y permisiva, que legítima un trato poco deseable para un trabajador sin bandera, sin identidad y (casi) sin derechos. Es necesario entonces empezar a trabajar en métodos de contratación éticos y de compromiso con la generación de valor social; no se dispone entonces a la desaparición de la tercerización, sino a la reformulación de esta desde instancias sociales, económicas y políticas.

Referencias bibliográficas:

- Blanch, J. M., Sahagún, M., Cantera, L., & Cervantes, G. (2010). Cuestionario de bienestar laboral general: estructura y propiedades psicométricas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(2), 157-170.
- Bravo-Yáñez, C., y Jiménez-Figueroa, A. (2011). Bienestar psicológico, apoyo organizacional percibido y satisfacción laboral en funcionarios penitenciarios de Chile. *Revista Española de Sanidad Penitenciaria*, 13 (3), 91–99.
- Casullo, M. M., y Solano, A. C. (2013). Evaluación del bienestar psicológico en estudiantes adolescentes argentinos. *Revista de Psicología*, 18 (1), 35–68.
- Cifre, E. (1999). *Bienestar Psicológico, Características Del Trabajo Y Nuevas Tecnologías*. Tesis doctoral inédita. Universidad Jaume I.
- Claur Vega, M., Gómez Fuentealba, N., & Sigoña Igor, M. (2013). Factores psicosociales, stress y su relación con el desempeño: comparación entre centros de salud. *Salud de los Trabajadores*, 21(2), 111-128
- Claire, G. (2007). *Legislación Laboral Aplicada*. Grupo Editorial La Hoguera. Tercera Edición. Santa Cruz de Bolivia, Bolivia.
- Córdoba, E. H. (2019). Hacia un Modelo Comprensivo de las Condiciones Vinculadas con el Bienestar Psicológico Laboral. *Trabalho (En)Cena*, 4 (Especial), 110–128.
- Davies, S. E., Stoermer, S., y Froese, F. J. (2019). When the going gets tough: the influence of expatriate resilience and perceived organizational inclusion climate on work adjustment and turnover intentions. *The International Journal of Human Resource Management*, 30 (8), 1393-1417.
- Dawis, R., Lofquist, L., y Weiss, D. (1968). A Theory of Work Adjustment (a revision). *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation XXIII*, 47.
- De la Garza Toledo, E. (2012). La subcontratación y la acumulación de capital en el nivel global. La subcontratación laboral en América Latina. *Miradas multidimensionales*, 15, 121-134.
- Diener, E., Inglehart, R., y Tay, L. (2013). Theory and validity of life satisfaction scales. *Social Indicators Research*, 112 (3), 497-527.
- D' Urso, L. (2012). *Conflictos laborales de trabajadores tercerizados del sector automotriz: cuando la acción colectiva construye identidad*. VII Jornadas de Sociología de la UNLP, 5 al 7 de diciembre de 2012, La Plata, Argentina.
- Esponda, A. y Basualdo, V. (2014). *Abordajes sobre la tercerización laboral en América Latina: aportes y perspectivas*. VIII jornadas de sociología de la UNLP, 3 al 5 de diciembre de 2014, Ensenada, Argentina.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta edición McGraw - Hill. Educación, México.
- Jeurissen T. y Nyklíček I. (2001). Testing the Vitamin Model of job stress in Dutch health care workers, *Work & Stress. An International Journal of Work, Health & Organizations*, 15 (3), 254-264.
- Karasek Jr, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative science quarterly*, 285-308.
- Lofquist, L. H., & Dawis, R. V. (1991). *Essentials of person–environment–correspondence counseling*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Lorr, M., Shi, A., y Youniss, R. (1989). A bipolar multifactor conception of mood states. *Personality and Individual Differences*, 10 (2), 155-159.
- Luceño, L., Talavera, B., Martín, J., y Martín, S. (2017). Factores de riesgo psicosocial como predictores del bienestar laboral: un análisis SEM. *Ansiedad y Estrés*, 23 (2-3), 66-70.
- Medina-Calvillo, M. A., Gutiérrez-Hernández, C. Y., & Padrós-Blázquez, F. E. R. R. A. N. (2013). Propiedades psicométricas de la escala de bienestar psicológico de Ryff en población mexicana. *Revista Educación Desarrollo*, 27, 25-30.
- Mery P., Córdoba P. y García A. (2017). Caracterización del Bienestar Subjetivo mediante la aplicación de la Escala de Satisfacción Vital de Ed Diener en estudiantes de la Corporación Universitaria Antonio José de Sucre en Sincelejo durante el primer semestre del año 2015. *Revista Encuentros*, 15, 145-156.
- Millán, A., Calvanese, N., y D'Aubeterre, M. E. (2017). Condiciones de trabajo, estrés laboral, dependencia universitaria y bienestar psicológico en docentes universitarios. *REDU Revista de Docencia Universitaria*, 15 (1), 195-218.
- Milner, A., Page, A., y LaMontagne, A. (2014). Cause and effect in studies on unemployment, mental health, and suicide: a meta-analytic and conceptual review. *Psychological medicine*, 44, 909-917.
- Ministerio de la Protección Social, República de Colombia. *Resolución 2646 de Julio 2008, por la cual se establecen disposiciones y se definen responsabilidades para la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo y para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional*. Bogotá: El Ministerio; 2008.

- Moraes J. y Barreiro J. (2015). Happiness at Work: Organizational Values and Person-Organization Fit Impact. *Paidéia*, 25 (61), 211-220.
- Na-Nan, K. (2019). Employee work adjustment scale for small and medium-sized enterprises in Thailand. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 36 (8), 1284-1300.
- Neely-Prado, A., Navarrete, G., y Huepe, D. (2019). Socio-affective and cognitive predictors of social adaptation in vulnerable contexts. *PLoS ONE*, 14 (6), 1–24.
- Nielsen, K., y Yarker, J. (2020). Job crafting as a work adjustment strategy for workers returning after long-term sickness absence due to common mental disorders. *International Journal of Rehabilitation research*, 43 (2), 154-158.
- Notelaers G., Witte H. y Einarsen S. (2010) A job characteristics approach to explain workplace bullying, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19 (4), 487-504
- Osgood, C. E., Suci, G. J., y Tannenbaum, P. H. (1957). *The measurement of meaning* (No. 47). University of Illinois press.
- Perelman, L., y Vargas, P. (2013). Los propios y los de las compañías: efectos de la tercerización entre los trabajadores siderúrgicos. *Papeles de Trabajo: La Revista Electrónica del IDAES*, 7 (12), 84–101.
- Rafaely L., Carmel S. y Bachner Y. (2018) Subjective well-being of visually impaired older adults living in the community. *Aging and mental health*, 22 (9), 1223–1231.
- Rodríguez, M. (2009). Factores psicosociales de riesgo laboral: ¿nuevos tiempos, nuevos riesgos?. *Observatorio laboral revista venezolana*, 2(3), 127-141.
- Rothmann, S., & Olivier, A. L. (2007). Antecedents of work engagement in a multinational company. *SA Journal of Industrial Psychology*, 33 (3), 49-56.
- Russell, J. A. (1980). A circumplex model of affect. *Journal of personality and social psychology*, 39 (6), 11-61.
- Ryff, C. D., & Singer, B. H. (2008). Know thyself and become what you are: A eudaimonic approach to psychological well-being. *Journal of happiness studies*, 9(1), 13-39.
- Ryff C.D. y Lee C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*, vol. 69, No. 4, 719-727.
- Selmer J. Y Lauring J. (2015) Work engagement and intercultural adjustment. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 1–19.

- Shaffer M., Reiche B., Dimitrova M., Larazova M., Chen S., Westman M. y Wurtz O. (2015). Work- and family-role adjustment of different types of global professionals: Scale development and validation. *Journal of International Business Studies*, 1-27.
- Sosa, F., y Zubieta, E. (2010). Afrontamiento y aculturación en estudiantes universitarios. *Revista de psicología*, 6 (12), 65–84.
- Vayr, F., Montastruc, M., Savall, F., Despas, F., Judic, E., Basso, M. y Herin, F. (2020). Work adjustments and employment among breast cancer survivors: a French prospective study. *Supportive Care in Cancer*, 28 (1), 185-192.
- Veldhoven M., Taris T., Jonge J. y Broersen S. (2005). The Relationship Between Work Characteristics and Employee Health and Well-Being: How Much Complexity Do We Really Need? *International Journal of Stress Management*, 12 (1), 3-28.
- Warr, P. (1978). A study of psychological well-being. *British Journal of Psychology*, 69 (1), 111-121.
- Warr, P. (1990). The measurement of well-being and other aspects of mental health. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (3), 193–210.
- Warr, P., Butcher, V., Robertson, I. y Callinan, M. (2004). Older people's well-being as a function of employment, retirement, environmental characteristics, and role preference. *British Journal of Psychology*, 95, 297-324.
- Warr, P. (2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: Una perspectiva combinada. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29 (3), 99–106.
- Watanabe, B. Y. A. (2005). Satisfacción por la vida y teoría homeostática del bienestar. *Psicología y salud*, 15 (1), 121-126.
- Watson, D., y Tellegen, A. (1985). Toward a Consensual Structure of Mood. *Psychological Bulletin*. 98 (2), 219.