



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ECONOMÍA

***EL ESQUEMA DE CONTRATACIÓN VÍA OUTSOURCING EN
MÉXICO: EL CASO DE BANAMEX***

TESIS

PARA OBTENER EL GRADO DE

LICENCIADA EN ECONOMÍA

PRESENTA

JAQUELINE SÁNCHEZ OROPEZA

ASESORA

MTRA. BETHSAIDA MALDONADO LAGUNAS

Ciudad Universitaria, Junio de 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

A Dios Primero Gracias por permitirme realizar este sueño que en el camino tuvo muchas modificaciones y tribulaciones.

A mis padres, que en todo momento me apoyaron a pesar de mis fallas, y que no dejaron de motivarme hasta el día de hoy, gracias por estar conmigo

A mi hermana que a pesar de la distancia de edad y de lugar estuvo cerca animándome a continuar

A mi familia cristiana y laboral que con sus mensajes y palabras me ayudaban a seguir

A mis sobrinos Johan y Andrea que son mi motorcito especial para seguir.

A mi alma Mater la Universidad Nacional Autónoma de México por abrirme las puertas y darme la oportunidad de crecer y aprender desde hace más de 25 años en sus instalaciones, en particular el poder disfrutar de las hermosas jacarandas.

A mis profesores de carrera, en especial a la Profesora Bethsaida Maldonado y a la Doctora Carmen Ruíz, quienes me apoyaron y estuvieron conmigo en los diferentes temas para tesis y formas de titulación, hasta el día de hoy. Gracias por su tiempo, paciencia, asesoría, por compartir conmigo sus conocimientos y vivencias para este proyecto ya que sin ustedes no hubiese sido posible.

Por mi raza hablara el espíritu

ÍNDICE

Índice	1
Introducción	3
CAPÍTULO I	
ASPECTOS TEÓRICOS A CONSIDERAR	9
1.1 La flexibilidad laboral	9
1.1.1 Tipología de la flexibilidad laboral	10
1.2 El outsourcing o subcontratación como una forma de la flexibilidad laboral.	11
1.2.1 Que es el outsourcing	11
1.2.2 Tipología del outsourcing	14
1.3 Objetivos del outsourcing en las empresas	16
1.4 Impacto del outsourcing en las y los trabajadores	17
1.5 Outsourcing y mujeres	18
1.6 Outsourcing y violencia laboral	18
1.7 Trabajo precario	19
CAPÍTULO II	
EL OUTSOURCING A NIVEL MUNDIAL	20
2.1 Orígenes del outsourcing a nivel mundial	20
2.2 La evolución del outsourcing a nivel mundial	21
2.3 Consolidación del outsourcing a nivel mundial	22
2.4 El outsourcing en otros países	23
2.5 Legalización del outsourcing	23
CAPÍTULO III	
EL OUTSOURCING EN MÉXICO	25
3.1 El outsourcing en México	25
3.2 Legalización del outsourcing en México	27
3.3 El outsourcing después de 2012	28

3.4 El incremento del outsourcing en México	30
3.5 El outsourcing fuera de la ley en México	33
3.6 Formas de resistencia al outsourcing	33
CAPÍTULO IV	
EL OUTSOURCING EN BANAMEX	35
4.1 Banamex en la historia	35
4.2 Lugar de Banamex en la banca en México	36
4.3 Personal de Banamex en México	39
4.4 Estructura del empleo en Banamex	41
4.5 El outsourcing en Banamex	42
4.6 La jornada de trabajo en Banamex	43
4.7 Los salarios en Banamex	44
4.8 El aguinaldo en Banamex	44
4.9 El INFONAVIT en Banamex	44
4.10 La antigüedad en Banamex	45
4.11 Los préstamos en Banamex	45
4.12 Las vacaciones en Banamex	46
4.13 La seguridad social en Banamex	46
4.14 El outsourcing y la violencia laboral en Banamex	47
4.15 El outsourcing y los riesgos laborales en Banamex	48
4.16 El outsourcing y los sindicatos en Banamex	48
4.17 El outsourcing y los clientes	49
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	50
Bibliografía	56
ANEXO	
Cuestionarios	65

INTRODUCCIÓN

El presente tema del *outsourcing* me interesó porque en 2005 ingresé a trabajar a Banamex con todas las prestaciones bancarias¹. Cuatro años después, en enero de 2009 sin previo aviso, Banamex organizó reuniones de 50 empleadas y empleados para informarnos que debido a la situación económica mundial y a la crisis financiera, Banamex nos daba las gracias y daba por terminado el contrato laboral, y que cualquier duda sobre la liquidación, la información nos la darían los abogados del banco que se encontraban presentes en la reunión. Aunque nos daban una opción, teníamos la posibilidad de seguir laborando en el banco pero no directamente sino por la vía *outsourcing*, a través de la empresa “*Planeación de Recursos Humanos S.A. de C.V.*” (PRH), la cual es del mismo banco. Al inicio nos dijeron que no iba a haber reducción de ingresos pero si habría modificación en las prestaciones.

A partir de mi experiencia laboral me surgieron muchas preguntas en torno al esquema de contratación vía *outsourcing*. Preguntas que me formulé y algunas respuestas las he podido responder a lo largo de la presente investigación de tesis.

1. Importancia del tema de estudio

Realizar una tesis de licenciatura sobre el esquema de contratación vía *outsourcing* es importante por muchas razones.

En primer lugar, este esquema de contratación se está utilizando para la contratación de millones de personas actualmente. El *outsourcing* es uno de los peores y más

¹ Por prestaciones bancarias me refiero a vacaciones, aguinaldo, pensión, seguridad social, reparto de utilidades, fondo de ahorro para la vivienda.

abusivos esquemas laborales que está ganando terreno en México, sólo para poner un par de ejemplos tenemos que de acuerdo a Muñoz (2017) más de 5 millones de trabajadoras y trabajadores en México están contratados bajo el esquema de *outsourcing* y de éstos, casi 90 por ciento no tiene seguridad social, ni prestaciones.

El segundo ejemplo, es que México ya ocupa el quinto lugar en América Latina en la lista de naciones que más ocupan la figura del *outsourcing* como forma de contratación (Muñoz, 2017).

Es un tema importante para las personas que trabajaban con otra forma de contratación y en el camino **sufrieron cambios en su forma de contratación** –como fue mi caso– porque recibir información sobre este tema les puede ayudar a decidir sus acciones a seguir y sobre todo si les interesa defenderse legalmente.

De acuerdo a Flores (2016) el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) tiene un registro de 4.9 millones de trabajadores subcontratados, lo cual significa que miles de trabajadoras y trabajadores que a diario pierden sus derechos: el *outsourcing* limita los derechos humanos a la alimentación, a la salud, a la educación, a la vivienda digna. Además, se puede prestar a la comisión de delitos, que van desde la evasión del impuesto sobre la renta, evitar las cuotas al IMSS, hasta el lavado de dinero y la cooperación con el crimen organizado.

Es un tema importante para las personas que están trabajando bajo este esquema de contratación, es decir, para las personas que desde su entrada al mercado de trabajo fueron contratadas con este modelo de contratación, porque les puede servir como autoconocimiento, para que entiendan su sufrimiento, de dónde surge este esquema de contratación, qué significa *outsourcing* y tal vez si así lo requieran puedan defenderse.

A las personas que día a día **buscan un empleo**, les puede interesar conocer a lo que se van a enfrentar en los mercados laborales.

Asimismo puede ser un tema importante para las y los **empleadores** para que sepan cómo sufren sus empleadas y empleados y conozcan lo que necesitan modificar en sus empresas o centros de trabajo para que puedan crecer tanto a nivel micro como macroeconómicamente.

A los estudiosos e investigadores sobre los mercados de trabajo, les puede interesar profundizar en esta forma de contratación, como una práctica cada vez más extendida en México.

Por último, es importante darles visibilidad a las mujeres que trabajan bajo este esquema de contratación, porque aunque es un problema que casi no se toca, bajo este esquema de contratación trabajan mayoritariamente mujeres.

2. Delimitación del objeto de estudio

El objeto de estudio lo elaboramos como parte de los análisis que surgen de los temas de los mercados de trabajo y nos interesó la parte que se relaciona con la inclusión a los mercados de trabajo y en particular como una forma de contratación que a partir de las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo cada día toma más auge y que recibe el nombre de *outsourcing*. En esta tesis cuyo título es “El esquema de contratación vía *outsourcing* en México: El caso de Banamex”, abordaremos el caso concreto de Banamex como un acercamiento a un ejemplo de lo que está sucediendo en México en una empresa privada de origen estadounidense.

El objeto de estudio de la presente tesis es analizar el esquema de contratación *outsourcing* o subcontratación en el caso concreto de Banamex y que inicia en el año de 2009 y que se ha ido extendiendo hasta la actualidad, por esta razón elegimos este período de análisis que arranca del 2009 y por razones estadísticas lo dejamos hasta 2016.

3. *Pregunta de investigación*

La pregunta que guiará la tesis es ¿Cuáles son las características del esquema de contratación vía *outsourcing* o subcontratación en el caso concreto de Banamex durante el periodo 2009-2016?

4. *Hipótesis*

Las características del esquema de contratación vía *outsourcing* o subcontratación en el caso concreto de Banamex, es beneficiar a los dueños del banco buscando con esta vía de contratación reducir sus costos por medio de las afectaciones a sus empleadas y empleados en términos de eliminar las obligaciones laborales por parte de los dueños de los bancos, disminuir salarios, prestaciones, aumentar las jornadas de trabajo, vulnerar sus derechos laborales, como pensiones y disminuir los conflictos laborales.

5. Metodología

Para realizar la presente tesis utilizamos la metodología mixta, la cual incluye a su vez la metodología cuantitativa y cualitativa. En la metodología cuantitativa utilizamos información publicada por el INEGI y por algunas fuentes hemerográficas.

Para la metodología cualitativa utilizamos historias de vida aplicadas a cuatro empleadas bancarias de Banamex. Las historias de vida son herramientas de investigación científicas, que proporcionan información que los datos cuantitativos no los proveen.

Con las trabajadoras que aceptaron colaborar con las entrevistas, primero se les se aplicó un cuestionario² y posteriormente se realizaron las historias de vida, se transcribieron las grabaciones de audio y se analizaron. Se realizó una selección de frases significativas con el fin de utilizarlas en la tesis.

6. Estructura de la tesis

La tesis está dividida en cinco capítulos. En el primer capítulo, se analiza al *outsourcing* como una forma de la flexibilidad laboral y sus principales características.

² Se anexa cuestionario

En el segundo capítulo hablaremos de los inicios del *outsourcing* a nivel internacional, así en el tercer capítulo nos enfocaremos en el *outsourcing* a nivel nacional, sus inicios, legalización y las modificaciones en la Ley Federal del trabajo. En el cuarto capítulo nos centramos en el caso particular de Banamex. Y en el quinto capítulo se desarrollan las conclusiones del estudio presentado sobre *outsourcing* tanto a nivel nacional como en el caso de Banamex.

CAPÍTULO I

ASPECTOS TEÓRICOS A CONSIDERAR EN EL ANÁLISIS

En este capítulo abordaremos teóricamente lo que es el *outsourcing* como una forma de la flexibilidad del trabajo. Este esquema de contratación *outsourcing* o subcontratación es un modelo que se ha ido extendiendo, en las últimas décadas, por lo cual el *outsourcing* o subcontratación es una forma de la flexibilidad laboral numérica. Para lo cual primero explicaremos que es la flexibilidad laboral.

1.1 La flexibilidad laboral

El concepto de flexibilidad laboral proviene de la escuela económica neoclásica y la podemos ubicar históricamente desde inicios de la década de los setenta a nivel mundial y de los ochenta en México (De la Garza, 2004). El concepto de flexibilidad ha sido clave en las transformaciones de las relaciones laborales. La apertura de las economías a nivel mundial, implicó para las empresas presiones mayores en productividad y calidad para poder subsistir en mercados globalizados, así con la flexibilización del trabajo lo que se buscó fue la eliminación de obstáculos para aumentar los niveles de explotación de las y los trabajadores, bajo el dogma neoliberal de la “plena libertad”.

El encuentro entre oferentes y demandantes de fuerza de trabajo tenía que lograrse con todas las ventajas para los empresarios. La “libertad” en el mercado se traduce en dos variables principales: la cantidad de trabajadoras y trabajadores a emplear y el salario que estos devengarán.

Así la flexibilización del mercado de trabajo equivale a la flexibilización de las leyes laborales, de los contratos colectivos, de las políticas gubernamentales y de la reducción del poder de los sindicatos. Una modalidad de la flexibilidad numérica es la vía de contratación por *outsourcing*.

1.1.1 Tipología de la flexibilidad laboral

De acuerdo a Enrique de la Garza (2004) la flexibilidad se puede dividir en:

➤ *La flexibilidad numérica*

Este tipo de flexibilidad está relacionada con las formas de contratación de la fuerza de trabajo, es decir, la capacidad de las empresas para emplear o desemplear de acuerdo a las necesidades de la producción o de la empresa. Se flexibiliza la terminación de la relación laboral con el replanteamiento del proceso de rescisión de contratos y la simplificación del retiro del trabajador, se flexibiliza el trabajo discontinuo, se flexibiliza la distribución del tiempo, semana, mes, quincena del trabajo a criterio del empleador, según la necesidad de la producción o de la empresa

➤ *La flexibilidad funcional*

Se refiere a flexibilizar la jornada de trabajo, establecer la polivalencia y se fomentan las comisiones por productividad. Con este tipo de flexibilidad se pugna por la movilidad interna entre puestos, categorías, departamentos, turnos, desarrollando una nueva cultura laboral.

➤ *La flexibilidad salarial*

Este tipo de flexibilidad se caracteriza por replantear el concepto de salario remunerado, se elimina la parte fija del salario y se pone al salario en función de la productividad y la calidad, al depender de las horas efectivas trabajadas. El salario depende de las condiciones económicas de cada empresa y sus funciones; por tanto, también se incrementa la intensidad de trabajo y se redefine el concepto de salarios caídos.

Desde el punto de vista del *toyotismo*, la flexibilización se mueve entre los ámbitos de la organización del trabajo y de las relaciones laborales, donde la flexibilidad más importante sería la de carácter funcional y salarial más que la numérica. Y la flexibilidad en las teorías del *postfordismo* implicaría una flexibilidad sobre todo en la esfera de la producción.

1.2 *El outsourcing o subcontratación como una forma de la flexibilidad laboral*

1.2.1 *¿Qué es el outsourcing?*

El concepto de *outsourcing*, proviene de la disciplina relacionada con la administración y es un concepto que también se le conoce como subcontratación o tercerización. La característica fundamental de este modelo de contratación es la ausencia de un patrón directo. Y podemos señalar que es una estrategia empresarial que consiste en que una empresa le solicita a otra se encargue de administrar la contratación de personal que necesita un contratante y hace el papel de contratista.

Las empresas pueden contratar sólo personal, o recursos y personal. La contratación la pueden realizar dentro o fuera del país. Por ejemplo, una compañía dedicada a las demoliciones puede subcontratar a una empresa dedicada a la evacuación de residuos para la tarea de deshacerse de los escombros de las unidades demolidas, o una empresa de transporte de bienes puede subcontratar a una empresa especializada en la identificación o empaquetamiento, o como el caso del transporte colectivo metro que subcontrata a una empresa que realiza actividades de limpieza³.

La empresa puede ser interna o externa, es decir, que puede ser su socio externo, el desempeño de funciones no estratégicas. La empresa puede ser interna, lo cual quiere decir que la propia empresa de *outsourcing* pertenece a la empresa inicial, y solo le cambian el nombre. La empresa puede ser externa si se realiza una contratación hacia otro propietario de recursos anexos, mientras la organización se dedica exclusivamente a la razón o actividad básica de su negocio. No es solo un contrato de personas o activos, es un contrato para obtener resultados (Fernández, 2007).

El proceso de *outsourcing* comienza con la subcontratación externa de actividades simples, para las que existen muchos proveedores, como la seguridad y el mantenimiento de edificios, posteriormente se pasa a subcontratar actividades más estratégicas, como la distribución de la logística o incluso el diseño de productos.

Este tipo de contratación permite a los patronos evadir obligaciones patronales como son:

³ Para profundizar en el tema véase López, 2017 y Mendoza , 2017

- a. pagar prestaciones,
- b. pagar impuestos,
- c. pagar utilidades,
- d. pagar aguinaldo,
- e. pagar prima vacacional,
- f. pagar pensiones, jubilaciones, afore,
- g. cotizaciones a la cuenta para vivienda,
- h. gravidez,
- i. evadir la seguridad social,
- j. disminuir prestaciones,
- k. disminuir salarios,
- l. no se tiene estabilidad en el empleo,
- m. no se tiene una jornada de trabajo especificada,
- n. abarata la mano de obra, y
- o. evitar conflictos laborales.

Podemos concluir que de acuerdo a la tipología que nos propone Enrique de la Garza (2004) el *outsourcing* es una forma de la flexibilidad numérica porque está relacionada con las formas de contratación de la fuerza de trabajo.

1.2.2 Tipología del outsourcing

Los tipos de *outsourcing* se clasifican de acuerdo a las áreas de la empresa en las que se puede recibir apoyo externo, algunas de las áreas donde más se da este tipo de contratación es en áreas de mantenimiento, vigilancia y centros telefónicos, entre otros como:

➤ ***Outsourcing en sistemas financieros***

Ya sea en sucursales o a nivel administrativo existe la subcontratación en los bancos, en donde se le conoce como empleados de contrato-banco⁴, los cuales son una minoría en relación al personal de *outsourcing*.

➤ ***Outsourcing de sistemas administrativos - contables***

El *outsourcing* de procesos administrativos-contables consiste en el uso de una firma externa especializada para proveer servicios en áreas que no forman parte de los procesos claves de la organización. La transferencia de la gestión o ejecución de ciertas funciones, le permite a las organizaciones centrarse en los aspectos fundamentales de su negocio, obteniendo ventajas como:

- a. aumento de la rentabilidad a través de la mejora en los niveles de productividad,
- b. mayor flexibilidad interna maximizando la administración del tiempo,
- c. utilización de recursos multidisciplinarios,
- d. optimización en los controles, y
- e. acceso a tecnología de avanzada.

➤ ***Outsourcing de sistemas informáticos***

El *outsourcing* de sistemas, consiste en externalizar los servicios informáticos de una empresa, para conseguir un servicio más “profesional”

⁴ Se conoce como empleados con contrato-banco a trabajadores y trabajadoras que no están contratados bajo el esquema *outsourcing*

y un ahorro de costos como de actualización al personal, seguros de salud entre otros; para mejorar sus procesos, reducir riesgos y aumentar su “eficiencia”.

➤ ***Outsourcing en el área de recursos humanos***

Puede ayudar a menudo a satisfacer las metas estratégicas de un negocio para también reducir costos y tener habilidad en el personal fijo.

➤ ***Outsourcing de actividades secundarias***

Es un área que no forma parte de las habilidades principales de una compañía como el área de limpieza, el abastecimiento de papelería, el manejo de eventos, etc.

➤ ***Outsourcing de actividades médicas***

El *outsourcing* en un hospital se le puede encontrar en la limpieza, cafetería, imágenes diagnósticas, auditoría, laboratorio clínico, farmacia, ambulancia, etc.

1.3 Objetivos del outsourcing en las empresas

Entre los objetivos de las empresas que buscan la aplicación de este modelo de contratación *outsourcing* se encuentran los siguientes:

- a. reducir los costos laborales,
- b. contar con mano de obra dócil,

- c. incumplir obligaciones fiscales,
- d. evadir responsabilidades patronales,
- e. extender contratos de trabajo precarios,
- f. promover la eficiencia,
- g. incrementar la productividad, y
- h. aumentar la explotación laboral.

Como ejemplo de los antes mencionado, De la Garza (2012) señala que el outsourcing busca

“[...] reducir costos laborales, desde el momento en que se ha demostrado internacionalmente que las empresas subcontratadas pagan menos, tienen menos prestaciones y protecciones para sus trabajadores. [...] De tal forma que la agencia, apareciendo legalmente como patrón, es sólo un intermediario en la selección, contratación y pago de la nómina. De esta manera la agencia es parapeto de la empresa que la subcontrata en el caso de cualquier demanda laboral”. (De la Garza, 2012)

La subcontratación en México, ofrece una serie de ventajas como: eliminar obligaciones laborales del patrón, contratar personal especializado, y mantener la flexibilidad para reducir o aumentar el personal ocupado.

La justificación que se emplea para la utilización del *outsourcing* es que las empresas se enfrentan de manera continua con decisiones encaminadas a mejorar la calidad de sus productos, y en algunas ocasiones se ven tentadas por la opción de contratar empresas especializadas en determinadas tareas que hagan esa fracción del trabajo con mejores resultados.

El *outsourcing* es una tendencia actual utilizada cada vez con mayor énfasis por el sector productivo.

Para que el *outsourcing* exista son necesarios dos elementos importantes: la empresa contratada que ofrece sus servicios y la empresa que contrata esos servicios. La empresa contratada es la que se encarga de realizar los procesos o partes de un proceso que requieren una alta especialización y que al final se integran al proceso productivo general de la empresa contratante. Esta modalidad es utilizada principalmente por las empresas medianas y grandes, con la finalidad de centrar sus esfuerzos y tiempo en la actividad para la cual fueron constituidas. Las empresas que son contratadas se caracterizan por estar mejor calificadas o por tener los factores de producción más adecuados para realizar la actividad.

1.4 Impacto del outsourcing en las y los trabajadores

El *outsourcing* les afecta no sólo a los trabajadores sino también a sus familias, sobre todo cuando lo sufre un jefe de familia, porque significa la precarización de las condiciones laborales y la disminución en los niveles de vida y de consumo.

Como el *outsourcing* significa una contratación periódica con ello no se genera antigüedad ni derechos como la pensión o jubilación.

Las empresas argumentan que recurren a este esquema para “evitar” conflictos laborales porque este tipo de subcontratación evita la sindicalización y limita la acción colectiva de los trabajadores y bajo su lógica al no haber sindicalizados no hay problemática interna.

1.5 Outsourcing y mujeres

En general las mujeres están en los trabajos más precarios, por ejemplo en los trabajos de limpieza, la mayoría de las mujeres que se encuentran en este sector algunas de sus características son: bajos niveles de educación, mayores de edad, mujeres jefas de familia, madres solteras o con algún tipo de discapacidad⁵.

1.6 Outsourcing y violencia laboral

Bajo el esquema de contratación del *outsourcing* se convierte a la fuerza de trabajo en más dócil y vulnerable, por esta razón encontramos con más frecuencia un aumento en la violencia laboral o *mobbing* y esta es diferenciada entre mujeres y hombres.⁶

Las mujeres sufren más violencia laboral y más acoso sexual y en esto también influye el nivel educativo, la edad, el estado civil.

La movilidad laboral depende de acuerdo a los criterios del jefe que no siempre son criterios laborales y desempeño sino por amiguismo, nepotismo o acoso laboral.

⁵ Existen investigaciones que han profundizado en este tema, por ejemplo la de Isaac Mendoza Rivadeneira Isaac (2017). *Las trabajadoras de limpieza en dependencias del gobierno en la Ciudad de México 2016* y la de. María Giovanna López, Núñez (2017). *Las trabajadoras de limpieza de la línea 1 del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México, en 2017*.

⁶ Existen investigaciones que han profundizado en este tema, por ejemplo la de Claudia Vergara, Islas (2017). *La violencia laboral contra las mujeres en México. Estudios de caso: cobranzas y banco*, abril de 2017.

El esquema de contratación vía *outsourcing* aumenta la competencia entre los trabajadores subcontratados que no tienen derechos y los trabajadores que si tienen derechos, convirtiéndolos en enemigos.

Quien más reciente la competencia son los trabajadores de base, quienes ven como enemigos a los que llegan contratados por vía *outsourcing* y quienes argumentan que les están quitando su materia de trabajo

1.6 Trabajo precario

Una consecuencia de la flexibilidad del trabajo y de la aplicación del esquema de contratación por *outsourcing* es la precariedad del trabajo. Cuando nos referimos a trabajos precarios, la principal característica es la pérdida de derechos laborales, no cuentan con prestaciones de ley y sufren un deterioro general de las condiciones laborales. Asimismo se manifiesta en el aumento de asalariados con bajos ingresos (Sotelo, 2015).

Como lo desarrollamos en el apartado sobre flexibilidad laboral el outsourcing va día a día en incremento en el mercado laboral, con este crecimiento también crece la precariedad laboral para los trabajadores y trabajadoras.

CAPÍTULO II

EL *OUTSOURCING* A NIVEL MUNDIAL

En este segundo capítulo abordaremos el *outsourcing* a nivel mundial, algunos puntos a estudiar son sus orígenes, su evolución, su consolidación y su proceso de legalización.

2.1 Orígenes del outsourcing a nivel mundial

El *outsourcing* tiene sus inicios en los años 40, en Estados Unidos, cuando los EDS⁷ comienzan a realizar contratos de gestión de activos referidos al procesamiento de datos, respondiendo a la necesidad de las empresas de obtener un mayor rendimiento a las altas inversiones derivadas del costo de hardware esperando del proveedor externo especializado, una mejor asignación de los recursos técnicos y humanos que contaban las empresas.

El contexto en el que se desenvuelve el esquema de contratación vía *outsourcing* a nivel mundial es en el marco del modelo neoliberal, que comenzó con la reestructuración productiva del trabajo mundial en la búsqueda de superar la crisis capitalista de la segunda mitad de los años setenta, que es cuando se aplica la flexibilidad a nivel mundial

Así la contratación vía *outsourcing* nace como una estrategia de negocios, enfocado sobre todo, a las áreas de información tecnológica en las empresas; pero el término

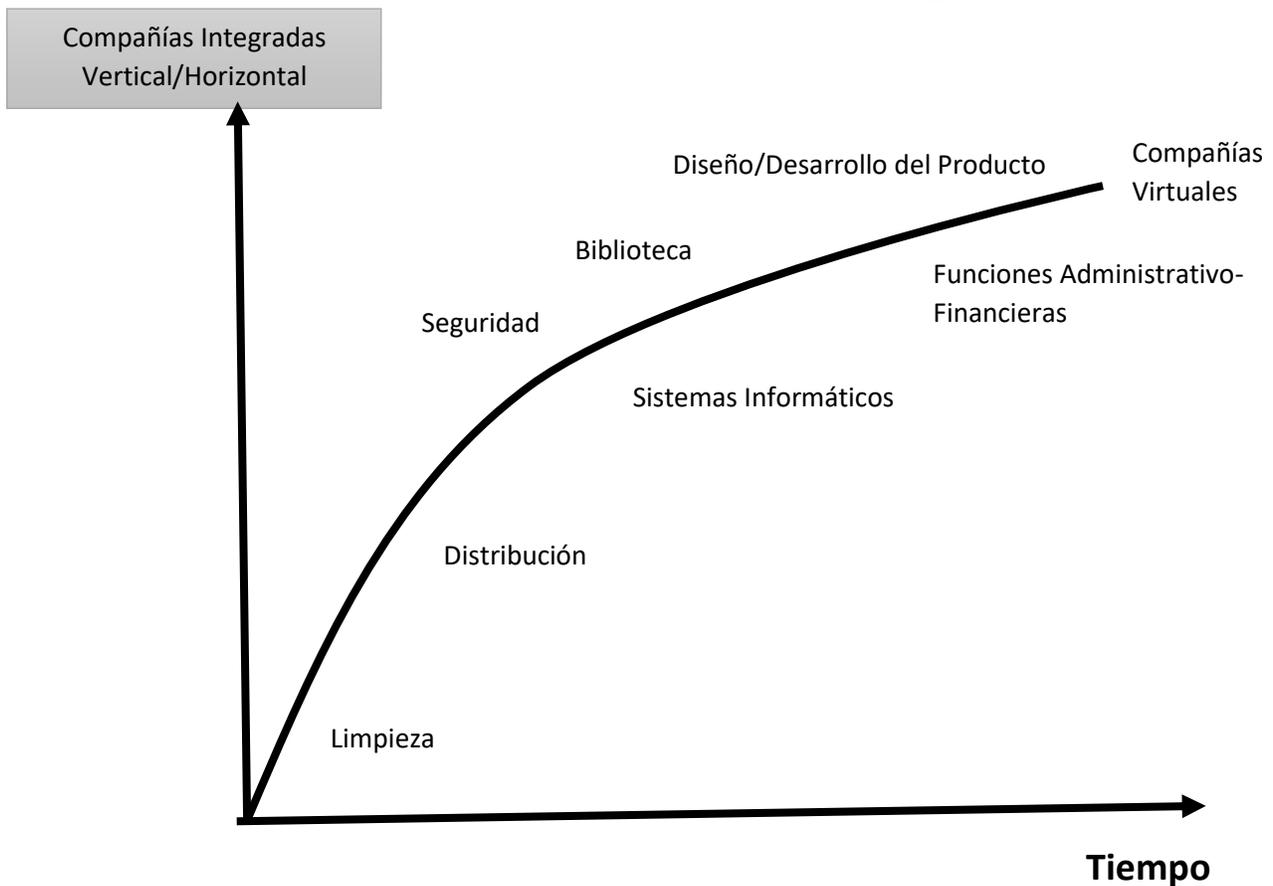
⁷ EDS, fue una empresa estadounidense de consultoría de tecnologías de la información que definió al negocio "*outsourcing*"

outsourcing no se utilizó para describir la creciente tendencia de grandes compañías de transferir sus sistemas de información a proveedores hasta 1980.

2.2 La evolución del *outsourcing* a nivel mundial

En la siguiente gráfica 2.1, se muestra brevemente el inicio del *outsourcing*, que fue principalmente en la limpieza, seguido por seguridad, para después crecer en los sistemas informáticos, funciones administrativas-financieras y en el desarrollo del producto. La línea curva son las empresas *outsourcing* prestadoras de servicios o de personal.

Gráfica 2.1 La evolución del *outsourcing*



Fuente: tomado de Rivo, 1999.

Como podemos observar en la gráfica 2.1, el *outsourcing* se fue extendiendo, primero, se recurrió a una externalización de las actividades y servicios necesarios para las empresas que irían desde la restauración, la limpieza y la seguridad; el mantenimiento y el desarrollo de los sistemas informáticos; las actividades de distribución y logística; comercialización de productos; servicios jurídicos; servicios de atención al cliente y, también, la propia producción y ensamblaje de distintas partes y componentes del proceso productivo (Riesco, 2012)

2.3 Consolidación del outsourcing a nivel mundial

La consolidación del esquema de contratación vía *outsourcing* a nivel mundial, lo podemos ubicar históricamente en los años 90 del siglo XX.

El contexto en que se implementa este modelo de contratación a nivel mundial lo tenemos con la globalización económica, el incremento de la competencia entre las empresas y el surgimiento de nuevas potencias económicas en el escenario económico internacional. Las innovaciones tecnológicas y las nuevas formas de organización del trabajo (producción flexible, justo-a-tiempo, *lean production* o calidad a la primera), entre otros aspectos, impulsaron las modificaciones en las formas de contratación de las empresas.

Es hasta los años noventa cuando el *outsourcing* empieza a alcanzar niveles de desarrollo dignos de mención. En 1998, el *outsourcing* alcanzó una cifra de negocios a nivel mundial de cien mil millones de dólares (Guzmán, 2008).

Este esquema de contratación se incrementó con la crisis capitalista de 2008-2009 y sobre todo en el periodo de 2012-2017 sufrió un crecimiento vertiginoso en la subcontratación de servicios entre países desarrollados y países en desarrollo, lo que comúnmente se ha llamado *off shore outsourcing*. Uno de los principales motores del crecimiento del *off shore outsourcing* es el ahorro en costos directos productivos al utilizar mano de obra cualificada, con salarios más bajos que los que se pagarían de ser contratada por las empresas directamente, como es el caso particular de la India, China o Rusia.

2.4 El outsourcing en otros países

Según el informe Staffing Industry Analysts en un análisis titulado “La Subcontratación en América Latina de 2016”, los países que destacan en primer lugar son Brasil, seguido de Colombia y México ocupa el quinto lugar. México destaca con 900 empresas, de las cuales solo 100 cuentan con registro ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y de éstas el 40% paga impuestos.⁸

2.5 Legalización del outsourcing

El trabajo de *outsourcing* estaba prohibido a nivel mundial. Este es un esquema de contratación que fue creado para no respetar la ley laboral porque elimina una serie de derechos laborales de las y los trabajadores y donde se hace uso de la fuerza de trabajo de acuerdo a los deseos de la parte patronal.

El trabajo de *outsourcing* se vuelve legal a partir de 1919 cuando la Organización Internacional del Trabajo lo legaliza, es decir, que legalizaron lo ilegalizable.

⁸ Revista Expansión (2016): México en el top 5 de *outsourcing* en América Latina

A todos aquellos que utilizan el *outsourcing* en sus empresas, en la realidad nadie los vigila por eso hacen lo que quieren, por lo cual muchas empresas vieron en el *outsourcing* una manera de salir a la crisis mundial de 2007-2009 y ante la competencia, gracias a los beneficios que obtienen de esta práctica.

Este modelo de subcontratación es el ejemplo extremo de la avaricia desenfrenada que es característico del modelo neoliberal porque emplean a trabajadoras y trabajadores con las condiciones laborales que ellos imponen.

Así podemos concluir que:

En los últimos 70 años el *outsourcing* ha ido incrementando en diferentes sectores, desde sector limpieza hasta el sector informático por mencionar algunos ejemplos

El incremento del *outsourcing* no solo es en países en desarrollo, sino también en países desarrollados

El beneficio principal es para las empresas donde no solo hay reducción de costos, sino también que ya no tiene relación con los empleados y por consiguiente tienen reducción de obligaciones para con los trabajadores y trabajadoras.

CAPÍTULO III

EL *OUTSOURCING* EN MÉXICO

En este tercer capítulo nos centraremos en el *outsourcing* a nivel nacional, sus inicios, legalización y las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo.

3.1 El outsourcing en México

El nuevo modelo de contratación cambió las relaciones tradicionales empleador-trabajador, propiciando nuevas estrategias de gestión empresarial y otras formas de relación laboral. Algunos establecimientos contrataron a empresas de servicios auxiliares para realizar labores de limpieza, vigilancia, cafetería y transporte, más tarde, los servicios de mantenimiento y comedor, que antes eran realizados por personal contratado directamente por la empresa.

Los antecedentes del *outsourcing* en México los tenemos desde los años setenta, cuando se empezaron a transformar las formas de contratación y se iniciaron las contrataciones por honorarios y los contratos por obra determinada.

Es a finales de los años ochenta e inicios de los noventa cuando se aplica la flexibilidad en México, ofreciendo grandes ventajas para las empresas. Hasta llegar a nuestros días donde tenemos el *outsourcing* en áreas de reclutamiento y selección de personal, relaciones públicas, sistemas de información, mantenimiento de sistemas y procesamiento de datos, entre otras.

El panorama cambió de manera profunda en los años noventa, con el nuevo modelo económico neoliberal y la globalización. La apertura de la economía, así como la integración del mercado interno al mercado internacional, obligó al sector industrial mexicano a competir con empresas internacionales sin condiciones restrictivas, con muchas barreras tecnológicas, organizacionales y reglamentarias, bajo un entorno político y económico que a todas luces buscaba atraer más inversión extranjera al país que el promover el crecimiento del mercado interno y la industria nacional.

Una de las principales formas de flexibilización de los mercados de trabajo es el *outsourcing*, el cual se consolida en México en la década de los noventa, con lo que se considera una reducción de los costos laborales, deslinde de responsabilidades patronales y contratación de mano de obra dócil en ciertas actividades que no son centrales o estratégicas para las empresas, como son los servicios de limpieza.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para el año de 2007 una quinta parte de los trabajadores pertenecían al rubro de la subcontratación. Aspecto que alimenta las estadísticas sobre el crecimiento del empleo en México y la razón por la cual el dato de empleados que pasan de la formalidad a la informalidad es volátil. Los sectores de actividad económica en donde principalmente se utilizaba el *outsourcing* en México en 2007, eran el sector de servicios (40%), comercio (20%), industrial de manufactura (17%), agropecuario, forestal, ganadería y pesca (13%), construcción de vivienda, obra de riego agua y saneamiento (8%) y energético, gobierno, minería suministro de gas y agua (2%)⁹

⁹ Datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) abril-junio 2007 del INEGI

De acuerdo a un estudio realizado por Staffing Industry Analysts en 2015, publicado en enero de 2016, México ocupaba el quinto lugar en la subcontratación en América Latina (AL) representando 1,457 millones de dólares anuales, con respecto a la región latinoamericana en donde el valor total era de 47,800 millones de dólares.

Es importante resaltar que las estadísticas del seguro social, reportan que las empresas de *outsourcing* son las que más evaden impuestos, obligaciones patronales y que tienen más accidentes laborales. Por lo cual, en 2009 -con la modificación a la Ley del Seguro Social- se obligó a los patrones a reportar a los trabajadores que fueron tercerizados. Antes de 2012, la figura del *outsourcing* o subcontratación no estaba incluida en la Ley Federal del Trabajo (LFT).

Cada día este modelo de contratación se está generalizando y está abarcando a sectores que son estratégicos y donde hay mano de obra calificada.

3.2 Legalización del outsourcing en México

Es a partir de 1988 cuando se inicia un debate sobre la necesidad de flexibilizar la ley laboral. Fue a inicios de la campaña presidencial de Carlos Salinas de Gortari cuando promete una nueva ley laboral, pero su periodo terminó y no lo logró. Como lo dijimos antes, desde 1988 se inician los debates sobre la necesidad de flexibilizar la ley laboral y se intensifican después de la entrada en vigor del NAFTA (Tratado de Libre Comercio), incluso el punto central para la flexibilización del trabajo en el nuevo contexto de globalización del mercado y la producción, la modernización de los procesos productivos, la necesidad de proporcionar mayor confianza a los inversionistas y, sobre todo para elevar la productividad y calidad.

En 1995 la necesidad del cambio en la Ley Federal del Trabajo, fue reforzada por los planteamientos contenidos en el Plan Nacional de Desarrollo del gobierno zedillista, en el sentido de la necesaria flexibilización de los mercados laborales. En este contexto, el Partido Acción Nacional (PAN) presentó su reforma de la legislación laboral, donde realizaba cambios en el derecho laboral de carácter tutelar por parte del Estado, para sustituirlo por la función de guardián del equilibrio entre los factores de la producción y el otro cambio sería la promoción del empleo y la productividad. Por este camino, la flexibilidad del trabajo aparece en el proyecto de la ley en sus tres formas clásicas.

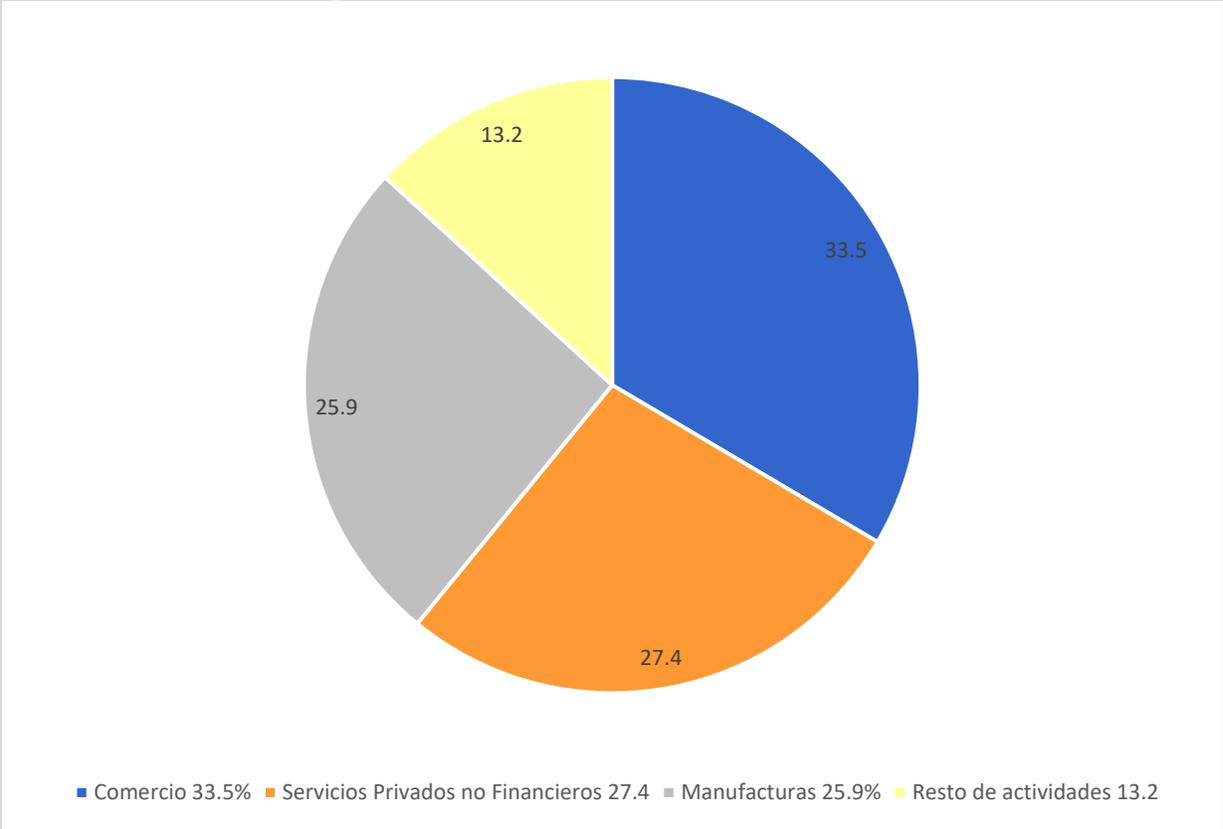
El Partido de la Revolución Democrática (PRD) elaboró un anteproyecto, donde reconoció la necesidad de flexibilizar moderadamente las relaciones de trabajo e insistió en eliminar controles gubernamentales sobre el registro de sindicatos, la contratación colectiva y la huelga. La conclusión fue los contratos colectivos de jurisdicción federal en México en general que son flexibles en lo funcional, son más rígidos en lo numérico y sobre todo en lo salarial.

3.3 El outsourcing después de 2012

Es a partir de las reformas estructurales de Peña Nieto y en particular con la reforma laboral y la transformación de la Ley Federal del Trabajo que se aprobó en 2012, lo que se obtuvo fue justificar y formalizar un trabajo donde se eliminan una serie de derechos laborales de los trabajadores y donde se hace uso de la fuerza de trabajo a los deseos de la parte patronal, es decir, que pueden disponer y mover a los trabajadores como los empleadores lo requieran, se reducen las prestaciones de seguridad social y no se especifica la jornada de trabajo.

Después de la reforma laboral de 2012 se han presentado una serie de cambios importantes. A esta modernización, siguieron otros “ajustes” desde la SHCP. De acuerdo a datos de 2014 del INEGI, (véase gráfica 3.1) los sectores de actividad económica donde mayoritariamente se empleaba el *outsourcing* fueron: (33.5%) comercio, servicios privados no financieros (27.4%), manufacturas (25.9%) y otras actividades como pesca, ganadería, minería, electricidad, construcción y transportes (13.2%).

Gráfica 3.1 Distribución porcentual del personal contratado por subcontratación en México en 2014



Fuente: INEGI. Censos económicos 2014.

Se supone que la Secretaría del Trabajo Federal y Local tienen la obligación de dirigir y vigilar que estas empresas subcontratistas cumplan con la ley, sin embargo no es así.

3.4 El incremento del outsourcing en México

Esta forma de contratación es una práctica cada vez más común en México, es decir, el *outsourcing* ha venido avanzando con el paso del tiempo y es frecuente encontrarse con empresas que cada vez más contratan estos servicios.

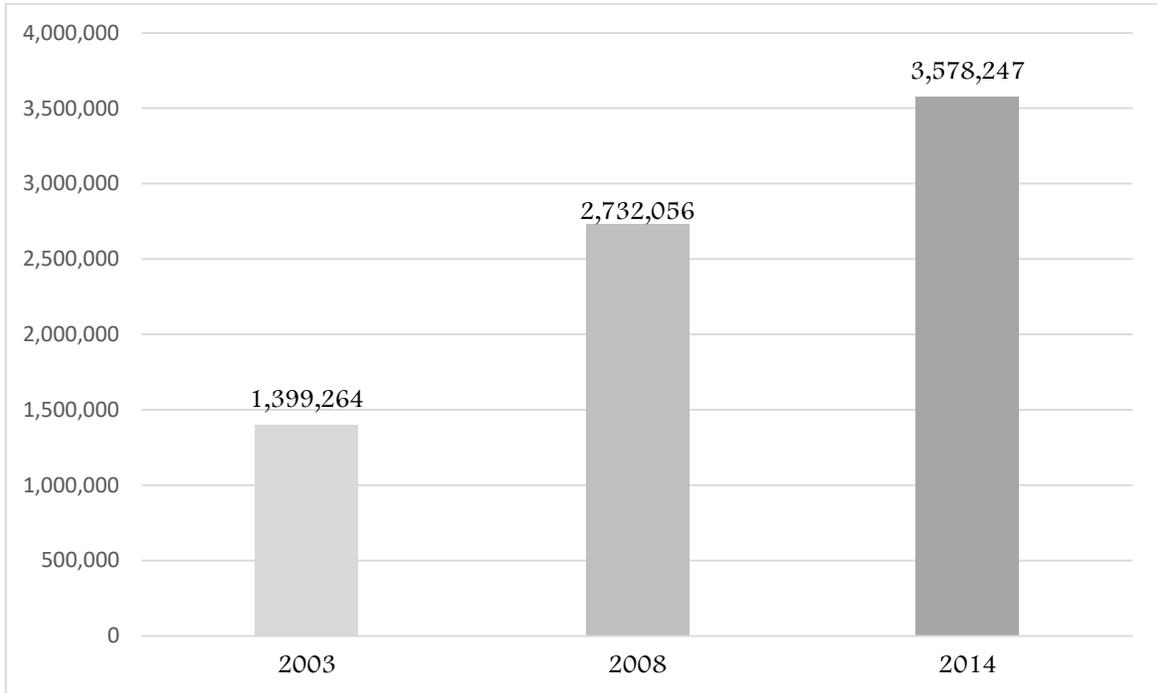
De acuerdo a datos del INEGI (2017), el 16.6% de la Población Económicamente Activa en México, trabaja bajo esta modalidad. Entre los servicios más contratados están los de informática, contabilidad, telemarketing, diseño gráfico, investigación, entre otros¹⁰.

La siguiente gráfica 3.2 nos muestra la dinámica de crecimiento del personal subcontratado en tres momentos: en 2003 se tenía una contratación de 1,332,792 personas, en 2008 se tenían 2,732,056 y en 2014 ascendió a 3,578,247 personas. Entre 2003 y 2008 se tuvo una variación anual de 14.3%; mientras que entre 2008 y 2014 fue de 5.5%, es decir, se dio un incremento absoluto durante los últimos cinco años de 846 191 personas que no dependieron de la razón social para la cual trabajaron.

De acuerdo a los censos del INEGI de 2009 y 2014 (cuadro 3.1), el personal ocupado para su estudio está dividido en dos categorías: personal ocupado dependiente de la razón social y personal ocupado no dependiente de la razón social (*outsourcing*).

¹⁰Personal ocupado subcontratado en las unidades económicas *outsourcing*. *Censo Económico, INEGI, 2014*

Gráfica 3.2 *Dinámica de crecimiento de personal subcontratado en México*
Años seleccionados



Fuente: INEGI. Censos Económicos 2004, 2009 y 2014.

Según datos del INEGI, en el Censo de 2014, el total de personal ocupado durante 2013 fue de 8 195 046 personas en el Sector Servicios. En la distribución en este sector en 2013, 53.08% son hombres y 46.2% son mujeres. Del total el personal ocupado dependiente de la razón social participó con 85.09%; mientras que el no dependiente de razón social (outsourcing) lo hizo con 14.1%.

Cuadro 3.1 **Categoría del personal ocupado en México, 2008 y 2013**

	2008			2013		
	Absoluto	Porcentajes		Absoluto	Porcentajes	
		Hombres	Mujeres		Hombres	Mujeres
Total de Servicios	7,340,216	55.3	44.7	8,195,046	53.8	46.2
Personal Ocupado Dependiente de la Razón Social	6,391,063	54.8	45.2	7,042,647	53.1	46.9
Personal Ocupado No Dependiente de la Razón Social	949,153	58.9	41.1	1,152,399	58.3	41.7
Contratado y Proporcionado por otra Razon	750,313	58.3	41.7	843,124	58	42
Honorarios o comisiones sin sueldo base	198,840	61	39	309,275	59.01	40.9

Fuente: INEGI. Censos Económicos 2009 y 2014.

Incluso cuando las empresas “cumplen” con la ley, esta forma de contratación expolia los derechos laborales y genera incertidumbre en las y los trabajadores al ser contratos temporales, elimina la libre asociación sindical, elimina el derecho de antigüedad y con ello la posibilidad de una jubilación, promueve salarios y prestaciones menores a los que ofrecerían esquemas de contratación directa; el patrón real no tiene ninguna responsabilidad respecto del trabajador y puede prescindir de sus servicios en cualquier momento sin justificar el despido; en los peores casos, no garantiza su capacitación ni la seguridad física de los empleados.

3.5 El outsourcing fuera de la ley en México

Solo para dar unos datos tenemos que de acuerdo a (Martínez, 2017), “*de 900 empresas que ofrecen servicios de outsourcing en México, solo 100 tienen registro ante el IMSS y 40 pagan sus impuestos*”. Asimismo, se calcula que es un negocio que “*supera los 4,400 millones de dólares en México*”. A pesar de que la llamada tercerización está legislada, en la mayoría de los casos continúan prácticas contrarias a su reglamentación, bajo el amparo o la omisión de las autoridades encargadas de supervisar estas áreas.

3.6 Formas de resistencia al outsourcing

Existen organizaciones que ayudan a defenderse a las y los trabajadores contratados por la vía *outsourcing*, tema a desarrollar en otra investigación y que a continuación mencionaremos algunos ejemplos:

La Coordinadora Nacional del Frente Auténtico del Trabajo (FAT); CETUL talleres para aprender sobre derechos laborales; Fundación John en pro de la educación sindical y algunos abogados laborales.

La Coordinadora Nacional del Frente Auténtico del Trabajo (FAT), es una organización independiente de sindicatos, cooperativas de trabajo y organizaciones comunitarias en México, fundada desde 1960. A julio 2017 contaba con 8000 afiliados y se hacía presente en ocho estados de la República. Desarrolla su actividad en tres sectores básicos: Sindical, Economía Social y Urbano-Popular.

La Fundación John en Pro de la Educación Sindical, es una asociación civil que asesora a trabajadoras y trabajadores que laboran en el rubro de la limpieza.

La Secretaría de Economía, impulsa un proyecto para crear una Norma Oficial Mexicana para imponer normas a la subcontratación de trabajadores. Dicha norma pretende garantizar que las empresas de *outsourcing* cumplan con el pago de las obligaciones patronales, el registro al seguro social y prestaciones, a fin de que los trabajadores tengan acceso a la vivienda, ahorro para el retiro y seguridad social. El documento que está en revisión e incluye 120 puntos que tendrán que cumplir estas compañías para estar en la legalidad, y se titula PORY-NMX-R_SCFI-2016.

En 2017, las autoridades capitalinas del Instituto de Educación Media Superior (IEMS) se negaron a reconocer la relación laboral de 59 trabajadoras de intendencia despedidas desde enero de 2016. Bajo el argumento de “dar solución” al despido, ofrecieron empleo sólo a 27 de las mujeres a través de una empresa privada, por *outsourcing*, y con las mismas condiciones laborales precarias que tenían.

En este capítulo podemos concluir que aunque el *outsourcing* tiene más de 70 años de existencia a nivel mundial, en México tiene alrededor de 30 años, y este fenómeno está estrechamente ligado a la globalización y al neoliberalismo, los cuales rompieron las relaciones tradicionales de empleador-trabajador que había en el país. Cada día se observa un incremento de empresas que prestan servicios de *outsourcing* y al mismo tiempo se incrementan las empresas que evaden impuestos al cambiar su razón social ante Hacienda y el Seguro Social, dando como resultado empleados y empleadas con severas pérdidas en seguridad social.

CAPÍTULO IV

EL OUTSOURCING EN BANAMEX

En éste que es el cuarto capítulo nos centraremos en la aplicación del *outsourcing* en el caso particular de Banamex.

4.1 Banamex en la historia

El Banco Nacional de México (Banamex), fue fundado el 2 de junio de 1884, producto de la fusión del Banco Nacional Mexicano y el Banco Mercantil Mexicano. En septiembre de 1991, fue adquirido por un grupo de inversionistas encabezados por los principales accionistas de Acciones y Valores de México, S.A. de C.V., Casa de Bolsa, con lo que se integró el Grupo Financiero Banamex-Accival.

Durante los siguientes años, se integraron diversas subsidiarias, incluyendo Afore Banamex y Seguros Banamex. En agosto de 2001 fue adquirido el Grupo Financiero Banamex-Accival por Citigroup. Citi es una de las organizaciones bancarias y financieras más grandes e importantes del mundo. Tiene presencia en más de 160 países en Europa, Medio Oriente, África, Asia, América del Norte y América Latina. Algunos de los países son: Argelia, Australia, Bangladesh, Bulgaria, Canadá, China, Colombia, República Dominicana, Ecuador, Egipto, Hungría, India, Italia, Japón, Kenia, Corea, Malasia, Nigeria, Pakistán, Filipinas, Polonia, Portugal, Singapur, Taiwán, Eslovaquia, Ucrania, Vietnam, Argentina, Brasil, Chile, Honduras, El Salvador, Paraguay, Panamá, Venezuela, Reino Unido, Rusia, Arabia Saudita, México, entre otros.

El Grupo Financiero Banamex opera bajo un modelo de negocio de banca universal que ofrece a su clientela toda clase de productos y servicios a través de sus subsidiarias como son:

- i.* Banco Nacional de México
- ii.* Tarjetas Banamex
- iii.* Servicios Financieros
- iv.* Soriana Travelers Auto Leasing
- v.* Acciones y Valores Banamex
- vi.* Afore Banamex
- vii.* Seguros Banamex
- viii.* Arrendadora Banamex
- ix.* Pensiones Banamex
- x.* Acción Banamex
- xi.* Operadora e Impulsora de Negocios

4.2 Lugar de Banamex en la banca en México

En mayo de 2016, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV)¹¹ designó como bancos sistémicos locales a Bancomer, Santander, Citibanamex, Banorte, HSBC, Scotiabank e Inbursa. Para abril de 2017 a nivel global Citi Group, se encontraba en el tercer lugar dentro de los 30 bancos globales más grandes (véase cuadro 4.1), declarados sistemáticamente importantes en el mundo por el Consejo de Estabilidad Financiera, seguido de Santander y HSBC.

¹¹ CNBV es el órgano con autonomía técnica y facultades ejecutivas sobre el sistema financiero mexicano.

Cuadro 4.1 Ranking Solvencia 30 Grandes Bancos Globales

No. de lista	Banco	País
1	Bank Of America	EU
2	Bank Of New York Melion	EU
3	CitiGroup	EU
4	Goldman Sachs	EU
5	JP Morgan Chase	EU
6	Morgan Stanley	EU
7	State Street	EU
8	Wells Fargo	EU
9	Agricultural Bank of China	China
10	Santander	España
11	Bank of China Ltd	China
12	Barclays	Ru
13	BNP Paribas	Francia
14	BPCE Group	Francia
15	China Construcción Bank	China
16	Credit Agricole Group	Francia
17	Deutsche Bank	Alemania
18	HSBC	Ru
19	Industrial and Commercial Bank of China	China
20	ING	Holanda
21	Nordea	Suecia
22	Royal Bank of Scotiand	RU
23	Société Générale	Francia
24	Standard Chartered	ru
25	UBS	Suiza
26	Unicredit	Italia
27	Credit Suisse	Suiza
28	Mitsubishi UFJ FG	Japón
29	Mizuho FG	Japón
30	Sumitomo Mitsui FG	Japón

Fuente: FDIC, Forbes abril 2017.

En 2015 Forbes México, presentó un informe sobre los pilares que sostenían la banca en México, conformado con los 20 bancos con la mayor cartera de crédito (véase cuadro 4.2) que concentraban el 95 por ciento del financiamiento del sistema bancario mexicano y generaron 470,179 mdp sólo por el cobro de intereses en 2014, y donde CitiBanamex se encontraba dentro de los primeros lugares.

Cuadro 4.2. Concentración de la cartera de crédito de los bancos comerciales mexicanos en 2015

No. de lista	Banco	Cartera
1	BBVA BANCOMER	809,383 MDP
2	BANAMEX	478,899.3 MDP
3	BANORTE	477,696.3 MDP
4	SANTANDER	465,541.4 MDP
5	HSBC	231,460.1 MDP
6	INBURSA-WALTMART	205,635 MDP
7	SCOTIABANK	178, 522.9 MDP
8	INTERACCIONES	81,758.4 MDP
9	BANCO AZTECA	60,120.6 MDP
10	BANREGIO	49,423.9 MDP
11	MULTIVA	42,799.2 MDP
12	MIFEL	24,669.7 MDP
13	COMPARTAMOS	18,961.6 MDP
14	AFIRME	16,046.4 MDP
15	VE POR MAS	15,285.2 MDP
16	INVEX	13,131.6 MDP
17	BANCOPPEL	12,705.1 MDP
18	BANCO AHORRO FAMSA	12,085.6 MDP
19	BANSI	10,194.2 MDP
20	AMERICAN EXPRESS	8,337.5 MDP

Fuente: FORBES, 15 de mayo de 2015

4.3 Personal de Banamex en México

Al cierre de 2014, Grupo Financiero Banamex contaba con 39,599 colaboradores: 20,320 de ellos eran mujeres (51.33% del total de los trabajadores) y 19,279 (48.67% del total de trabajadores) eran hombres¹².

Del total del personal, 7,626 eran sindicalizados y sujetos a un contrato colectivo; lo que representaba el 19 por ciento de la planta total. El titular único del contrato colectivo de trabajo era el Sindicato Nacional de Trabajadores de Banamex. Dicho sindicato cuenta con representantes a nivel nacional que disponen de licencia de tiempo completo para atender los asuntos laborales y sindicales.

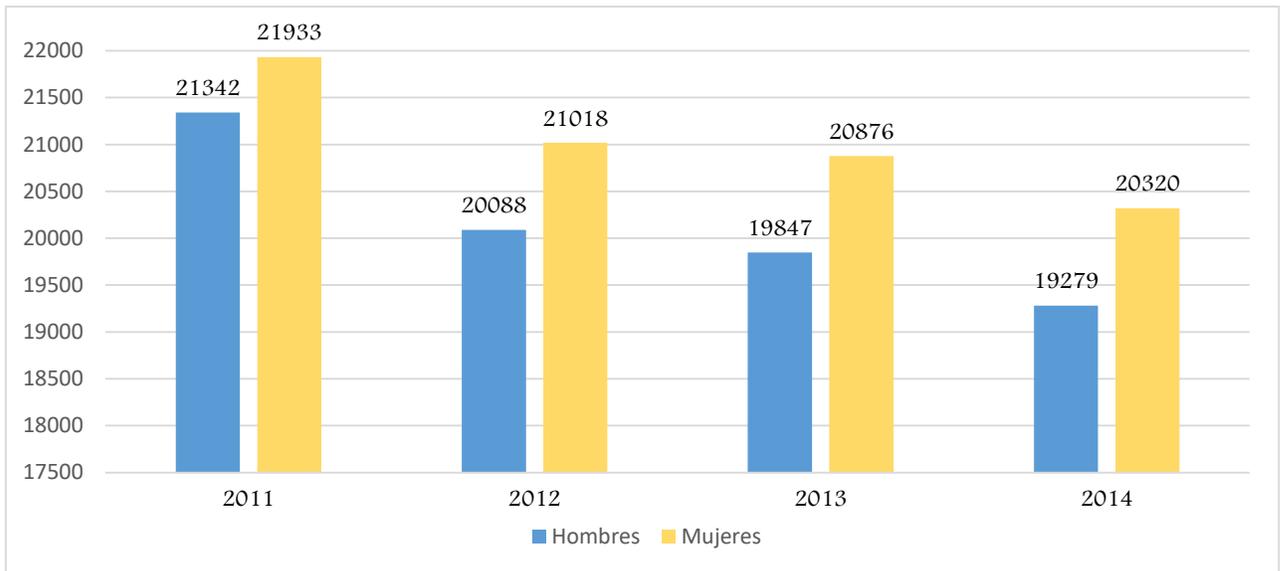
El banco mantiene con ellos un trato que se basa en la confianza, el respeto y la cordialidad, lo que ha permitido el desarrollo armónico de las relaciones entre Banamex y los trabajadores sindicalizados¹³.

En las siguientes gráficas (4.1 y 4.2) se muestran el número de empleadas y empleados de Banamex 2011 a 2014, así como el personal sindicalizado. Cabe destacar que hay una reducción del personal de confianza y sindicalizado pero a su vez nos muestra que la mayoría de los trabajadores eran mujeres.

¹² Informe De Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad, Banamex, 2014.

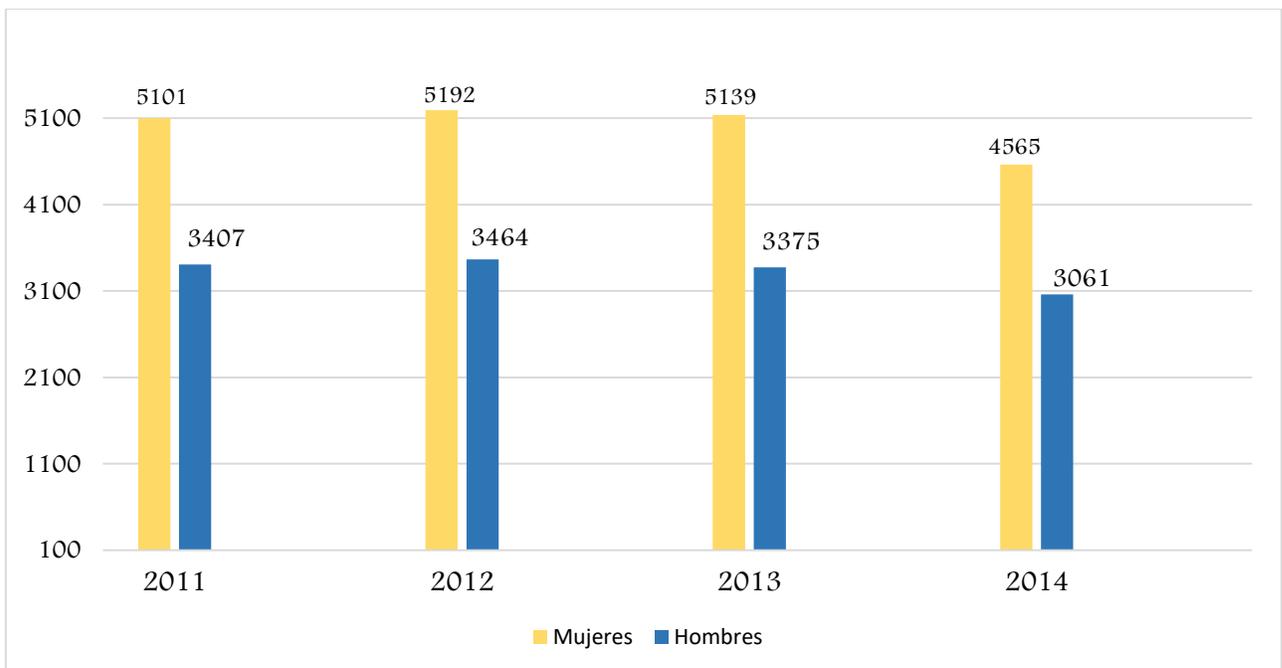
¹³ *Ibíd.*

Gráfica 4.1 Empleadas y empleados de Banamex, 2011-2014



Fuente: Informe de Compromiso Social Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad, Banamex, 2014,

Gráfica 4.2 Empleadas y empleados de Banamex sindicalizados, 2011-2014



Fuente: Informe de Compromiso Social Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad, Banamex, 2014.

De acuerdo al reporte anual de Banamex¹⁴, en 2014 se contrataron 1,731 trabajadores de manera temporal y en 2015 se contrataron 1,274. Para el total del Grupo Financiero Banamex (Banamex y Filiales), en 2015 se contrataron 2,382 trabajadoras y trabajadores de manera temporal.

El esquema de contratación llamado *outsourcing* le ha traído a Banamex grandes ahorros en mano de obra: administración de sistemas de información y otros beneficios porque el banco dejó de tener compromisos con los empleados subcontratados, me refiero a compromisos como respetarles su antigüedad, prestaciones, utilidades, aguinaldo, vacaciones, pensiones, seguridad social.

A pesar de la estrategia “*La fuerza de ser uno*”¹⁵ de Banamex, implementada en 2014 hay una gran diferencia entre las y los empleados de base (contrato-banco) y las y los empleados contratados por *outsourcing*, en los siguientes apartados daremos algunos ejemplos.

4.4 Estructura del empleo en Banamex

Banamex contrata a sus empleadas y empleados bajo tres formas: personal de confianza, personal con contrato banco y personal bajo el esquema *outsourcing*.

¹⁴ Reporte anual que se presenta de acuerdo con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Emisoras de Valores y a otros Participantes del Mercado de Valores respecto al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2015

¹⁵ Estrategia lanzada en 2014 y cuyo objetivo fue fortalecer la cultura organizacional de Banamex. Informe de Compromiso Social, 2014.

En los nuevos puestos de trabajo, el personal que más contratan es por la vía *outsourcing* y son jóvenes estudiantes, personas mayores, mujeres jefas de familia y madres solteras, porque son personal que tiende a ser inestable en el trabajo o que por una u otra circunstancia serán fáciles de sustituir (Entrevista, empleada bancaria, 25 años).

En el caso de las mujeres que son madres solteras o jefas de familia, las contratan con condiciones precarias porque no les dan seguridad social, en ocasiones les dicen que si les otorgan el beneficio, pero en los hechos, no les activan el servicio. Inclusive es personal que busca ingresos por otras fuentes, realizan otras actividades los fines de semana, por ejemplo trabajan como meseros o vendiendo mercancías a través de la venta por catálogo de diferentes productos (ropa, zapatos, lencería)¹⁶ (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

4.5 El outsourcing en Banamex

En el caso de Banamex existen cuatro empresas que tienen el modelo de subcontratación y estas son: Eficasia, Planeación de Recursos Humanos (PRH), la cual es de Banamex, Adecco y Laboro por mencionar algunas. En lo que corresponde a Eficasia es una empresa que no solo otorga la prestación de servicio de personal, sino también que presta el servicio de renta de Inmueble para los trabajadores y trabajadoras, así como de servicio de cómputo y mantenimiento. En el caso de Planeación de Recursos Humanos, la cual es una empresa de Banamex es un contrato que se les otorga a empleados de Eficasia, Adecco Laboro y/o Mampower que se le puede ofrecer después de cierto tiempo (no hay un tiempo definido) dependiendo del

¹⁶ Aunque la venta por catálogo no es una actividad permitida dentro de la institución bancaria

desempeño que tengan en las actividades asignadas. Este contrato les otorga el beneficio de generar antigüedad y de tener oportunidad de incorporarse a otras áreas de la institución. Adecco y Laboro son empresas prestadoras de servicios de personal el cual no genera antigüedad ya que cada 11 meses tiene renovación de contrato y en cualquier momento Banamex puede darles las gracias por los servicios (Entrevista, empleada bancaria, 29 años).

4.6 La jornada de trabajo en Banamex

La jornada de trabajo semanal de las y los empleados de base (contrato-banco) es de lunes a viernes con 40 horas semanales, a diferencia de las y los empleados contratados por *outsourcing* que es de lunes a sábado con 48 horas semanales, los primeros tienen dos días de descanso a la semana, los segundos sólo un día. Como se puede observar, la jornada de trabajo es más prolongada y tienen menos días de descanso las y los empleados contratados por *outsourcing* (Entrevista, empleada bancaria, 22 años).

Durante los días de asueto por ejemplo en Semana Santa los empleados de base (contrato-banco) descansan jueves y viernes santo; durante los días de muertos descansan el día 2 de noviembre y el 12 de diciembre (que es día del empleado bancario). A diferencia de los empleados contratados por *outsourcing*, quienes trabajan todos los días (Entrevista, empleada bancaria, 25 años).

4.7 Los salarios en Banamex

El salario es diferente entre las y los empleados de base (contrato-banco) y las y los empleados contratados por *outsourcing*. En algunos casos los segundos pueden ganar un poco más que los empleados de base. Si los empleados de base (contrato-banco) trabajan sábados y domingos reciben un pago adicional (Entrevista, empleada bancaria, 29 años).

4.8 El aguinaldo en Banamex

El aguinaldo a las y los empleados de base (contrato-banco) se los otorga dependiendo del contrato. A diferencia de los empleados contratados por *outsourcing* a quienes les dan su aguinaldo cada que renuevan el contrato y les pagan la parte proporcional de aguinaldo (Entrevista, empleada bancaria, 22 años).

4.9 El INFONAVIT en Banamex

Las aportaciones al Infonavit también varían, dependiendo del tipo de contratación a los empleados de base (contrato-banco) como su contrato genera antigüedad reciben un incremento a los puntos en el Infonavit. A diferencia de los empleados contratados por *outsourcing* a quienes su crédito crece en menor medida y no tienen derecho a adquirir una vivienda (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

4.10 La antigüedad en Banamex

Los empleados de base (contrato-banco) si tienen la posibilidad de hacer antigüedad, derecho laboral que no tienen los contratados por *outsourcing* porque tienen que firmar contrato cada determinado tiempo.

“Las liquidaciones las realizan a personal de poco o mucho tiempo, en ocasiones liquidan a personal que es esencial para el banco. Durante 2014-2015 liquidaron personal de más de 10 o 15 años” (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

“Cada 11 meses tengo que renovar mi contrato con la Empresa Laboro, cada 11 meses me hacen el cambio de contrato y en ese movimiento me pagan vacaciones y aguinaldo, con lo cual Banamex si en algún momento decide liquidar a algún empleado, solo le dice a la empresa que ya no necesita a ese empleado y simplemente no le renuevan el contrato y lo dejan fuera, sin papeleo alguno” (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

4.11 Los préstamos en Banamex

Los empleados de base (contrato-banco) si tienen la posibilidad de recibir préstamos hipotecarios, automotrices, de liquidez: por plazo y sin tasa de interés, con tasas de interés de preferencia. A diferencia de los empleados contratados por *outsourcing* quienes no tienen derecho a recibir estos préstamos (Entrevista, empleada bancaria, 25 años).

4.12 Las vacaciones en Banamex

Las/os empleados de base (contrato-banco) empiezan a recibir 10 días hábiles de vacaciones a diferencia de las/os empleados contratados por *outsourcing*, que empiezan con 6 días hábiles y pueden llegar a tener 8 o 10 días hábiles (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

Las/os empleados de base (contrato-banco) hasta el año de 2010 podían recibir 20 días hábiles de vacaciones y a partir de 2011 los redujeron a 10 días de vacaciones dependiendo de la antigüedad, a diferencia de las/os empleados contratados por *outsourcing* quienes sólo reciben una semana de descanso, no de vacaciones porque como no tienen antigüedad, descansan sin pago alguno y reciben un nuevo contrato, que deben de firmar (Entrevista, empleada bancaria, 25 años).

4.13 La seguridad social en Banamex

La seguridad social es diferente entre los trabajadores de base y los contratados por *outsourcing*, los primeros tienen servicio médico privado y seguro de gastos médicos mayores y los segundos por parte del IMSS. A partir de 2014 los colaboradores con contrato Banco el servicio médico que se les otorga es en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), al igual que los trabajadores y trabajadores de Outsourcing (Entrevista, empleada bancaria, 29 años).

4.14 El outsourcing y la violencia laboral en Banamex

Bajo el esquema de contratación del *outsourcing* convierte a la fuerza de trabajo en más vulnerable, por esta razón encontramos con más frecuencia un aumento en la violencia laboral

“Banamex cuenta con su universidad, a la cual supuestamente puede asistir todo el personal que desee actualizarse, pero en los hechos no es así porque en realidad quien decide quién puede o no asistir es el jefe y sus criterios son por “buena amistad” o si es mujer si acepta invitaciones a comer” (Entrevista, empleada bancaria, 29 años).

“En ocasiones también el jefe decide quien recibe ascensos laborales, o cambio de área o movilidad de puesto” (Entrevista, empleada bancaria, 29 años).

“Si en algún momento una ya no es del agrado del jefe y quieren hacer un recorte de personal sólo le dicen a una “gracias, pero la empresa ya no requiere de tus servicios” y así Banamex evita pagar la liquidación, reduce sus problemas legales, lo que en otro momento hubiese sido una demanda por despido injustificado” (Entrevista, empleada bancaria, 29 años).

4.15 El outsourcing y los riesgos laborales en Banamex

“Muestra de ello es que después de la recontractación hubo reuniones con psicólogos en grupo para que habláramos del tema, del cómo nos sentíamos ante el cambio tan brusco que se había vivido.” (Entrevista, empleada bancaria, 22 años).

Existen riesgos laborales, como es el caso de los trabajadores de limpieza donde los químicos que utilizan tienen afectación a veces a corto y muy frecuentemente largo plazo.

4.16 El outsourcing y los sindicatos en Banamex

“En días recientes me comentaba una compañera que cuando han intentado sindicalizarse, los empleados son despedidos y al parecer los únicos sindicalizados son los compañeros de sucursales” (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

No existe el sindicato para el personal de vía telefónica ya que la contratación es *outsourcing* y tiene gran movilidad, es decir así como entra personal, renuncia (Entrevista, empleada bancaria, 22 años).

El personal con contrato banco creo que tiene pocas posibilidades de pensar en un sindicato por la movilidad de personal de *outsourcing*, además por ser jefas de familia prefieren una estabilidad que una liquidación por organizar un sindicato, aunado a que poco personal al día de hoy renuncia a pesar de que esta próxima la movilidad a Metepec, Estado de México (Entrevista, empleada bancaria, 25 años).

4.17 El outsourcing y los clientes

Este tipo de contratación también les afecta a los clientes porque los empleados ya no están motivados y esto afecta la calidad del servicio. La Condusef ha hecho encuestas y Banamex aparece como uno de los bancos con el peor servicio a los clientes. Los clientes se desalientan porque están desatendidos y los clientes son una pieza fundamental, ya que en muchas ocasiones el mal servicio otorgado no solo genera una molestia al cliente, sino que también hace que desee terminar su relación con el banco cancelando tarjetas, retirando inversiones, etc., buscando otra institución que le otorgue un buen servicio en el trato personal y en los productos que llegasen a obtener (Entrevista, empleada bancaria, 41 años).

En este capítulo podemos concluir brevemente que:

En el mercado laboral y en especial en el caso de Banamex: más del 50% de sus trabajadores y trabajadoras son mujeres

A pesar de que se promueve la igualdad al exterior e interior de la institución se marcan diferencias entre los empleados y empleadas desde el sueldo, las actividades que realizan en el día a día hasta el apoyo para cambio de actividades o área.

Con la finalidad de mejorar el servicio, desafortunadamente en Banamex el *outsourcing* ha sido un arma de doble filo por las molestias que le generan al cliente con el servicio que se le brinda.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1 Conclusiones generales

En los últimos 40 años a nivel nacional han cambiado los esquemas de contratación, el *outsourcing* está ganando terreno en México, más de 5 millones de trabajadoras y trabajadores están contratados bajo este esquema. El *outsourcing* o subcontratación es uno de los peores esquemas laborales porque solo está a favor de las empresas, las afectaciones para trabajadoras y trabajadores que se incorporan a los mercados de trabajo las podemos ubicar en diferentes niveles: trabajadores que cada día pierden derechos laborales, seguridad social y prestaciones laborales.

Esta forma de contratación genera incertidumbre en las y los trabajadores, elimina la libre asociación sindical, elimina el derecho de antigüedad y con ello la posibilidad de una jubilación, promueve salarios y prestaciones menores a los que ofrecerían esquemas de contratación directa; el patrón real no tiene ninguna responsabilidad respecto del trabajador y puede prescindir de sus servicios en cualquier momento sin justificar el despido; en los peores casos, no garantiza su capacitación ni la seguridad física de los empleados. Otra consecuencia de la flexibilidad del trabajo y de la aplicación del esquema de contratación por *outsourcing* es la precariedad del trabajo y el aumento de accidentes laborales.

Es a finales de los años ochenta e inicios de los noventa, cuando se aplica la flexibilidad en México ofreciendo grandes ventajas para las empresas. Hasta llegar a nuestros días, donde tenemos el *outsourcing* en áreas de reclutamiento y selección de personal, relaciones públicas, sistemas de información, mantenimiento de sistemas y procesamiento de datos, entre otras.

El *outsourcing* se consolidó en México en la década de los noventa, con lo que se considera una reducción de los costos laborales, deslinde de responsabilidades patronales y contratación de mano de obra dócil en ciertas actividades que no son centrales o estratégicas para las empresas, como son los servicios de limpieza.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para el año de 2007 una quinta parte de los trabajadores pertenecían al rubro de la subcontratación. Los sectores de actividad económica en donde principalmente se utilizaba el *outsourcing* en México, eran el sector de servicios, comercio, industrial de manufactura, agropecuario, forestal, ganadería y pesca, construcción de vivienda, obra de riego agua y saneamiento y energético, gobierno, minería suministro de gas y agua.

El contexto en el que se desenvuelve el esquema de contratación vía *outsourcing* a nivel mundial es en el marco de la globalización económica, con la implementación del modelo neoliberal, que comenzó con la reestructuración productiva del trabajo mundial en la búsqueda de superar la crisis capitalista de la segunda mitad de los años setenta, que es cuando se aplica la flexibilidad a nivel mundial, se incrementa la competencia entre las empresas y el surgimiento de nuevas potencias económicas en el escenario económico internacional.

Las innovaciones tecnológicas y las nuevas formas de organización del trabajo (producción flexible, justo-a-tiempo, *lean production* o calidad a la primera), entre otros aspectos, impulsaron las modificaciones en las formas de contratación de las empresas.

La consolidación del esquema de contratación vía *outsourcing* a nivel mundial, lo podemos ubicar históricamente en los años 90 del siglo XX. Este esquema de contratación se incrementó con la crisis capitalista de 2008-2009 y sobre todo en el periodo de 2012-2017 sufrió un crecimiento vertiginoso en la subcontratación de servicios entre países desarrollados y países en desarrollo. Los países que destacan en América Latina en primer lugar son Brasil, seguido de Colombia, México ocupa el quinto lugar. Este modelo de subcontratación es el ejemplo extremo de la avaricia desenfrenada que es característico del modelo neoliberal porque emplean a trabajadoras y trabajadores con las condiciones laborales que ellos imponen.

En sus inicios el *outsourcing*, se encontraba en la limpieza, posteriormente en seguridad, para después crecer en los sistemas informáticos, funciones administrativas-financieras y en el desarrollo del producto. En los últimos 70 años el *outsourcing* se ha ido incrementando en diferentes sectores, desde sector limpieza hasta el sector informático por mencionar algunos ejemplos. El incremento del *outsourcing* no solo es en países en desarrollo, sino también en países desarrollados. El beneficio principal es para las empresas donde no solo hay reducción de costos, sino también que ya no tiene relación con los empleados y por consiguiente tienen reducción de obligaciones para con los trabajadores y trabajadoras.

De acuerdo a la tipología que nos propone Enrique de la Garza (2004) el *outsourcing* es una forma de flexibilidad, en específico es la flexibilidad numérica, la cual está relacionada con las formas de contratación de la fuerza de trabajo, es decir, la capacidad de las empresas para emplear o desemplear de acuerdo a las necesidades de la producción o de la empresa. Se flexibiliza la terminación de la relación laboral con el replanteamiento del proceso de rescisión de contratos y la simplificación del retiro del trabajador, se flexibiliza el trabajo discontinuo, se flexibiliza la distribución del tiempo, semana, mes, quincena del trabajo a criterio del empleador, según la necesidad de la producción o de la empresa.

La pregunta que guio la tesis es ¿Cuáles son las características del esquema de contratación vía *outsourcing* o subcontratación en el caso concreto de Banamex durante el periodo 2009-2016?

En el caso de Banamex existen cuatro empresas que tienen el modelo de subcontratación y estas son: Eficasia, Planeación de Recursos Humanos (PRH), la cual es de Banamex, Adecco y Laboro por mencionar algunas.

En el caso particular de CitiBanamex pudimos constatar que la aplicación del esquema de contratación vía *outsourcing* o subcontratación solo ha servido para beneficiar a los dueños del banco buscando con esta vía de contratación reducir sus costos por medio de las afectaciones a sus empleadas y empleados en términos de eliminar las obligaciones laborales por parte de los dueños de los bancos, disminuir salarios, prestaciones, aumentar las jornadas de trabajo, vulnerar sus derechos laborales, como pensiones su antigüedad, utilidades, aguinaldo, vacaciones y disminuir los conflictos laborales.

El esquema de contratación vía *outsourcing* aumenta la competencia entre los trabajadores subcontratados que no tienen derechos y los trabajadores que si tienen derechos, convirtiéndolos en enemigos, a pesar de la estrategia “*La fuerza de ser uno*” de Banamex, hay una gran diferencia entre las y los empleados de base (contrato-banco) y las y los empleados contratados por *outsourcing*, lo cual se manifiesta en la duración de la jornada de trabajo, días de descanso, monto salarial, antigüedad, tipo de contrato, estabilidad laboral, prestaciones como aguinaldo, crédito para la vivienda o para el Fonacot, pensiones, liquidaciones, vacaciones, violencia laboral, acoso sexual, riesgos laborales, derecho a la sindicalización.

En los nuevos puestos de trabajo, el personal que más contratan es por la vía *outsourcing* son jóvenes estudiantes, personas mayores, mujeres jefas de familia y madres solteras, porque son personal que tiende a ser inestable en el trabajo o que por una u otra circunstancia serán fáciles de sustituir.

En el caso de las mujeres que son madres solteras o jefas de familia, las contratan con condiciones precarias porque no les dan seguridad social, en ocasiones les dicen que si les otorgan el beneficio, pero en los hechos, no les activan el servicio. Inclusive es personal que busca ingresos por otras fuentes, realizan otras actividades los fines de semana, por ejemplo trabajan como meseros o vendiendo mercancías a través de la venta por catálogo de diferentes productos (ropa, zapatos, lencería).

5.2 Propuestas y Recomendaciones

Las y los empleados del banco por contrato banco y por contrato *outsourcing* no somos enemigos, más bien necesitamos unirnos, este es el gran reto que tenemos,

necesitamos unir nuestras fuerzas para luchar por tener mejores condiciones laborales que nos beneficien a todos como una jornada laboral justa, cursos de capacitación, cursos de actualización de software y/o de productos de la empresa, oportunidades para el crecimiento laboral, igualdad de oportunidades para movilidad hacia otras áreas o puestos laborales. Así como trato igualitario y más protección legal para las y los empleados bancarios.

Es necesario que las diferencias laborales disminuyan no solo en el contrato, sino también en el trato entre los trabajadores y trabajadoras, reducir la desigualdad de otorgar un permiso, cambio de horario o cambio de área no importando la empatía que haya con el empleado. Es necesario un organismo no solo al interior, sino también al exterior de la empresa donde trabajadores y trabajadoras tengan con quien apoyarse ante esta desigualdad, sin riesgo de represalias y para mejorar el ambiente laboral.

5.3 Líneas de investigación

A nivel nacional y en el caso de estudio de CitiBanamex, podemos ver que las mujeres: son las de mayor participación en el mercado laboral, asimismo ellas son las que llegan a realizar dos o más actividades laborales para obtener otro ingreso, pero a pesar de los estudios desafortunadamente en pleno siglo XXI hay brechas salariales. Se requiere un estudio a profundidad sobre este tema.

Otros temas a estudiar, son las comparaciones entre bancos, analizar si el *outsourcing* es igual en cualquier banco. Realizar estudios sobre el *outsourcing* y la violencia laboral, el acoso sexual y los riesgos laborales. Asimismo, elaborar estudios a profundidad sobre las formas de resistencia de las/os trabajadores hacia el *outsourcing*.

BIBLIOGRAFÍA

Alcalde, Justiniani Arturo (2017). “Observatorio sobre la reforma laboral” *La jornada*. 8 de julio, pág.31

<http://www.jornada.unam.mx/2017/07/08/opinion/016a2pol>

Almanza, Martínez Maricela y Archundia Fernández Emigdio (2015). El outsourcing y la planeación fiscal en México. Universidad de Guanajuato

Antúnez, Estrada Montserrat (2017). “IEMS desconoce a trabajadoras, pero le “ofrece” empleo en outsourcing”, Cimacnoticias, Ciudad de México, 28 de junio

Asociación de Bancos de México ABM, A. C (2013) *Anuario Financiero de la Banca en México, Ejercicio 2012* Volumen LXXIII

<https://www.abm.org.mx/anuario/anuario2012/banamex/index.htm>

Banamex (2014). “Informe de Compromiso Social, Ciudadanía Corporativa y Sustentabilidad”

http://www.citigroup.com/citi/about/citizenship/download/2014/country/mexico_2014_english.pdf

Barrios, de Jesús Hugo (2016). El outsourcing: ¿una flexibilidad sin movimiento?, Tesina de Licenciatura en Economía, México, UNAM

<http://132.248.9.195/ptd2016/febrero/402101693/Index.html>

Beck, Ulrich (2000). *Un nuevo mundo feliz. La precariedad del trabajo en la era de la globalización*. Paidós, Buenos Aires, Argentina

Bourdieu, Pierre (2002). “La esencia del neoliberalismo (la utopía en vías de realización, de una explotación ilimitada”, en *Pierre Bourdieu*, Ed. Aún creemos en los sueños.

Castillo, Dídimo (2009). *Los nuevos trabajadores precarios*, México, Universidad Autónoma del Estado de México & Miguel Ángel Porrúa.

Cooper, Jenny Ann (2002) *Flexibilización del mercado laboral y feminización de la fuerza de trabajo*, Ed. CIDES-UMSA, La Paz, Bolivia.

Condusef (2016). *Estudios y Evaluaciones 2015 y 2016*. Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros <http://www.gob.mx/condusef/documentos/estudios-y-evaluaciones-2015-y-2016?idiom=es>

Cruz, Retama, Francisco (21 de junio de 2016). “Outsourcings, el sucio negocio”. (Erika Ramírez, Entrevistadora), Contralínea, periodismo de investigación. Net channel t.v.

<http://www.contralinea.com.mx/archivo-revista/2016/06/21/video-outsourcings-el-sucio-negocio/>

Dean, Mateo (2007) “*Outsourcing en México*” Centro de Investigación Laboral y Asesoría Sindical, A. C.

De la Garza, Toledo Enrique (2004). La flexibilidad del trabajo en México.
<http://docencia.izt.uam.mx/egt/publicaciones/articulos/flexibilidad.pdf>

De la Garza, Toledo Enrique (2012). “*La situación del trabajo en México*”, Plaza y Valdés Editores. México.

De la Garza, Toledo Enrique (2013). Reforma Laboral en México de 2012 y Desarrollo Económico. *Seminario Internacional "Reforma Laboral"*. Puebla: Benemérita Universidad Autónoma de PueblaE.

De la Garza, Toledo Enrique (06 de Febrero de 2012). *Sociología del Trabajo y de la Empresa*. Recuperado el 30 de noviembre de 2016, de Seminario permanente: <http://www.izt.uam.mx/sotraem/>

De la Garza, Toledo Enrique (2011). “*Trabajos atípicos y precarización del empleo.*” Colegio de México

De la Garza, Toledo Enrique (2010). “*Trabajo y modelos productivos en América Latina: Argentina, Brasil, Colombia, México, y Venezuela luego de las crisis del modo de desarrollo neoliberal*”. Cuadernos Cendes, Universidad Central de Venezuela Caracas, Venezuela

De la O Martínez María Eugenia (2000) "Flexibilidad, trabajo y mujeres: Ausencia y presencia en los estudios del trabajo en México, 1988-1998". *Revista Región y Sociedad*, vol.XII, no.19, México.

Esquer, Rascón María Eugenia, Aceves, López Jesús Nereida, Rodríguez Echevarría Moisés (2009) “*Outsourcing, Estrategia Empresarial del Presente y Futuro*”
http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no63/7a-outsourcing_corregido.pdf

Flores, Nancy (2016) “Autoridades solapan outsourcing ilegal”
Contralínea 519 / del 19 al 25 de diciembre
<http://www.contralinea.com.mx/archivo-revista/index.php/2016/12/18/autoridades-solapan-outsourcing-ilegal/>

Gorz, André. (1982). *Adiós al proletariado (Más allá del socialismo)*. El viejo topo, Barcelona.

Guzmán, Castellón Edgar Héctor (2008) *Panorama del outsourcing en México*, tesis de maestría en ingeniería de sistemas, UNAM

Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) (2014) *Personal ocupado subcontratado en las unidades económicas outsourcing*. Censo Económico.

Jiménez, Ismael (2015) *Los 20 bancos más grandes en México*, en Forbes, 18 de mayo <https://www.forbes.com.mx/los-20-bancos-mas-grandes-en-mexico/>

Lara, Flores Sara Ma. (1998). *Nuevas experiencias productivas y nuevas formas de organización flexible del trabajo en la agricultura mexicana*, México, Juan Pablos Editor-Procuraduría Agraria.

López Camacho, Salvador (2016). “*Outsourcing: implicaciones fiscales y reforma laboral en México*” Comisión Fiscal.

López, Núñez María Giovanna (2017). *Las trabajadoras de limpieza de la línea 1 del Sistema de Transporte Colectivo Metro de la Ciudad de México, en 2017*. Ensayo de investigación. Especialidad El género en la economía, Posgrado de la Facultad de Economía, UNAM.

Lorente, Campos, Raúl (2003). *La precariedad laboral de trabajar a tiempo parcial: el caso de España, México*, Plaza y Valdés.

Luna, Morán José Sergio (2014). *La precariedad laboral en el México neoliberal 1982-2012*, Tesis de licenciatura en Economía, UNAM, México.

Luna Ramos Margarita (2015). *El Régimen Laboral de Subcontratación*, El Universal. 11 Agosto 2015.

Maldonado Lagunas Bethsaida (2010). “Un vínculo necesario: el género y los mercados de trabajo”, en Cooper Jenny (coord.) *Los tiempos de las mujeres en economía*. Ed. PUEG, México.

Martínez, Aznárez César. (2017). “Los bancos más solventes de México y el mundo” Forbes, México, 16 de abril.

<https://www.forbes.com.mx/los-bancos-mas-solventes-de-mexico-y-el-mundo/>

Martínez, María del Pilar (2017). “El sucio negocio que se esconde detrás del outsourcing en México”, 10 de mayo
<http://www.altonivel.com.mx/el-sucio-negocio-que-se-esconde-detras-del-outsourcing-en-mexico/>

Martínez, Rocha Alejandro (2011). “Vinculación entre las *outsourcing*, el lavado de dinero y la delincuencia organizada”, en Roque, Díaz José Rodrigo (coordinador; Inacipe) *Delitos de cuello blanco*, Instituto Nacional de Ciencias Penales, México.

Medina Núñez, Ignacio (2003). “*El sindicalismo mexicano en la transición al siglo XXI.*”
https://es.wikipedia.org/wiki/Frente_Aut%C3%A9ntico_del_Trabajo

Mendoza, Rivadeneira Isaac (2017). Las trabajadoras de limpieza en dependencias del gobierno en la Ciudad de México 2016. Ensayo de investigación. Especialidad El género en la economía, Facultad de Economía, UNAM.

Miranda, Juan Carlos (2016). “Sin seguridad social, la mayoría de trabajadores en outsourcing”, La Jornada, martes 16 de agosto, p.22.
<http://www.jornada.unam.mx/2016/08/16/economia/022n1eco>

Mora, Minor, (2011). “El empleo precario asalariado y globalización: enseñanzas desde Costa Rica”, en Trabajos atípicos y precarización del empleo, Edith Pacheco & Luis Reygadas (Coord.), México, El Colegio de México.

Muñoz, Ríos Patricia (2017). “La subcontratación se expande sin control; laboran 5 millones por vía outsourcing”, La Jornada, viernes 5 de mayo, p.37.

Pacheco, Edith y Reygadas Luis (Coord.), (2011). Trabajos atípicos y precarización del empleo, México, El Colegio de México

Radio Educación. (2013). Programa las Mujeres Contamos. “Mujeres en las empresas de limpieza. La contratación vía outsourcing”
<http://www.e-radio.edu.mx/Las-mujeres-contamos/Mujeres-en-las-empresas-de-limpieza-La-contratacion-via-outsourcing>

Rivo, López Elena (1999). “*Externalización: más allá de la Subcontratación*” Universidad de Vigo

Rojas, Georgina y Carlos Salas (2011). “*Precariedad Laboral y la estructura del empleo en México 1995-2004,*” en Trabajos atípicos y precarización del empleo, Edith Pacheco & Luis Reygadas (Coord.), México, El Colegio de México, 2011.

S/a EDS. “*Electronic Data Systems*” (2017)
<http://es.wikipedia.org/wiki/EDS>

S/a (2012) *Historia del Outsourcing México* Red de servicios profesionales en México
<http://www.mexico32.com/2012/10/01/historia-del-outsourcing-mexico/>

S/a (2016) “MÉXICO, EN EL TOP 5 DE ‘OUTSOURCING’ EN AMÉRICA LATINA” Revista Expansión.
<http://expansion.mx/economia/2016/02/11/mexico-en-el-top-5-de-outsourcing-en-america-latina>

Sánchez, Alfredo, Reynoso Carlos y Palli Bárbara (2011). “*La subcontratación: Un fenómeno global.*” Estudio de legislación comparada, México, IIJ-UNAM.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2012). *Reformas a la Ley Federal del Trabajo*. Diario de la Federación

Sociedad Mexicana de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social. IV Congreso “*Evolución del Derecho Mexicano del Trabajo*”. (2017), 23 de junio.

Sotelo Valencia, Adrián (2007). “*El mundo del trabajo en tensión; flexibilidad laboral y fractura social en la década de 2000*”, México, Plaza y Valdés Editores.

Sotelo Valencia, Adrián (2015). “*Precarizado ¿nueva clase social?*”, Miguel Angel Porrua.

Sotelo Valencia, Adrián. (2003) “*La reestructuración del mundo del trabajo superexplotación y nuevos paradigmas de la organización del trabajo*” Editorial: México D.F.: Ítaca, 2003.

Staffing Industry Analysts (SIA) (2016). *Reporte*.

[http://staffingamericalatina.com/staffing-industry-analysts-anuncia-las-empresas-de-staffing- mas-grandes-del-mundo/](http://staffingamericalatina.com/staffing-industry-analysts-anuncia-las-empresas-de-staffing-mas-grandes-del-mundo/)

Torres, Valdivieso Sergio y Ángel, Víctor Manuel (2004). “*Outsourcing* de servicios en la prestación de servicios de salud de Bogotá”. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*

Vergara, Islas Claudia (2017). *La violencia laboral contra las mujeres en México. Estudios de caso: cobranzas y banco*, abril de 2017, Ensayo de investigación. Especialidad El género en la economía, Posgrado de la Facultad de Economía, UNAM.

Vicen, Sandra (2011) “*Subcontratación: Outsourcing*”. *Marketing Internacional*

<https://sandravicen22.wordpress.com/tag/actividades-secundarias/>

ANEXO

Cuestionario a trabajadoras de BANAMEX

A. Datos generales

- 1) Edad:
- 2) Grado máximo de estudios:
- 3) Estado civil
- 4) Delegación de residencia:

B. Trabajo

- 5) ¿Cuántos años tienes trabajando en Citi Banamex?
- 6) ¿Por qué decidió entrar a trabajar aquí?
- 7) ¿Cómo encontró este empleo?
- 8) ¿Qué requisitos le pidieron para poder entrar a trabajar aquí?
- 9) ¿En qué consiste su trabajo?
- 10) ¿Qué tipo de contrato tiene en Citi Banamex?
- 11) ¿En qué horario trabaja?

- 12) ¿Qué días a la semana trabaja?
- 13) ¿Cuenta con prestaciones de ley?
- 14) ¿Cuál es su salario mensual?
- 15) ¿El dinero que gana le permite solventar sus gastos y los de su familia?
- 16) Durante el tiempo que lleva en Citi Banamex ¿cuántos cambios de contrato has tenido?
- 17). ¿El cambio de contrato le ha beneficiado?
- 18). ¿Cuánto tiempo tiene con el último contrato?
- 19) ¿Con qué empresa?
- 20). ¿Está generando antigüedad?
- 21) ¿Hay diferencias de prestaciones entre un contrato y otro (aportaciones a Infonavit, salario, horas laborales)?
- 22) Para usted ¿cuáles son las ventajas y desventajas del cambio de contrato?
- 23) ¿Cuenta con otro ingreso adicional al del trabajo como: otro trabajo y/o actividad como venta de catálogo?

- 24) ¿Con el contrato actual: si le dieran ayuda económica aceptaría el cambio de domicilio laboral a Metepec?
- 25) ¿Considera que hay igualdad de condiciones laborales con los compañeros que tienen otro tipo de contrato como en: horario laboral, bonos, premios, etc.?
- 26) ¿Recomendaría a un familiar o amigo trabajar en la institución, aunque fuese con contrato outsourcing?
- 27) ¿Cuál es su experiencia laboral en Banamex?
- 28) ¿Tiene oportunidades de crecimiento en su empleo? De ser así, ¿qué requisitos debe cumplir?
- 29) ¿Alguna vez ha sentido que violenten sus derechos como trabajador(a)?