Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA

Fecha: 9/ Abril/ 2026

Representante Legal
Universidad Autónoma Metropolitana
Presente

De conformidad con los artículos 26, 27 y 38 y demás relativos y aplicables de la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) y 6 de su Reglamento, autorizo a la Universidad Autónoma Metropolitana por un periodo de tiempo ilimitado para adecuar el formato del soporte material de mi obra literaria que lleva por título: **"El trabajo no clásico de los técnicos instaladores de fibra óptica: identidad, control y configuración sociotécnica en una filial Telmex"** para su depósito y posterior divulgación con fines académicos y de investigación y sin fines de lucro, en cualquier medio electrónico institucional, siempre que la Universidad reconozca los derechos morales que ostento como autor, de conformidad con los artículos 18 y 21 de la LFDA.

Por lo anterior, declaro que mi obra es original, producto de mi contribución intelectual. Además, soy consciente y sabedor de que, a través del acceso abierto en cualquier medio electrónico institucional, cuya finalidad es hacer accesible al público en general la obra literaria de la que soy autor (a), mi creación estará considerada como una divulgación previa, con todas las implicaciones que se derivan de ello. Para tal propósito, autorizo que mi obra cuente con la licencia creative commons  cuyos alcances son los siguientes:

- Dar crédito por la creación original

- Permitir que otros distribuyan, remezclen, adapten y desarrollen su trabajo.

Asimismo, relevo de toda responsabilidad a la Universidad Autónoma Metropolitana de cualquier demanda o reclamación que llegara a formular alguna persona física o moral que se considere con derecho sobre la obra, y responderé por la autoría y originalidad de la misma, con todas las consecuencias jurídicas y económicas si ésta no fuese de mi creación, por lo que me hago responsable de cualquier litigio o reclamación relacionada con derechos de propiedad intelectual.

Atentamente

Firma (autógrafa con tinta azul): _____

Nombre (completo): Maricela Mendoza España

Correo electrónico: maylee.230101@gmail.com

Casa abierta al tiempo

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA
Unidad Iztapalapa

Universidad Autónoma Metropolitana

Unidad Iztapalapa

División de Ciencias Sociales y Humanidades

TESINA

"El trabajo no clásico de los técnicos instaladores de fibra óptica: Identidad, control y configuración sociotécnica en una filial Telmex"

Para obtener el grado de:

Licenciada en Sociología

Presenta:

Maricela Mendoza España

Matricula:

2193056783

Directora:

Dr. Marcela Adriana Hernández Romo

Ciudad de México **Abril 2026**

AGRADECIMIENTOS

A mis padres, por ser mi refugio seguro y mi mayor fuente de inspiración. Gracias por escuchar mis dudas, por calmar mis ansiedades durante los momentos de presión y por celebrar mis pequeños avances como si fueran grandes victorias. Sus palabras de aliento fueron el motor que me impulsó cuando el cansancio parecía ganarme. Gracias por darme la libertad de elegir mi propio camino y la seguridad de saber que, sin importar qué pasara, siempre tendría un lugar al cual volver. Espero que este logro los haga sentir tan orgullosos de mí como yo lo estoy de ser su hija.

A mi hermano. No solo por su apoyo incondicional, sino por poner su conocimiento técnico y su experiencia a disposición de esta investigación. Gracias por las horas dedicadas a resolver mis dudas y por la paciencia con la que me guiaste en los aspectos más complejos de este trabajo. A su vez agradezco a su familia el cariño y comprensión que me han brindado.

A mi amiga Yazmin. Gracias por las horas compartidas en el aula y por esas pláticas que siempre lograban regresarme la calma. No solo me llevo un título, sino la fortuna de haber transitado esta etapa de la mano de una persona tan brillante y generosa como tú. Gracias por hacer que los días más difíciles se sintieran un poco más ligeros."

Expreso mi más profundo agradecimiento a la Dra. Marcela Adriana Hernández Romo. Gracias por ser una mentora excepcional y por motivarme a superar mis propios límites académicos. Su claridad de pensamiento y su disposición constante para el diálogo enriquecieron profundamente este trabajo. Más que una asesora, ha sido un ejemplo pasión por la investigación que atesoraré en mi vida profesional. Gracias por abrirme las puertas de su conocimiento y por la generosidad con la que guió mis pasos.

RESUMEN

Esta investigación analiza el proceso de trabajo de los técnicos instaladores de fibra óptica de la filial "PC INDUSTRIAL" (subcontratista de Telmex) desde la perspectiva sociológica del trabajo no clásico. A diferencia del modelo industrial tradicional, esta ocupación se define por ser un servicio interactivo y simbólico donde la participación activa del cliente es fundamental para la producción del servicio final.

A través de una metodología cualitativa que incluyó entrevistas semiestructuradas a trabajadores y clientes, el estudio da cuenta de una configuración sociotécnica marcada por la precariedad laboral derivada del esquema de outsourcing. Se examina cómo el cliente interviene directamente en el control del proceso de trabajo, influyendo en los tiempos, espacios y la personalización del servicio. Asimismo, se explora el uso del espacio público (la calle) como un entorno de riesgo e interacción constante que moldea la identidad del trabajador.

Los hallazgos revelan que, pese a la inestabilidad de ingresos y la intensificación de las jornadas laborales, los técnicos desarrollan un fuerte sentido de solidaridad y orgullo profesional basado en sus conocimientos cognitivos y su capacidad de aprendizaje. En conclusión, el trabajo del instalador representa una modalidad laboral contemporánea donde la flexibilidad y el control simbólico del cliente redefinen las fronteras de la explotación y la identidad laboral.

Palabras clave: Trabajo no clásico, Configuración sociotécnica, Interacción simbólica, Control, Cliente, Precariedad laboral, Espacio público, Identidad.

INDICE

INTRODUCCIÓN 6

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 9

OBJETIVO 11

MARCO DE REFERENCIA 12

ENFOQUE TEORICO 12

ENFOQUE METODOLÓGICO 16

ESTADO DEL ARTE 26

CONTEXTO DE LA EMPRESA Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELMEX 30

ANALISIS DE LA INFROMACION 33

IDENTIDAD 49

CONCLUSION 54

BIBLIOGRAFIA 58

ANEXO 1 (GUIA DE ENTREVISTA) 64

ANEXO 2 (ENTREVISTA) 67

ANEXO 3 (IDENTIDAD DEL TECNICO) 76

ANEXO 4 (BREVE ENTREVISTA A CLIENTE) 81

ANEXO 4.1 (BREVE ENTREVISTA A CLIENTE) 84

INTRODUCCIÓN

En esta investigación interesa estudiar el trabajo del técnico que instala la fibra óptica para recibir la señal de internet, como un trabajo no clásico (de la Garza, 2011), Esta ocupación se caracteriza por ser un servicio de interacción directacara a cara con el cliente, donde el trabajador funge como intermediario simbólico entre la empresa subcontratista y el usuario final.A diferencia de los empleos industriales tradicionales este se realiza en la calle y consiste en instalar el cableado para recibir la señal de internet en residencias, edificios, etc. Este trabajo implica la interacción con el cliente, es simbólico y opera como intermediario entre la empresa y el cliente final, que es el que recibe el servicio al instalar la conectividad del internet en el domicilio, etc. Gestionando no solo la conectividad técnica, sino también la relación social con el receptor del servicio.

El trabajo del técnico no es un trabajo informal, ya que cuenta con un contrato de por medio lo que podría representar estabilidad para el trabajador. Sin embargo, como veremos másdelante no es así. Retomando a Brígida García en su texto sobre las *Carencias Laborales* nos habla sobre la inestabilidad laboral la cual ha ganado terreno en los mercados laborales no solo de México también en cualquier parte del mundo. Esto puede provocar que los trabajadores no cuenten con beneficios sociales correspondientes a la legislación laboral (García, 2011, pp.98-103).

En México al igual que el técnico, otros sectores laborales se han visto afectados a lo largo de los años por la informalidad. Las empresas han optado por esta estrategia (subcontratación) para ahorrar costos y responsabilidades laborales. De esta manera muchos trabajadores formales se ven obligados a migrar a los sectores informales.

La informalidad laboral es una de las problemáticas más persistentes en el mercado laboral. Las personas que trabajan en empleos informales se encuentran en situación de vulnerabilidad y carecen de protección en términos de garantías laborales fundamentales (García, 2011, p 98).

Estadísticamente el INEGI nos brinda información relevante que se ha obtenido recientemente*: Información obtenida a través del boletín indicador 167/25 a través de la encuesta nacional de ocupación y empleo (ENOE) indicadores de ocupación y empleo, 28 de marzo de 2025.https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/boletines/2025/iooe/ioe2025_03.pdf*

1. **Informalidad Laboral dentro del Sector Formal:**

- El INEGI mide la informalidad laboral, que incluye a trabajadores que, aunque laboren en unidades económicas formales (registradas), no cuentan con seguridad social ni otras prestaciones.
- Según la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), en febrero de 2025, la tasa de informalidad laboral se situó en 54.5% de la población ocupada a nivel nacional. Esto significa que más de la mitad de los trabajadores, incluso aquellos en empresas registradas, carecen de acceso a derechos laborales básicos.(INEGI,*(ENOE) p 1-13)*

2. **Condiciones Críticas de Ocupación:**

- La ENOE también calcula la tasa de condiciones críticas de ocupación (TCCO). Este indicador agrupa a las personas ocupadas que se encuentran en alguna de las siguientes situaciones:
  - Trabajan menos de 35 horas a la semana y desean trabajar más.
  - Trabajan más de 48 horas a la semana ganando hasta un salario mínimo.
  - Trabajan menos de 35 horas a la semana con un ingreso inferior al salario mínimo.
- En febrero de 2025, la TCCO se ubicó en 34.8%. Este porcentaje nos indica una proporción significativa de trabajadores en el sector formal que experimentan jornadas laborales extensas con bajos salarios o subocupación, elementos característicos de la precariedad.(INEGI, *(ENOE) p 1-13)*

3. **Subocupación:**

- La tasa de subocupación mide el porcentaje de la población ocupada que tiene la necesidad y disponibilidad de trabajar más horas de lo que su ocupación actual les permite
- En **febrero de 2025**, esta tasa se situó en **6.3%**. Si bien no todos los sub ocupados están en el sector formal, una parte de ellos sí lo está, indicando una forma de precariedad por insuficiencia de horas trabajadas. (El Economista, Desempleo en México repuntó a 3.7% en enero)

4. **Falta de Prestaciones Laborales:**

- Algunos análisis señalan que una parte importante de los trabajadores formales en México no gozan de todas las prestaciones de ley (aguinaldo, vacaciones pagadas, etc.) o tienen contratos precarios (temporales, por honorarios sin derechos laborales).(INEGI, *(ENOE) p 1-13)*

Ante este panorama estadístico se puede observar que los trabajos actuales en México no cumplen con los requerimientos necesarios para lograr un *trabajo decente* tal como lo señala Brígida García (existencia de oportunidades de empleo, estabilidad en las jornadas laborales, seguridad, protección social, formas para conciliar el trabajo y la vida familiar…. Etc.). (García B, 2011, p. 98). Por lo que esta investigación teórica y empírica ayudara a una reflexión sobre el trabajo del técnico presente dentro de los trabajos no clásicos desde el punto de vista de la sociología.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación busca desde el enfoque del trabajo no clásicodar cuenta de las interacciones entre el trabajador (cliente intermediario) la empresa que lo subcontrata (*outsoursing*) y el cliente final. Se analiza como significan esta relación y como elcliente final interviene en la relación laboral, en el control y en el proceso de trabajo. Es decir,explicardesde el trabajo no clásico cómo esta relación afecta a las condiciones laborales para, finalmente, establecer la identidad del trabajador para con su labor. Para finalmente establecer la identidad del trabajador, en este caso, para con el trabajoPara realizar esta investigación se tomará el caso de los técnicos instaladores de fibra óptica en México como sujetos de estudio.

BREVE CONTEXTO DE LA FIBRA OPTICA EN MEXICO

El comienzo de la "era digital" marco un antes y después dentro de las formas de interacción en la sociedad y se ha transformado significativamente, con el paso de los años se ha convertido en un servicio indispensable. El auge de la infraestructura de fibra óptica en México, impulsado por la creciente demanda de conectividad de alta velocidad, ha situado a los técnicos instaladores en un rol central para la materialización de este despliegue y la provisión del servicio a los usuarios (Jmem, Suministros de Fibra óptica,2024). En el contexto de la creciente demanda de servicios de internet de alta velocidad, la labor de los técnicos instaladores de fibra óptica se ha vuelto fundamental para la expansión de la infraestructura digital.

Para llevar a cabo este análisis se retomael concepto de trabajo no clásico propuesto por el sociólogo Enrique de la Garza, ya que permite analizar los procesosdesde una perspectiva simbólica, interactiva que incluye la intervención de los clientes. (De la Garza, 2017).

En el caso de los técnicos al ser un trabajo no clásico, este resulta interactivo y simbólico, con la participación de actores (clientes), que pueden influir en la regulación y el control de su actividadPara complementar el análisis se retomaránlas propuestas teóricas de Brígida García ya que en la estructura de este sector se observa una problemática significativa en relación con las condiciones laborales de estos trabajadores, la cual se caracteriza por la precariedad dentro de los aspectos salariales, horas trabajadas, horarios, evaluaciones, sin beneficios sociales, etc.

Estas situaciones de precariedad se manifiestan en diversos aspectos, incluyendo la falta de contratos laborales formales, la ausencia de prestaciones sociales básicas (como seguro médico, pensiones y vacaciones pagadas), salarios inestables (García B, 2011, p. 98-99).Adicionalmente, la falta de supervisión debido a su condición de subcontratados (*outsoursing*) dentro de su zona de trabajo por parte de la gerencia y los jefes directos puede exponer a los técnicos a riesgos laborales sin la protección necesaria en términos de seguridad. (García B, 2011, p. 98, cuadro 1: *trabajo decente*).Esta transformación redefine las exigencias y responsabilidades de los técnicos instaladores, un fenómeno que requiere ser analizado a través de las perspectivas teóricas sobre el trabajo no clásico de Enrique de la Garza y las contribuciones de Brígida García hacia las condiciones laborales actuales que retoma de otros autores.

OBJETIVO

El objetivo de esta investigación será obtener información relevante que ayude al análisis del mundo laboral(condiciones de trabajo) de los técnicos en fibra óptica de la filial PC INDUSTRIAL. Para realizar dicho análisis se recabara información relevante dentro de las siguientes dimensiones; **configuración productiva**: la organización, procesos de trabajo, condiciones laborales, intensificación de trabajo, tecnología, perfil de la mano de obra, calificación, **condiciones de trabajo**: horas de trabajo, días trabajados, lugares de trabajo, condiciones para realizar sus necesidades básicas (comer, baño etc.), sueldo, prestaciones, sindicato sí (bajo qué condiciones se establece) o no, relaciones laborales y las estrategias de sobrevivencia. Partiendo del análisis sociológico propuesto por Enrique de la Garza *(trabajo no clásico).*

MARCO DE REFERENCIA

ENFOQUE TEORICO

Las bases teóricas que sustentan esta investigación abordan diversas perspectivas dentro del estudio estructural del trabajo desde el análisis y punto de vista sociológico. En cada una de ellas se retoman conceptos claves para entender los contextos y organización interna del trabajo que se busca estudiar.

Trabajo No clásico

Históricamente las actividades laborales siempre han existido, mayormente no remuneradas y no reconocidas, sin embargo, a partir de siglo XX tras la revolución industrial diversos teóricos propusieron analizar el trabajo como una actividad derivada del capitalismo, es ahí donde diversas teorías toman relevancia en los estudios sociales.

A lo largo del tiempo diversas disciplinas han buscado generar debate y análisis sobre sus componentes, a partir de esta búsqueda el Dr. Enrique de la Garza generó un análisis conceptual a partir del punto de vista de la Sociología del trabajo la cual busca analizar los panoramas a través de dos principales componentes el trabajo clásico y el trabajo no clásico.

El primer enfoque analítico que apareció fue el trabajo clásico ya que la época de la industrialización y el uso de las maquinarias marco el modelo de producción que se estableció por varias décadas, posterior a esto se puede mencionar que algunos de sus atributos más característicos son; además de productos físico materiales implicaba en la fábrica la definición del tiempo (jornada de trabajo) y espacio (las paredes de la fábrica) en los cuales se producía, claramente diferenciados del tiempo y espacio del de la reproducción de la fuerza de trabajo incluso en la familia o el tiempo libre (centralidad del trabajo).(De la Garza, 2017, p. 7)

El autor Enrique de la Garza (Configuraciones Productivas y Circulatorias en los Servicios y Trabajo no Clásico, 2017) nos presenta dos perspectivas del trabajo por un lado tenemos el trabajo clásico que se caracteriza por la transformación de la materia prima en bienes y su característico modelo de trabajo manufacturero que encontramos mayormente en fábricas.

Por otro lado el trabajo no clásico se refiere a todas aquellas formas de trabajo que se alejan del modelo clásico (De la Garza, 2017), y su principal característica es la participación activa del cliente, la cual es primordial para el desarrollo de los servicios que caracterizan a este modelo de trabajo y que impacta directamente en el proceso productivo de servicio final.

El trabajo no clásico puede ser asalariado o no, dentro de esta clasificación podemos encontrar tres formas de trabajo: Trabajo emocional: emociones y sentimientos, Trabajo estético: Lenguaje, gestos y vestimenta, Trabajo cognitivo: Énfasis en los conocimientos y generación de conocimiento (De la Garza, 2017).

Apartirdelplanteamientodeltrabajonoclásicosecategorizarontresformas, que pueden presentarse por separado o combinadas, incluso con el clásico

- **Trabajointeractivo**: Todo trabajo es interactivo, pero aquí de lo que se trata es de aquellos trabajos en que lo que se genera y eventualmente se vende es la interacción misma.
- **Producción de símbolos** sin intervención del cliente, comoenelejemploquemencionamosdeldiseñodesoftware.Estossímbolos se pueden almacenar, revender. Un ejemplo adicional es la producción de música que se vende en CD.
- Trabajos que requieren del **trabajo del cliente** para que este reciba el servicio.

Estos trabajos no clásicos implican que las interacciones, la generación de símbolos o el trabajo del cliente pueden generar o ser productos útiles al hombre, que se pueden volver mercancías en ciertas condiciones de producción. (De la Garza, 2017)Como ya se mencionó conocer los tipos de trabajos nos ayuda a categorizarlos para lograr una mejor comprensión al momento de investigarlos

Carencias laborales en México

El texto propuesto por Brígida García titulado "Las carencias laborales en México: Conceptos e indicadores en trabajo atípicos, precarización del empleo (2011)"representa un eje teórico esencial para el análisis de los trabajos (en este caso el técnico) ya que nos habla directamente sobre la crisis laboral que enfrenta México, la poca calidad de empleo que se oferta en el mercado laboral mexicano provoca que el nivel de desempleo aumente y aquellos que busquen incorporarse laboralmente optan por recurrir a trabajos informales(García B, 2011, p. 81-82).

La autora maneja una serie de conceptos fundamentales dentro de la informalidad por ejemplo la precarización del trabajo se refiere a la falta de condiciones laborales satisfactorias, trabajo sin contrato, inestable, discontinuo, no tiene beneficios sociales y puede tener ingresos muy reducidos (García B, 2011, p. 98-99), esta categoría puede confundirse con los trabajos atípicos que son trabajos temporales o discontinuos, se realiza en horas no habituales, pueden ser de tiempo parcial, domicilio, subcontratado y autoempleo (García B, 2011, p. 98-99).

Otro concepto clave que nos muestra la autora es: el concepto de flexibilidad el cual se ha puesto muy en boga a raíz de la puesta en práctica de las políticas macroeconómicas neoliberales y también la búsqueda de mayor competitividad y calidad en el nivel de las empresas (García B, 2011, p. 90). Dentro de este concepto se pueden encontrar distintos tipos de flexibilidad:

- **FLEXIBILIDAD DEL MERCADO DE TRABAJO:** Noción que despierta especial interés en el marco de la economía neoclásica. Es equivalente a flexibilizar los mecanismos de fijación de salarios, los de contratación o despido y aquellos aspectos que se refieren a los impuestos y otros gravámenes que incrementan los costos salariales (cuotas a la seguridad social, fondos de vivienda y otros).

  De esta manera, en esta acepción la flexibilización del mercado de trabajo equivaldría a la flexibilización de las leyes laborales y de los contratos colectivos, así como a la reducción del poder de los sindicatos (García B, 2011, p. 90-91).

- **FLEXIBILIDAD EN LA PRODUCCION:** Se le atribuye la nueva ola de gerencia, la cual está interesada en diferentes formas de organización y gestión de la mano de obra. Para esta corriente, lo importante a flexibilizar es el proceso productivo en el interior de la empresa y de esta manera se pugna por la polivalencia en el trabajo, por la movilidad interna entre puestos, por la necesidad de una nueva cultura laboral en la que los trabajadores se identificarían con la empresa y **el salario estaría en función de la productividad y la calidad** (García B, 2011, p. 91)**.**

  Este trasfondo teórico es importante para profundizar en el significado de por los menos tres tipos de flexibilidad

1. La numérica: Número de trabajadores contratados en razón de la necesidad productiva
2. La funcional (o interna a la empresa): Movilidad interna entre puestos, diferentes formas de organización y gestión de la mano de obra.

3. La salarial: El salario está en función de la productividad.

Estos tipos reciben distinta atención según la aceptación de flexibilidad que se utilice, pero en la práctica de las diferentes investigaciones pueden retomarse de manera complementaria. Algunas prácticas de flexibilidad pueden redundar en una mayor precariedad o en la proliferación de trabajos atípicos.

También hace alusión a una amplia serie de aspectos que tienen que ver con la configuración socio técnica de las empresas pueden abarcar el trabajo temporal o eventual, trabajo parcial (por horas), la subcontratación, distintas formas de organización del trabajo, así como las diversas maneras en que se retribuye a la mano de obra (García B, 2011, p. 91-92).

El concepto de flexibilidad aparece dentro de la organización interna en el trabajo, la cual afecta a los empleados, en el caso de los trabajadores estos pueden considerar como algo positivo la negociación, establecimiento de horarios, forma de contratación y salario la cual en ocasiones se establecen con el personal que los contrata, dando al trabajador un escenario de "libertad laboral" en contraste con los trabajos formales (García B, 2011, p. 99).

Por otro lado la flexibilidad desde la perspectiva de la empresa, bajo este perfil de "libertad laboral" hace que el individuo se someta a circunstancias negativas (tensión y estrés) para concretar su trabajo.

ENFOQUE METODOLÓGICO

Una vez que se establecieron las premisas contextuales de las que parte esta investigación, se puede construir de manera teórico-metodológica el análisis de los sujetos de estudio dentro de su trabajo (configuración sociotécnica, estrategias de sobrevivencia, etc.), siguiendo principalmente la línea de análisis teórica de los trabajos no clásicos que propone Enrique de la Garza, a la vez complementándolo con aportes que se retomarán de trabajos de investigación y teóricos propuestos durante el curso de Sociología Aplicada 1.

Planteamiento del problema: Esta investigación busca explorar la vida laboral de los técnicos en fibra óptica, esto mediante el análisis de la configuración sociotécnica de manera que se pueda reflexionar acerca de los componentes sociales y tecnológicos en los que se desarrolla su trabajo, de manera que la interacción será la base principal de análisis ya que a partir de esta derivan conceptos claves como el control en el proceso de trabajo y la interacción con otros actores.

Adicionalmente, se examinará la calidad de vida de estos trabajadores en el contexto de la subcontratación (*outsourcing*), en relación con ingresos, condiciones de trabajo y de qué manera implementan esto en su vida familiar (estrategias de sobrevivencia).

Esta investigación será analizada específicamente, bajo la mirada del trabajo no clásico.

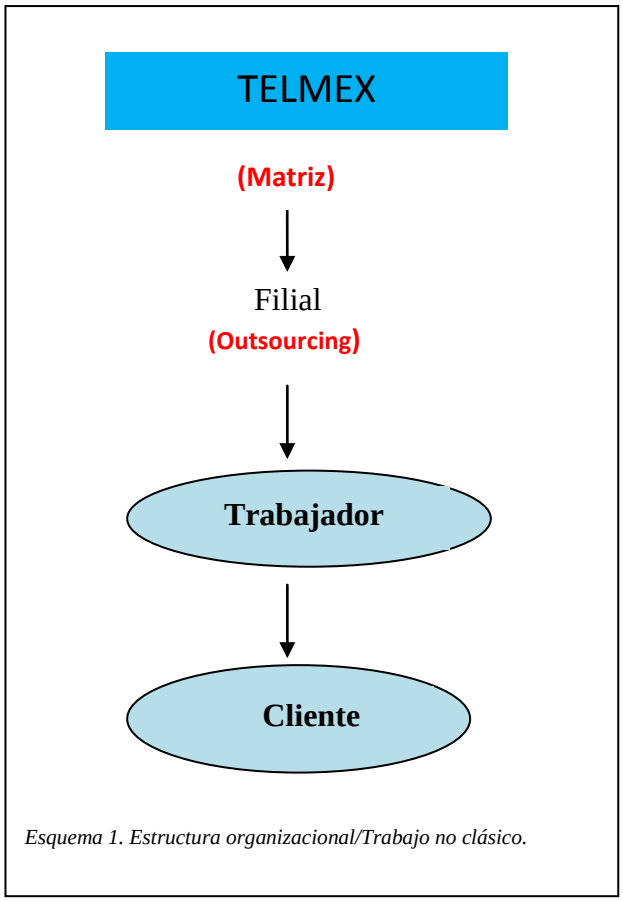
CONCEPTOS ORDENADORES

Como se mencionó anteriormente mediante la propuesta del trabajo no clásico, se establecen una serie de conceptos ordenadores que permitirán conocer aspectos clave y determinantes para llegar al objetivo de esta investigación, la cual será obtener información relevante que ayude al análisis de las condiciones laborales de los técnicos en fibra óptica.

1. Trabajo no clásico

El trabajo no clásico se refiere a todas aquellas formas de trabajo que se alejan del modelo clásico y su principal característica es la participación activa del cliente, la cual es primordial para el desarrollo de los servicios que caracterizan a este modelo de trabajo y que impacta directamente en el proceso productivo de servicio final, es interactivo y simbólico. *(De la Garza, 2017).*

Los técnicos operan bajo un régimen de subcontratación mediado por una empresa proveedora denominada "matriz" (Purita, 2025). Desde la perspectiva del trabajo no clásico, esta modalidad se distancia del modelo industrial tradicional, pues demanda competencias y calificaciones específicas. En este contexto, el rasgo distintivo del proceso de trabajo es la interacción directa con el cliente y su entorno socioespacial.



Esquema 1. Estructura organizacional/Trabajo no clásico.

2. Configuración socio técnica del proceso de trabajo

La configuración socio técnica, que incluye, además de la estrategia de negocios, la relación laboral, la organización del trabajo, el nivel tecnológico, el perfil de la mano de obra, las culturas laborales, gerenciales, cliente y otros actores (De la Garza y Hernández, 2021, p.320).

Materia prima y herramientas:

Se identifica el producto y el servicio como aquello que satisface los deseos y necesidades del cliente-persona. En el servicio, y en concreto en su esencia simbólica, las personas se convierten en la *materia prima* de la gestión del mismo y en su *valor diferenciador* con respecto a sus competidores. De nuevo la base de los deseos y necesidades de ese cliente-persona está en las personas, en el caso de productos, estos son fabricados por las personas, y los servicios se produce por las personas y la relación con el cliente-persona es mucho más estrecha y será la materia prima del mismo *(Gómez Álvarez, 2008)*.

Los medios de producción desempeñan un papel central en la configuración de su proceso de trabajo. Estos comprenden tanto elementos materiales —vehículo, escalera, martillo, pinzas, conectores, taladro y fibra óptica— como el componente cognitivo, basado en los conocimientos y la experiencia técnica del trabajador (Entrevista, anexo 2).

Tecnología:

Para Enrique de la Garza, el concepto de Tecnología puede ser más preciso y de potencial desarrollo que el ambiguo de conocimiento, pero reducir el tema tecno lógico al conocimiento acerca a las teorías de la innovación-aprendizaje tecnológico con los de la Economía del Conocimiento.

La Tecnología tiene, por supuesto, una dimensión cognitiva, sea como conocimiento objetivado contenido en patentes, artículos, etc., o fijado en la subjetividad del trabajador, y con ello forma parte de su fuerza de trabajo. Pero la Tecnología no puede reducirse al conocimiento, sino implica también su objetivación en métodos de producción, maquinaria y equipo, nuevos materiales, nuevos productos y su valor es superior a su contenido de conocimiento (De la Garza, 2014, p.86).

En cuanto a la prestación del servicio, la labor técnica está mediada por herramientas digitales móviles. El uso del teléfono celular permite la gestión directa con el cliente para programar las visitas, mientras que el sistema de posicionamiento global (GPS) se constituye como un elemento fundamental para la movilidad y la geolocalización de los domicilios.

Gestión de la mano de obra

Desde nuestra perspectiva no basta con la técnica, la interacción es importante. Para el trabajo no clásico es más complejo el proceso de la gestión de mano de obra, sin embargo para definirlo de una manera un poco más puntual para el autor Phil Rabinowitz: Las políticas de gestión de personal (mano de obra) definen la manera en que una empresa administra y desarrolla a sus empleados, abordando aspectos como reclutamiento, capacitación, ascensos, despidos, salario, prestaciones, bonos e incentivos, entre otros. Estas políticas son cruciales para asegurar la eficiencia, el crecimiento y la satisfacción del personal. (Rabinowitz, cap. 10, 2025)

El reclutamiento de los técnicos se basa primordialmente en redes de parentesco o amistad preexistentes en la organización. Este mecanismo de recomendación informal permite un proceso de incorporación más rápido frente a los canales de reclutamiento externos. No obstante, este esquema implica que el nuevo integrante queda bajo la tutela técnica y responsabilidad del intermediario durante su fase de capacitación, etapa en la cual el aspirante suele carecer de una remuneración formal (Regulación y condiciones laborales).

Organización y proceso de trabajo

La organización del trabajo es el resultado del conjunto de reglas y normas que determinan como se ejecuta la producción en la empresa.El conjunto de aspectos técnicos y sociales que intervienen en la producción de determinado objeto o servicio. Desde esta perspectiva es una construcción social, histórica, modificable y cambiante(Novick, 2000: 126).

El proceso de trabajo (transformación concreta de un objeto concreto por una mano de obra con medios concretos de producción) El enfoque sociológico del proceso de trabajo partiría de que éste sea sobre todo una relación social y con los medios de producción con consecuencias económicas (De la Garza, 2012 p. 1, 5).

En el proceso de trabajo del técnico, diversos actores ejercen influencia de manera indirecta. Existe una mediación estructural donde la empresa matriz delega la gestión del personal en la filial. Así, la interacción directa y la determinación de la carga laboral recaen exclusivamente en el supervisor de la empresa subcontratadora, marcando una distancia jerárquica con la empresa principal.

En el siguiente cuadro se estructura los actores que están presentes en el proceso de trabajo.

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO (actores)
1. Supervisor (filial, intermediaria)
2. Cliente
3. Otros técnicos (compañeros de empresa o ajenos a la empresa)
4. Personal de transito

Cultura gerencial

Una cultura del trabajo y gerencial que se basa en una política de personal de intensificación del trabajo, en cumplir con las metas y obtener los resultados fijados. (De la Garza y Hernández, 2017 p.329).La cultura del trabajo y de gerencia media (sucursal) es instrumental y está basada en el trabajo intensivo y en los bonos de productividad al cumplir las metas y resultados establecidos desde la gerencia (De la Garza y Hernández, 2021 p.334).

Condiciones de trabajo

Las condiciones de trabajo se refieren al conjunto de factores y circunstancias que rodean la relación laboral entre un empleado y su empleador, impactando directamente en la salud, seguridad, bienestar y productividad del trabajador. Estas condiciones abarcan desde el entorno físico del lugar de trabajo hasta aspectos como la jornada laboral, el salario, los beneficios, la organización del trabajo y la cultura empresarial (Cortés, 2025).

Horario

Días de trabajo y descanso

Ingresos (pago por día, semana o mes)

Prestaciones

Tipo de espacio

Regulación

Una segunda forma de abordar al mundo laboral es a través del concepto de **regulación**, aplicado comúnmente sólo para el trabajo asalariado, es decir, el trabajo (fuerza de trabajo) que es comprado por un salario. Sin duda que el anterior es un enfoque importante que ha preocupado a abogados, expertos en relaciones industriales, administradores y sociólogos. Su ámbito es el de los contratos colectivos, leyes laborales y otros acuerdos entre trabajadores y empresas; su conformación, violaciones o cumplimiento y las formas de dirimir los conflictos. (De la Garza, 2021, p.11, 12).

Contrato

Es aquel por virtud del cual una persona se obliga a prestar a otra, un servicio personal subordinado y mediante una retribución convenida (artículo 20 de la Ley Federal del Trabajo). En otras palabras, el contrato de trabajo existe desde el exacto momento en que las partes llegan a un acuerdo sobre los elementos señalados para su perfección. En este tipo de contratos se deben hacer hincapié en los derechos y obligaciones de ambas partes, así como condiciones de trabajo (artículo 25 de la Ley Federal del Trabajo).

Por otro lado desde una perspectiva sociológica, Enrique de la Garza en su libro de configuraciones productivas y circulatorias define el concepto de contrato en la que operan algunas distribuidorasy empresas: "un contrato que se establece entre productora y distribuidoras, y es de largo plazo, pero no se establece bajo el esquema tradicional de relaciones mercantiles independientes donde el dueño del negocio (distribuidor) establece sus políticas de venta, fija precios y define la configuración sociotécnica desde la cual va a funcionar el negocio (concesionario, distribuidor), con base en la propiedad de las acciones del negocio" (De la Garza, 2021, p. 322,).

Control

Se puede controlar en un trabajo el horario y la jornada, el espacio productivo, la calidad y cantidad del producto producido, las materias primas, las herramientas y maquinaria, el método de trabajo, la calificación, la división del trabajo, la capacitación, el ingreso a la ocupación, la salida de la misma, el ascenso, el ingreso o el salario, las prestaciones. En trabajos no clásicos puede haber control por el

cliente, por ciudadanos, por agentes de la autoridad estatal, por líderes gremiales, por la comunidad de trabajo, por partidos políticos. (De la Garza, 2011 p.312).

Cliente

El control del cliente empieza como presión simbólica para la realización del trabajo en el espacio y tiempo esperado y con la calidad requerida por éste (De la Garza, 2011 p. 313).

Trabajo en espacio público (Calle)

Una dimensión del trabajo poco destacada en las formas clásicas es el del uso del espacio. Pero el caso más grave es con el espacio público, tanto en la forma de trabajadores callejeros en puesto semifijo, como aquellos para los que trabajar es desplazarse en el territorio, como los taxistas, microbuseros o vendedores a domicilio. Para esto trabajadores poder disponer del espacio público es condición para trabajar y en esta medida pueden surgir múltiples disputas con actores muy diversos por el uso de los espacios públicos —taxistas vs. agentes de tránsito, automovilistas, transeúntes a pie, con otros taxistas. En muchos trabajos tradicionales no clásicos la capacidad de resistencia frente a eventualidades cotidianas en el trabajo puede ser motivo de identidad y orgullo frente al peligro, la violencia o el arresto. (De la Garza, 2011 p. 324).

Flexibilidad

"La flexibilidad en el proceso de trabajo, desde el momento en que este obedecía a normas de las relaciones laborales internas y externas de la ley laboral, se trataba de facilitar el empleo y el despido (flexibilidad numérica), la movilidad interna de los trabajadores entre puestos, categorías, departamentos (flexibilidad funcional) y poner el salario en función de la productividad (la calidad, la puntualidad y asistencia, el tener menos desperdicios), a las que habría que añadir la flexibilidad a través del outsourcing" (De la Garza, 2013, p.321)

La flexibilidad laboral se manifiesta en un esquema de remuneración por rendimientos, donde el salario está indexado al número de instalaciones semanales. Esta estructura incentiva una intensificación del ritmo de trabajo por parte del técnico, quien busca maximizar sus ingresos mediante una mayor productividad (flexibilidad funcional).

Estrategias de sobrevivencia

Las estrategias de sobrevivencia son acciones que individuos, grupos o incluso organismos toman para adaptarse y superar situaciones difíciles o adversas, buscando garantizar su existencia y bienestar. Estas estrategias pueden ser económicas, sociales, o incluso biológicas, y varían según el contexto y las necesidades de cada individuo o grupo (Moguel, 2005).

Redes sociales

Son fundamentales para el desarrollo personal. Las relaciones sociales son la manera en que interactuamos con otra u otras personas. A través de este tipo de relaciones establecemos vínculos familiares, amistosos, laborales, de pareja, profesionales, deportivos, etc. (Psicoveritas, 2024).

Inseguridad en el trabajo

Es aquel que en su ejecución implica riesgo para la integridad del empleado, sea por las condiciones del lugar o por la contaminación que pueda haber en el lugar, esto acarrea problemas que se pueden hacer crónicos a largo plazo provocados por falta de capacitación, condiciones inseguras y equipo inadecuado que impactan negativamente en la salud, productividad y economía; por eso, la prevención, respaldada por una legislación laboral acorde, es clave. El riesgo y el peligro en el ámbito laboral se dejan ver en las cifras de la OIT que recogen que, de los cerca de 868 mil accidentes de trabajo que se dan diariamente, 1.100 se producen en México (UNIR, 2023).

SUJETO DE INVESTIGACION

Mi sujeto de análisis es un trabajador que se desempeña como técnico instalador de fibra óptica, el cual pertenece a una empresa filial de Telmex. El sujeto tiene 27 años de edad, cuenta con 5 años de antigüedad dentro del trabajo, es el principal sustento económico de su familia que está conformada por su esposa y tres hijos. Actualmente vive en Guadalajara junto a su familia debido a la movilidad laboral. La recolección de datos se realizó mediante una entrevista que se llevó a cabo de manera remota.

Antecedentes laborales

La siguiente tabla resume su vida laboral anterior.

Trabajo	Antigüedad	Actividades que realizaba	Conflictos
Coppel	2 años	Cobranza en domicilios	Las personas nunca me abrían la puerta o eran groseras en su trato.
Cajero tienda 3B	8 meses	Era cajero pero recibía mercancía, acomodaba productos, realizaba limpieza en el establecimiento.	Mi compañero me dejaba hacer todas las actividades solo.
Seguridad privada	1 año	Velaba una fábrica que produce insecticidas y químicos domésticos	El olor de la fabrica era molesto, llegaba a mi casa con dolor de cabeza o de estomago, además me desvelaba mucho

"¿Por qué te cambiaste de trabajo? No me sentía a gusto, porque era cumplir un horario extenso, cubrir cuotas y realizar actividades muy demandantes." (Anexo 2, 2025)

TECNICA DE RECONSTRUCCION DE INFORMACION

A través de la entrevista fue posible recabar información enriquecedora y detallada sobre las experiencias de trabajo que desempeñan los técnicos. De esta manera se obtuvo datos duros y datos blandos (subjetividad). Gracias a estos datos se puede entender la complejidad de su trabajo. Facilita la identificación de riesgos laborales y condiciones de trabajo mediante registro visual (fotografías).

Instrumento #1 (Técnico):

Dentro del enfoque metodológico se complementó una guía de preguntas las cuales a través de un instrumento de investigación fueron aplicadas en forma de entrevista.

La técnica anteriormente mencionada (entrevista) permite obtener respuestas más detalladas las cuales se pueden profundizar ya que la interacción con el trabajador permite una vía de comunicación directa. La aplicación de este instrumento fue específicamente fue hacia un trabajador subcontratado que se desempeña como instalador de fibra óptica.

Estructuración: Se optó por integrar preguntas claves para crear un instrumento (entrevista) semiestructurado, gracias a las preguntas se obtuvo información, datos cualitativos y cuantitativos que son relevantes para realizar el análisis. Este se dividió en 4 secciones:

1. Datos socio demográficos.
2. Condiciones de trabajo.
3. Estrategia de Sobrevivencia.
4. Trabajo en espacio público.

Objetivos del instrumento #2 (Cliente):

El objetivo principal de esta breve entrevista es conocer la experiencia del cliente durante su interacción con el trabajador, de manera que se obtenga información relevante que ayude a saber de manera más detallada, como se ejecuta el control en el proceso de trabajo y saber si los clientes han experimentado o ejercido alguna situación de tensión al momento de solicitar el servicio. En este caso la recolección de información se llevo a cabo específicamente hacia personas que contrataron el

servicio de Infinitum (Telmex) con el propósito de obtener experiencias más cercanas al entorno del trabajador.

ESTADO DEL ARTE

Breve **estado del arte** que de cuenta de los estudios laborales desde la perspectiva del trabajo no cásico.

El caso de McDonald's, en los estudios laborales en México

Otro texto relevante es "Repensando el mundo de la empresa y el trabajo en los servicios: el caso de McDonald's, en los estudios laborales en México (Garabito G y Hernández Marcela)".

Este trabajo de investigación ejemplifica de manera aplicada los conceptos vistos anteriormente, ya que nos muestra un trabajo que ofrece un servicio dentro de una cadena de hamburguesas, algunas de las tareas que deben cumplir son; limpieza por dentro y fuera del establecimiento, atender las cajas, elaboración de las hamburguesas y otros alimentos, acomodo de mercancía y atención al cliente.

Esta investigación muestra la forma de trabajo dentro una estructura de trabajo no clásica (interactivo y con servicio al cliente), por otro lado nos muestra también la intensificación del trabajo como manera de control ante los trabajadores.

Los extras de televisión, el arte de hacer visible lo invisible

Otra investigación relevante para la comprensión de las estructuras dentro de los trabajos no clásicos es el texto de Feregrino Azucena titulado "Los extras de televisión, el arte de hacer visible lo invisible".

Esta investigación de manera aplicada nos muestra las condiciones precarias a las que están sujetos los trabajos en un ámbito más artístico (sentimental) en este caso los extras de televisión, ya que no están regulados y esto significa que los artistas se desarrollen dentro de un entorno más informal donde no se establecen las condiciones laborales necesarias para el bienestar de los trabajadores.

OTRAS INVESTIGACIONES

El presente estado del arte tiene como objetivo revisar literatura, investigaciones y textos académicos existentes en torno al trabajo de los instaladores de fibra, esta información se tomara como referencia para un análisis y discusión complementaria de esta investigación.

Empresa

Como se ha mencionado anteriormente una de las características que posee este trabajo, es que pertenecen a un grupo de trabajadores subcontratados. Aguirre J (2020) en un artículo publicado para Mexcentrix menciona que hablar de subcontratación suele ser un tema controvertido, no es más que la subcontratación de empleados o la subrogación de mano de obra.

Muchas empresas, como Telmex en México, recurren a empleados subcontratados para realizar la instalación de sus equipos en muchos hogares.

Esto se hace para pagar un poco menos a sus empleados, que no son contratados directamente dentro de la empresa. Estos trabajadores se centran en las tareas de los trabajadores que tienen un contrato.

Los empleados subcontratados no están sindicalizados y no generan antigüedad. Desde hace dos años, la SAT ha hecho énfasis en la estricta normativa para las empresas que subcontratan los servicios de personal para diferentes tareas. Respecto a los pagos del personal pueden realizarse mediante depósito y justificarse como un gasto adicional, pero sin necesidad de retener impuestos para el SAT, ya que estos proveedores externos no pertenecen a su empresa, sino a otra.

En este caso, las personas que reciben los beneficios son responsables de rendir cuentas a las autoridades fiscales. Y esto deriva de que es un caso no muy típico de outsourcing, donde los servicios prestados por la empresa contratista son de interés del propio contratista (se trata de una situación donde el contratista no solo cumple con un contrato, sino que también obtiene beneficios directos de la prestación de esos servicios) Sin embargo, esto no significa que la empresa esté exenta de responsabilidades.

En el artículo Precariedad laboral avanza; aumentan trabajos sin contrato ni seguridad social El economista de Hernández Gerardo (2023) Los empleos asalariados sin acceso a instituciones de

salud y sin contratos por escrito quedan fuera de la definición de trabajo decente de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Otro aspecto importante dentro de la empresa es el sindicato. En el periódico "El financiero" Felipe Gazcon. El secretario general del Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) desde 1976, explicó que "los dueños de Telmex tienen como 500 empresas y no hay muchos sindicatos trabajando con ellos, a casi todos los tienen bajo control, casi todos son contratos de protección, se practica el outsourcing abiertamente, tienen un despacho de abogados dedicados a su relación con los trabajadores, no con sindicatos.

El Sindicato de Telefonistas de la República Mexicana (STRM) no acepta a todos los trabajadores de Telmex en su sindicato debido a que existen diferencias en el acceso a ciertas prestaciones, como la jubilación, entre trabajadores de nuevo ingreso y aquellos que ingresaron antes de 2009.

El sindicato ha denunciado que Telmex busca eliminar la cláusula 149 del Contrato Colectivo de Trabajo, que se refiere a la jubilación de los trabajadores de nuevo ingreso, y que la empresa ha incumplido con la cobertura de nuevas vacantes.

Finalmente en el sitio web "Mundo obrero México" el periodista Ikrtan (2021) realizo una breve investigación en torno a la situación que se desarrolla dentro de la estructura laboral de Telmex:

"La familia Slim ha tejido un entramado enorme de empresas dentro de Grupo Carso y América Móvil, haciendo de la subcontratación y precarización el día a día para miles de trabajadores.

En su caso, la gran mayoría de técnicos no trabajan directamente para Carso sino para KBTEL, una empresa subcontratista que constantemente viola y pisotea sus derechos. Dentro de la recopilación de información la breve investigación arrojo que los trabajadores de filiales se muestran más precarizados y presentan mayor riesgo de vulnerabilidad hacia sus condiciones laborales".

Situación actual outsourcing en México

Gracias a la investigación de Janette Brito Laredo (2022) se nos presenta un panorama más detallado de la sub contratación en México.

"Vamos a presentar una iniciativa de ley para poner orden en todo lo relacionado con el outsourcing. Este se ha utilizado como una forma de defraudación fiscal y afecta a los trabajadores".

De esta forma, el ex presidente Andrés Manuel López Obrador anunció su intención de reformar la ley para regular el outsourcing en México. El objetivo de esta iniciativa es combatir las malas prácticas vinculadas a la subcontratación. Este esquema laboral ha servido, en ciertos casos, para vulnerar derechos de los trabajadores establecidos en la Ley Federal del Trabajo.

¿Por qué se pretendió modificar la ley de outsourcing en México?

La evasión fiscal y el incumplimiento de obligaciones con los trabajadores fueron las principales malas prácticas asociadas al outsourcing en México.

Estadísticas Relevantes:

Antes de la reforma, se estimaba que había alrededor de 4.7 millones de trabajadores en esquemas de subcontratación.

A partir de la reforma, se ha observado una disminución en el número de trabajadores subcontratados, con algunos datos indicando una caída del 89.4%.

Sin embargo, la informalidad laboral en algunos sectores, como el comercio y servicios, ha aumentado.

Daños a la salud de los trabajadores

"Estrés cotidiano en trabajadores del volante" de **Mónica González Ramírez/** Universidad Autónoma de Nuevo León, México, 2013. Esta investigación recopilo testimonios de trabajadores que desempeñan sus labores detrás del volante, el objetivo principal de su investigación fue conocer las afectaciones a su salud de estos trabajadores, la técnica utilizada fue la entrevista.

A continuación presentamos algunas de las afecciones más importantes:

· Gastrointestinales (ejemplo úlceras), hipertensión arterial y migraña, donde el factor principal asociado a estos es el estrés. Además, la postura en el manejo también puede causar problemas en el sistema digestivo (Whitelegg, 1995).

· Músculo esquelético (ejemplo problemas de espalda baja, hombros, muñecas), debido principalmente a la postura del chofer en los asientos de los autobuses y el tiempo que pasan sentados, y la vibración durante el manejo. Esto es en parte debida al diseño no ergonómico de la cabina y del asiento.

· Cáncer, debido principalmente a la exposición de emisiones de gasolina o diesel, y a la exposición de los rayos solares. Además de estos problemas generados por el estrés ocupacional, están los psicológicos (ansiedad y depresión, migraña, psicosomáticos, etc.), conductuales (consumo de sustancias como el tabaco y alcohol) y laborales (ausentismo, accidentes etc.).

CONTEXTO DE LA EMPRESA Y TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELMEX

TELMEX es un conglomerado constituido por teléfonos de México la cual fue fundada el 1 de enero de 1947, sus empresas subsidiarias y asociadas que provee servicios de telecomunicaciones en México. (Telmex, visión. 2025)

A partir de 2009 Telmex comenzó a unificar su servicio de Internet a través de la marca Infinitum.

Actualmente ofrece servicios de internet vía fibra óptica, ADSL (Línea de abonado digital asimétrica) y VDSL (tecnología de banda ancha que permite transmitir datos, voz y video a través de líneas telefónicas de cobre), con velocidades de hasta 1 GB por segundo. (Telmex, visión. 2025)

Su cobertura de servicios comprende, entre otras cosas, la operación de la red más completa de telefonía básica local y de larga distancia. Asimismo, ofrece servicios tales como conectividad, acceso a Internet, hospedaje y servicios de interconexión con otros operadores de telecomunicaciones. (Telmex, visión. 2025)

A partir de la constante transformación y el nacimiento de nuevas problemáticas tecnológicas han surgido sub empresas denominadas filiales. Una empresa filial es una entidad legal independiente que está bajo el control de otra empresa, llamada matriz. La matriz suele tener la mayoría de las acciones de la filial, lo que le permite controlar sus operaciones y decisiones. (Purita, G.2025)

Características de una empresa filial

- Opera de manera independiente, aunque está bajo la dirección de la matriz.
- Tiene su propio consejo de administración, que incluye a los directores ejecutivos de la matriz
- Debecumplirconlasnormas,lograrsusobjetivoscomercialesymanteneruna relación positiva con la matriz (Purita,G.2025)

Estadísticamente la empresa de Telmex cuenta con 46,247 empleados(Redacción Mil formatos, 2023)

Si bien dentro de ese número total se contemplan, telefonistas, promotores de venta, personal de oficina y limpieza, el trabajo del técnico representa el más directo con el cliente ya que interactúan en tiempo real.

Para la obtención de este empleo algunos de los requisitos que se deben de cubrir son los siguientes:

- Ser mayor de edad. (18-55)
- Estudios completos de bachillerato o secundaria
- Experiencia de acuerdo al cargo.
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Exámenes de conocimientos para saber tus habilidades, conocimientos y demostrar tu experiencia.
- Cartas de recomendaciones laborales o personales que te respalden.
- Licencia de manejo y capacidad para manejar vehículos automáticos o estándar
- Disponibilidad de horario

(Información obtenida a través Redacción Mil formatos, 2023)

¿Cuál es el sueldo tentativo que podrían recibir los aspirantes?

Dentro del trabajo del instalador el sueldo puede variar dependiendo de la evaluación que realice la empresa al aspirante.

- Ayudante de instalador 9000 MXN mensual

- Técnico instalador 9500 MXN al mes;
- Instalador de fibra óptica y técnico especialista en fibra óptica 11.000 MXN al mes

(Información obtenida a través Redacción Milformatos, 2023)

Para esta investigación se analizará específicamente el caso de la filial **PC INDUSTRIAL** la cual es una empresa de reciente creación que se dedica a la construcción de redes de cobre, fibra óptica y FFTH (son las siglas de "Fibra hasta el Hogar" (Fibertothe Home). (Indeed, 2025)

Cabe recalcar que la información presentada fue obtenida de internet y no se tomara como definitiva, al finalizar la investigación se llevara a cabo un análisis en conjunto con la información obtenida a partir de la aplicación de instrumentos metodológicos

Las aportaciones que se mencionaron anteriormente puede ayudar al análisis de las condiciones laborales de un trabajo no clásico, en este caso específico la información puede complementar o poner en discusión la información recopilada a través del anexo 2 (entrevista).

Articulación Teórico-Metodológica:

Al articular los enfoques teóricos y metodológicosse podrá comprender desde el punto de vista sociológico de los trabajos no clásicos, la vida laboral de los técnicos instaladores de fibra óptica, a su vez conocer la precariedad laboral con la que desempeñan sus tareas.

ANALISIS DE LA INFROMACION

A lo largo de esta investigación se han identificado con mayor detalle los elementos que rodean el trabajo del técnico instalador. La información obtenida constituye el eje central para analizar su proceso de trabajo y las implicaciones en su vida laboral y familiar.

El entrevistado cuenta con una antigüedad de cinco años bajo la modalidad de *outsourcing* en una empresa filial de Telmex **(Gestión de la mano de obra).**

Para el entrevistado su interés por postularse a este trabajo fue gracias a las **redes sociales** en su caso específico un amigo que ya trabaja ahí.De esta manera el entrevistado nos narra queel proceso de reclutamiento de los técnicos normalmente se genera mediante las relaciones personales que se tienen con amigos o familiares que ya trabajan en la empresa.

Este procesoresulta algo más sencillo, común y rápido en comparación de las personas que se postulan de forma autónoma por medio de vacantes externas (ofertas de trabajo en internet).

Es necesario especificar que en caso de llegar al trabajo por una relación personal, el aspirante a ingresar deberá ser capacitado y estará bajo la responsabilidad del intermediario de la empresa outsourcing ya que este no recibirá un sueldo, la capacitación que reciben es la dinámica del **proceso de trabajo** que la persona deberá llevar a cabo, este aprendizaje será instruido por el trabajador intermediario, durante esta dinámica el futuro técnico deberá obtener conocimiento sobre el proceso de instalación, este **proceso de trabajo** según el entrevistado deberá mantenerse para realizar sus tareas de manera correcta **(Control)** (antes, durante y después), uso de herramientas y tecnología, el trato con el cliente (aprender de qué manera puede interactuar con el cliente generando así un trato más profesional y cordial) y el registro de evidencias (fotografías tomadas con celular de las zonas trabajadas, equipo de instalación utilizado y router asignado para la persona así como la hoja con datos técnicos del trabajador la cual deberá contener nombre y firma del cliente que solicito el servicio).

PROCESO DE TRABAJO ACTUAL

El trabajo actual del entrevistado involucra el uso de herramientas y tecnología especifica que lo ayudan a cumplir sus tareas, a continuación se presentan algunos recursos ilustrativos que muestran el cómo realiza su trabajo.

Aplicación (tecnología)



Ruta que siguió el técnico en un día de trabajo (27 de mayo 2025)

- Servicios instalados
- Clientes NO localizados
- Re agendo para otro día



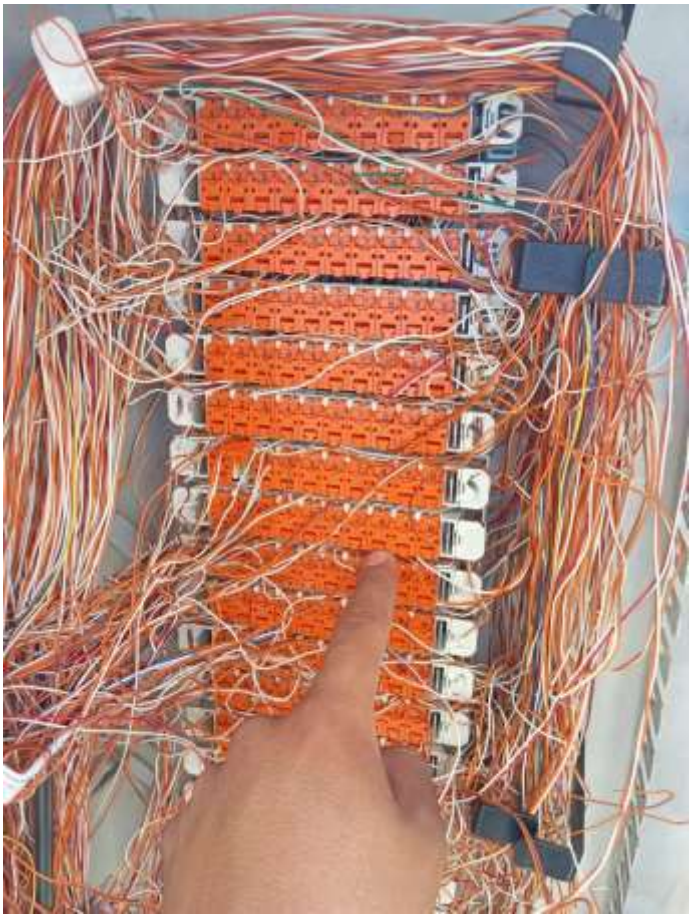
Asignación de trabajo del día 16/07/2025. Los datos de contacto y ubicación de cliente están especificados lo que facilita el contacto.

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).

Herramientas y ejecución de su trabajo



El técnico debe dirigirse a la zona de trabajo que se le asigna mediante la aplicación. La ubicación de los domicilios puede encontrarse en zonas urbanas de alta movilidad vehicular y peatonal o por el contrario en zonas más remotas y con trayectos inestables. En ambos casos siempre existirá la posibilidad de sufrir algún percance.

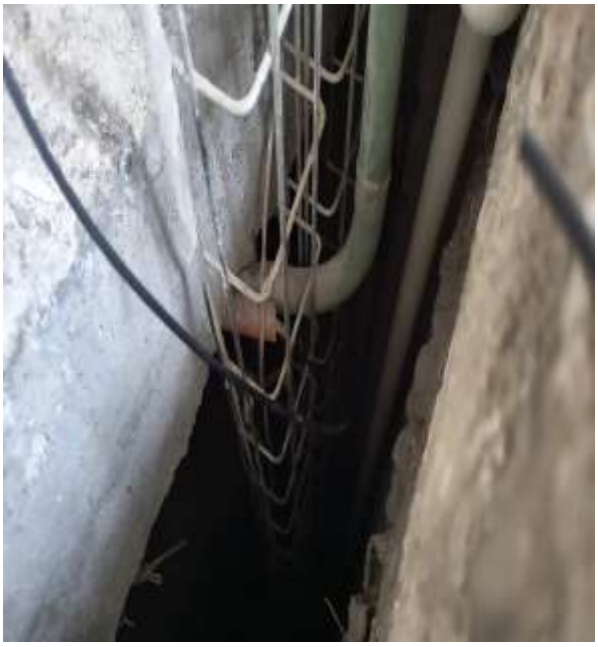


En esta imagen se pueden observar los puentes de fibra óptica.

La placa de color naranja se utiliza para conectar la fibra y posterior a través de este cable se dará señal hacia los equipos (modem). Cada cable anaranjado representa la conexión de un cliente.

Los técnicos deben realizar estos "puenteos" para habilitar el servicio. El desorden que se aprecia suele dificultar mucho el mantenimiento, ya que es fácil desconectar el cable equivocado por accidente, lo que podría ocasionar molestia por parte de otros usuarios y que la instalación del servicio se vea demorada. .

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).



Registro o Pozo de Visita

- Canalización: Se observa una charola tipo rejilla vertical que sirve para guiar los cables hacia las profundidades de edificios o hacia la red pública.
- Ductería: Los tubos (verdes y blancos) protegen la fibra óptica de daños mecánicos y humedad. En instalaciones difíciles, los técnicos a menudo deben lidiar con espacios estrechos, suciedad o fauna nociva en estos puntos, por ejemplo arañas, cucarachas o ratones.



Caja de Distribución

Función: Es el punto donde el cable principal (alimentador) se divide para dar servicio a varios clientes individuales. Cada cable negro que sale por la parte inferior va hacia el domicilio de un abonado diferente.

Etiquetado: Se alcanzan a ver números (1/2, 3/4, etc.), que son las designaciones de puerto. Esto es vital para que el técnico sepa exactamente qué hilo de fibra corresponde a cada cliente.

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).



Montante o Pozo de Cables

Esta imagen muestra la infraestructura vertical dentro de un edificio

Se ve una gran cantidad de cables negros acumulados y enrollados (bucles de reserva).

Desafío del técnico: Debe manipular cables a través de varios pisos, compartir espacio con instalaciones eléctricas (lo cual es riesgoso ya que algunas instalaciones pueden encontrarse en mal estado) y mantener el orden en un espacio muy reducido y oscuro.

Sin embargo el técnico señala que no es constante su asignación de trabajo en este tipo de lugares.



Caja de Terminación

La etiqueta indica que pertenece a la **Red Nacional Última Milla**, una subsidiaria de TELMEX.

Las etiquetas naranjas con códigos como **MA 164**, **FO**, **C5** y **C6** son identificadores técnicos. Sirven para que el instalador sepa exactamente a qué central pertenece esa caja y qué capacidad de puertos tiene disponibles.

Los técnicos deben escalar postes o usar escaleras en la vía pública para conectar el cable del cliente a uno de los puertos dentro de esta caja. Es el paso previo a llevar el cable por la fachada o ductos hasta el interior del domicilio.

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).





A lo largo del proceso de trabajo se pueden presentar altercados que dificulten el desempeño del trabajador. Como se aprecia en las imágenes terrenos con superficie inestable, domicilios alejados del área de instalación, pendientes, etc., lidiar con este tipo de espacios es parte de su rutina de trabajo.

El técnico ha manifestado que esta "acostumbrado" a este tipo de espacios, sin embargo, el estar expuesto a este tipo de terrenos han ocasionado daños en su salud física ya que debe cargar por largas distancias sus herramientas (incluido la escalera) y las extensas horas que pasa conduciendo para llegar a los domicilios de los clientes. Por todo esto ha manifestado que actualmente presenta dolores en espalda y cintura. Si bien esto no le impide seguir realizando su trabajo sus lesiones con el paso del tiempo podrían volverse más graves a futuro. Siempre estará expuesto a encontrar nuevas dificultades en la realización de su trabajo.

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).

infinitum
la mejor conexión

TELEFONOS DE MEXICO S.A. DE C.V. **FIBRA R-20**

PLANTA EXTERIOR

ORDEN DE SERVICIO

TELEFONO:			ESTATUS	HORA DE LLEGADA:	
TIPO O.S. :				FECHA:	
N° DE O.S.		PISA:		FOLIO TEC:	
NOMBRE DEL CLIENTE:					
DIRECCION:					
ENTRE CALLES:					
COLONIA:					
EDIFICIO:		DEPTO:		PORTALERA:	DANIEL GUADARRAMA

DISTRITO	TERMINAL	PUERTO	POTENCIA	NAVEGACION

MATERIAL INSTALADO						TIPO Y LONGITUD DE INSTALACION			
ARGOLLA		ONT		GANCHOS TENSOR		NEGOCIO		CORDONES TELMEX	CORDONES HUAWEI
CAJA EXCEDENTE		ROSETA OPTICA		CINTA DE ASLAR		CASA		LONGITUD ACOML	LONGITUD ACOML
CIERRE CONEXION		SELLO PASA MURO		TIPO DE ONT:		EDIFICIOS		FIBRA DE 25 M	CORD. PREC. 25 M
CINCHO NEGRO		SUJETADOR CLAVO		ETIQ. JUMPER		PLAZA		FIBRA DE 50 M	CORD. PREC. 50 M
CLIP ADHERIBLE		ROSETA DOBLE		ETIQ. ROSETA		RESIDENCIAL		FIBRA DE 75 M	CORD. PREC. 80 M
CADENA DISTRIB.		CABLE RJ11		TUBO RANURADO		AEREA		FIBRA DE 100 M	CORD. PREC. 100 M
ARGOLLA PARA FIJAR		TAQUETE		LUBRICANTE		SUBTERRANEO		FIBRA DE 125 M	CORD. PREC. 120 M
CONEC MEC SC/UPC P/CORDON OPSIMM/TTH				MANGUETA TERM.				METRAJE/BOBINA	CORD. PREC. 150 M
									CORD. PREC. 200 M

DATOS DE LA ONT INSTALADA

NUMERO DE SERIE:		HORA DE GENERACION PORTAL:	
ALFANUMERICO:		HORA DE LIQUIDACION:	
KEY:		NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO:	
N° ONT DE COBRE			

OBSERVACIONES:

CORREO ELECTRONICO:

CLAROVIDEO:

SI | NO

Motivo de No aceptacion:

No esta decisor ☐ No tengo dispositivos para el uso ☐

No le interesa ☐ Solo veo television abierta ☐

Estimado cliente! *¿El técnico le ofreció los siguientes productos Telmex para mejorar la experiencia INFINITUM en su hogar?*

1) Incremento de velocidad de navegación (Cambio de paquete)	SI	NO
2) Extensor de señal Wi-Fi	SI	NO
3) Router	SI	NO
4) Renta de Claro Player	SI	NO
Orden (es) de venta :		
Folio (s) :		
No. de serie del o los equipos:		

Superintendente:	OSCAR BENHUMEA GARCIA
Jefe de Obra:	GUSTAVO VAZQUEZ
Supervisor Obra:	FRANCISCO ESTRADA
CAR:	

RECIBI DE CONFORMIDAD/NOMBRE Y FIRMA

VELOCIDAD ADICIONAL
SI (orden de servicio): _____
NO ACEPTA:
No requiero mas velocidad ☐
Quiero probar la velocidad de mi paquete ☐
No quiero pagar mas ☐
No esta el decisor ☐

CONECTIVIDAD WIFI
SI (equipo y OS): _____
NO ACEPTA:

MIGRACION
No lo necesito/ no me interesa ☐
No quiero pagar mas ☐
Quiero probar mi nueva velocidad ☐
No esta el decisor ☐
Lo voy a adquirir en otro lugar ☐

INSTALACION
No lo necesito/ no me interesa ☐
No quiero pagar mas ☐
Mi casa es muy pequeña ☐
No requiero mas velocidad ☐
No esta el decisor ☐

CLAROPLAYER
SI (orden de servicio): _____
NO ACEPTA:
Ya tengo un equipo que hace esa funcion ☐
No conozco claro video ☐
No quiero pagar mas ☐
No me interesa ☐
No esta el decisor ☐

FR-PE-SB Rev.03

carso Kb/TEL.
INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCION TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).

carso INFRAESTRUCTURA Y CONSTRUCCIÓN

infinitum la mejor conexión

Kb/TEL. TELECOMUNICACIONES S.A. DE C.V.

TELÉFONOS DE MÉXICO S.A. DE C.V.

Estimado cliente para garantizar la correcta instalación de su servicio ayudenos a verificar que cumpla con los siguientes puntos.

1.- ¿El cable de fibra remata en su domicilio de acuerdo a las siguientes imágenes? (según aplique en su domicilio).

Fachada (gancho y argolla)



Mufa (gancho)



SI ☐
NO ☐
No se permite perforar ☐

2.- ¿Se realiza el acomodo de fibra en forma de "U" y se colocan 2 sellos?
NOTA: Un sello en el exterior y otro al interior del domicilio.



SI ☐
NO ☐

3.- ¿El sobrante de fibra se coloca sobre una argolla sujetado con 4 cinturones plasticos en forma de cruz como se muestra en la imagen?
NOTA: En caso de no existir sobrante de fibra no aplica este elemento.



SI ☐
NO ☐

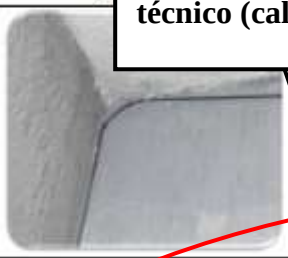
4.- ¿La roseta esta empotrada a la pared?
NOTA: la entrada y salida de los cables de fibra deben ser por la parte de ABAJO



SI ☐
NO ☐

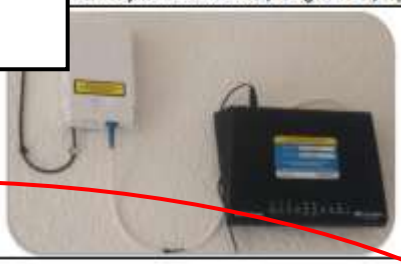
Dentro de este apartado se puede apreciar la manera en que el cliente se vuelve parte del proceso de trabajo. Evalúa el trabajo del técnico (calificación).

5.- La trayectoria int... co...



SI ☐
NO ☐
No aplica ☐

¿El modem se instaló en el lugar más céntrico del domicilio?
estar alejado de micro ondas, refrigeradores, espejos, tv, entre otros.



SI ☐
NO ☐

Estimado usuario:
En caso de que algún elemento no este de acuerdo a las fotografías, tiene el derecho de exigir que se realice de manera correcta al técnico en turno.

Observaciones:

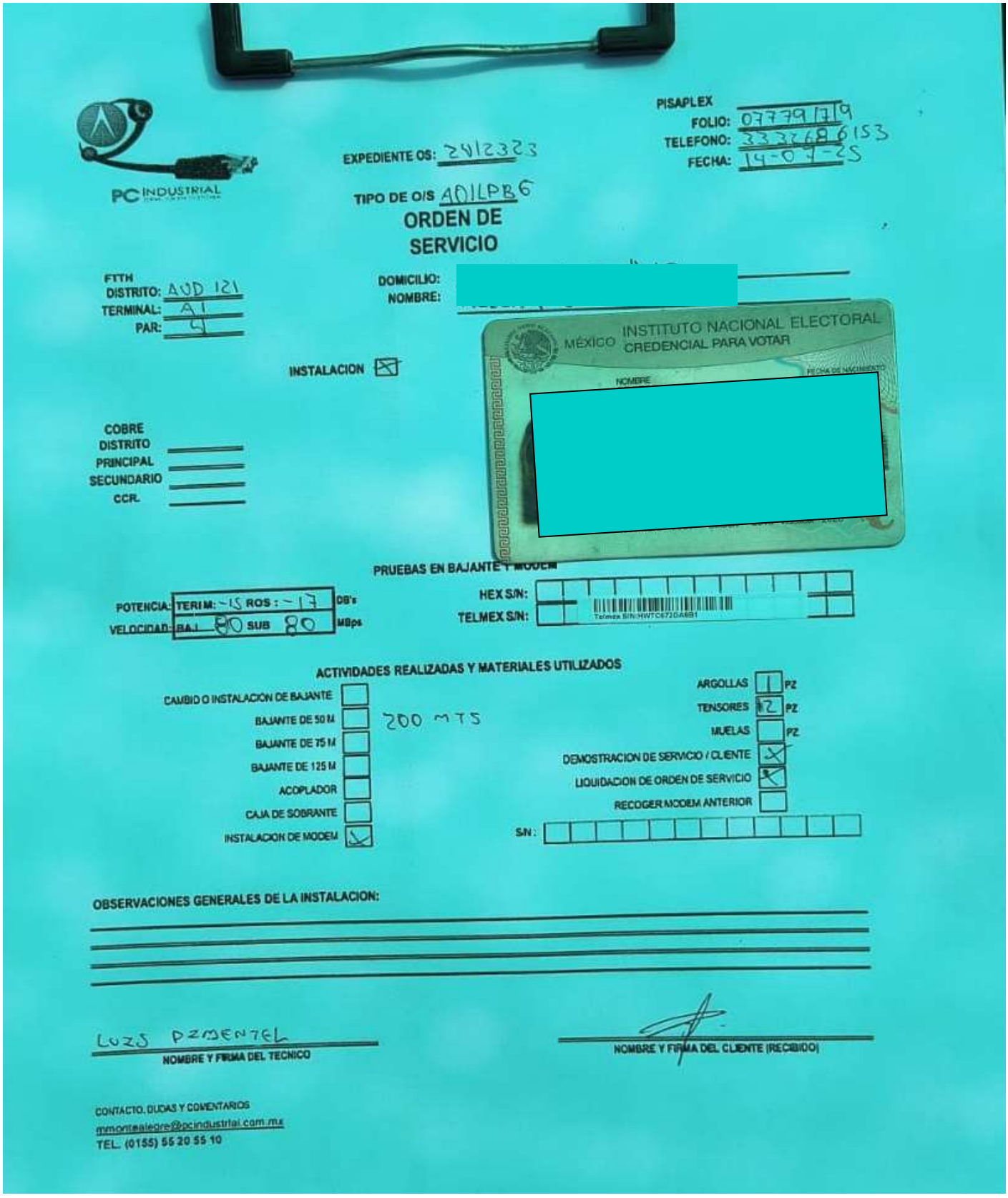
Ayúdenos a contestar las siguientes preguntas:

1. ¿El técnico se identifico con usted al momento de llegar a su domicilio?	SI	NO
2. ¿El técnico le realizó algún cobro en su instalación? LA INSTALACIÓN DEL SERVICIO DEBE SER GRATUITO	SI	NO
3. ¿El técnico le solicitó alguna herramienta (taladro, extensión eléctrica, desarmador, etc.) para realizar su trabajo?	SI	NO

Para nosotros su satisfacción es primero, por favor si esta conforme con su servicio valídelo con su nombre y firma.	Nombre y firma del SUPERVISOR DE OBRA, validando la instalación.

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).

EVIDENCIA DE INSTALACION CONCLUIDA



PC INDUSTRIAL

PISAPLEX
FOLIO: 07779179
TELEFONO: 3332686153
FECHA: 14-04-25

EXPEDIENTE OS: 2412323

TIPO DE O/S A01LPB6

ORDEN DE SERVICIO

FTTH
DISTRITO: AUD 121
TERMINAL: A1
PAR: 9

DOMICILIO:
NOMBRE:

INSTALACION [X]

INSTITUTO NACIONAL ELECTORAL
MÉXICO CREDENCIAL PARA VOTAR
NOMBRE
FECHA DE NACIMIENTO

COBRE
DISTRITO
PRINCIPAL
SECUNDARIO
CCR

PRUEBAS EN BAJANTE Y MODEM

POTENCIA: TERI M: -15 ROS: -17 dB's
VELOCIDAD: BAJ 80 SUB 80 MBps

HEX S/N:
TELMEX S/N:

ACTIVIDADES REALIZADAS Y MATERIALES UTILIZADOS

CAMBIO O INSTALACION DE BAJANTE [ ]
BAJANTE DE 50 M [ ] 200 MTS
BAJANTE DE 75 M [ ]
BAJANTE DE 125 M [ ]
ACOPLADOR [ ]
CAJA DE SOBRANTE [ ]
INSTALACION DE MODEM [X]

ARGOLLAS [1] PZ
TENSORES [12] PZ
MUELAS [ ] PZ
DEMOSTRACION DE SERVICIO / CLIENTE [X]
LIQUIDACION DE ORDEN DE SERVICIO [X]
RECOGER MODEM ANTERIOR [ ]
S/N: [ ]

OBSERVACIONES GENERALES DE LA INSTALACION:

LUZS PIMENTEL
NOMBRE Y FIRMA DEL TECNICO

NOMBRE Y FIRMA DEL CLIENTE (RECIBIDO)

CONTACTO, DUDAS Y COMENTARIOS
mmontealegre@pcindustrial.com.mx
TEL. (0155) 55 20 55 10

Fuente: Elaboración propia a partir de material visual proporcionado por el sujeto de estudio (27 de Marzo 2025).

1) **Uso de herramientas y tecnología:** El técnico debe familiarizarse con las herramientas, conociendo su nombre, funciones y protocolos de mantenimiento (especialmente en herramientas que requieren chequeo digital). En el caso de la tecnología el aprendizaje se centra en el dominio de la aplicación para la asignación de rutas y tareas. El entrevistado señala que el uso del GPS no requiere capacitación formal, ya que se asume como un conocimiento previo generalizado.

2) **Proceso de trabajo:**

i. **Antes:** "La aplicación automáticamente te asigna el trabajo nosotros nada más lo tenemos que activar y ya solita nos va poniendo trabajo" (Anexo 2, 2025) Tras la asignación el técnico debe comunicarse mediante el número telefónico brindado por el cliente, el técnico deberá acordar la hora y fecha que el cliente desee recibirlo. El entrevistado narró que normalmente el servicio se realiza el mismo día del contacto

ii. **Durante:** En esta etapa el técnico deberá hacer uso de las herramientas mencionadas. Se llevan a cabo actividades de perforación, corte, unión de cableado, etc. Un aspecto relevante durante este proceso es la comunicación constante con el cliente para determinar la ubicación preferente de las conexiones y el *router* (**mecanismo de control y satisfacción del cliente**).

iii. **Después:** Finalmente el técnico comunicara al cliente la manera en que se deberá utilizar el equipo que se instaló y si el cliente lo desea el técnico brindara apoyo adicional a realizar algunas actividades extras, por ejemplo colocar la contraseña de la Red Wifi en dispositivos del cliente como son celulares y televisiones (Anexo 3.1, 2025).

iv. **Nota sobre el control:** Antes de retirarse, es obligatorio llenar una hoja técnica con el inventario del material utilizado, recabar la firma del cliente y capturar una fotografía de la identificación oficial (INE). El técnico debe enviar, vía WhatsApp a su jefe, un paquete de evidencias fotográficas que incluya el domicilio, las herramientas usadas y el equipo instalado. El entrevistado manifestó que este paso es **esencial para la validación de su jornada**; de no presentar las evidencias completas, la instalación no es remunerada, ya que no existe sustento oficial del trabajo realizado.

Es importante mencionar que durante el proceso de capacitación el entrevistado no recibió un sueldo en concreto, su remuneración económica la asigno su amigo ya que le daba parte de las ganancias de cada instalación la cual duro aproximadamente 3 semanas**.**A partir de su contratación el entrevistado compartió parte de las **condiciones de trabajo** que tiene dentro de la empresa; los días de descanso acordados son los domingos, sin embargo el entrevistado señalo que en caso de no haber tenido una "buena semana" (quiere decir que en la semana no cubrió el número de instalaciones que hubiera querido,) (mencionar el número de instalaciones a cubrir) opta por solicitar trabajo en su día de descanso esto no suele ser tan común , no cuenta con un salario fijo, el mismo manifiesta que puede ser debido a su tipo de afiliación, el pago por cada instalación realizada es de $450, su salario promedio en una semana laboral de lunes a sábado es de $2700 (suponiendo que al día realiza por lo menos 1 instalación) sin embargo esto estará condicionado a la carga de trabajo que se le asigne, los pagos remunerados los recibe semanalmente a través de transferencias bancarias directas a su cuenta personal.

Dentro de sus **condiciones de trabajo** el primer aspecto que genera incertidumbre se ve reflejado dentro de las prestaciones que le otorga la empresa, el entrevistado manifiesta que al momento de su contratación el tipo de acuerdo al que llego fue solamente verbal, sin embargo, cuenta con prestaciones que dentro de sus normativas un requisito indispensable es la existencia de un contrato físicoy si bien manifiesta que está afiliado al IMSS, recibe aguinaldoy cuenta con AFORE. (El sub registro salarial se refiere a la práctica de registrar un salario inferior al que realmente percibe un trabajador ante las autoridades) Esto genera que la **regulación** de su trabajo caiga en irregularidades que afecten sus derechos laborales a largo plazo y en caso de presentarse alguna situación de inconformidad por parte del trabajador este no tendrá el respaldo necesario para acreditar la relación de la empresa o algunos trámites se volverán limitados. Por otra parte, el entrevistado menciono que desconocía la organización sindical, también manifestó que no cuenta con un contrato colectivo de trabajo, sin embargo, manifestó que durante los paros que realizan otros trabajadores de Telmex el también debe suspender sus actividades

> "Cuando hay paro no debemos trabajar porque si algún otro trabajador nos ve ellos nos rompen las instalaciones, aunque ya estén terminadas" (Anexo 2, 2025)

El **proceso de trabajo** del técnico entrevistado empieza alrededor de las 8 AM comienza revisando la aplicación que les asigna (para conocer la ruta asignada de trabajo)la ruta de trabajo que tendrá ese

día, posteriormente debe comunicarse con el primer cliente mediante una llamada telefónica para confirmar los datos de ubicación y saber si será posible que ese día se lleve a cabo la instalación del servicio a su vez también se fija la hora (en caso de que el cliente desee re agendar para otro día en ese momento se deberá de establecer una nueva fecha y hora)posteriormente deberá dirigirse al lugar donde se realizara el servicio, para esto se apoya de **tecnología**GPS que le brinda su celular de esta manera es más fácil llegar a su destino. Para realizar sus actividades de manera óptima utiliza diversas **herramientas;** escalera de 7 metros, desarmador, guía de acero, martillo, pinzas de corte electricista y punta, pinza para fibra óptica, cortadora de fibra óptica, medidor de potencia (power meter), taladro, barreta, cinta de aislar, conectores mecánicos de fibra óptica.

> "¿Cómo aprendiste a utilizar las herramientas de trabajo?" Ya sabía ocupar la mayoría pero lo que no mi amigo me enseño (Anexo 2, 2025)

A través del uso de la herramienta **s**e refleja parte del trabajo cognitivo que realiza el técnico si bien al momento de su contratación no se realizan pruebas especificas que sustenten sus conocimientos, el contar con bases de conocimiento en algunas herramientas o procedimientos facilitan su desempeño y agilizan sus tareas y generan un buendesempeño.Según la entrevista realizada se puede traducir que a mayor carga de trabajo realizada por el técnico obtendrá un mayor ingresoeconómicoafuturo**(intensificación del trabajo).** Otro aspecto que se ve afectado por el aumento de lacargade trabajo es el horario de jornada laboral la cual normalmente se maneja de 10 horas iniciando a las 8am y terminando aproximadamente a las 6pm. Esto último a palabras del entrevistado puede variar:

> ¿A qué hora normalmente terminas tu trabajo? A veces a las 3, 5 o 9 pm, pero normalmente entre 5-6 pm (Anexo 2, 2025)

Parte de la motivación del técnico entrevistado es el reconocimientopositivopor parte del jefe hacia el desempeño de sus tareas **(cultura gerencial)**, esto si bien requiere de un mayor esfuerzo físico para el trabajador, este manifiesta que desempeña su trabajo de manera eficaz porque es algo que le gusta.

Un aspecto que enmarca la identidad de los trabajadores dentro del **espacio público**es el uso del uniforme que consta de camisa azul con la leyenda "fibra óptica en Infinitum" ubicado en posición

delantera y al reverso de la camisa, también al costado derecho tiene un estampado en el que se puede leer “Telmex está contigo”, parte de su vestimenta incluye utilizar un pantalón azul marino con bolsas a los costados y usualmente más grandes que la talla del trabajador ya que estos son otorgados por la empresa en conjunto con la camisa, esto pensado en la ergonomía que el uniforme debe poseer para la realización del trabajo sin embargo no se exenta que los trabajadores opten por realizar algunos cambios por ejemplo modificar el tamaño y reducirlo**(flexibilidad)**.

El automóvil también forma parte de la identidad del trabajador ya que gracias a este llega a los domicilios de los clientes, debido a esto el trabajador se ve en la tarea de garantizar el correcto uso de la unidad ya que es la herramienta principal de su sustento, por lo que deberá mantenerlo limpio y sin modificaciones exteriores visibles.

En cuanto al mantenimiento del vehículo gracias al entrevistado se sabe que los gastos de tenencia y verificación los cubre el jefe al igual que en algún desafortunado caso la unidad sufra de algún tipo de altercado (incluyendo material y herramientas) que involucre el daño de este es el jefe quien cubre los gastos, esto siempre y cuando el trabajador no refleje un estado inconveniente durante el percance, por ejemplo, manejar borracho.

Desde la percepción del entrevistado el **trabajo en espacio público** lo categoriza como “riesgoso” ya que sus rutas de trabajo tienen zonas de alto riesgo y pueden existir percances que interfieren con su desempeño y que a su vez generan **inseguridad en su trabajo**. Por ejemplo el trabajo del técnico se realiza en el espacio público, para este sujeto el espacio se vuelve de riesgo y puede implicar violencia. La ubicación de los domicilios puede encontrarse en zonas urbanas de alta movilidad vehicular y peatonal o por el contrario en zonas más remotas y con trayectos inestables. En ambos casos siempre existirá la posibilidad de sufrir algún percance.

> “Sufrí un robo de escalera y normalmente es el encontrar a gente drogándose o que se dedican a otras cosas” (anexo 2, 2025)

Por otra parte, se descubrió que adicionalmente a los riesgos de la víapública, el trabajo del técnicoimplica el contacto indirecto hacia postes con corriente eléctrica activa, subir a varios metros de altura mediante una escalera la cual en algunas ocasiones no se ve correctamente asegurada debido a la inestabilidad del terreno lo que puede provocar caídas desde varios metros generando así

lesiones graves hacia el trabajador. Una de las formar de garantizar la seguridad del trabajador es utilizar el equipo necesario de protección.

¿Cuentas con el equipo de protección necesario para realizar las instalaciones?

Si, casco, bandola, cinta de precaución, conos y chaleco reflejantes, guantes y botas. (Anexo 2, 2025)

Este equipo debe ser otorgado por la empresa según la **regulación**de trabajo en espacio público. La correcta utilización de este equipo deberá ser enseñada en la capacitación del trabajador, sin embargo, según una experiencia del entrevistado a pesar de cumplir con los lineamientos del uso de espacio público en actividades laborales en algunas ocasiones las autoridades que **regulan**estos espacios generan un conflicto:

Nos llevaron detenidos por qué según los policías no teníamos nuestras cosas de seguridad nos detuvieron como a las 6 de la tarde y salimos hasta las 11 de la noche que pagaron la multa. (Anexo 2, 2025)

Finalmente, otro tipo de riesgo al que están expuestos los trabajadoresse presenta al momento de ingresar al domicilio del cliente ya que a palabras del entrevistado "no sabemos a quién le vamos a instalar". De manera breve nos narro que a lo largo de su estadía en Guadalajara durante los 11 meses que lleva laborando en 2 ocasiones acudió a domicilios donde se realizaban actividades de narcomenudeo. Ante esta situación el nos explica que suele enviar un mensaje de WhatsApp a su esposa donde le pide que no le envié mensajes ni realice llamadas telefónicas, con el fin de evitar malos entendidos con los clientes. (Anexo 2, 2025)

Este tipo de acontecimientos de manera particular generan momentos de incertidumbre a su esposa la cual manifiesta conocer los riesgos a los que está expuesto el trabajador

"Pienso que corre muchos riesgos y me angustia un poco, pero considero que tiene un buen sueldo-Esposa del trabajador" (Anexo 2, 2025)

Como se puede apreciar la movilidad constante del trabajador representa situaciones de riesgo. Por otro lado, a pesar de estos escenarios a los que se enfrenta, unos de los aspectos que más destaca el

entrevistado es precisamente la rotación constante de las áreas de trabajo. **(Flexibilidad)** la movilidad implica otro estado

¿Te gusta tu trabajo? Me gusta por qué es un trabajo en el cual no estás encerrado y conoces muchos lugares diferentes (Anexo 2, 2025)

¿Es frecuente la movilidad? A veces sí, porque en la ciudad casi no hay trabajo en comparación con otros lugares, normalmente la estancia es de un mes, pero a veces es más tiempo, ahorita estoy viviendo en Guadalajara vine por un año, pero lo más seguro es que sean dos años. (Anexo 2, 2025)

¿Qué lugares has conocido? Acapulco, Guadalajara, Pachuca, Toluca, Cuernavaca. (Anexo 2, 2025)

Al realizar sus actividades dentro de los espacios públicos el entrevistado narro algunos escenarioslos que está expuesto debido a que no cuenta con un lugar de trabajo fijo. Por ejemplo el cubrir sus necesidades fisiológicas representa un reto para ellos: "paso a una gasolinera o me aguantó si no le pido permiso a los clientes de pasar a su baño pero casi no, siento que se molestan" (anexo 2, 2025). Otra actividad que se ve condicionada para el trabajador es el consumo de alimentos, ya que dependiendo de la carga de trabajo podrá tener tiempo para comer, en el caso especifico del entrevistado suele hacerlo cuando no tiene citas programadas y tiene que esperar la hora para dirigirse al domicilio. Normalmente los alimentos que consume son preparados en casa **(apoyo familiar)** y suele contar con $300 extras a la semana para comprar algún otro producto de su agrado.

El conjunto de estos factores en el espacio público genera situaciones de estrés a lo largo de la jornada laboral, dando como resultado que existan situaciones que sean negativas para el trabajador.Comoel mismo lo manifestó existen situaciones que le generan incomodidad tales como el estrés por manejar en climas muy calurosos que pueden provocar malestar físico como dolores de cabeza, en días con mucha lluvia que limitan la libre circulación debido a inundaciones, el tráfico provocado por otros conductores, accidentes automovilísticos, o la presencia de agentes de tránsito afectan indirectamente la ejecución de trabajo **(otros actores).**

Otra situación que provoca tensión y estrés para el trabajador es la intervención del cliente en el proceso de instalación como el mismo lo manifiesta "El lidiar con gente ajena a las que solicitan el

servicio porque a veces solo ven lo que haces y quieren opinar". Finalmente para el entrevistado su jefe, en este caso el supervisor es la persona que mas ejerce control y estrés hacia su trabajo.

> ¿Quién te presiona más los clientes o tu jefe? El supervisor porque quiere las cosas rápido y él no sabe el tiempo que me tardo en realizarlo, también en ocasiones cuando quiero comentarle algo no contesta mis llamadas o ignora mis mensajes. (Anexo 2, 2025)

Parte importante de la vida del trabajador es su familia, la cual está constituida por su esposa y tres hijos que dependen económicamente de él, ya que es el único proveedor de ingresos al hogar. Parte del interés en conjunto con la postulación al trabajo fueron los ingresoseconómicosquesegeneran brindando así una calidad de vida estable para su familia**(significación de su trabajo).** A continuación se presenta el desglose de los gastos mensuales que debe cubrir el entrevistado:



¿Cuándo no tienes trabajo como cubres esos gastos?A veces pido prestado a mi jefe y me lo va descontando, igual trato de reducir algunos gastos cuando no me va muy bien, por ejemplo las salidas en familia (estrategias de sobrevivencia). (Anexo 2, 2025)

Como se puede observar el trabajador debe **intensificar su trabajo** si desea cubrir holgadamente los gastos de su familia.

IDENTIDAD

Trabajo no clásico, organización y acción colectiva Tomo II(Enrique de la Garza Toledo: 319-331)

El concepto de identidad se volvió importante en sociología desde los años ochenta, y su irrupción tuvo que ver con las teorías de los nuevos movimientos sociales que nacieron en los años setenta (Murga, 2006; Di Giacomo, 1984). La identidad con el Trabajo tiene que manejarse en forma ampliada, primero con la actividad productiva propiamente y con su producto, a semejanza de la identidad del oficio.

La identidad es una forma particular de dar sentido de pertenencia sobre todo a un grupo social, luego en el proceso de su construcción influye la presión de estructuras (una caída salarial real o despidos), pero especialmente códigos de la cultura que sirven para dar significados de pertenencia en determinadas circunstancias concretas.

Estos códigos pueden ser de diversos tipos: cognitivos, emotivos, morales, estéticos y relacionarse a partir de formas de razonamiento formal o bien cotidiano.De tal manera que la identidad es una configuración de dichos códigos que permite dar el sentido de pertenencia, como configuración no está exenta de heterogeneidades y **contradicciones** (De la Garza, 2011, p322).

En el caso específico de esta investigación, la identidad forma parte de la interacción laboral el trabajadordesarrolla una identidad propia esencial del ambiente laboral en el que se desenvuelve el trabajador, al verse involucrados diversos aspectos culturales y sentimentales (llamados códigos).

Dentro de la cotidianidad de su trabajo es común que sus tareas las realice de manera individualizada ya que la jornada laborallo dispone a “trabajar solo todo el día”, esto le genera una percepción de “independencia” dentro de su trabajo.

Sin embargo es importante señalar que el control del jefe, supervisor y principalmente el cliente generan una dependencia constante. Pese a su individualidad la propia actividad, las diferencias con el jefe y los clientes los hace sentirse parte de una identidad con las mismas interacciones, con los mismos problemas y con los mismos actores con los cuales interactúan en sus prácticas.

El panorama al que se enfrentan estos trabajadores resulta "estresante" por lo que, el sentido de solidaridad se encuentra muy presente dentro de su comunidad de trabajo. Esta solidaridad se ve reflejada a través de la comunicación constante por medio de las redes sociales que han formado. Incluso técnicos pertenecientes a otras compañías se reconocen como "iguales" ya que ambos coinciden en que es un "trabajo muy pesado" que demanda un esfuerzo no solo físico, también cognitivo.

La lucha cotidiana por la apropiación de los espacios de trabajo presiona a la identidad, la solidaridad y la organización (Enrique de la Garza, 2011, p 327)

Parte fundamental de la identidad de lo que genera la identidad del técnico e el técnico es la importancia que le da al trabajo cognitivo. [1] Este tipo de trabajo desde la perspectiva del trabajo no clásico, le da relevancia a los conocimientos e incluso la experiencia de un trabajador para llevar a cabo la correcta producción de servicios (en este caso específico).

A pesar de su condición sub contratado el técnico se muestra orgulloso de sus conocimientos adquiridos a través de la trayectoria laboral:

¿Qué tipo de conocimiento (técnico, social) necesitas para resolver los problemas que surgen en el día a día?

"Se un poco de informática siento que eso me ayuda a realizar algunas tareas de instalación y el trato al cliente es algo que aprendí en mis otros trabajaos tener mucha paciencia". (anexo 4, 2025)

Para él su trabajo posee el mismo valor que el de un trabajador formal, reconociéndose a sí mismo por su "capacidad de aprendizaje".

De la Garza analiza específicamente el contexto de los trabajadores que interactúan de manera cotidiana y rutinaria en el espacio público (al igual que el técnico). Generando así una reflexión sobre la identidad que estos trabajadores poseen.

[1]Se considera como tal a aquel que genera conocimientos como significa dos útiles para posteriores trabajos (ciencia o tecnología, por ejemplo), aunque también hay que incluir los conocimientos tácitos en el trabajo (North, 2005).

“El espacio público, tanto en la forma de trabajadores callejeros en puesto semifijo, como aquellos para los que trabajar es desplazarse en el territorio, como los taxistas, micro busero o vendedores a domicilio. Para esto trabajadores poder disponer del espacio público es condición para trabajar y en esta medida pueden surgir múltiples disputas con actores muy diversos por el uso de los espacios públicos —taxistas vs. Agentes de tránsito, automovilista, transeúnte a pie, con otros taxistas.

De forma de poderse hablarse de una disputa por los espacios públicos que puede aglutinar a ciertos trabajadores en estos espacios y formar parte de su identidad.

El orgullo en este caso proviene de su capacidad de resistencia frente a los embates de tantos actores que pueden oponerse y la solidaridad aparecer como una necesidad también sin la cual las posibilidades de éxito se reducirían substancialmente (De la Garza, 2011, p 324)”.

“En muchos trabajos tradicionales no clásicos (vendedor ambulante, tragafuego, franelero) la capacidad de resistencia frente a eventualidades cotidianas en el trabajo puede ser motivo de *identidad* y *orgullo* frente al peligro, la violencia o el arresto” (De la Garza, 2011, p 324)”.

Retomando el análisis de Enrique de la Garza se observa que el técnico al desarrollar sus actividades en el espacio público reconoce que se encuentra en un estado vulnerable ante altercados que pueden suceder debido a la interacción constante con otros actores y el espacio mismo.

Por ejemplo el técnico narro altercados con vecinos por “desconcertar” sus servicios (líneas de internet), molestias por estacionar su vehículo cerca de algún domicilio, se encuentra expuesto a robos de material o herramienta, altercados con personas en estado “inconveniente” y accidentes causados por la mala infraestructura y falta de medidas de seguridad y protección, en este caso por ejemplo caídas de un poste o accidentes con corrientes eléctricas, etc.

Sin embargo es necesario reconocer que su trabajo no solo se realiza en el espacio público, también en un espacio privado. En el espacio público el técnico puede determinar qué tipo de herramientas utilizará y el tipo de procedimiento que se llevara a cabo.

Por otro lado el ingresar al espacio privado del cliente la disputa por el control e incluso por el proceso de trabajo al interior del hogar será un factor constante dentro de sus actividades. Esto genera una carga de estrés ya que el técnico deberá ajustarse a las peticiones del cliente. Algunas de las problemáticas más comunes que se presentan dentro de su proceso de trabajo son; colocar la

conectividad según las preferencias del cliente, el control del uso de las herramientas y manejo de tiempo. Incluso la interacción con los espacios se ve controlada por el cliente según el testimonio del técnico en ocasiones le han negado utilizar el baño.

Sin embargo, ante las adversidades por las que podría atravesar se muestra orgulloso de su capacidad de culminar su trabajo y realizarlo de la mejor manera. Este reconocimiento se extiende a su familia ya que su esposa percibe su trabajo como fuente de sustento económico familiar ella lo define como "algo riesgoso"

Dentro del texto citado De la Garza muestra un ejemplo de como la sociedad identifica y define a aquellos trabajadores que interactúan dentro del espacio público:

> *"El ser con frecuencia estigmatizados por otros actores como tranzas, sucios, delincuentes, que se traduce en cierres simbólicos en torno al grupo y, en muy raras ocasiones, en intentos de crear un discurso contracultura al oficial (caso tianguistas de Coyoacán)".*

En el caso del técnico se encontró que la sociedad y sus clientes pueden desvalorizar el trabajo que realiza, como el manifestó no reconocen que esta expuesto a "muchos peligros en la calle". Incluso al realizar sus actividades de instalación en un domicilioactores ajenos (vecinos) generan conflicto al argumentar que "les quito el servicio a pesar de ser compañías diferentes".

Esto produce una lucha por el control ante la ejecución de su trabajo y los saberes que posee el trabajador pueden quedar reducidos.

Contradicción	Entrevista (Anexo 4)
CONTROL	Su ruta e itinerario son definidos por la aplicación e incluso jefe o supervisor.
AUTONOMIA	Trabaja solo todo el día, manda evidencias solo en la noche ("Soy independiente").
PERTENENCIA	Siente un "agradecimiento" personal hacia el jefe por su apoyo en distintas circunstancias
INDEPENDENCIA	La marca de la empresa no repercute en su

	identidad
VALORIZACION	Valora su oficio y su capacidad de hacer el trabajo lo mejor posible.
DESVALORIZACION	Siente que la sociedad no valora su labor por desconocimiento y exposición a peligros

CONCLUSION

La base principal de esta investigación fue analizar a los técnicos instaladores de fibra óptica bajo el concepto de trabajo no clásico de Enrique de la Garza. Este concepto se refiere a trabajos que se alejan del modelo tradicional de trabajo (fabrica) y hace énfasis en aquellos trabajos que son interactivos y requieren de la participación del cliente (servicios). Este concepto al ser muy amplio envuelve otras dimensiones conceptuales de las cuales se hablo anteriormente por ejemplo; la configuración sociotécnica, trabajo en espacio público, condiciones de trabajo, estrategias de sobrevivencia, flexibilidad y la inseguridad en el trabajo.

Gracias al enfoque teórico -metodológico en el caso específico del técnico se obtuvo información que demostró la dinámica de participación del cliente, la cual se presenta desde que se solicita el servicio, se define el día y hora específica de visita, cuando el cliente interviene en el proceso de trabajo del técnico de manera que el servicio se personaliza respecto a los gustos y necesidades del cliente.

Parte de los hallazgos que se lograron obtener en la investigación permitieron conocer que la vida laboral de los técnicos se ve rodeada de incertidumbre constante ya que las condiciones laborales a las que se ven sometidos por pertenecer a un modelo de contratación outsourcing los coloca en una situación inestable ante la regulación laboral la cual impacta directamente en las prestaciones que obtiene y en su desarrollo laboral a futuro. Sin embargo, como lo menciono Brito Laredoactualmente se desarrolló una ley que pretende generar regulación ante aquellas empresas que vulneren los derechos de los trabajadores y generen evasión fiscal.

Estadísticas Relevantes:

Antes de la reforma:

El Artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo establece que las personas físicas o morales que proporcionen servicios de subcontratación deben contar con registro ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, cumpliendo obligaciones fiscales y de seguridad social.(Ley Federal del Trabajo, 2012)

Se estimaba que había alrededor de 4.7 millones de trabajadores en esquemas de subcontratación.

Después de la reforma:

¿Qué cambia con la reforma al artículo 15 de la Ley Federal del Trabajo?

Se permite la subcontratación de servicios u obras especializadas que no formen parte del objeto social ni de la actividad económica preponderante, pero aquellas empresas que desean prestar estos servicios especializados deben estar en un registro, a cargo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con previa acreditación de cumplimiento de las obligaciones laborales, de seguridad social y fiscales (Secretaría del Trabajo y Previsión Social,2021).

Es importante señalar que las empresas que reciben los servicios especializados deben responder frente a los trabajadores en caso de cualquier incumplimiento por parte de la empresa subcontratada.

Sin embargo, en el caso del técnico se puede apreciar que sus condiciones no han sufrido ningún tipo de cambio estructural. Estos factores conllevan a que el técnico no posea un trabajo decente tal como lo menciona Brígida García. Esto propiciado por las gerencias y jefes directos que no garantizan que existan condiciones de seguridad en la regulación y durante los proceso de trabajo.

El proceso de trabajo del técnico se ve marcado por el constante sentimiento de inseguridad en los espacios públicos así como en el interior de los domicilios. El proceso de trabajo en espacio público genera interacción constante con otros compañeros, con los clientes y actores externos. En que consiste el proceso de trabajo.

Esto ha llevado a que el técnico auto perciba su trabajo como algo “riesgoso” que impacta negativamente no solo en los espacios públicos, también hacia su integridad de manera que le ha traído consigo afectaciones físicas que podrían representar lesiones a futuro que podrían limitar su trabajo, sin embargo, este lo ha normalizado debido a los ingresos económicos que recibe, gracias a la entrevista realizada se descubrió que gana en promedio $2700 a la semana.

Para el técnico esto significa la estabilidad para él y su familia de manera que siempre buscara intensificar su jornadalaboral sin embargo al no tener un ingreso fijo esta cifra puede variar en menor cantidad. En caso de que esto ocurriese debe recurrir a “pedir prestado” a su jefe lo que implica un ciclo constante de **control** ya que deberá compensarlo con la remuneración total del préstamo y aceptar horarios más extensos que culminan aproximadamente entre 8 o 9 PM y semanas completas de trabajo sin descanso.

Ante este panorama la rigidez con la que debe cumplir su trabajo el técnico lo dejan en una situación vulnerable ante los peligros constantes de su entorno por ejemplo en aquellas situaciones que involucran sucesos negativos o que limiten su trabajo de esta manera otros actores infieren en sus actividades mediante la interacción con agentes de tránsito, peatones, automovilistas, otros técnicos pertenecientes a Telmex u otras compañías. Sin embargo ante tales panoramas negativos del trabajo que realiza, el técnico manifestó que se encuentra "a gusto" con este trabajo ya que le permite estar en constante movimiento y no se limita a trabajar dentro de espacios limitados o cerrados.

Por el contrario este trabajo le ha permitido una movilidad constante que le ha permitido conocer diferentes Estados (flexibilidad) Esto genera un contraste muy marcado hacia los trabajos que desempeñaba anteriormente y los conflictos que se generaban dentro de estos.

Parte esencial que se puede rescatar es la relación con sus compañeros técnicos ya que manifiesta que existe compañerismo y solidaridad entre ellos, por ejemplo para auxiliarse ante una complicación en alguna instalación, ayudar a ubicar un domicilio de difícil acceso, o acompañarse en un día de trabajo cuando el vehículo de alguno de ellos presenta daños o esa en mantenimiento. Adicional a esto algunos llegan al punto de convivencia fuera del trabajo, teniendo reuniones con sus familias para "pasar el rato" o disfrutar de un partido de futbol en fin semana.

Nuevamente esto muestra que este trabajo le ha generado una identidad de pertenencia ala comunidad de trabajadores y con su conocimiento al tener capacidad de aprender y saber más que los clientes finales., algo que en sus trabajos anteriores no experimento. Claro está que puede existir la competencia entre unos y otros, sin embargo el entrevistado conto que no ha tenido una experiencia relacionada con eso.

Finalmente parte fundamental del trabajo es el servicio que se le brinda al cliente. Gracias a la entrevista realizada a los clientes se descubrió que para ellos el trabajo del técnico puede significarse desde distintas percepciones:

Cliente 1: El trabajo del técnico lo percibió como un proceso que debe ser realizado por una persona capacitada, que tenga conocimientos sobre el buen manejo de herramientas y procesos que debe seguir, contemplando las preferencias del cliente en todo momento. Esta interacción se llevo a cabo sin incidentes y al ser un servicio que le agrado al cliente este le brindo una remuneración económica de $70 (propina).

Cliente 2: La experiencia que tuvo con el trabajo del técnico fue medianamente buena ya que en este caso acontecimientos relacionados al tráfico retrasaron la cita previa que se había acordado, esto sumado a la falta de comunicación generaron la molestia con el cliente.

Al ser un domicilio alejado de una conexión cercana para instalar la fibra, a palabras del cliente el técnico demoro mucho en su trabajo. Esto generó una sensación de inseguridad hacia la clienta, este hallazgo es una clara similitud con el sentir de inseguridad del técnico al ingresar a los domicilios. En ambos casos el cliente-trabajador se encuentra a la expectativa de los sucesos que pueden darse lugar. Se observo que el cliente 2 ejerce un poco más el control sobre el trabajador ya que intervino más en el proceso de trabajo, en conjunto estas situaciones impactaron directamente en la percepción del cliente lo que genero que la propina fuera un poco más baja que el caso anterior, la propina recibida fue de $30 y un refresco.

Como se observo el control que tiene el cliente afecta el trabajo que realice el técnico. A pesar de la molestia que puede generar en el trabajador este deberá ofrecer siempre la mejor atención hacia ellos ya que un servicio de "calidad y amable" le pueden garantizar una entrada extra de ingresos económicos al día. En su mayoría las propinas que recibe son dinero en efectivo, pero ha llegado a recibir alimentos.

En conclusión, el caso del técnico instalador de fibra óptica es un testimonio del trabajo no clásico que ha surgido con el paso del tiempo. Bajo el lente del trabajo no clásico, observamos cómo la frontera entre lo laboral y lo personal se desdibuja mediante el uso de tecnologías de control y la dependencia emocional y económica de la interacción con el cliente. A pesar de la precariedad inherente al modelo de *outsourcing* y los riesgos físicos del espacio público, el trabajador despliega estrategias de supervivencia y adaptación, encontrando en la movilidad, la estabilidad familiar y en la solidaridad con sus compañeros un sentido de identidad y pertenencia.

BIBLIOGRAFIA

Aguirre, J. (2020, 16 octubre). Outsourcing en México: Beneficios - Mexcentrix -ShelterServices en México. Mexcentrix - ShelterServicesMexicoOutsourcing. https://es.mexcentrix.com/outsourcing-in-mexico-benefits-for-companies/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20tercerizaci%C3%B3n?,por%20parte%20de%20las%20empresas.

Brito Laredo, Janette, Carrillo Viveros, Jorge, Gomis Hernández, Redi, &Hualde Alfaro, Alfredo. (2022). El fin del outsourcing en México Características de la nueva legislación y perspectivas de futuro. Región y sociedad, 34, e1558. Epub 01 de junio de 2023.https://doi.org/10.22198/rys2022/34/1558

Capítulo 10., Sección 2. Preparar descripciones de trabajo y criterios de selección - Sección Principal | CommunityTool Box. (s. f.). CommunityTool Box. https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/descripcion-del-trabajo/principal

Cortés, D. (s.f.). ¿Qué son las condiciones de trabajo? CESUMA. Recuperado de https://www.cesuma.mx/blog/que-son-las-condiciones-de-trabajo.html

Centro para la Excelencia en el Comportamiento Comunitario. (s.f.). Políticas de personal. WorkGroupforCommunityHealth and Development, Universidad de Kansas. Recuperado de https://ctb.ku.edu/es/tabla-de-contenidos/estructura/contratacion-y-entrenamiento/politicas-del-personal/principal

Gazcón, F. (2022, 4 agosto). 'A los dueños de Telmex no les gustan los sindicatos', acusa líder de telefonistas. El Financiero. https://www.elfinanciero.com.mx/economia/2022/08/03/a-los-duenos-de-telmex-no-les-gustan-los-sindicatos-acusa-lider-de-telefonistas/

Challenge validation. (s. f.). https://www.gob.mx/stps/articulos/reforma-en-materia-de-subcontratacion?idiom=es

Gil, I. (2021, 20 julio). ¿Puedo trabajar sin contrato laboral? - El Blog de empleo de Fundación Adecco. El Blog de Empleo de Fundación Adecco. https://fundacionadecco.org/blog/puedo-trabajar-sin-contrato laboral/#:~:text=Trabajar%20sin%20contrato%20es%20una%20pr%C3%A1ctica%20ilegal.,(por%20ejemplo%2C%20trabajos%20como%20empleado%20del%20hogar).

De Estadística y Geografía, I. N. (s. f.). Empleo y ocupación. https://www.inegi.org.mx/temas/empleo/

De la Garza Enrique (2007). Del concepto ampliado de trabajo al de sujeto laboral ampliado en Teorías Sociales y Estudios del Trabajo. Barcelona: Anthropos. Cap VI. Pag. (167-195)

Configuraciones Productivas De la Garza Toledo, E. (2013). TRABAJO NO CLÁSICO Y FLEXIBILIDAD. Caderno CRH, 26(68), 315-330.

De la Garza Toledo, E. (2014). ¿Innovación y Aprendizaje Tecnológicos sin trabajo? Crítica de las teorías de innovación y aprendizaje neoschumpeterianas. Revista Latinoamericana de Estudos do Trabalho, (31).

De la Garza Toledo, E. (2021). La revitalización de la sociología del trabajo. SOTRAEM. Recuperado de https://sotraem.izt.uam.mx/wp-content/uploads/2021/09/1.23Delagarzalarevitalizacion.pdf

De la Garza Toledo, E. (Coord.). (2011). Trabajo no clásico, organización y acción colectiva Tomo II. Universidad Autónoma Metropolitana (Iztapalapa) & Plaza y Valdés Editores.

https://sotraem.izt.uam.mx/wp-content/uploads/2022/10/CapTrabajonoclasico.pdf

De Protección Al Salario, C. N. M. (s. f.). Contratos de trabajo ¿qué son y para qué sirven? gob.mx. https://www.gob.mx/conampros/articulos/contratos-de-trabajo-que-son-y-para-que-sirven?idiom=es

De Redacción de la Universidad Internacional de la Rioja, E. (2025, 3 abril). Accidentes laborales: qué son, causas y trabajos más peligrosos. UNIR México. https://mexico.unir.net/noticias/ingenieria/accidentes-laborales/

Eduardo Vargas (2018) Conflicto y resistencias en el trabajo de los conductores de Uber en la CDMX, México, Tesis de Maestría, Estudios Laborales, UAMI

Feregrino Azucena (2011) Los Extras de Televisión, el arte de hacer invisible lo visible en Trabajo no clásico, organización y acción colectiva, tomo II, México, PyV/UAM.

Hernández, Romo Marcela y de la Garza Enrique (2021) ¿Qué es el trabajo clásico y el no clásico?, en Configuraciones productiva y circulatorias en los servicios y trabajo no clásico, (pp. 21-32), editorial Gedisa

Investigaciones Empíricas Garabito G.; Hernández Marcela (2010) Repensando el mundo de la empresa y el trabajo en los servicios: el caso de McDonald's, en Los Estudios Laborales en México, coord. Marcela Hernández R, México, UAM-PyV

Iktan, I. (2021, 6 abril). Los trabajadores tercerizados de Telmex no somos enemigos del STRM. La Izquierda Diario - Red Internacional. https://www.laizquierdadiario.mx/Los-trabajadores-tercerizados-de-Telmex-no-somos-enemigos-del-STRM

Jaime Frías (2019) Trabajo No Clásico, Trabajo y Condiciones Laborales De Vendedores de Vive 100. EN los Cruceros de la CDMX

Jmem, &Todofibraóptica. (2024, 14 noviembre). Suministros de fibra óptica: abasteciendo la demanda de conectividad. Todo Fibra Óptica. https://todofibraoptica.com/suministros-de-fibra-optica-abasteciendo-la-demanda-de-conectividad/

García Brígida (2011) "Las Carencias Laborales en México: Conceptos e Indicadores en Trabajos Atípicos precarización del empleo (Coords): Pacheco E, De la Garza Enrique, Reygadas L (2011), México, D.F, EL COLMEX

LaComuna.Mx. (2023, 19 mayo). Trabajar en Telmex. Milformatos.com. https://milformatos.com/guias/trabajar-en-telmex/

Las personas, materia prima de la empresa. (s. f.). vLex. https://vlex.es/vid/personas-materia-prima-empresa-

56545588#:~:text=Mientras%20que%20el%20servicio%20va%20m%C3%A1s%20all%C3%A1%2C,ofrecer%20a%20otra%20sin%20transmisi%C3%B3n%20de%20propiedad.

Lucena, Héctor. (2005). Cambios en la organización del trabajo tradicional: Conflictos y actores laborales. Revista Venezolana de Gerencia, 10(29), 9-25. Recuperado en 30 de junio de 2025, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842005000100002&lng=es&tlng=es.

Misión. (s. f.). https://telmex.com/web/acerca-de telmex/mision?srsltid=AfmBOop69otm0GHv7mLtnHfHuyaYlEA1iqwyVm7 bh1POKw3GTbz_Jx8n

Moguel Viveros, Reyna, & Moreno Andrade, Sandra Urania. (2005). Estrategias sociales: de la sobrevivencia a la contingencia. Papeles de población, 11(46), 139-159. Recuperado en 06 de julio de 2025, dehttp://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-74252005000400006&lng=es&tlng=es.

Notimex. (2020, 27 febrero). Desempleo en México repuntó a 3.7% en enero. El Economista. https://www.eleconomista.com.mx/empresas/Desempleo-en-Mexico-repunto-a-3.7-en-enero--20200227-0050.html

Ocupaciones no Especificadas: Salarios, diversidad, industrias e informalidad laboral | Data México. (s. f.). Data México. https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/occupation/ocupaciones- no-especificadas

Psicoveritas. (2024, 28 octubre). Relaciones sociales ⋆Psicoveritas. Psicoveritas. https://psicoveritas.com/problemas-de-relaciones/relaciones-sociales/

Purita, G. (2025, 5 febrero). Diferencias entre empresa filial y sucursal en el proceso de internacionalización. OBS Business School. https://www.obsbusiness.school/blog/diferencias-entre-empresa-filial-y- sucursal-en-el-proceso-de-internacionalización

Ramírez, Mónica González, Hernández, René Landero, Reducindo, Mireya Maruris, Genchi, Pedro Cortés, Mendoza, Rosalía Vega, &Jaimes, Flaviano Godínez. (2013). Estrés cotidiano en trabajadores del volante. Summa psicológica UST (En línea), 10(1), 85-90. Recuperado em 12 de julho de 2025, de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0719-448x2013000100008&lng=pt&tlng=es.

(S/f). Indeed.com. Recuperado el 3 de abril de 2025, de https://mx.indeed.com/cmp/PC-Industrial-Al-Servicio-De-Telmex/faq

Zurinaga, I. (2025, 28 mayo). Outsourcing en México: Todo sobre la reforma contra el outsourcing. Factorial. https://factorial.mx/blog/outsourcing-reforma-mexico/

ANEXO 1 (GUIA DE ENTREVISTA)

Datos Socio demográficos

1. ¿Cuál es tu edad?
2. Escolaridad:
3. Sexo:
4. Estado Civil:
5. ¿Tienes hijos?
6. ¿Dónde vives?

Condiciones de Trabajo

7. ¿Cuentas con un ingreso fijo?
8. ¿De cuánto es tu ingreso en un día de trabajo?
9. ¿Cuentas con algunas de estas prestaciones?

- Aguinaldo
- Vacaciones
- Días de descanso
- Seguro Social
- Salario Fijo
- Contrato escrito
- Contrato Colectivo De Trabajo

10. ¿Cuál es tu horario de trabajo?

11. ¿Cuántas horas diarias trabajas?
12. ¿Tienes hora de comida?
13. ¿Cuál es tu forma de pago? (Efectivo, diario, quincena)
14. ¿Puedes hacer otras actividades en tu tiempo de trabajo?
15. Descríbenos un día de tu trabajo, desde que inicia hasta que finaliza
16. ¿Qué tecnología utilizas? (herramientas e insumos)
17. ¿Qué medio de transporte utilizas?
18. (Opcional) Modelo
19. ¿Consideras que tu trabajo es cansado física y emocionalmente? (¿Por qué?)
20. ¿Existe algún rango de edad y/o escolaridad para poder trabajar?
21. ¿Piensas seguir creciendo en el medio en el que laboras? (Si /NO Por qué)
22. ¿Qué te disgusta de tu trabajo, en relación con la actividad que realizas?
23. ¿Qué te disgusta de tu trabajo en relación con el cliente?
24. ¿La relación que llevas con tus compañeros de trabajo? La consideras Buena, mala, solidaria, hay compañerismo ¿por qué?
25. ¿Te relacionas con tus compañeros de trabajo en días no laborales?? Si/ NO
26. ¿Por qué?
27. ¿En qué circunstancias?
28. ¿Qué pasa si llegas a faltar sin avisar? ¿Reciben algún tipo de sanción?

Estrategia de Sobrevivencia

27. ¿Cuántas personas dependen de ti económicamente?
28. ¿Cuántos años llevas laborando en este trabajo?
29. Además de ti, ¿Cuántas personas aportan al ingreso familiar?
30. (OPCIONAL) ¿Cómo definen en familia en que trabajar y cuanto aportar?
31. ¿Cuándo decidiste postularte para el trabajo tu familia influyo en tu decisión? Si/No
32. ¿Por qué?
33. ¿Qué opina tu familia de tu trabajo, está de acuerdo con la actividad que realizas?

34. ¿Qué opinas sobre los horarios de trabajo (crees que son buenos, malos o muy pesados)?
35. Manejar la mayor parte del día, ¿es cansado física o emocionalmente? ¿Por qué?
36. ¿Cómo influyen los clientes en tu trabajo? ¿Te molesta? Si/No ¿Por qué?
37. ¿Antes de este trabajo en qué trabajabas?
38. ¿Por qué te cambiaste de trabajo?
39. ¿Te gusta tu trabajo? (¿qué te gusta?)
40. ¿Cuentas con otro trabajo además de este?

Trabajo en espacio público

41. Para ti, ¿Qué tan seguras son las zonas que cubres?
42. ¿Has sido víctima de situaciones que atenten contra tu integridad?
43. ¿Cuentas con el equipo de protección necesario para realizar las instalaciones?
44. El vehículo con el que laboras, ¿Es otorgado por la empresa o es propio?
45. ¿De qué manera se cubren gastos particulares del vehículo (tenencia y verificación)?
46. En caso de que el vehículo sufra un percance, ¿Quién cubre los gastos?
47. ¿Puedes personalizar la unidad?
48. Si se presentara un percance que afecte el material y herramientas, ¿Quién cubre el daño? ¿Por qué?
49. Me puedes relatar alguna experiencia negativa que has tenido durante los años que llevas desempeñando tu trabajo.

ANEXO 2 (ENTREVISTA)

ENTREVISTA

Datos Socio demográficos

29. ¿Cuál es tu edad? **27 años**
30. Escolaridad: **Preparatoria**
31. Sexo: **Masculino**
32. Estado Civil: **Casado**
33. ¿Tienes hijos? **Si** ¿Cuántos? **3**
34. ¿Dónde vives? **Estado de México**

Condiciones de Trabajo

35. ¿Cuentas con un ingreso fijo? **No** ¿Por qué? **No lo sé, tal vez el tipo de afiliación que tiene la empresa.**

    ¿Cuánto te pagan por instalación?**$450**

¿En promedio cuanto ganas a la semana? **$2700**

36. ¿De cuánto es tu ingreso en un día de trabajo? **Depende un día muy malo puede ser de 0 pesos y un día muy bueno lo más que llegue a sacar fueron 2400 pesos**
37. ¿Cuentas con algunas de estas prestaciones?

- Aguinaldo $3800
- Vacaciones de 15 días en diciembre- enero
- Días de descanso solo el domingo
- Seguro Social

- Salario Fijo
- Contrato escrito Si
- Contrato Colectivo De Trabajo

¿Tú trabajo está regulado?: **Si**

¿A qué hora normalmente inicias tu trabajo? **8 o 9 am**

¿A qué hora normalmente terminas tu trabajo? **A veces a las 3, 5 o 9 pm pero normalmente entre 5-6 pm**

38. ¿Cuál es tu horario de trabajo? **Mi horario puede variar un poco día a día**
39. ¿Cuántas horas diarias trabajas? **10 horas aproximadamente**
40. En promedio, ¿cuántas instalaciones haces al día? **Normalmente 2 o 3**
41. En promedio a la semana ¿cuantas instalaciones haces? **6 a 19 puede variar**
42. ¿Tienes hora de comida? **Como tal no, como lo que puedo en el momento que tenga libre**
43. ¿Cuánto gastas en tu comida durante tu trabajo? **$300 pesos a la semana**
44. ¿Cuál es tu forma de pago? (Efectivo, diario, quincena) **Me pagan semanalmente por trasferencia bancaria**
45. ¿Puedes hacer otras actividades en tu tiempo de trabajo? **Normalmente no**
46. ¿Cuándo tienes tiempo que haces? **Dormir, ver mi teléfono o encontrarme con algún compañero que tampoco tenga instalaciones.**
47. Descríbenos un día de tu trabajo, desde que inicia hasta que finaliza

    Es levantarse temprano desayunar alistarse y checar nuestra aplicación que es la que nos asigna el trabajo y pues tenemos una ruta que seguir al día dependiendo si hay muchos

folios para instalar si los hay es comunicarse con los clientes preguntar si nos reciben si nos dicen que si vamos instalamos y terminando al siguiente folio de igual manera no siempre nos reciben en ocasiones piden reagendar para otro día o no se localizan, al final debo mandar la evidencia de mis folios normalmente es la foto de cada instalación que realizo en los domicilios y la hoja técnica con la firma del cliente.

Esa es la ruta de hoy los verdes son servicio instalados los rojos que no se localizaron y el gris una re agenda para otro día



48. ¿Qué tecnología utilizas? (herramientas e insumos)

- Escalera de 7 metros
- Desarmador
- Guía de acero
- Martillo
- Pinzas de corte , electricista y punta
- Pinzas de 3 pasos para fibra óptica

- Cortadora para fibra óptica
- Medidor de potencia para fibra óptica (POWER METER)
- Taladro
- Barreta
- Cinta de aislar
- Conectores mecánicos de fibra óptica
- Carro
- Celular

¿Cómo aprendiste a utilizar las herramientas de trabajo? **Ya sabía ocupar la mayoría pero lo que no mi amigo me enseño**

¿Quién te capacito para hacer tu trabajo? **Otro técnico (amigo)**

49. ¿Qué medio de transporte utilizas? **Carro**

50. (Opcional) Modelo **Spark**

51. ¿Consideras que tu trabajo es cansado física y emocionalmente? (¿Por qué?)

Físicamente si emocionalmente es en ocasiones estresante

52. ¿Existe algún rango de edad y/o escolaridad para poder trabajar?

Solo que sea mayor de edad

¿Cuál es la edad mínima y máxima para trabajar**? 18-45 pero tengo un compañero de casi 70 años entonces no estoy seguro.**

Escolaridad mínima **secundaria**

53. ¿Piensas seguir creciendo en el medio en el que laboras? (Si /NO Por qué) **Si por qué es un trabajo que me gusta realizar**

54. ¿Qué te disgusta de tu trabajo, en relación con la actividad que realizas? **El estrés por manejar, el clima y la presión**

55. ¿Qué te disgusta de tu trabajo en relación con el cliente? **El lidiar con gente ajena a las que solicitan el servicio porque a veces solo ven lo que haces y quieren opinar**

    ¿Quién te presiona más los clientes o tu jefe? **El supervisor porque quiere las cosas rápido y él no sabe el tiempo que me tardo en realizarlo, también en ocasiones cuando quiero comentarle algo no contesta mis llamadas o ignora mis mensajes.**

56. ¿La relación que llevas con tus compañeros de trabajo? La consideras Buena, mala, solidaria, hay compañerismo ¿por qué? **La considero buena y muy solidaria**

57. ¿Te relacionas con tus compañeros de trabajo en días no laborales?? Si/ NO **Si**

58. ¿En qué circunstancias? **Pues normalmente son gente que ya conozco y pues llevo una relación de amistad y se podría decir que antes nos frecuentamos mucho**

59. ¿Qué pasa si llegas a faltar sin avisar? ¿Reciben algún tipo de sanción?
    No, porque no toman asistencia

¿Cómete enteraste del trabajo**? Me dijo un amigo, el me ayudo a entrar**

Que te pidieron para postularte **CURP, ACATA DE NACIMIENTO, MI NSS, INE, COMPROBANTE DE ESTUDIOS, etc.**

¿Te realizaron alguna prueba para contratare? **No**

¿Quién cubrió los gastos familiares mientras te postulabas para el trabajo? **Me apoyo mi papá**

En caso de incapacidad, ¿te apoyan económicamente? **Si es por accidente o enfermedades graves si te apoyan un poco, por ejemplo cuando nació mi segundo hijo no puede trabajar una semana y me dieron $3500**

Estrategia de Sobrevivencia

50. ¿Cuántas personas dependen de ti económicamente? **4**

51. ¿Cuántos años llevas laborando en este trabajo? **5 años**

52. Además de ti, ¿Cuántas personas aportan al ingreso familiar? **Solo trabajo yo**

53. (OPCIONAL) ¿Cómo definen en familia en que trabajar y cuanto aportar?

54. ¿Cuándo decidiste postularte para el trabajo tu familia influyo en tu decisión? Si/No **Si**
55. ¿Por qué? **Porque quería darles una buena vida.**

56. ¿Qué opina tu familia de tu trabajo, está de acuerdo con la actividad que realizas? **Piensan que es un buen trabajo**

"Pienso que corre muchos riesgos y me angustia un poco, pero considero que tiene un buen sueldo"

57. ¿Qué opinas sobre los horarios de trabajo (crees que son buenos, malos o muy pesados)? **Pues como tal está bien no es forzoso cumplir ciertas horas de trabajo más depende de uno el tiempo que se quede**

58. Manejar la mayor parte del día, ¿es cansado física o emocionalmente? ¿Por qué? **Si por el tráfico y que también me canso de la cintura**

59. ¿Cómo influyen los clientes en tu trabajo? ¿Te molesta? Si/No ¿Por qué? **Cuando son clientes tranquilos solo te dicen dónde colocar su servicio y no interfieren con tu trabajo pero hay otros que son demasiado especiales y quieres decirte cómo hacer las cosas**

60. ¿Antes de este trabajo en qué trabajabas? **Llegue a trabajar en:**

a) Coppel: 2 años

b) Cajero en tienda 3B: 8 meses

c) Seguridad privada: 1 año

61. ¿Por qué te cambiaste de trabajo? **No me sentía a gusto, porque era cumplir un horario extenso, cubrir cuotas y realizar actividades muy demandantes.**

62. ¿Te gusta tu trabajo? (¿qué te gusta?) **Me gusta por qué es un trabajo en el cual no estás encerrado y conoces muchos lugares diferentes**

¿Qué lugares has conocido? **Acapulco, Guadalajara, Pachuca, Toluca, Cuernavaca**.

¿Quién cubre tus gastos de movilidad (viáticos)? **Mi jefe**

¿Es frecuente la movilidad? **A veces sí, porque en la ciudad casi no hay trabajo en comparación con otros lugares, normalmente la estancia es de un mes, pero a veces es más tiempo, ahorita estoy viviendo en Guadalajara vine por un año pero lo más seguro es que sean dos años.**

63. ¿Cuentas con otro trabajo además de este? **No**

Cuanto gastas mensualmente en:

Agua: $200

Gas: $100

Luz: $350

Internet: $500

GASTO MENSUAL: $16,100

SUELDO MENSUAL: $10,800

Comida: $6000

Escuela: $1200

Pañales/Leche/Toallas húmedas: $1600

Gasolina: $2800

Gastos extra (actividades familiares): $4000

¿Cuándo no tienes trabajo como cubres esos gastos? **A veces pido prestado a mi jefe y me lo va descontando, igual trato de reducir algunos gastos cuando no me va muy bien, por ejemplo las salidas en familia.**

Trabajo en espacio público

64. Para ti, ¿Qué tan seguras son las zonas que cubres? **Depende el lugar a dónde te asignen las órdenes de trabajo pero por lo regular todos los centros de trabajo tienen zonas de alto riesgo**

65. ¿Has sido víctima de situaciones que atenten contra tu integridad?

    Si ya sufrí un robo de escalera y normalmente es el encontrar a gente drogándose o que se dedican a otras cosas

66. ¿Cuentas con el equipo de protección necesario para realizar las instalaciones?

    Si, casco, bandola, cinta de precaución, conos y chaleco reflejantes, guantes y botas

67. El vehículo con el que laboras, ¿Es otorgado por la empresa o es propio?

    Es de la empresa

68. ¿De qué manera se cubren gastos particulares del vehículo (tenencia y verificación)?

Nuestro contratista siempre y cuando el carro sea de la empresa.

69. En caso de que el vehículo sufra un percance, ¿Quién cubre los gastos?

Nuestro contratista

En caso de que quiera hacer uso de un WC (baño), ¿Qué hace?

Normalmente me aguanto, o si estoy cerca paso a alguna gasolinera a veces pido a los clientes que me dejen pasar a su baño pero casi no lo hago, siento que me van a decir que no o se molestan.

70. ¿Puedes personalizar la unidad? **Sí, pero solo el interior**

71. Si se presentara un percance que afecte el material y herramientas, ¿Quién cubre el daño? ¿Por qué? **Nuestro contratista, porque es el responsable.**

72. Me puedes relatar alguna experiencia negativa que hayas tenido durante los años que llevas desempeñando tu trabajo.

Cuando nos llevaron detenidos por qué según los policías no teníamos nuestras cosas de seguridad nos detuvieron como a las 6 de la tarde y salimos hasta las 11 de la noche que pagaron la multa, también cuando fuimos varios compañeros a Acapulco después del huracán para instalar, mataron a dos de mis compañeros en sus carros.

73. ¿Qué mejorarías de tu trabajo?

Que sean las cosas equitativas porque hay preferencia con algunos compañeros.

74. ¿Te gustaría que tus hijos trabajaran al igual que tú? **No porque es riesgoso.**

ANEXO 3 (IDENTIDAD DEL TECNICO)

CONTROL

1. ¿Cómo planificas y organizas tu día de trabajo? ¿Quién define tu itinerario y el orden de tus tareas?

Me lo manda mi aplicación, después me comunico con los clientes y empiezo mi ruta.

2. ¿Sientes que tu trabajo es supervisado de cerca o tienes un alto grado de independencia?

Soy independiente porque estoy solo trabajando todo el día solo en la noche mando mis evidencias.

FLEXIBILIDAD

3. ¿Cómo te adaptas a los cambios de horario, a trabajar en diferentes lugares o a las urgencias imprevistas?

Me adapto por la necesidad de trabajar

4. ¿Qué tipo de conocimiento (técnico, social) necesitas para resolver los problemas que surgen en el día a día?

Se un poco de informática siento que eso me ayuda a realizar algunas tareas de instalación y el trato al cliente es algo que aprendí en mis otros trabajaos tener mucha paciencia.

5. ¿Percibes la variabilidad de tu trabajo como una fuente de estrés o como una oportunidad para aprender?

Las dos porque me estreso con algunos clientes que son un poco groseros en su trato y también aprendo porque el proceso de instalación no es siempre lo mismo puede cambiar.

INTENSIDAD Y CARGA DE TRABAJO:

6. ¿Cómo describirías el ritmo de tu trabajo? ¿Sientes presión por completar un cierto número de instalaciones por día?

SI, porque si no hago mínimo 10 a la semana no me pagan me pagan menos. (¿Porque 10?)Porque con ese dinero me alcanza para cubrir mis gastos y los de mi familia.

IDENTIFICACIÓN CON LA EMPRESA

7. ¿Sientes lealtad hacia la empresa para la que trabajas? **Si**

¿Cómo se manifiesta esa lealtad? (OPCIONAL) **Porque el jefe me ha apoyado en algunas situaciones que otros jefes no lo harían**

(POR EJEMPLO) **Cuando nació mi hijo y me dio permiso de ausentarme unos días además me dio un poco de dinero para mi semana porque no había trabajado. También cuando rento él nos apoya con una parte del dinero.**

8. ¿Qué importancia tiene la marca de la empresa en tu propia identidad como trabajador?

Ninguna porque no me afecta que trabaje o no trabaje en otras empresas

RELACIÓN CON LA SUBCONTRATACIÓN

9. Si eres subcontratado, ¿cómo influye esto en cómo te ves a ti mismo como trabajador?

Me veo igual no porque sea sub contratado significa que se menos que los demás

10. ¿Crees que tu estatus es diferente al de un empleado directo?

Si porque un directo tiene metas, bonos y aguinaldo proporcional a lo que ganan.

CLIENTE

11. ¿Cómo influye la retroalimentación, ya sea positiva o negativa, de los clientes en tu vida laboral?

A veces los clientes llegan a sentir que tienen la razón en todo y me quieren corregir la manera en la que instalo, otras veces me felicitan por el trabajo que hago y pues me siento bien.

COMPAÑEROS

12. ¿Cómo es tu relación con otros técnicos de fibra óptica?

Buena porque aprendo algo diferente

13. ¿Se perciben como un equipo o como competidores?

Como un equipo siento que nos apoyamos mucho.

14. ¿Existen redes sociales para compartir conocimientos, trucos del oficio o para resolver problemas complejos?

Si por ejemplo grupo de WhatsApp donde mandamos errores y pedimos ayuda.

15. ¿Interactúas con técnicos de otras empresas o de otras zonas?

Sí, me los encuentro instalado o en la calle a veces hablamos y ciento que son cordiales los dos conocemos lo pesado que es el trabajo

ORGANIZACIÓN

16. ¿Consideras que la acción colectiva (por ejemplo, huelgas o protestas) es relevante para los trabajadores como tú?

Si porque nos dejan sin trabajar a nosotros.

VALOR DEL OFICIO

17. ¿Qué significa para ti ser un "buen técnico de fibra óptica"?

Tratar de hacer el trabajo lo mejor que se pueda y cumplir con lo que me exigen la empresa

18. ¿Qué es lo que más valoras de tus habilidades?

Mi capacidad de aprender

19. ¿Cómo te mantienes actualizado con las nuevas tecnologías y herramientas?

Tratando de adaptarme al modo de trabajo que tengo en distintos lugares

RECONOCIMIENTO

20. ¿Crees que la sociedad valora la labor que realizas?

No porque piensan que es fácil el procedimiento sin darse cuenta que estamos expuestos a muchos peligros en la calle hay personas que a veces me reclaman cuando estoy en el poste porque les quite el internet cuando es una compañía diferente, el estar en la calle y encontrar personas en mal estado, son muchas cosas por las que paso.

21. ¿Qué tipo de reconocimiento profesional recibes (por parte de la empresa, de los clientes, de tus compañeros, familia)?

Los clientes una compensación de dinero mi jefe no me reconoce, loa compañeros me ayudan y la familia de como logro el trabajo a pesar de las dificultades que encuentro.

REALIZACIÓN PERSONAL

22. ¿Qué te motiva a seguir trabajando, más allá del salario?

Mis aspiraciones son lograra que mis hijos terminen sus estudios por lo menos preparatoria y si deciden estudiar más apoyarlos para que no terminen como yo.

EQUILIBRIO VIDA-TRABAJO:

23. ¿Consideras que tu trabajo invade tu vida personal (por ejemplo, con llamadas fuera del horario laboral, etc.)?

Si porque hay clientes que me marcan a las 11 de la noche o el supervisor me marca muy tarde no respetan

24. ¿Sientes que tu identidad como técnico de fibra óptica se desvanece cuando no estás trabajando?

No porque no esté trabajando significa que no puedo hacer el trabajo o que ya no recuerde como hacerlo.

IDENTIDAD EN EL FUTURO:

25. ¿Te imaginas trabajando en esto a largo plazo?

Si porque es un trabajo con un sueldo mensual bueno/ remuneración económica.

26. En caso de perder tu trabajo actual, ¿Qué medidas tomarías?

Buscar otro empleo de lo mismo hay más empresas que sub contratan no es algo exclusivo donde estoy.

ANEXO 4 (BREVE ENTREVISTA A CLIENTE)

Comunicación Previa

¿Fue complicado programar la cita para la instalación?

Fue muy fácil no llevo mucho tiempo para tener el servicio

¿Te confirmaron la cita de instalación el día anterior o el mismo día?

El mismo día que solicité el servicio

¿Quién te agendo la cita?

Hable con el muchacho de las instalaciones

Llegada del Instalador

¿El instalador llegó a tiempo para la cita programada?

Si en hora y día solicitado

¿Cómo describirías la primera impresión del instalador? (Por ejemplo, con uniforme, credencial, vehículo de la empresa).

Uniformado adecuadamente y en un aspecto limpio junto con el vehículo

Durante la Instalación

¿El instalador explicó claramente el proceso de instalación antes de comenzar?

Si dándole información de los beneficios de mi paquete así como de uso de los aparatos

¿El instalador fue cuidadoso y respetuoso con tu propiedad mientras trabajaba?

Si en el momento de la instalación sin problema alguno

¿Hubo algún momento en el que el instalador necesitara hacer ajustes o perforaciones?

Si una perforación para introducir el cableado

Si fue así, ¿te consultó y explicó el motivo antes de proceder?

Si antes de la instalación menciono las perforaciones que se necesitaba hacer para el cableado del servicio

¿El instalador te preguntó sobre tus preferencias para la ubicación de los equipos (router, cableado)?

Si menciona antes de empezar con el cableado

¿Consideras que tomó en cuenta tus deseos?

Si ya que el aparato queda donde yo lo quiera

¿El proceso de instalación se sintió eficiente y organizado?

Si una buena organización llevada a cabo

¿Tuviste la impresión de que el instalador sabía lo que estaba haciendo?

Si un trabajo eficiente

Después de la Instalación

¿El instalador te explicó cómo usar el nuevo servicio y los equipos (por ejemplo, cómo conectar dispositivos, reiniciar el router, etc.)?

Si antes de poner el servicio y después que está colocado te hacen saber la información de los aparatos

¿Se tomó el tiempo para responder a todas tus preguntas o dudas?

Si una persona capacitada ante su trabajo

¿El instalador se aseguró de dejar el área de trabajo limpia y ordenada antes de irse?

Si queda recogido y sin algún inconveniente

En general, ¿qué tan satisfecho estás con la interacción y el trabajo realizado por el instalador?

Pienso que hizo un bueno trabajo

Preguntas Adicionales

¿Hubo algo en particular que el instalador hizo (o dejó de hacer) que te haya gustado o disgustado?

No ninguna falla

¿Crees que durante el proceso de instalación del servicio, tuviste que intervenir en algún proceso?

No ya que cuenta con una capacitación ante su trabajo que hacen sin ningún problema

¿Al momento de finalizar el servicio, otorgaste algún tipo de remuneración al instalador?

Si ya que el trabajo realizado fue de mi agrado

¿Cuánto?

$70

ANEXO 4.1 (BREVE ENTREVISTA A CLIENTE)

Comunicación Previa

¿Fue complicado programar la cita para la instalación?

Para mi si porque no le sé a estas cosas y le tuve que decir a mi hijo que me ayudara

¿Quién te agendo la cita?

Primero mi hijo creo que lleno una solicitud en el internet ya después de los 5 días me llamo el muchacho que iba ir a mi casa.

¿Te confirmaron la cita de instalación el día anterior o el mismo día?

Tardo más tiempo más o menos unos 5 días en llamarme fue un día antes.

Llegada del Instalador

¿El instalador llegó a tiempo para la cita programada?

Se tardo mucho en llegar, mi cita que me dio era a las 12 pero llego casi a las 3 la verdad si me dio coraje porque no pude salir a comprar mi mandado por estarlo esperando.

¿Cómo describirías la primera impresión del instalador? (Por ejemplo, con uniforme, credencial, vehículo de la empresa).

Pues si traía su uniforme me dio confianza porque en el carro traía sus cosas que ocupa.

Durante la Instalación

¿El instalador explicó claramente el proceso de instalación antes de comenzar?

Nada más me dijo que lo iba a empezar de una vez porque era mucha distancia entre el poste y mi casa. No recuerdo en metros pero de donde hizo la instalación a mi casa son 6 calles. Cuando regreso si me dijo mas cosas pero se me olvidaron.

¿El instalador fue cuidadoso y respetuoso con tu propiedad mientras trabajaba?

Pues si fue respetuoso, pero quería que terminara su trabajo rápido porque ese día que fue estaba solo en mi casa.

¿Hubo algún momento en el que el instalador necesitara hacer ajustes o perforaciones?

Si hizo varias

Si fue así, ¿te consultó y explicó el motivo antes de proceder?

Si

¿El instalador te preguntó sobre tus preferencias para la ubicación de los equipos (router, cableado)?

Si me pregunto pero le dije que las hiciera donde quedara bien el internet y no se fuera

¿Consideras que tomó en cuenta tus deseos?

Si porque hasta la fecha no se me va el internet

¿El proceso de instalación se sintió eficiente y organizado?

Si fue eficiente pero si se tardo un rato

¿Tuviste la impresión de que el instalador sabía lo que estaba haciendo?

Si sabía

Después de la Instalación

¿El instalador te explicó cómo usar el nuevo servicio y los equipos (por ejemplo, cómo conectar dispositivos, reiniciar el router, etc.)?

Si pero le pedí de favor si me lo anotaba en un cuaderno para que no se me olvidara

¿Se tomó el tiempo para responder a todas tus preguntas o dudas? Si fue amable

¿El instalador se aseguró de dejar el área de trabajo limpia y ordenada antes de irse?

No limpio nada cuando se fue tuve que barrer mi sala por el concreto de la pared que tiro

En general, ¿qué tan satisfecho estás con la interacción y el trabajo realizado por el instalador?

Si estoy satisfecha

Preguntas Adicionales

¿Hubo algo en particular que el instalador hizo (o dejó de hacer) que te haya gustado o disgustado?

Lo único que no me gusto mucho fue que me pidió pasar al baño. Y lo que si me gusto es que me ayudo a poner la contraseña del internet en mi tele y mi teléfono.

¿Por qué te disgusto?

No me da confianza que otra gente entre a mi baño por eso lo tuve que lavar después de que paso.

¿Crees que durante el proceso de instalación del servicio, tuviste que intervenir en algún proceso?

Nada más cuando iba poner un cable le dije que lo subiera mas porque si no iba a cruzarse con mi tendedero, de ahí en fuera no.

¿Al momento de finalizar el servicio, otorgaste algún tipo de remuneración al instalador?

Si le di propina.

¿Cuánto?

$30 y un refresco que me había quedado en el refrigerador.