

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA  
ESTABILIDAD LABORAL EN COLABORADORES  
CONTRATADOS BAJO TERCERIZACIÓN EN LA  
CIUDAD DE BARRANQUILLA<sup>95</sup>**

**EVALUATION OF THE PERCEPTION OF JOB  
STABILITY IN EMPLOYEES HIRED UNDER  
OUTSOURCING IN THE CITY OF BARRANQUILLA**

Juan Gabriel Rivera-Alvarado<sup>96</sup>

Carolina del Carmen Hernández-Vanegas<sup>97</sup>

Nacira Ajos Figueroa<sup>98</sup>

Jorge Eliecer Pinzon-Lopez<sup>99</sup>

Hernan Jose Hernandez-Belaides<sup>100</sup>

Pares evaluadores: Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES.<sup>101</sup>

---

<sup>95</sup> Derivado del proyecto de investigación: Evaluación de la Felicidad Organizacional en Empresas Outsourcing en la ciudad de Barranquilla.

<sup>96</sup> Administrador de Empresas, Magister en Mercadeo, Profesor Tiempo Completo de la Corporación Universitaria Americana, Barranquilla y Estudiante de Doctorado en Desarrollo Local y Cooperación Internacional de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), España. correo electrónico: jgrivera@coruniamericana.edu.co. <https://orcid.org/0000-0002-7042-7822>

<sup>97</sup> Magister en Mercadeo. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla, Colombia. [Carolina.hernandez@uac.edu.co](mailto:Carolina.hernandez@uac.edu.co)

<sup>98</sup> Administradora de Empresas, magister en administración e Innovación y doctora en Educación, Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Decana de Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Institución, correo electrónico: [nayosfigueroa@coruniamericana.edu.co](mailto:nayosfigueroa@coruniamericana.edu.co)

<sup>99</sup> Contador público, Universidad Santiago de Cali, Magister en Gestión de Organizaciones, Universidad Cooperativa de Colombia, director programa Contaduría Pública, Corporación Universitaria Americana, [jpinzonlopez@coruniamericana.edu.co](mailto:jpinzonlopez@coruniamericana.edu.co)

<sup>100</sup> Contador Público de la Universidad del Atlántico. Magister en Tributación Internacional de la Universidad Internacional de la Rioja, España. Docente investigador de la Institución Universitaria Americana. Correo [hernanhdez@gmail.com](mailto:hernanhdez@gmail.com)

<sup>101</sup> Red de Investigación en Educación, Empresa y Sociedad – REDIEES. [www.rediees.org](http://www.rediees.org)

## 10. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA ESTABILIDAD LABORAL EN COLABORADORES CONTRATADOS BAJO TERCERIZACIÓN EN LA CIUDAD DE BARRANQUILLA<sup>102</sup>

Juan Gabriel Rivera-Alvarado<sup>103</sup>, Carolina del Carmen Hernández-Vanegas<sup>104</sup>, Nacira Ayo-Figueroa<sup>105</sup> Jorge Eliecer Pinzon-Lopez<sup>106</sup>, Hernan Jose Hernandez-Belaides<sup>107</sup>

### RESUMEN

La estabilidad laboral es una sensación percibida por los empleados o colaboradores de una empresa u organización, generado a partir de un entorno en el cual el colaborador se siente a gusto con las funciones contratadas, percibe un clima laboral agradable, recibe una adecuada remuneración salarial o su tipo de contratación se ajusta a sus expectativas y cercano a lo que se concibe como estable. Siendo estas dos últimas las más recurrentes y que inciden en su desempeño. En Colombia la contratación tercerizada o por medio de outsourcing, ha tomado auge durante las dos últimas décadas, siendo los tipos de contratación típicos los contratos por prestación de servicio, el contrato obra labor y siendo poco frecuentes los contratos a término fijo o indefinido. La presente investigación permite conocer la percepción de 388 colaboradores en diferentes actividades económicas y diferentes modalidades de contratación respecto a su percepción de estabilidad laboral en la Región Caribe. Los resultados permiten identificar que un indicador incidente en los colaboradores es el tipo de contratación y la proyección de vincularse de forma directa a una

<sup>102</sup> Derivado del proyecto de investigación: Evaluación de la Felicidad Organizacional en Empresas Outsourcing en la ciudad de la Región Caribe Colombiana.

<sup>103</sup> Administrador de Empresas, Magister en Mercadeo, Profesor Tiempo Completo de la Corporación Universitaria Americana, Barranquilla y Estudiante de Doctorado en Desarrollo Local y Cooperación Internacional de la Universidad Politécnica de Valencia (UPV), España. correo electrónico: jgrivera@coruniamericana.edu.co. <https://orcid.org/0000-0002-7042-7822>

<sup>104</sup> Magister en Mercadeo. Universidad Autónoma del Caribe. Barranquilla, Colombia. Carolina.hernandez@uac.edu.co

<sup>105</sup> Administradora de Empresas, magister en administración e Innovación y doctora en Educación, Corporación Universitaria Americana, Barranquilla, Decana de Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Institución, correo electrónico: nayosfigueroa@coruniamericana.edu.co

<sup>106</sup> Contador público, Universidad Santiago de Cali, Magister en Gestión de Organizaciones, Universidad Cooperativa de Colombia, director programa Contaduría Pública, Corporación Universitaria Americana, jpinzonlopez@coruniamericana.edu.co

<sup>107</sup> Contador Público de la Universidad del Atlántico. Magister en Tributación Internacional de la Universidad Internacional de la Rioja, España. Docente investigador de la Institución Universitaria Americana. Correo hernandhezb@gmail.com

organización, en la cual puedan desarrollarse a nivel profesional y personal. Se concluye entonces que la estabilidad laboral es un indicador vinculado al tipo de contratación y remuneración y que tributa a la sensación de bienestar subjetivo y falibilidad organizacional.

## ABSTRACT

Job stability is a feeling perceived by the employees or collaborators of a company or organization, generated from an environment in which the collaborator feels at ease with the contracted functions, perceives a pleasant working environment, receives an adequate salary remuneration or his type of contract is in line with his expectations and close to what is conceived as stable. The latter two are the most recurrent and affect their performance. In Colombia, outsourcing has been on the rise during the last two decades, with the typical contracting being service contracts, labor contracts, and fixed-term or indefinite-term contracts being infrequent. This research allows us to know the perception of 388 collaborators in different economic activities and different contracting modalities regarding their perception of labor stability. The results allow us to identify that an important indicator for the employees is the type of contract and the projection of being directly linked to an organization, in which they can develop professionally and personally. It is therefore concluded that job stability is an indicator linked to the type of hiring and remuneration and that it contributes to the feeling of subjective well-being and happiness at work.

**PALABRAS CLAVE:** Felicidad en el trabajo, Estabilidad laboral, Salario emocional, Contratación, Bienestar subjetivo.

**Keywords:** Happiness at work, Job stability, Emotional salary, Contracting, Subjected well-being.

## INTRODUCCIÓN

El concepto de felicidad en el trabajo o felicidad organizacional ha tomado diversas transformaciones, llegando a la fecha a un concepto integral, que la define como la decisión que tienen las organizaciones de crear entornos agradables, considerando una remuneración justa y adecuada a las funciones de sus colaboradores, garantizando su dignificación, bajo el principio de estabilidad laboral y bienestar subjetivo alcanzado y que estos encuentren un propósito en lo que hacen, haciéndolo con agrado y con compromiso, bajo los principios éticos que respalda el ejercicio laboral. Lo mencionado anteriormente también ha sido destacado por (Morales, 2017), quien al igual que (Guillemin, 2018) establecen que la felicidad en el trabajo promueve la calidad de la vida laboral, la satisfacción y el bienestar subjetivo. El reto de la felicidad hoy en día está entonces medido por las tendencias empresariales, sus mecanismos de contratación y el aporte que brindan a sus colaboradores bajo un trato dignificado y buscando la estabilidad laboral.

La estabilidad laboral es una sensación percibida por los empleados o colaboradores de una empresa u organización, generado a partir de un entorno en el cual el colaborador se siente a gusto con las funciones contratadas, percibe un clima laboral agradable, recibe una adecuada remuneración salarial o su tipo de contratación se ajusta a sus expectativas y cercano a lo que se concibe como estable. La estabilidad laboral es la forma en como los colaboradores de una compañía u organización pueden percibir el entorno laboral como el espacio en el cual pueden desarrollarse, lograr sus objetivos personales y profesionales, y mantener una vinculación y contratación laboral a largo plazo que les permita proyectarse a nivel personal, sintiéndose parte de una sociedad que le brinda un trabajo digno, bien remunerado y con las prestaciones sociales conforme a su nivel de formación y lo estipulado en la legislación vigente.

Para destacar algunos aportes relacionados con felicidad laboral y estabilidad se destaca el trabajo presentado en (Beckers et al., 2008) quienes establecen la relación entre las horas extras realizadas y el bienestar laboral de los colaboradores de una compañía respecto a si son obligatorias o voluntarias. Es decir, si el trabajador determinaba si realizaba

sus funciones fuera del horario habitual o eran impuestas, lo cual está estrechamente relacionado y motivado por el incremento salarial. Para este estudio se encuestaron 1612 empleados y los resultados determinaron aspectos que influyen en su bienestar de acuerdo con la percepción acerca de realizar funciones en horas extras y así obtener una mejor remuneración salarial, lo cual es incidente en la percepción de estabilidad laboral.

También, en (Chaiprasit & Santidhirakul, 2011) se realiza un estudio acerca de la felicidad de los trabajadores en las PYMES en Tailandia, estableciendo los factores o aspectos que inciden en la felicidad de estos, buscando identificar factores que influyen en la felicidad de los trabajadores de la Pymes, para medir el nivel de productividad. La investigación consideró una muestra de 300 empleados, los cuales respondieron cuestionarios acerca de los determinantes en su felicidad en el trabajo. El análisis de la información destacó los siguientes factores claves: 1) la inspiración en el trabajo 2) el valor compartido de la empresa 3) las relaciones laborales 4) la calidad de la vida laboral, la cual se relaciona con la percepción de estabilidad laboral; y 5) el liderazgo

En (Tayebe, Hosseini, Majidi & Ali, 2012) se muestra como la capacitación en manejo del estrés es importante para la productividad y su efecto en la felicidad de los trabajadores de los puertos y las navieras a partir de la formulación de la problemática desde el siguiente interrogante. Para poder determinar la importancia de lo anterior en el bienestar de los trabajadores tomaron una muestra de 52 empleados a partir de dos grupos de 116 en que a partir de los cuestionarios de felicidad de la universidad de Oxford se determinaron los efectos de los entrenamientos acerca del estrés y como influyen en la felicidad de los trabajadores. Lo anterior permite indagar respecto a estrategias de capacitación que puedan implementarse para fortalecer la percepción de estabilidad laboral y bienestar subjetivo al interior de la organización, permitiendo una mejor comprensión por parte de los colaboradores.

Por su parte, el outsourcing, subcontratación o tercerización se define como aquellas empresas que realizan proceso de subcontratación, externalización y/o tercerización de actividades, las cuales suministran recurso humano para brindar soporte a una empresa

cliente (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020). En Colombia, mediante el Decreto 583 de 2016 (Ministerio del Trabajo, 2016), se introduce la tercerización laboral o proceso de subcontratación bajo tercerización y se genera confusión de este tipo de contratación con la intermediación laboral, la cual sí está reglamentada en la resolución 2021 de 2018 (Ministerio del Trabajo, 2018).

Esta confusión de conceptos entonces establece una práctica en el país que es tendiente a confundir los mecanismos y momentos en los cuales debe aplicarse la tercerización laboral y sumado a factores de estabilidad laboral y su percepción resulta un tema de interés concibiéndose la tercerización como una medida que se debe considerar no asociada a las actividades directamente relacionadas con la actividad económica y función principal en el mercado y no desenfoca sus actividades en temas que los trabajadores suelen causar, ocasionando problemas en la economía de la empresa, así como es el caso de: demandas laborales, sindicatos, pago de indemnizaciones por tiempo laborado, prestaciones sociales, entre otros aspectos (Wijngaards et al., 2019). No obstante, dentro de las barreras y limitantes en función del beneficio corporativo, se destaca el riesgo que podría percibir colaborador respecto a su estabilidad laboral y no sentirse bajo una remuneración adecuada a su experiencia.

## MATERIAL Y MÉTODOS

Para la identificación de los factores incidentes en la estabilidad laboral y su relación estrecha con la felicidad organizacional, la presente investigación consideró una investigación que parte desde la exploración, considerando una búsqueda sistemática del concepto de felicidad organizacional, su origen y aspectos que lo fundamentan.

De forma seguida se trabajó un enfoque mixto abordando lo cualitativo para describir los indicadores y características que describen los factores que describen la felicidad en el trabajo, buscando detallar la felicidad en las empresas outsourcing. Por otra parte, el enfoque cuantitativo busca establecer indicadores frente a la percepción en los procesos.



Se realizó una investigación transeccional o transversal tomando datos en un solo momento al público objetivo encuestado, permitiendo tener un diagnóstico de las empresas Outsourcing en ciudad de Barranquilla, para luego analizar los elementos que contribuyen en el diseño de una estrategia corporativa que propicie la felicidad organizacional, y posteriormente, identificar aspectos que inciden en la felicidad organizacional en una empresa Outsourcing de Barranquilla (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020).

Dentro de las fuentes primarias consideradas para la recolección de información se contemplaron documentos registrados en bases de datos especializados, documentos empresariales, reportes estadísticos nacionales, casos de estudio, escenarios y situaciones documentadas. El uso de encuestas evaluadas por juicios de expertos para el desarrollo de la investigación hizo parte de la presente investigación. El uso de fuentes secundarias permitió obtener información estadística del contexto nacional frente a los procesos de contratación soportados en el DANE, ANDI, entre otros.

La población considerada en la investigación contempla una población empleada de forma legal, conformada por 21.545.000 colombianos empleados a nivel nacional (DANE, 2020), y distribuidos en las actividades y porcentajes presentados en la Figura 1.

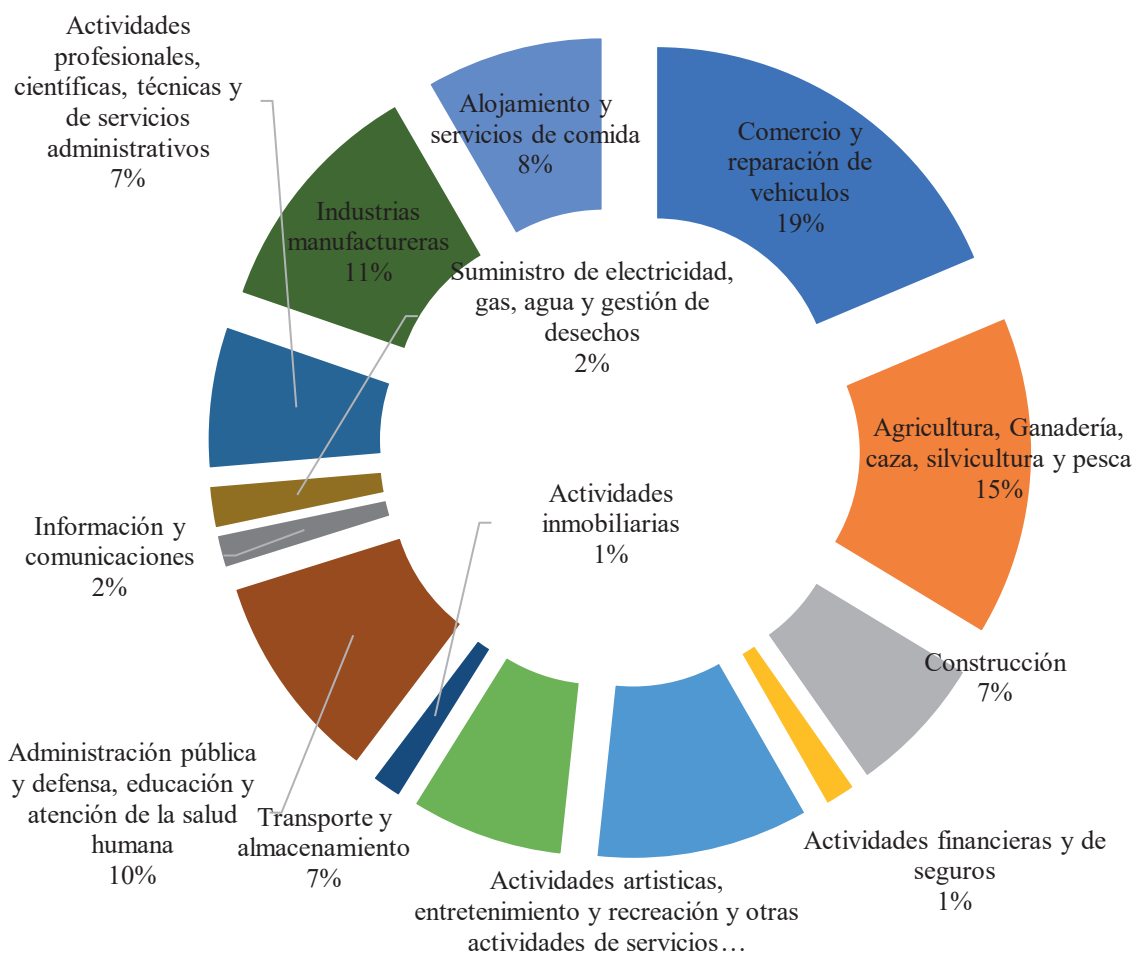
Aplicando la ecuación para cálculo de muestras sugerida por (Walpole, Myers, & Myers, 2012) y presentada en la Ecuación 1, se calculó la muestra seleccionada para aplicar la encuesta y el desarrollo de sesiones de grupos focales, considerando una población inicial tendiente a infinito, confianza del 95%, margen de error del 5% y variabilidad del 50%.

$$n = \frac{(\sum Ni \sqrt{Pi \times Qi})^2}{N^2 \times \frac{e^2}{Z^2} + \sum Ni \times Pi \times Qi} \quad (Ec. 1)$$

Siendo, Ni el Tamaño de la muestra; N la Población total; n el Tamaño de la muestra a contemplar en la investigación; Pi×Qi es la desviación considerada; e corresponde al error máximo admisible y Z es el valor de la tabla normal para una confianza dada. La muestra seleccionada para la población encuestada considera un tamaño de 385 encuestados.

**Figura 1. Porcentaje de empleados según actividad económica en Colombia.**

*Fuente: adaptado de (DANE, 2020)*



La encuesta desarrollada considera los siguientes aspectos: (1) información general y/o situación general del encuestado; (2) aspectos que evalúan la felicidad organizacional, contemplados dentro de la investigación, haciendo enfoque en la estabilidad laboral y la percepción respecto al tipo de contratación y remuneración (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020).

Se destaca también que el estudio es comparativo pretendiendo evidenciar que los resultados obtenidos entre diferentes modos de contratación directo y/o outsourcing varían en respuesta, lo cual es abordado de forma porcentual de acuerdo con los análisis obtenidos. La herramienta de análisis se encuentra orientada en identificar y comparar los rasgos



distintivos de la contratación *Outsourcing* en Colombia, buscando contrastar con los contratos directos con las empresas a fin de establecer criterios, relaciones y rasgos distintivos de la actividad que permitan relacionar aspectos a mejorar en las empresas que prestan el servicio, así como también las empresas clientes, las cuales son las directas beneficiarias de este tipo de contratación.

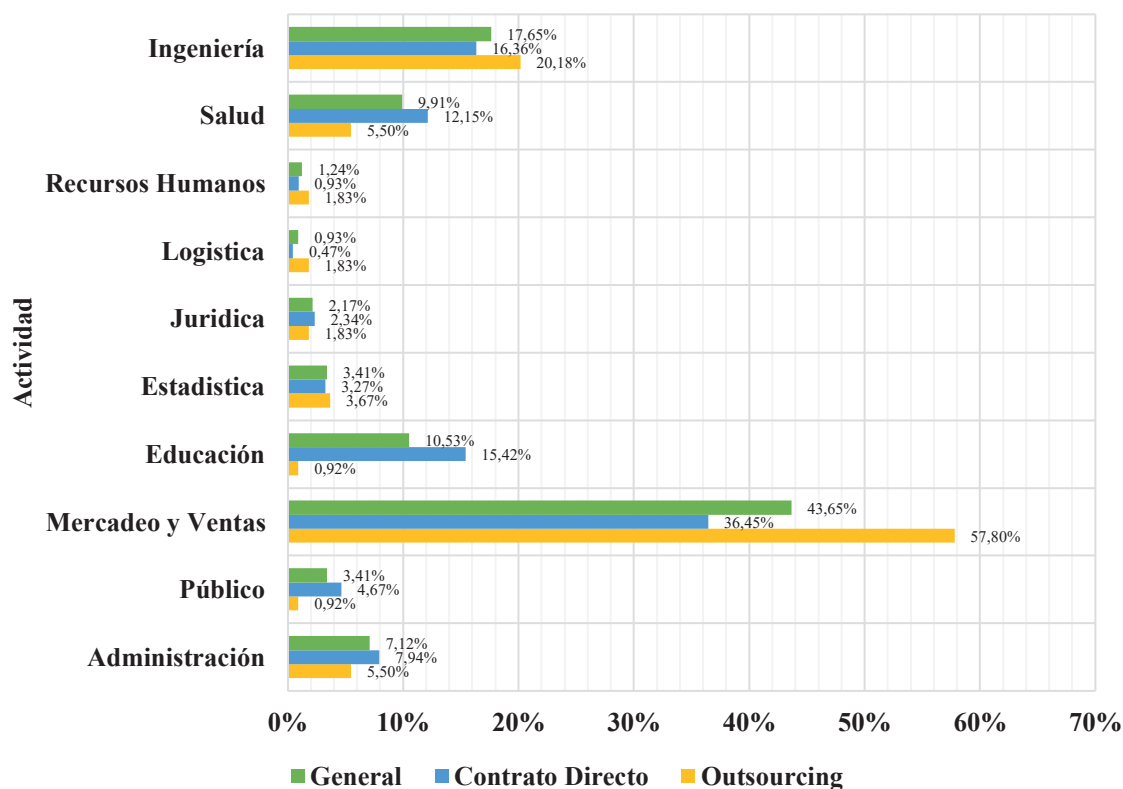
## RESULTADOS

A partir del desarrollo y aplicación de encuesta y grupos focales con colaboradores, la Figura 2 presenta el público objetivo encuestado, se destaca una alta contratación bajo outsourcing en mercadeo y ventas, lo cual está relacionado con lo presentado en la Figura 1, la cual, según DANE, corresponden una de las actividades destacadas en las diferentes actividades económicas reportadas en el país.

Se destaca que los rangos de edades con mayor porcentaje de contratación bajo *Outsourcing* se registraron entre los 18 y 33 años, evidenciando que las empresas recurren a contratar personal bajo contratación directa (término fijo, indefinido) una vez estas adquieren experiencia laboral previa; mientras que las compañías *Outsourcing* se inclinan por la contratación de personas jóvenes.

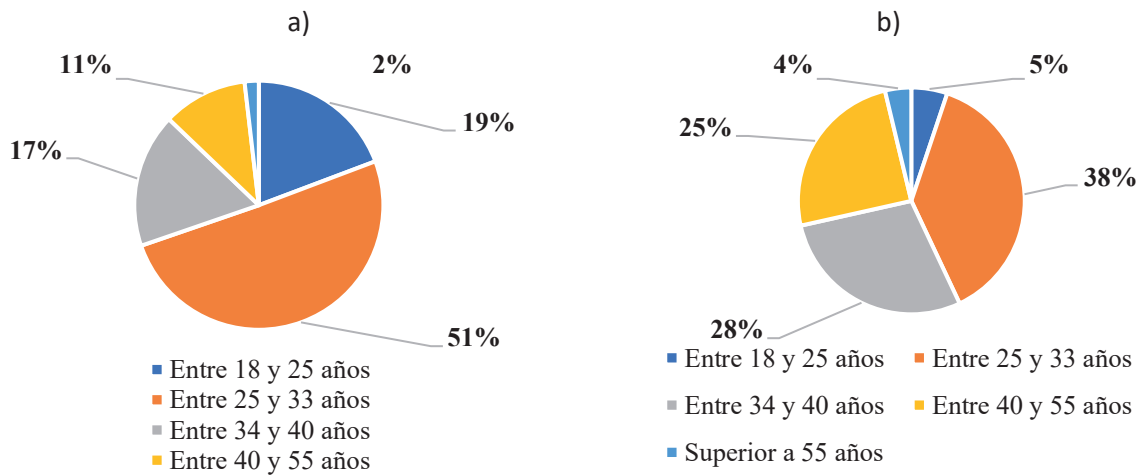
Las personas jóvenes buscan adquirir experiencia laboral en su área de desempeño, mientras que las compañías outsourcing brindan esas oportunidades para garantizar ese espacio de relacionamiento con el sector productivo, considerando recurso humano que pueda capacitar, formar y preparar para las labores. A medida que la experiencia en el sector aumenta las posibilidades de contratación directa también se incrementan en los diferentes sectores, logrando con mayor probabilidad un contrato directo con la empresa, lo cual se logra a lo largo del tiempo y es más fácil al momento que el colaborador adquiere mayor experiencia (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020).

**Figura 2. Caracterización de encuestados de acuerdo con actividad económica en la cual laboral y clasificada por tipo de contrato**



La Figura 3 presenta una comparación de las edades de los encuestados evidenciando la descripción anterior. Se destaca que las empresas *Outsourcing* tienen dentro de su nómina prestacional trabajadores jóvenes, mientras que las empresas clientes contratan con mayor posibilidad personal capacitado y con experiencia previa en el campo de ejercicio de la profesión o actividad, como se enmarca en los porcentajes de distribución de edades.

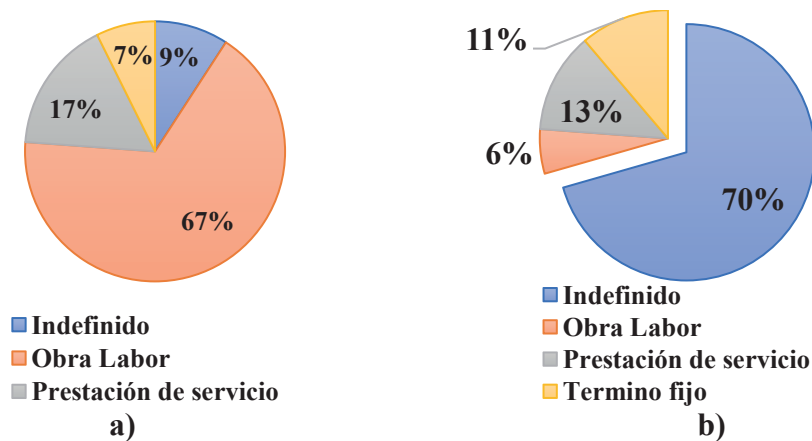
**Figura 3. Rango de edades a) Outsourcing b) Contrato directo**



Fuente: adaptado de monografía prestada (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020)

Se destaca que las empresas *Outsourcing* en Colombia presentan contratos por obra labor en mayor proporción, mientras que las empresas que contratan de forma directa a sus colaboradores presentan contratos a término indefinido en mayor proporción. La Figura 4 compara los tipos de contratos de acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada. Se identifica pocos contratos a término fijo en ambos tipos de contratación.

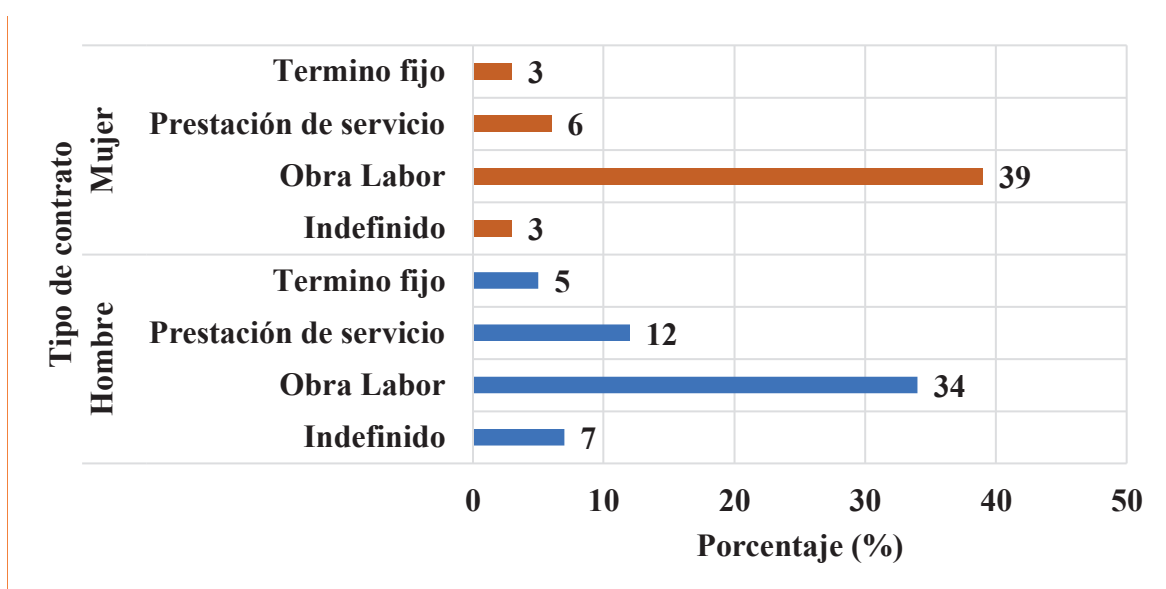
**Figura 4. Tipo De contratación de acuerdo con el tipo de actividad. a) Outsourcing b) Contrato directo**



Fuente: adaptado de monografía presentada por los investigadores: (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020)

El anterior análisis puede estar sujeto a los aspectos legales de contratación en Colombia, el cual convierte un contrato a término fijo posterior a la tercera renovación de este, lo cual implica un tema de investigación desde las áreas del conocimiento del derecho laboral colombiano. Finalmente, se relaciona el tipo de contrato por género, evidenciando rasgos similares entre el género. Lo anterior señala que existe igualdad de género en los aspectos de contratación y no está sujeto al género como usualmente se presume en la sociedad colombiana. La Figura 5 relaciona los tipos de contrato *Outsourcing* por género.

**Figura 5. Tipo de contrato en outsourcing de acuerdo con el género**



Fuente: referenciado a partir de monografía de (Rivera-Alvarado & Hernandez-Vanegas, 2020)

Respecto a los grupos focales, se evidenció que en mayor medida tanto los colaboradores por contrato directo y outsourcing señalan los beneficios del tipo de contratación y la remuneración laboral directo con la empresa y bajo a la condición de término indefinido como premisa para establecer proyectos a largo plazo como lo son educación, vivienda, bienestar familiar.

Se encuentra que el panorama para las personas bajo la modalidad de contratación tipo Outsourcing es incierto, estas personas en un 70.64% consideran que no existe garantía de estabilidad laboral por parte de la empresa que los contrata, generando de esta manera

espacios de incertidumbre laboral, es quizás una de las desventajas propias de este sistema, no poder generar un ambiente de garantía de permanencia en la empresa; este panorama cambia drásticamente en los trabajadores bajo contrato directo, allí alrededor del 60% de las personas encuestas, sí consideran que su contrato garantiza la permanencia y estabilidad laboral en la empresa.

## DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

De acuerdo con los resultados obtenidos, se logra identificar un aspecto a mejorar en temas asociados con estabilidad laboral bajo los mecanismos de contratación outsourcing en Colombia, generando una percepción de incertidumbre, mala remuneración por las actividades realizadas y poca vinculación a retribuciones y/o condiciones de contratación que les permita proyectarse en un empleo o actividad laboral a un trabajador bajo esta modalidad de contratación. Se destaca que las personas jóvenes empiezan con contratos de obra o labor y después de adquirir experiencia a una mediana edad, su proyección se centra en lograr un proceso de contratación a término indefinido, lo cual en los grupos focales catalogaron como contrato estable y que representa las necesidades de bienestar subjetivo y satisfacción por parte del colaborador.

Aunque la tercerización es un excelente mecanismo para las empresas y/o organizaciones al dedicarse exclusivamente a su actividad económica y delegando las responsabilidades no esenciales a un tercero, se destaca que debe trabajarse en la percepción de estabilidad del colaborador como medida para optimizar y focalizar los esfuerzos que pudieran generar la rotación de personal voluntaria o forzada de un colaborador dada la no transferencia de experiencia y/o entrenamiento por parte del empleador.

Desde la percepción de los encuestados, un colaborador se considera establece a nivel laboral cuando realiza sus labores con agrado, cuando siente que sus opiniones son tenidas en cuenta y que tienen grandes relevancias para diferentes procesos dentro de la empresa y que su remuneración y mecanismo de contratación lo comprometen e involucran en las actividades que desarrolla.

Respecto al contexto legal vinculado a la contratación (derecho laboral), se destaca que la contratación bajo Outsourcing debe ser monitoreado en Colombia por los entes pertinentes, debido a que existen vacíos legales, irregularidades en la contratación que lo pueden convertir en una mala práctica de contratación laboral, lo cual resulta un tema de investigación desde las áreas de recursos humanos y derecho laboral colombiano y que lo destacaron en gran medida los encuestados al señalar actividades y funciones que desde las actividades diarias quedan por fuera del concepto de tercerización. Dentro de lo recurrente,



se destaca que la remuneración o pago de horas extras no se realizó conforme la legislación en el 45% de los casos, evidenciando un aspecto a revisar desde las investigaciones del derecho laboral.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Beckers, D. G. J., Van Der Linden, D., Smulders, P. G. W., Kompier, M. A. J., Taris, T. W., & Geurts, S. A. E. (2008). Voluntary or involuntary? Control over overtime and rewards for overtime in relation to fatigue and work satisfaction. *Work and Stress*, 22(1), 33–50. <https://doi.org/10.1080/02678370801984927>
- Chaiprasit, K., & Santidhirakul, O. (2011). Happiness at Work of Employees in Small and Medium-sized Enterprises, Thailand. *International Conference on Asia Pacific Business Innovation & Technology Management*, 25, 189–200. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.540>
- DANE. (2020). *Mercado Laboral. Principales Resultados*. Bogotá.
- Guillemin, M. (2018). Happiness at work: what do scientists say about it? *Environnement Risques & Sate*, 17(5), 487–497. <https://doi.org/10.1684/ers.2018.1218>
- Ministerio del Trabajo. *Decreto 583 de 2016*. , (2016).
- Ministerio del Trabajo. *Resolución 2021 de 2018.pdf*. , Pub. L. No. MInisterio de Trabajo, 9 (2018).
- Morales, F. (2017). “La felicidad organizacional es poner a las personas en el centro de la organización”: Andrés Ramírez.
- Rivera-Alvarado, J. G., & Hernandez-Vanegas, C. (2020). La felicidad organizacional como estrategia corporativa de los outsourcing en la ciudad de Barranquilla. Universidad Autónoma del Caribe.
- Tayebe, Hosseini, Majidi, P., & Ali, J. (2012). The Effect of Stress Management Technique Training on the Ports and Shipping Organization Employees’ Happiness \_ Elsevier Enhanced Reader.pdf. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 47, 2162–2168. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.966>
- Walpole, R., Myers, R., & Myers, S. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (novena; Pearson, Ed.). Ciudad de México: Pearson.