

3er congreso internacional sobre Desigualdad Social, Educativa y Precarización en el Siglo XXI
del 02 al 16 de noviembre 2018

EL OUTSOURCING: UN ESTUDIO DE CASO EN EL HOSPITAL GENERAL DE VICTORIA, TAMAULIPAS

Luis Diego Vélez Manzano¹

diegovelm@gmail.com

Adriana Chávez Aguilar²

adrianaaguilar1999@outlook.es

Rosario Hernández Fonseca³

sociologatamaulipeca@hotmail.com

Unidad Académica Multidisciplinaria de Ciencias, Educación y Humanidades
Universidad Autónoma de Tamaulipas

Resumen:

El outsourcing o subcontratación de empleados es una estrategia que implementan los gobiernos estatales y federales al autorizar a empresas para desarrollar alguna actividad. En los últimos años estas formas de contratación han ganado gran importancia, ya que, las empresas no se hacen responsables de esos empleados, en el caso del municipio de Victoria, podemos observar que en el Hospital General Dr. Norberto Treviño Zapata se contrató una empresa de nombre Clean Vic quien otorga empleos temporales al personal de limpieza para que laboren en el área de urgencias, estos empleados. Estas personas cobran menos de 700 pesos a la semana, no están satisfechos con el salario que perciben, sus contratos son de 3 a 6 meses y la empresa no está obligada a volver a contratarlos, por tanto, no generan antigüedad y ponen en riesgo la seguridad de sus familias.

Palabras Clave: Outsourcing - principal-agente - empleo temporal - salarios precarios - empresas - trabajadores.

Abstract:

The outsourcing or outsourcing of employees is a strategy implemented by the state and federal governments when authorizing companies to develop an activity.

¹ Estudiante de tercer período de sociología, en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Trabajo final de la materia Técnicas de Investigación Cuantitativa.

² Estudiante de tercer período de sociología, en la Universidad Autónoma de Tamaulipas. Trabajo final de la materia Técnicas de Investigación Cuantitativa.

³ Profesora Investigadora de la UAMCEH UAT, Coordinadora de la Carrera de Sociología. Estos trabajos son derivados de la materia Técnicas de Investigación Cuantitativa y forman parte de las evidencias del curso.

In recent years these forms of contracting have gained great importance, since companies are not responsible for their employees, in the case of the municipality of Victoria, we can see that in the General Hospital Dr. Norberto Treviño Zapata a company was hired named Clean Vic who grants temporary jobs to cleaning staff to work in the emergency area, these employees. These people charge less than 700 pesos a week, are not satisfied with the salary they receive, their contracts are from 3 to 6 months and the company is not obliged to re-hire them, therefore, they do not generate seniority and put at risk the security of their families.

Keywords: Outsourcing - principal-agent - temporary employment - precarious salaries - companies- workers.

Introducción

Con el fin de responder a las necesidades de un medio laboral cada vez más exigente y que corre el gran riesgo de deshumanizar sus relaciones por una competitividad concebida para alcanzar resultados inmediatos, se busca conocer la satisfacción que tienen los empleados temporales de limpieza del Hospital General “Norberto Treviño Zapata” ubicado en Ciudad Victoria, Tamaulipas, víctimas del outsourcing con respecto al salario que perciben por la prestación de sus servicios.

La calidad de vida laboral es uno de los retos más importantes dentro de las organizaciones debido a que está es un elemento que garantiza la productividad de todo tipo de empresas. Para poder tener una buena calidad de vida laboral es necesario que los empleados tengan “soporte institucional, seguridad e integración al puesto de trabajo y satisfacción por el mismo, identificando el bienestar conseguido a través de su actividad laboral y el desarrollo personal logrado, así como la administración de su tiempo libre” (Preciado,2009).

Actualmente se da un alto uso de la contratación temporal en la sociedad y esta tiende a incrementarse, incluso con profesionales y personal más calificado. Esto se da porque las organizaciones, para mantenerse vigentes y obtener ganancias, optan cada vez más por esta modalidad de contratación puesto que les disminuye los compromisos económicos y les ofrece mayor flexibilidad en la toma de

decisiones con relación al tamaño de la plantilla de personal a un menor costo. Esta opción es accesible a las organizaciones por la legislación laboral actual para que en los momentos de mayor productividad y de necesidades de personal producidas por calamidades y licencias de maternidad puedan cubrir dichos requerimientos con menor detrimento. A su vez, las personas, cada vez más, se ven obligadas a acceder a esta forma de contratación porque poco a poco se va situando como la forma predominante para ofrecer trabajo al personal con poca preparación educativa, pero que con el paso del tiempo se va extendiendo como forma de contratación también para personal más calificado.

De los resultados se puede decir que los empleados temporales tienen una insatisfacción por su salario ganado, ya que, según los propios empleados el salario que reciben es muy bajo para poder satisfacer sus necesidades básicas. También se encuentra que los empleados con mayor antigüedad en la empresa terciaria, son propensos a tener incentivos, como lo es el aumento del salario, dicha situación contribuye a fomentar la desigualdad de salarios entre los trabajadores.

Metodología

El alcance de la investigación es de carácter exploratorio ya que se pretende familiarizar el fenómeno del outsourcing relativamente desconocido (Aguirre, 2011), y también es de carácter descriptivo por el hecho de que se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, en la realidad (Hernández, 2014). El método utilizado es el cuantitativo, la técnica para el acopio de la información fue el cuestionario el cual se integró por 17 preguntas. Se construyeron dos categorías la primera se integró por datos personales en la que se incluye información relacionadas con la edad, sexo, estado civil y número de hijos, la segunda categoría contiene cuestionamientos relacionados con la antigüedad, las prestaciones, satisfacción con el salario, entre otras.

El universo es de 15 empleados de limpieza, 5 trabajadores matutinos, 5 vespertinos y 5 nocturnos. La muestra se integró por 10 informantes de los cuales 5 son hombres y 5 mujeres.

Para el procesamiento de la información se utilizó el programa SPSS, el cual nos permite manejar bancos de datos de gran magnitud y al mismo tiempo efectuar análisis estadísticos muy complejos. El SPSS se trata de un programa o software estadístico que se emplea muy a menudo en las ciencias sociales y, de un modo más específico por las empresas y profesionales de investigación de mercados. Esto quiere decir que este software estadístico resultará de gran utilidad a la hora de llevar a cabo una investigación de carácter comercial.

Revisión de la literatura.

1. El Outsourcing

El outsourcing es el método mediante el cual las empresas desprenden alguna actividad que no forme parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado. El outsourcing un fenómeno del siglo XX y que se presentó con mayor intensidad en el siglo XXI, ha sido blanco de grandes críticas, ya que, es creador de trabajos con poca remuneración económica y sin una seguridad laboral por los contratos laborales. El outsourcing desde un punto de vista empresarial tiene que ver “con abatir los costos de producción y la evaluación del mercado globalizado, lo que ha traído como consecuencia la flexibilidad del trabajo” (López, 2009:2). La principal característica del outsourcing y la más criticada es el uso de contratos laborales que regularmente se tienen que renovar cada tres meses y “los trabajadores con contrato temporal cobran menos que sus colegas indefinidos, tienen más dificultades para acceder a los programas sociales a conseguir un crédito, el contrato temporal es sinónimo de trabajo precario” (Moreno, 2018).

La Ley Federal del Trabajo (LFT) establece que la empresa contratante se debe hacer cargo de la seguridad laboral de sus empleados “los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten” (art. 123 A-XIV), también están obligados a pagar la indemnización por enfermedad, muerte o incapacidad de realizar el trabajo de forma temporal o total. Según datos del INEGI 1/5 parte de los trabajadores mexicanos labora bajo el

esquema de Outsourcing, subcontratación o tercerización; también nos dice que “del 2004 a 2014 el personal contratado bajo esta modalidad aumento 155% al pasar de 1.4 a 3.6 millones.” (INEGI, 2016)

Con todos estos datos nos damos cuenta de que la subcontratación está ganando terreno y esto lo podemos afirmar porque México ocupa el quinto lugar en la industria de la subcontratación (Outsourcing) en América Latina, con un valor en el mercado de 1,457 millones de dólares anuales, revela un estudio realizado por la firma Staffing Industry Analysts. (El siglo de Durango. 2018 tercerización, lo que tiene que saber.)

El outsourcing es el método mediante el cual las empresas desprenden alguna actividad que no forma parte de sus habilidades principales, a un tercero especializado, su importancia radica en: aliviar los cargos de los servicios o actividades básicas que son delegadas a terceras partes, es decir, cuando se subcontrata cualquier actividad o tarea básica (mensajería, limpieza, mantenimiento, etc.), “se busca desprenderse de las funciones que pueden ser fácilmente contratadas; y así concentrarse en la razón central del negocio” (Díaz, 2013).

Algunos de los beneficios que podemos mencionar es que permite a las dependencias de gobierno enfocarse en actividades estratégicas que son indispensables para el desarrollo y crecimiento de su de su función o negocio; se facilita el acceso a procedimientos administrativos probados y a mejores tecnologías, brindan solución rápida a problemas especificados por contar con experiencia y personal entrenado, de tal suerte que es sencillo detectar y corregir procesos; evita la dependencia del personal clave y disminuye riesgos operativos. También podemos destacar en especial una ventaja del outsourcing que consiste en "mejorar el enfoque de la empresa; pues aquellas actividades no centrales que puedan dispersar su atención, se encomiendan a expertos con claras responsabilidades contractuales. Por ejemplo, una compañía dedica a fabricación de cemento puede dar el servicio de transporte a empresas que se dedican a esta actividad" (Álvarez, 2014).

La práctica del outsourcing también trae consigo algunas desventajas relacionadas con la opinión pública e imagen institucional debilitada; riesgos de productos o servicios con la calidad requerida; filtración de información; la empresa pierde contacto con las nuevas tecnologías para innovar los productos y procesos; la empresa aprende del producto en cuestión y existe la posibilidad de que los use para empezar una industria propia y se convierta en competidor; el costo ahorrador con el uso de outsourcing puede que no sea el esperado debido a que fomenta irregularidades en la contratación de los trabajadores; elimina puestos de trabajo en el país de origen de la organización contratante, especialmente cuando se aplica la deslocalización; genera poca lealtad hacia la organización a la cual se presta el servicio y la continua rotación de personal puede provocar que en ningún momento alguien se vuelva experto en su área de trabajo.

1.1 El outsourcing: los empleos temporales y salarios precarios

Los empleos temporales suelen ser ocupados por personas que están marginadas o desaventajadas para conseguir un empleo indefinido y a tiempo completo. Como nos menciona Moreno “en el mundo laboral existen vacantes de trabajos temporales que las empresas ofrecen debido a incrementos en la carga de trabajo, producción, en otras ocasiones, cuando los trabajadores de tiempo completo toman vacaciones o pausan sus labores por alguna incapacidad” (Moreno, 2018). En los hospitales una de las áreas que necesitan más es el de limpieza el área de urgencias y los empleados sindicalizados no les gusta hacer trabajos y los que son asignados a participar no hacen bien la tarea de cierta forma porque tiene un empleo asegurado, así que ese departamento se considera como área de oportunidad para los empleos temporales o subcontrataciones que las empresas realizan

Existen varios tipos de contratos temporales, de los cuales destacaremos tres: el primero es conocido como contrato de obra y servicio, que se utilizan en la realización de obras o servicios, ya que, aunque se sabe que la necesidad de los servicios del trabajador será temporal, se desconoce exactamente la duración del

contrato porque es incierta. El segundo tipo de contrato es el eventual por circunstancias de la producción trata de cuando se contratan personas por exigencias del mercado, la duración máxima de estos contratos es de 6 meses. Y el tercer tipo de contrato es el de interinidad, que se realizan cuando se contrata a una persona para sustituir a un trabajador que ha dejado la empresa de forma temporal, pero posee la reserva de su puesto hasta que se reincorpore.

Los trabajadores con contrato temporal cobran menos que sus colegas indefinidos, tiene más dificultades para acceder a los programas sociales o conseguir un crédito. El contrato temporal es sinónimo de trabajo precario.

La precarización o precariedad laboral, en el mercado de trabajo y referido a las condiciones de empleo, subempleo y desempleo del trabajador, se refiere a la inseguridad, incertidumbre y falta de garantía de condiciones socioeconómicas mínimas y suficientes para una supervivencia digna que afecta a los trabajadores y afecta en su entorno familiar y social “en general se refiere a los procesos de flexibilización laboral o desregulación del mercado de trabajo: Bajada de salarios, abaratamiento del despido, ausencia de indemnizaciones, falta de coberturas sociales, contratación temporal” (Damiro, 2015:3) del proceso de precarización se deriva un aumento de la economía sumergida y un empeoramiento de las condiciones de trabajo. Se puede decir que “la precarización es un proceso en que el sujeto es sometido a presiones y experiencias que lo conducen a vivir una existencia frágil en el presente, sometido a incertidumbres acerca del futuro” (Portales, 2015). Como significado político, se refiere a la inseguridad, incertidumbre y la falta de las condiciones socioeconómicas en el plano laboral de grupos sociales en términos específicos o generales. La precariedad laboral se refiere también a la aparición y creciente generalización de formas de trabajo que suponen mayores niveles de inestabilidad, incertidumbre e inseguridad laboral, en la manera en que viene a sustituir al empleo tradicional o de base.

Estudios reflejan que los empleados temporales refieren una mediana satisfacción frente a necesidades fisiológicas, de seguridad y afiliación; e insatisfacción en las

necesidades de autorrealización, reconocimiento, creatividad y necesidades de descanso.

1.2. Teoría Económica de la Agencia

Dentro de la corriente de la economía neo-institucional, la teoría económica de la agencia busca dar explicaciones a los problemas que plantean las relaciones que hay entre un actor denominado principal y otro actor denominado agente “los cuales se enmarcan en los incentivos de ambos actores, en los mecanismos de control, en la divergencia de sus objetivos en términos de las funciones de utilidad que buscan maximizar; los mecanismos de incentivos y controles dan lugar a costos de agencia, entre ellos costos de control, costos de fidelidad del agente y pérdida residual”. (Meckling, 1976, Citado por Ceballos, *et al.* 2014).

La teoría económica de la agencia, permite explicar el origen y dinámica de la empresa, se conceptúa a la empresa como un conjunto de contratos que regulan las relaciones entre los individuos que se encuentran al interior de la organización y que mediante mecanismos de incentivos y controles se pretende que los objetivos de los individuos encuentren una conformidad, que exista un acuerdo mutuo con los objetivos de la empresa. Johnson y Meckling (1986 Citado por Ceballos, *et al.* 2014), definen que la relación de agencia como un contrato en la cual existe la posibilidad de que unas personas contratan a otras para que deba realizar un determinado servicio a su nombre, implicando un grado de delegación de autoridad del principal al agente. Y por hecho se considera que ambos buscan maximizar funciones de utilidad y que el agente no siempre estará actuando en beneficio del principal; de tal manera que es necesario tener que establecer unos mecanismos de incentivos y de control, formalizados en los contratos.

Jensen (1994 Citado por Ceballos, *et al.* 2014) menciona que la teoría económica de la agencia plantea dos corrientes para su análisis, ambas corrientes comparten algunos conceptos como la unidad de análisis que es el contrato, siendo de esa manera su tarea regular la relación entre individuos; los costos de agencia que se buscan minimizar a través del contrato y las personas que intervienen en la relación, las organizaciones y la información, su diferencia radica en el rigor

matemático que se da a las variables dependientes objeto de estudio. La primera corriente se caracteriza por estar poco formalizada, de un carácter empírico y orientado a grandes organizaciones; se enfoca en el estudio de situaciones en las cuales el principal y el agente tienen objetivos contradictorios, así como en los mecanismos que permiten resolver los problemas de agencia en las organizaciones, con este fin se plantean dos mecanismos: a) contratos basados más en los resultados que en el comportamiento, que faciliten el cumplimiento de los objetivos tanto del principal como el agente. El principal está con la capacidad de conocer de forma detallada la actividad que desarrolla el agente, por este motivo el contrato más eficiente es aquel que se basa en el comportamiento, se encuentran casos en los que no hay conocimiento sobre el comportamiento, lo que no la hace válida. Dado este caso se presentan dos opciones, identificar la conducta del agente a partir de la implementación de sistemas de información que elimine la información asimétrica o a partir de premios para los agentes con base en los resultados así transfiriendo una parte del riesgo al agente. La segunda corriente, contraria a la primera se caracteriza por un nivel mayor de formalización y considerar un conjunto amplio de organizaciones. Su objeto de estudio es determinar cuál es el contrato más eficiente, ya sea basado en el comportamiento o basado en los resultados, para así poder regular la relación entre el principal y el agente.

Para Eisenhardt (1985, Citado por Ceballos, et al. 2014) la teoría económica de la agencia se ocupa de resolver los dos problemas que pueden llegar a ocurrir en las relaciones de agencia. El primero es el problema de agencia que surge cuando los deseos o metas del principal y el agente entran en conflicto, y es difícil o muy costoso para el principal poder verificar lo que el agente está haciendo en realidad. El segundo problema es de la distribución de riesgo que surge cuando el principal y el agente tienen diferentes preferencias de riesgo, estos problemas son bien conocidos en el Outsourcing de Tecnologías Informáticas. El problema de la teoría económica de la agencia surge cuando existe un contrato de ocupación en el que una persona (Principal) encarga a otra (Agente) la gestión de una actividad o de una unidad económica, dejándole autonomía en la toma de decisiones y

aceptando el agente actuar defendiendo los intereses del principal. En esta relación es normal que el principal no supervise las acciones del agente. Como consecuencia, el principal no conoce normalmente el grado de esfuerzo real ni la eficacia de la gestión del agente, sino solamente el resultado que al final deriva de ésta (Verges, 2010 Citado por Ceballos, et al. 2014).

Resultados.

Primera categoría: Datos personales

La población encuestada se entregó por 10 informantes de los cuales el 50% son hombres y el 50% mujeres, la mitad de ellos externan ser casados, el 40% están viviendo en unión libre y solo el 10% son solteros, sus edades fluctúan entre los 19 a 46 años de edad. El 50% tienen entre uno y dos hijos, el 30% tienen más de tres hijos y el 20% no tienen hijos.

Segunda categoría: Datos generales

La precarización o precariedad laboral, en el mercado de trabajo y referido a las condiciones de empleo, subempleo y desempleo del trabajador, se refiere a la inseguridad, incertidumbre y falta de garantía de condiciones socioeconómicas mínimas y suficientes para una supervivencia digna que afecta a los trabajadores y afecta en su entorno familiar y social “en general se refiere a los procesos de flexibilización laboral o desregulación del mercado de trabajo: Bajada de salarios, abaratamiento del despido, ausencia de indemnizaciones, falta de coberturas sociales, contratación temporal” (Damiro, 2015:3) del proceso de precarización se deriva un aumento de la economía sumergida y un empeoramiento de las condiciones de trabajo. Se puede decir que “la precarización es un proceso en que el sujeto es sometido a presiones y experiencias que lo conducen a vivir una existencia frágil en el presente, sometido a incertidumbres acerca del futuro” (Portales, 2015).

Tabla 1. Salario

¿Cuál salario que recibe por semana?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 700	6	60.0
	Entre 1000 y 1300 pesos	4	40.0
	Total	10	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida.

En la **tabla1** se observa que el salario que recibe el 60% de los empleados por semana en su mayoría es menor a \$700.00 y que el 40% restante gana un salario de entre \$1,000.00 y \$1,300.00 semanales. El salario que reciben es muy poco para poder tener una buena calidad de vida, ya que, los trabajadores con contrato temporal cobran menos que sus colegas de base, tiene más dificultades para acceder a los programas sociales o conseguir un crédito. El contrato temporal es sinónimo de trabajo precario. Según cifras del CONEVAL una familia promedio de cuatro personas tiene que ganar como mínimo una cantidad de 11 mil 146 pesos mensuales para poder satisfacer sus necesidades de comida, transporte y otros gastos, y estas personas solo ganan una cantidad menor de 2,800.00 mensuales lo que conlleva a que tengan una calidad de vida mucho menor a lo que este organismo (CONEVAL) espera que los mexicanos tengamos.

Tabla 2. Antigüedad

¿Cuál es su Antigüedad en esa instancia?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	3 a 6 meses	7	70.0
	6 a 9 meses	1	10.0
	9 a 12 meses	1	10.0
	12 meses en adelante	1	10.0
	Total	10	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida.

En la tabla 2 se muestra la antigüedad de los trabajadores en la empresa dando por entendido que el 70% de ellos tenían una antigüedad de 3 a 6 meses y el resto que son tres tenían de 6 a 9 meses, de 9 a 12 meses y de 12 meses en adelante respectivamente. Conforme avanzan en antigüedad se les va aumentando el sueldo y así es como todos los empleados esperan un salario mejor y esto

también lo dice Johnson y Meckling “Es necesario tener que establecer unos mecanismos de incentivos y de control, formalizados en los contratos.” (Johnson y Meckling, 1986 Citado por Ceballos, et al. 2014).

Tabla 3. Satisfacción.

¿Cree estar satisfecho con el salario que gana?			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	2	20.0
	No	8	80.0
	Total	10	100.0

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida

En la **tabla 3** se muestra la cantidad de personas que están satisfechas con el salario que ganan semanalmente, solo el 20% de los encuestados contestaron que si están satisfechos y la gran mayoría, la cual representa el 80% contestó que no están satisfechos y aquí hay una cierta similitud con los resultados a los que se llegó en una investigación de Colombia “con base en los resultados obtenidos, deja mucho que desear y presenta una necesidad urgente de estudiar los efectos que genera la precariedad laboral tanto para el empleado como para la urgente competitividad de las organizaciones” (Gómez, 2010). En ambos casos en países distintos el outsourcing es causa de salarios precarios lo cual afecta la calidad de vida de todas las personas que laboran por este medio y al mismo tiempo a sus familias.

Conclusiones

Con esta investigación se llegó a la conclusión de que los empleados de limpieza no están satisfechos con el salario que ganan, ya que la mayoría de ellos ganan menos de 700 pesos semanales y con ese salario es difícil subsistir y esta empresa se apoya en que mayores contratos firmados mayor será el sueldo que recibirán, como se observa en las tablas las persona con poco tiempo en este caso de 3 a 6 meses ganan la cantidad más baja y que los que ya han firmado más de dos contratos ganan más. Tal como menciona la teoría Principal-Agente es que las empresas se basan en incentivos para que las personas hagan mejor

su trabajo y así es los empleados de limpieza piensan que una vez terminado el contrato y vuelvan a firmarlo ganaran más pero los datos nos dicen que el 70% de los empleados apenas firmo su primer contrato y no todos serán contratados de nuevo lo que esto para la empresa es de beneficio: trabajo pesado a bajo salario con la esperanza de los empleados a renovar su contrato para un mejor sueldo, los salarios que reciben por su trabajo es muy bajo para poder subsistir en estos tiempos pero no hay quien regule los salarios para que las personas reciban un sueldo con el cual puedan tener una calidad de vida digna o le dé una seguridad laboral, para que los empleados no estén con la incertidumbre de si serán o no contratados de nuevo.

Referencias Bibliográficas:

Aguirre, G. (2011). Outsourcing: *Historia del outsourcing*. México.

Álvarez, G. (2014). El constructo “clima organizacional”: concepto, teorías, investigaciones y resultados relevantes. *Revista Interamericana de Psicología ocupacional*, 11(1-2), 25-47.

Ceballos. D, Campo, J., García, C., Solarte, M. (2014) Outsourcing y Business Process: *Outsourcing desde la Teoría Económica de la Agencia*. Colombia

Chiavenato, I. (2014). Calidad de vida laboral. *En gestión del talento humano*. Colombia: McGraw Hill.

Damirco S. (2013). El concepto de trabajo en la economía actual. *Desde el pacto social a la precariedad y las distintas reformas laborales*. España.

Díaz M. (2012) Outsourcing: *Guía práctica de Técnicas y Estrategias*. Ediciones de la U. Bogotá, Colombia. Pág. 154

El siglo de Durango. 2018 tercerización, lo que tiene que saber.

Gómez C. (2010). Diseño, construcción y validación de un instrumento que evalúa clima organizacional en empresas colombianas, desde la teoría de

respuesta al ítem. Bogotá: Universidad Católica de Colombia, Facultad de Psicología

Gonzales, R., Hidalgo, G., Salazar, J. Preciado, M, L. (2017). Fundamentos teóricos de la calidad de vida laboral. En *instrumento para medir la calidad de vida en el trabajo CVT-GOHISALO*. México.

Hernández R, Fernández C, Baptista P. (2014). Origen de un proyecto de investigación cuantitativa, cualitativa o mixta: la idea. En Metodología de la investigación (634). México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

INEGI, (2016). Boletín de prensa núm. 2885/16. Aguascalientes.

Julio E., D, & Sánchez B., C., & Martínez D., D. (2014). *Diferencias del clima laboral entre empleados contratados por outsourcing y empleados directos*. Colombia.

López M. (2009). El outsourcing: *El incumplimiento de los derechos de los trabajadores*. Buenos Aires.

Moreno M. (2018). ¿Trabajo temporal?, No gracias. 27/8/2018, de Universia España. Sitio web: <http://noticias.universia.es/cultura/noticia/2018/02/01/1157738/trabajo-temporal-gracias.html>

Pok, Lorenzetti A. (2007). El abordaje conceptual metodológico de la informalidad. Laboratorio 8 (20), 5-15.

Portales S. (2015). Precariedad, precariado y precarización: *Un comentario crítico desde América Latina a The precariat. The new dangerous class de Guy standing*. Santiago de Chile.