



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en  
una empresa de Chiclayo.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORA:**

Vásquez Julca, Liliana Elizabeth (Orcid.org/0000-0003-2692-6779)

**ASESOR:**

Dr. Villanueva Calderón, Juan Amílcar (Orcid.org/0000-0002-3318-6626)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

**CHICLAYO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

La presente tesis está dedicada en primer lugar a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera profesional, en segundo lugar, a mis padres por estar en cada momento conmigo dándome su apoyo incondicional y por ser de mí una mejor persona. Así mismo, agradecer a mis hermanos por impulsarme a seguir adelante a pesar de los obstáculos que se me presenten en el camino de la carrera profesional. A mi enamorado por sus palabras, su confianza, su amor y por el tiempo brindado para realizarme profesionalmente. Como tercer y último lugar doy gracias a mis docentes que me formaron e inculcaron conocimientos y valores como profesional y como persona.

La autora.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradecer a Dios por darme la vida y por permitir que cumpla cada uno de mis sueños, lo cual uno de ellos es ser profesional. Agradecer también a mi familia por brindarme su apoyo tanto económico como moral, dándome un ejemplo de superación, perseverancia, humildad y sacrificio para conseguir una de mis metas. A mi enamorado, por impulsarme a terminar este proyecto con éxito y sobre todo por estar en los buenos y malos momentos. Finalmente, quiero agradecer a la Universidad Cesar Vallejo la cual me abrió sus puertas para formarme profesionalmente y a todos a los docentes que desde un inicio me inculcaron valores y conocimientos que me servirán de mucho para formarme como persona y como profesional. Sin duda, también le doy gracias al Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico de la mejor manera durante todo el desarrollo de la tesis.

La autora.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO .....	6
III.METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Variables y Operacionalización.....	17
3.3. Población, muestra y muestreo .....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	19
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos Éticos.....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÒN .....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
VIII. PROPUESTA .....	37
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS .....	53

## Índice de tablas

Tabla 1. Trabajadores de la tienda “Belymar Tu moda” .....	19
Tabla 2. Validez del Cuestionario .....	20
Tabla 3. Alfa de Cron Bach del cuestionario.....	21
Tabla 4. Dimensión Motivación (Agrupada).....	24
Tabla 5. Dimensión Cultura Organizacional (Agrupada).....	24
Tabla 6. Dimensión Clima Laboral (Agrupada) .....	26
Tabla 7. Dimensión Desempeño Laboral (Agrupada).....	27
Tabla 8. Dimensión Formación y Desarrollo (Agrupada) .....	28
Tabla 9. Variable Productividad (Agrupada) .....	29
Tabla 10. Dimensión: Recursos.....	40
Tabla 11. Dimensión: Capacidad Organizacional .....	41
Tabla 12. Dimensión: Procesos .....	42
Tabla 13. Dimensión: Flexibilidad Laboral .....	43
Tabla 14. Dimensión: Experiencia Laboral .....	44
Tabla 15. Financiamiento de Plan de Acción de la Propuesta de Mejora .....	45
Tabla 16. Diagrama de Gantt .....	45

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Dimensión Motivación (Agrupada).....	24
Figura 2. Dimensión Cultura (Agrupada) .....	25
Figura 3. Dimensión Clima Laboral (Agrupada).....	26
Figura 4. Dimensión Desempeño Laboral (Agrupada).....	27
Figura 5. Dimensión Formación y Desarrollo (Agrupada) .....	28
Figura 6. Variable Productividad (Agrupada) .....	29

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo proponer el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda. El enfoque fue mixto (cualitativo – cuantitativo) de alcance descriptivo - propositivo con un diseño no experimental – transversal y una muestra de 15 colaboradores de la tienda Belymar. Como técnica se tuvo en cuenta la entrevista y encuesta cuyos instrumentos fueron el cuestionario, lo cual ha sido validado por un juicio de expertos alcanzando un coeficiente del 0.82 utilizándose como herramienta de análisis de datos el programa SPSS V. 26. Así mismo, Los resultados de la variable outsourcing explica que la tienda Belymar Tu moda no ha empleado ningún tipo de herramienta o estrategia que ayude a mejorar sus procesos, reducir costos y maximizar sus utilidades. Mientras que en la variable productividad el 67% se encuentra en un nivel alto, lo que quiere decir que la tienda no ha logrado alcanzar una muy buena productividad dentro de ella, y que aún le falta mejorar ciertas cosas. En definitiva, la tienda Belymar Tu moda debe ejecutar la propuesta para mejorar ciertas deficiencias que afectan directamente a la organización.

**Palabras clave:** Outsourcing, Externalización, Procesos, Productividad, Eficiencia.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to propose outsourcing as a tool to improve productivity in the Belymar Tu moda store. The approach was mixed (qualitative - quantitative) of descriptive purposeful scope with a non-experimental - cross-sectional design and a sample of 15 collaborators from the Belymar store. As a technique, the interview and survey were taken into account, whose instruments were the questionnaire, which has been validated by an expert judgment reaching a coefficient of 0.82, using the SPSS V. 26 program as a data analysis tool. Likewise, the results of the outsourcing variable explains that the Belymar Tu moda store has not used any type of tool or strategy to help improve its processes, reduce costs and maximize its profits. While in the productivity variable, 67% are at a high level, which means that the store has not managed to achieve very good productivity within it, and that certain things still need to be improved. In short, the Belymar Tu moda store must execute the proposal to improve certain deficiencies that directly affect the organization.

**Keywords:** Outsourcing, Outsourcing, Processes, Productivity, Efficiency



## **I. INTRODUCCIÓN**

Hoy en día, las organizaciones se han vuelto muy competitivas debido al contexto de globalización constante de mercado que se vive a nivel mundial y local, puesto que cada entidad debe dedicarse a innovar, minimizar costos y tiempo al momento de realizar sus actividades, retener aquellos colaboradores con valores, que estén comprometidos con su desarrollo profesional y aún más demostrar lealtad a la empresa, ya que estas características forman parte de organizaciones líderes en el mercado. Por lo tanto, el Outsourcing sirve como herramienta clave que brinda mejoras y soluciones en los procesos en las cuales las empresas, personas o grupos ajenos a la compañía son contratadas para hacerse cargo de un servicio específico en la empresa, con el fin de agilizar, mejorar y optimizar sus operaciones y/o minimizar costos. De igual modo el marketing digital ayuda a planificar y ejecutar acciones que permitan incrementar el nivel de rentabilidad, estas acciones pueden ser: Diseño, generación de contenido, relación con los medios y la publicidad digital.

El Outsourcing es considerado como una de las tendencias actuales con más antigüedad que consiste en desligar ciertas actividades, para que estas sean ejecutadas por un tercero especializado, esta definición ha sido empleada por diversas empresas lo cual lo emplean como una estrategia de negocios. Por otro lado, León y Valladares (2018) argumentan que en la empresa Visa net perteneciente a la Ciudad de Trujillo se realizó un estudio en donde se analizó problemas como la mala atención al cliente, la desorganización por parte de los colaboradores y la falta de orientación luego de haberse efectuado el servicio en el área mencionada, donde se determinó el nivel de satisfacción que poseían cada uno de ellos. De este modo, se logró determinar que 6400 empresas estaban afiliadas a este servicio, es por ello que la empresa decidió implementar de manera constante herramientas de gestión que ayuden en la imagen, eficiencia, calidad y competitividad de este, con la finalidad de generar un impacto positivo en el rendimiento de la misma.

Así mismo, Cofide (2020) manifiesta que existen diversas empresas que no cuentan con estrategias de gestión para solucionar la falta de promoción y crecimiento de los trabajadores, así mismo se determinó que también existen deficiencias en los procesos de gestión como la mala calidad del producto o servicio a ofrecer, la mala atención a los usuarios y la ineficiencia para obtener los recursos proyectados. Sin embargo, para la solución de estos problemas es necesario ejecutar el outsourcing como herramienta de gestión ya que tiene como función clave externalizar algún proceso a un tercero, esta persona cuenta con la capacidad de realizar dichas funciones, con el objetivo de mejorar sus procesos con eficiencia, reducir costos y aumentar el rendimiento de estas. En síntesis, las organizaciones deben enfocarse y concentrarse netamente en aquellas funciones o actividades específicas en donde se presenten ciertos problemas que requiera de soluciones óptimas y adecuadas que lo beneficien y ayuden a mejorarla.

De la misma manera, Castro y Hoyos (2018) determinan que en la Empresa Créditos y Cobranza uno de los problemas que se detectó es la escasez de recursos, la falta de comunicación, y la no flexibilidad en base a la atención a sus clientes. Sin embargo, una de sus fortalezas con el que contaba la empresa era la motivación hacia sus colaboradores, tomando como estrategia clave para mejorar el rendimiento y productividad en los servicios que ofrece. Por lo tanto, se implementó el outsourcing como herramienta de gestión a fin de dar solución a aquellos problemas que afectan a la organización y aprovechamiento de sus recursos.

De acuerdo con Ipchas (2020) argumenta que la externalización o también conocido como outsourcing, radica desde las necesidades del cliente a lo que se busca conseguir, es decir si el consumidor se encuentra satisfecho por el producto o servicio ofrecido, este será fiel no sólo al producto sino también a la marca por la que se identifica la empresa. De este modo, el autor realizó una investigación a algunas empresas con el fin de determinar si el outsourcing aporta o no con la aplicación en cada una de las áreas conformadas. Por lo tanto, de acuerdo a las investigaciones ya realizadas, se logró obtener que existe un 0.75% de correlación, lo que quiere decir que esta herramienta si aporta beneficios a favor de las empresas.

Sin embargo, Para Aguilar (2019) el problema de las empresas en México es la no implementación de recursos de gestión que ayuden a mejorar la eficacia y producción con el fin de obtener mejores resultados. Otra de las situaciones desfavorables es la no descentralización de ciertas actividades o procesos que requieran de personal profesional y calificado, dichos factores negativos predisponen a las organizaciones una mala gestión mala organización, bajas condiciones laborales y poco rendimiento de sus colaboradores. Por ello, es necesario que para dar o facilitar soluciones óptimas a dichas circunstancias se determinó implementar el outsourcing como herramienta de gestión a dichos problemas, esto con el fin de mejorar la imagen y competitividad de las empresas.

En Chiclayo, Belymar Tu Moda se encuentra dedicada a la confección y venta de ropa de vestir para dama al por mayor y menor ofreciendo productos a un buen precio. Al momento de llegar a la tienda, que está ubicado en la Av. José Balta 1412, se realizó una breve observación tanto interna como externa y se logró apreciar la falta de iluminación, el desconocimiento de las prendas por parte los trabajadores, el piso manchado, y personas que se quejaban por la deficiencia de sus productos, siendo en sí aquellos factores claves que de alguna u otra manera afectan directamente a la empresa y no permite que esta pueda incrementar su nivel de ventas. Cabe resaltar que, el buen trato a los clientes o consumidores y la calidad en los productos son piezas imprescindibles para que la empresa funcione de manera correcta.

Como efecto a la realidad problemática ya mencionada, es importante conocer los puntos críticos o deficientes en la empresa, para así de alguna manera poder tomar las mejores decisiones buscando una solución óptima. Por ende, si la tienda Belymar Tu moda no mejora aquellas deficiencias que se le presenta, ya sea por parte de los colaboradores o clientes, esta se verá afectada y como consecuencia conllevará a la disminución de los ingresos ya sea a un corto, mediano o largo plazo. Por lo tanto, es importante también contratar a empresas o profesionales que cuenten con la capacidad de diseñar estrategias y a su vez ejecutarlas, con la finalidad de alcanzar aquellos objetivos propuestos lo cual facilita el alineamiento estratégico.

A consecuencia de aquellos problemas que se presentan, aparece la idea de desarrollar dicho trabajo de investigación con la finalidad de realizar un análisis general en la tienda Belymar Tu Moda, para así posteriormente identificar estrategias claves que ayuden a mejorar e incrementar su productividad. Cabe resaltar que, aquellas empresas que integran en sus procesos el Outsourcing cosechan mayores recompensas y al mismo tiempo reducen los riesgos y costos.

Con respecto a la formulación del problema tenemos, ¿De qué manera el Outsourcing mejorará la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022? Del mismo modo, en la justificación e importancia se menciona que hoy en día las empresas luchan por ser más eficientes, posicionarse y conseguir una participación dentro del mercado para así lograr un mayor rendimiento y evitar aquellas propensiones no necesarias.

Así mismo, en la presente investigación se determinó aquellas deficiencias que afectan directamente a la misma, es por ello que se realizará un análisis general para posteriormente determinar aquellas soluciones óptimas que ayuden a mejorar el nivel de productividad tanto interna como externa.

En tal sentido, esta investigación cuenta con una justificación teórica ya que uno de los autores se ha considerado para definir dichas teorías y a su vez determinar el concepto de cada variable. Según Schneider (2018) basándose en el Outsourcing como una estrategia de gestión que cambiará al mundo, mientras que, Metzger (2009) con la productividad y el rendimiento. Con el proceso de la investigación se podrá expandir conocimiento llevándolo de lo general a lo específico.

Por otro lado, también cuenta con una justificación práctica ya que tiene como propósito dar solución al problema que presenta la tienda Belymar Tu moda, y de esta manera realizar un análisis que esté enfocado precisamente a mejorar la eficiencia, el control y la productividad.

Adicionalmente, posee una justificación social porque no solo ayudará a que la Tienda Belymar Tu moda mejore, sino que también ayudará a que los colaboradores tengan la iniciativa de formar parte de las mejoras y eficiencias que pueda lograr esta, sin olvidar que los clientes también son una pieza fundamental para que la tienda pueda mantener el nivel de rentabilidad y aporte el logro de sus objetivos estratégicos.

Esta investigación se realizará por medio de la entrevista y cuestionario, dado que este permitirá determinar aquellos problemas que surgen actualmente en la tienda Belymar Tu Moda y así de esa manera brindar soluciones óptimas con el fin de mejorar y mantener al borde el nivel de rentabilidad.

De este modo, se ha planteado el Objetivo general: Proponer el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022.

En cuanto a los Objetivos específicos tenemos: a) Diagnosticar la importancia que tiene el outsourcing dentro de la industria de la moda con relación a la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo. b) Establecer el nivel de productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo c) Diseñar el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo

En cuanto, a la Hipótesis, se tiene Ha: Si se propone el outsourcing como herramienta entonces se mejorará el nivel de productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los trabajos de investigación a nivel internacional, en México Ruiz (2019) en su título de investigación “Implicaciones de la figura del Outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México: Un análisis comparado” realizó una investigación con una metodología descriptiva utilizando una búsqueda documental de fuentes primarias con una ética cultural y filosófica, lo cual sintetiza que el fenómeno de la externalización en la ciudad de México engloba variedad de aristas lo cual no ayudan ni permiten un análisis lineal del problema, esto suele considerarse como una estrategia que ayuda a mejorar el nivel de competitividad en las organizaciones a raíz de los bajos beneficios que se dan en el ámbito social o laboral que se dio en el país después de la revolución. Se concluye que la aplicación del servicio outsourcing especializado debe ir acorde a los planes estratégicos donde se evite las consecuencias, así como la pérdida de control.

De la misma manera, en México Pereira (2021) en su título de investigación “El Outsourcing en las empresas” con una metodología descriptiva afirma que en la mayoría de las empresas que utilizaron dicho servicio, se desvirtuó el objeto lícito mediante el uso de esquemas para evadir los pagos de las prestaciones de seguridad social, entre otras. Si bien es cierto, en México el Outsourcing las empresas lo ven como un modelo de negocio lo cual subcontratan a un grupo de personas con el fin de cumplir aquellas funciones específicas, sin embargo, a nivel internacional este aporta un gran beneficio en destinar a otras actividades o requerimientos de las empresas. Dicho de este modo, se concluyó que dentro de la modalidad de contratación o subcontratación utilizando los servicios outsourcing es buena, financieramente recomendable en los tiempos actuales.

De igual forma, en Bolivia Arjuna y Martínez (2020) en su título de investigación “Outsourcing de tecnologías de información para incrementar la competitividad de las Pymes del sector textil en la ciudad de La Paz” con una metodología descriptiva realizó un cuestionario a 25 Pymes del sector textil dirigidos a propietarios y administradores, donde se detallan aquellas actividades que estén en funcionamiento para así posteriormente encontrar las necesidades que tiene la organización en el rubro textil y poder contratar un servicio de outsourcing.

En síntesis, es importante conocer aspectos más relevantes que permitan evidenciar las necesidades de implementación en cuanto este servicio y que a la vez esté acorde de la tecnología esto con el fin de aumentar e incrementar su nivel de competitividad y productividad.

En Ecuador, Pircay (2020) en su título de investigación “El outsourcing como herramienta de gestión administrativa financiera de Pymes, caso de estudio Ferretería Portoviejo” en Ecuador, lo cual tiene como objetivo establecer la ejecución de subcontratación como estrategia de manejo administrativo en el ámbito financiero en las Pymes. La metodología empleada es descriptiva, realizando una encuesta a 383 habitantes del Cantón de Portoviejo, dando como resultado un impacto positivo externo, pero en la parte interna una mala gestión administrativa. En conclusión, el proceso de subcontratación bien aplicado genera buenos resultados y a la vez corrige el mal manejo de la gerencia en el área administrativa.

En Argentina, Basualdo y Esponda (2021) en su título de investigación “Tercerización Laboral en Argentina: aportes recientes para el debate sobre su contextualización y medición empírica. El objetivo es definir con más profundidad la tercerización en las organizaciones con conocimientos de acuerdo a las funciones específicas. La metodología cuenta con un enfoque mixto que de acuerdo a los resultados se ha logrado un buen dialogo con respecto a la definición de subcontratación poniendo en práctica la aplicación de empresas nacionales e internacionales divididos por cada uno de sus procesos respectivamente. En síntesis, es fundamental estructurar cada área para luego realizar un proceso que mejore ciertas deficiencias.

Así mismo, a nivel nacional en Lima, Ocampo (2020) en su tema de investigación “Propuesta para mejorar la calidad del servicio ofrecido por los agentes tercerizados de una empresa de Telecomunicaciones Peruana: Análisis y mejora del actual proceso de outsourcing” realizada en la Universidad del Pacífico Lima – Perú. El objetivo es controlar sus procesos administrativos enfocados al cliente para así aplicar la herramienta de gestión y mejorar la eficiencia de la empresa de telecomunicaciones. La metodología que fue empleada es la gestión de procesos y mejora continua enfocándose en la norma ISO teniendo, teniendo como muestra los clientes que

utilizaban dicho servicio teniendo un reporte de 25 casos de penalidad que fueron reportados durante el año 2019 constituyéndose en un 60% de su totalidad. Dentro de los resultados, se puede apreciar que los clientes de la empresa de telecomunicaciones se encuentran insatisfechos por su servicio debido a ciertas deficiencias. En conclusión, la empresa debería contratar a una persona experta que dirija las áreas donde estén enfocadas el servicio al cliente para así mantener el posicionamiento y fidelización de los clientes, esto con el fin de beneficiar el rendimiento de la misma.

Así mismo, en la pro Palma y Peralta (2021) desarrollaron un estudio que tiene como título “La tercerización y su influencia sobre la liquidez en Metropolitan Media SAC, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad. El objetivo es analizar cómo es que influye el outsourcing en relación a su liquidez. La metodología que se utilizó fue descriptiva causal, recogiendo datos de 24 estados financieros en dónde se determinó que dentro de la organización si existe una influencia positiva de acuerdo a su capital de trabajo dado por la misma, esto quiere decir que cuando se realizó la aplicación de externalización en dicha entidad el resultado fue connotado de manera eficaz en donde los procesos del capital aumentaron en el año 2018 y en el 2019 su crecimiento no fue tan eficaz. En síntesis, el proceso de externalización radica en mejorar la liquidez y el control de una empresa donde se incluya netamente los procesos administrativos con el fin de generar eficiencia dentro de ella.

Román (2019) en su título de investigación “Outsourcing en la clínica Mac Salud en la ciudad del cuzco para el año 2018” con una metodología descriptiva transaccional y una muestra de 81 personas los cuales eran trabajadores asistenciales, para ello se aplicó como herramienta el cuestionario, dando como efecto que en la empresa no efectuó un excelente proyecto, contratación, instauración y manejo en el outsourcing, se determina que este es improcedente, esto revela que la clínica al centrarse en su Core business, no aplicó un apropiado outsourcing particularmente en la fijación de este. En resumen, el manejo es indispensable para ejecutar encuestas constantes que apoyen a determinar los riesgos a plazo, con el fin de identificar el tope de satisfacción por parte de los consumidores, aparte es



importante efectuar procesos de auditorías constantes y verificar el cronograma, búsquedas de planes de trabajo efectuando exámenes de riesgos.

En Trujillo, Para Martínez (2020) en su tesis “Análisis de la gestión de outsourcing en la satisfacción del proceso de reclamo de clientes de la empresa Hidrandina en la Ciudad de Trujillo, 2019” tiene como objetivo analizar el proceso de acuerdo a su influencia que genera el outsourcing en la reacción del cliente con respecto a los reclamos que exista dentro de la organización en el periodo 2019. La metodología empleada es de tipo descriptivo, tomando como muestra aquellos clientes que hicieron reclamos directamente a la empresa lo cual pertenecían a distintos sectores. De acuerdo a los resultados, se obtuvo que la estrategia de subcontratación no contribuye de forma espontánea en la satisfacción de los clientes al momento de realizar sus reclamos, y del mismo modo también se denoto que la herramienta de gestión empleada si ayuda a mejorar la eficiencia de sus procesos respectivamente. En conclusión, el outsourcing bien empleado en las organizaciones si genera resultados positivos lo cual se ven influenciados en mejorar la productividad, el rendimiento y la producción de la misma. Así mismo, Torres (2017) en su trabajo de investigación titulado “Outsourcing y Productividad en el área de atención de América Móvil Perú SAC, Lince – Lima 2017” sustentada en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es analizar el funcionamiento de la herramienta de gestión en base a su productividad. La metodología utilizada fue descriptiva lo cual consta con una muestra de 37 trabajadores, empleando como instrumento el cuestionario. De acuerdo a los resultados, se logró determinar que el coeficiente de correlación positivo es de 0.4, lo cual quiere decir que existe una relación por parte de ambas variables. Se concluye que, para medir la herramienta de gestión dentro de una organización se debe utilizar técnicas que ayuden de alguna manera a comprobar si los resultados obtenidos han sido favorables o no para la empresa para así emplear medidas correctivas a los resultados obtenidos para así lograr una mejor solución.

Galván (2017) en su tesis titulada “Innovación de un nuevo servicio turístico empleando el outsourcing para incrementar ventas en Casa Andina – 2014” Facultad de Ciencias de Gestión, Carrera de Administración, sustentada en la Universidad Autónoma del Perú. El objetivo de esta investigación es plantear la estructura de un

nuevo servicio turístico donde se emplee la subcontratación con el fin de aumentar sus ventas. Para ello, es necesario entrar en más detalle a la información que se le presenta de acuerdo a las cuatro localidades en donde se centrarán los investigadores para realizar dicho procedimiento, así mismo se encuestó a los clientes para determinar si sería o no factible para ellos este servicio, todo esto con el fin de crear un plan estructural turístico donde se genere seguridad y confianza. En conclusión, es importante que las organizaciones manejen un sistema o herramientas de gestión en donde se mejoren la eficiencia de las operaciones y por ende se pueda incrementar el nivel de productividad.

Por lo tanto, Rodríguez (2018) en su tesis titulada “Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la empresa Muebles Maldonado S.A.C. Del Parque Industrial de Villa El Salvador 2017”, de la escuela profesional de Administración de Empresas, sustentada en la Universidad Autónoma del Perú, manifiesta como objetivo determinar la interrelación que tiene la estrategia de externalización con la imagen de la entidad Muebles Maldonado S.A.C. La metodología utilizada fue descriptiva la cual consta de 55 empleados encuestados usándose como instrumento de medición el cuestionario, es por ello que los resultados obtenidos como análisis de confiabilidad fueron favorables y muestran de manera más acertada que existe una gran relación la gestión del Outsourcing y la competitividad de la empresa. A manera de conclusión los resultados obtenidos y las ventajas que brinda la herramienta de gestión en las empresas como Muebles Maldonado S.A.C. generan mejores rendimientos, bajos costos, mayor productividad y mayor eficiencia en los procesos de la misma.

A nivel local, en el distrito de Pimentel según Castro y Hoyos (2018) en su tesis “Outsourcing y su influencia en la productividad de la empresa de Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo” sustentada en la Universidad Señor de Sipán, perteneciente a la escuela de Administración. El objetivo planteado radica en fundamentar y realizar un análisis de la interrelación entre ambas variables. De esta manera se utilizó un enfoque cualitativo, empleando encuestas y cuestionarios a 36 trabajadores de la financiera, dando como resultado que la empresa debe fortalecer los procesos administrativos y por ende aplicar herramientas de gestión que ayude a mejorar los procesos de gestión. Finalmente, se llegó a la conclusión que cada empresa debe tener un plan estratégico

de gestión lo cual exista expertos con la capacidad de afrontar las funciones en la respectiva área.

Por otro lado, Rengifo y Rosales (2020) en su título de investigación “El outsourcing y su influencia en las estrategias de Marketing de las Pymes para llegar a la internacionalización” con una metodología cualitativa causal – No experimental longitudinal, en este caso se entrevistó al Eco Julio Ogawa dando como resultado que las empresas deberían tener claro que el servicio de outsourcing ayuda a potenciar, complementar y generar eficiencias no solo a la empresa, sino también al cliente, permitiendo que se aminore la fragilidad de una pequeña o mediana empresa antes de realizarse una exposición global en un proceso de gestión internacional. De acuerdo a los resultados se ha determinado que la influencia del servicio de outsourcing se ha visto considerado como la mejor estrategia en distintos ámbitos, por ejemplo el marketing al inicio no es considerada como un proyecto empresarial, pero sí como un trabajo importante y a la vez interesante que se debe optar para tener más claro un mercado netamente favorable y no solo eso, sino que también mejorará la competitividad, ayudará a reducir costos con el fin de obtener resultados beneficiosos y a la vez satisfactorios. En síntesis, el Outsourcing es considerado como una herramienta necesaria y clave para el buen financiamiento de las empresas con el fin de mejorar e incrementar gran parte de la productividad en las organizaciones.

Por otro lado, en el departamento de Lambayeque Gonzales (2021) en su tema de investigación “Propuesta de un modelo de gestión basado en competencias, para la Constructora Empresa Nacional Peruana SAC Chiclayo 2015” la cual fue sustentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo teniendo como objetivo proponer una representación que esté enfocado directamente al área de recursos humanos esto con el fin de reforzar el desempeño teniendo en cuenta criterios de evaluación para dicho proceso. La metodología utilizada fue cualitativa, y la muestra era de 6 colaboradores pertenecientes a la organización. Sin embargo, se entrevistó a todos los colaboradores con el fin de determinar el nivel de sus capacidades, es decir dando soluciones a cada uno de los problemas que se presenten dentro de ello y de la misma manera poder emplear estrategias o herramientas que ayuden a mejorar su estructura organizacional. En síntesis, existen herramientas de gestión que ayudan a las

empresas a fortalecer sus capacidades y crear ventajas competitivas para lograr un buen funcionamiento de la misma.

Sin embargo, Fernández (2017) en su Trabajo de suficiencia “Optimización Del Subproceso Helpdesk de Outsourcing de Impresión de La Caja Arequipa”, sustentada en la Universidad Alas Peruanas en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, manifiesta como objetivo del presente trabajo el rendimiento óptimo del proceso mesa de ayuda en la herramienta de gestión de impresión para la Caja Arequipa. El enfoque metodológico empleado fue descriptiva, encuestándose al equipo de trabajo que lo conforman 3 colaboradores de la alta jerarquía, esto con el fin de dar soluciones rápidas y óptimas a los problemas existentes, obteniendo como resultados la reducción de tiempo de atención, disminución de número de esperas, menor costo mensual, y menores pasos en los subprocesos, a manera de conclusión es indispensable una externalización del campo de HELPDESK, para así brindar mejores tratos al cliente y minorar los lapsos de espera.

Con respecto, a las teorías relacionadas al tema, Tenemos la definición de herramienta de gestión, Según Varvakis (2019) en el ámbito empresarial “La herramienta de gestión hace referencia al análisis actual que se realiza en una empresa teniendo como base la mejora continua dentro de sus procesos, con la finalidad de cumplir con las expectativas y sobre todo satisfacer sus necesidades”. (párr. 5)

En base a lo anterior, el autor hace referencia que la herramienta de gestión empresarial está enfocada precisamente en el avance de los procesos y operaciones que se dan dentro de una organización, esto con el objetivo de cumplir con ciertas exigencias por parte del cliente o consumidor. Cabe resaltar que este término engloba aspectos administrativos en donde se organiza dirige y a la vez controla todas aquellas operaciones efectuadas por la misma ya sea de manera individual o colectiva.

En cuanto a la definición de outsourcing, Bardales (2019) afirma que hoy en día, el outsourcing se basa específicamente en la subcontratación, tercerización o externalización de algún servicio que la misma organización esté interesada por desarrollar con el fin de mejorar sus procesos y operaciones. (p.7)

Por lo tanto, el outsourcing consiste en contratar a un tercero con la finalidad de realizar funciones adicionales a la principal, lo cual se hace cargo la empresa que subcontrata. Cabe resaltar que, a la gran mayoría de empresas y entidades les resulta más fácil aplicar este proceso ya que permitirá mejorar y perfeccionar aquellas actividades y así poder concentrarse en algo netamente específico. Sin embargo, esta herramienta juega un papel preminente dentro de las organizacionales ya que no solo brinda a los clientes más servicios, sino que también ayuda a favorecer aquellas actividades internas en el ámbito administrativo.

Así mismo, para Schneider (2018) El outsourcing es considerado como una de las tendencias más modernas de la administración, lo cual tiene como función clave tercerizar alguna actividad o servicio a una tercera persona, y este tercero tiene la capacidad y experiencia para realizar dicha actividad, es por ello que hoy en día la gran mayoría de empresas les resulta más fácil y conveniente aplicar esta herramienta con el fin de mejorar la eficiencia de sus procesos y a la vez incrementar el nivel de productividad. (p.35)

Por tanto, una vez ya conceptualizada herramienta de gestión y outsourcing, se definirá en referencia al autor Schneider (2018) que el outsourcing sirve como una herramienta de gestión que ayudará a la organización a mejorar sus procesos, reducir costes, y evitar riesgos que lo perjudiquen. Actualmente, las empresas han tomado la decisión de enfocarse más en aquellas tendencias modernas que estén netamente relacionados al entorno administrativo con n la finalidad de garantizar la satisfacción por parte de los clientes finales. (p.35)

De este modo, Según Schneider (2018) el outsourcing está compuesto por cinco dimensiones, aquellas que serán detalladas a continuación:

Recursos, esta dimensión hace referencia aquellos factores claves que la empresa necesita para realizar aquellas funciones o actividades respectivamente. Del mismo modo, estas se clasifican por: financieros, humanos, estratégicos, técnicos y tecnológicos (Schneider, 2018, p.35). Otra de las dimensiones es la Capacidad Organizacional, lo cual crean propuestas en base a un valor agregado para así mantener la fidelización de los clientes con respecto a su marca. Esta dimensión está dividida por las siguientes capacidades: personas, procesos y tecnología (Schneider,

2018, p.). Seguidamente, como tercera dimensión están los Procesos que se realizan en función aquellas actividades, con el fin de obtener el producto terminado y posteriormente proceder a la venta. Dentro de ellos están los procesos estratégicos, procesos clave y procesos de soporte (Schneider, 2018, p.36). Luego, como cuarta dimensión está la Flexibilidad Laboral, donde se hace referencia al grado de adaptación que tiene la organización para cumplir con ciertas expectativas dado por los clientes o consumidores. Esta dimensión se encuentra clasificado por: Flexibilidad estratégica, organizativa, productiva y laboral (Schneider, 2018, p.36). Finalmente, como quinta y última dimensión está la experiencia laboral que está enfocada aquellas habilidades que posee cada persona en función a lo que realiza, puesto que no solo se enfoca en el trabajo ejercido, sino que también es considerado como todo lo aprendido dentro del área respectiva. Esta dimensión se clasifica por un nivel bajo, medio y superior (Schneider, 2018, p.36).

Por otro lado, hay que tener en cuenta la definición de **productividad**, lo cual es indispensable en el manejo de las organizaciones, ya que por medio de este indicador se puede obtener información de los recursos que se está utilizando para así llegar a cumplir los objetivos empresariales. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que va a depender de la cantidad de productos vendidos para determinar el valor del rendimiento en la empresa. Cabe resaltar que, la productividad debe centralizarse y enfocarse más en los procesos internos y externos para así mejorar la eficiencia de la unidad de trabajo. (Metzger, 2017, p.8).

Según Metzger (2017) mencionan que las dimensiones que conforma la productividad son cinco, Motivación, Cultura Organizacional, Clima Laboral, Desempeño Laboral y Formación y desarrollo. Con respecto a la primera dimensión que es la motivación, los autores lo definen como el proceso en donde los colaboradores al realizar una actividad o función en específica, la empresa les otorga ciertos beneficios con el fin de lograr un mejor desempeño con respecto a su área (Metzger, 2017, p.9). Así mismo, como segunda dimensión está la Cultura Organizacional lo cual consiste en el grupo de conductas, costumbres, valores y hábitos que exista dentro de la empresa diferenciándola de la competencia (Metzger, 2017, p.9). Por consiguiente, en la tercera dimensión está el Clima Laboral que hace

referencia al lugar en que los empleadores conviven y llevan a cabo sus actividades de manera eficiente, lo cual se ve reflejado en el ambiente dentro de su entorno (Metzger, 2017, p.9). De igual manera, como cuarta dimensión está el Desempeño Laboral lo cual se define como el resultado de las actividades que cada trabajador cumple dentro del campo laboral en un tiempo determinado (Metzger, 2017, p.10). Como última dimensión está la Formación y desarrollo que consiste en el proceso de generar valor agregado en el crecimiento y desarrollo de la empresa. Mientras que la formación representa el desempeño de aquellas funciones en específico, el desarrollo va a permitir el crecimiento personal de cada integrante de la empresa (Metzger, 2017, p.10).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Según el análisis, fue una investigación de tipo descriptiva propositiva con enfoque mixto: (Cualitativo – Cuantitativo) y un diseño de investigación no experimental – transversal.

Según su orientación, la investigación fue aplicada ya que permitió resolver aquellos problemas específicos y concretos en base al ámbito empresarial.

Según su alcance, fue investigación de tipo descriptiva propositiva. Tantalean (2015) conceptualiza que la investigación descriptiva propositiva consiste en recopilar información de un hecho con la finalidad de realizar un análisis para posteriormente pasar por un proceso de valuación. Por lo tanto, la propuesta tiene que dar solución al problema.

La presente investigación fue de tipo Descriptiva, porque describirá la situación actual que tiene la empresa con respecto a su productividad y Propositiva, porque se propuso el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar, Tu moda.

Enríquez (2019) alude que el enfoque mixto consiste previamente en recoger, analizar y procesar datos cualitativos y cuantitativos de manera conjunta con el fin de comprender la realidad estudiada para que la información sea detallada de manera concisa y eficiente.

##### **3.1.2. Diseño de investigación: No experimental, transversal**

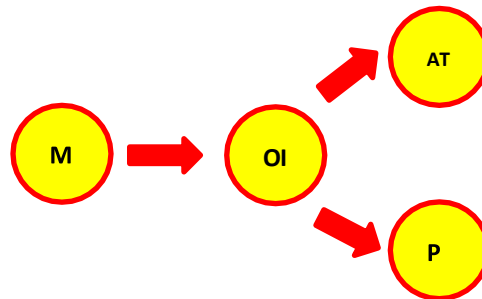
Según Sampieri (2003) considera que un estudio no experimental se caracteriza por el tiempo al momento de recolectar dicha información, que dentro de ello abarca el diseño transversal donde se recolectan datos en tiempo único y su propósito es describir las variables relacionado la incidencia que hay entre ellas en un momento dado.

En la presente investigación, el diseño no experimental permitió analizar los factores de la variable Outsourcing y la productividad conservando su entorno natural, es decir que, al momento de realizar la recopilación de información de dichas variables no se alteró ninguna circunstancia. Por tal sentido, el tipo de diseño fue no



experimental – transversal, por el mismo hecho que la recopilación de información se tomó en un tiempo único determinado.

Según el tipo de investigación el diseño de investigación el diseño utilizado es:



Dónde:

**M:** Muestra

**OI:** Observación inicial

**AT:** Análisis teórica

**P:** Propuesta

### 3.2. Variables y Operacionalización

**Variable Independiente:** Outsourcing (Cualitativo)

**Definición conceptual:**

Schneider (2018), consideran que hoy en día el outsourcing es una pieza fundamental en todas las organizaciones ya que permite que su estructura organizacional sea más flexible y a su vez se desarrolle de manera eficiente.

**Definición operacional:**

En la presente investigación, el outsourcing se entenderá como una estrategia que ayudará a mejorar la eficiencia de sus operaciones y minimizar costos en una empresa con el único fin de mejorar el rendimiento o productividad de la misma. Para ello, se realizó un análisis general de la situación actual de la empresa con la finalidad de determinar mejoras en la eficiencia de acuerdo a las dimensiones.

**Variable Dependiente:** Productividad (Cuantitativo)

**Definición conceptual:**

Metzger (2017) consideran que la productividad se basa en aquellas transformaciones que surgen de manera inmediata, es decir que se obtengan resultados favorables y sobre todo existan mejoras con relación aquellos productos o servicios dentro de una organización.

**Definición operacional:**

La productividad refleja innovación, cambios y mejoras en los productos que ofrece la empresa, así mismo el aumento de las ventas que se da durante un determinado periodo con el fin de emplear de manera eficiente sus recursos y el tiempo que se tarda para producir sus productos.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población**

Moreno (2012) manifiesta que cuando se habla de población en una investigación se refiere a la totalidad de individuos que están predispuestas a ser cuantificados en un determinado estudio (párr. 1). Por lo tanto, en la investigación se ha considerado que la población incluye a todos los trabajadores de la Tienda Belymar Tu moda, dando como total de 15 trabajadores, que están distribuidos entre el personal de producción y el personal encargado en el área de ventas.

#### **3.3.2. Muestra**

Para Condori (2020) expresa que la muestra en una investigación hace referencia aquella parte representada por la población sin cambiar el sentido a las cualidades o características de forma genérica, lo cual es obtenido por la parte total de la población (p.7). En la presente investigación no existió muestra, ya que la población fue finita homogénea pequeña y existe la facilidad del acceso a la información del lugar de estudio.

### 3.3.3. Muestreo

Arias (2016) sintetiza que para que un muestreo se realice de manera correcta debe existir la probabilidad de todos los elementos que conforme la muestra, con relación a su proceso de selección. En la presente investigación el muestreo fue no probabilístico por criterio, dado a que el investigador contará con todo el acceso a la información.

Tabla 1. Trabajadores de la tienda “Belymar Tu moda”

Cargo	Número de trabajadores
Dueña de la tienda	1
Personal para el área de producción	7
Personal para el área de ventas	4
Personal en el área de caja	1
Repartidor	1
Personal de Limpieza	1
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

*Fuente: Elaboración propia.*

## 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 3.4.1. Técnicas de recolección de datos: Encuesta y Entrevista

Gonzalo y Abiuso (2019) conceptualizan a la encuesta como un método de recolección de datos que a través de los cuestionarios va a permitir buscar los distintos contenidos de acuerdo a lo ya estudiado lo cual se da mediante acciones, gestos, costumbres, entre otros. (p.3)

Del mismo modo, en la presente investigación se utilizó como técnica la encuesta, aquella que estuvo compuesta por una serie de preguntas que permitió obtener dicha información con el fin de aplicarlo en la investigación.

Feria, et al. (2020) manifiesta que la entrevista consiste en el dialogo que existe entre dos personas a más lo cual está establecida entre la persona a investigar y el sujeto de estudio, esto con el fin de dar respuesta a aquellas preguntas establecidas de acuerdo al problema. (p.7). Sin embargo, se realizó la entrevista a la dueña de

la tienda con el propósito de determinar y averiguar información que esté al borde de lo que se quiere investigar.

### 3.4.2. Instrumentos de recolección de datos: Cuestionario para ambos

López y Fachelli (2016) sintetizan que el cuestionario es una herramienta del procedimiento que se utiliza para proceder con la encuesta y de esa manera recopilar la información más importante con el fin de aplicar a lo estudiado. En la presente investigación, se aplicó dos cuestionarios, uno de ellos estará compuesto por 18 preguntas, mientras que el otro por 19 preguntas, lo cual ambos se dividieron en 5 dimensiones y fue dirigido a la dueña de la tienda y a los trabajadores a fin de medir la variable productividad. De este modo, las alternativas dan respuesta a la escala de Likert desde Totalmente en Desacuerdo (1) hasta Totalmente de acuerdo (5).

### 3.4.3. Validez de contenido

Galicia (2017) alude que la validez de contenido por juicios de experto consta de dos plantillas, la primera plantilla consiste en el registro de la persona que realizará dicha evaluación, mientras que la segunda plantilla se enfoca en realizar el registro de la nota correspondiente y aquellas observaciones que hayan surgido dentro de ella para que recién desde ahí se pueda realizar el proceso de la validación del contenido.

El cuestionario que corresponde a la variable “productividad” fue sometido a una validez externa, a través de los juicios de expertos.

Tabla 2. Validez del Cuestionario

Validación de cuestionario según expertos (Validez de contenido)		
Experto N°1: Mg. Mg. Julio Cesar Nunton More	20/20	1
Experto N°2: Mg. Aníbal Montenegro Ramírez	20/20	1
Experto N°3: Lic. Carlos Alberto Arrasque Cajusol	20/20	1

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **3.4.4. Confiabilidad**

Villasis (2018) asume que la confiabilidad en una investigación se basa en el nivel de seguridad mediante el cual se procede aceptar el contenido por un estudio del investigador en donde no existan sesgos.

Con la finalidad de cumplir con la validez de confiabilidad se procedió a utilizar el programa Microsoft Excel, el cual mediante el alfa de cron Bach permitió determinar de alguna manera si es o no confiable el cuestionario, es decir que mientras más se aproxime a la unidad, mayor aún es la confiabilidad.

Tabla 3. Alfa de Cron Bach del cuestionario

Alfa de Cron Bach	N°
0.82	19

*Fuente: Microsoft Excel*

De acuerdo a lo observado en la tabla, podemos observar el resultado de confiabilidad de alfa de Cron Bach, donde se alcanzó un coeficiente de 0.82, esto indica que el cuestionario si es confiable ya que está próximo a la unidad. En síntesis, se afirma que el cuestionario si es confiable.

#### **3.5. Procedimientos**

Como inicio se encontró el problema en la tienda Belymar Tu moda Chiclayo, este problema se ha visto reflejado en la productividad, seguido de ello, se procedió hacer una revisión de fuentes bibliográficas para así realizar un análisis del tema y dar paso al marco teórico para procesarla información acerca del tema a tratar para así finalmente identificar la Operacionalización de las variables teniendo en cuenta la escala de Likert.

#### **3.6. Método de análisis de datos**

El análisis de la información y verificación se elaboró únicamente en el programa Microsoft Excel, lo que permitió interpretar aquellos datos recabados en el cuestionario a través de tablas, formas y figuras. Sin embargo, este método ayudó a contrastar la información de manera precisa y dar veracidad a la hipótesis.

### **3.7. Aspectos Éticos**

Salas (2019) considera que la ética guarda gran relación con tomar iniciativas, ejercer y a la vez hacerse cargo de los efectos que lo ameriten, relacionándose con aquellos valores de forma genérica como específica partiendo de un grupo de personas.

**3.7.1. Beneficencia:** En este aspecto, la persona que realizó dicha investigación ha tenido que respetar la decisión de todos los participantes si desean o no contribuir en el cuestionario, en este caso fue dirigido a todos los trabajadores de la tienda Belymar Tu moda, cabe resaltar que es importante velar por el bienestar físico, psicológico y social de estos.

**3.7.2. Consentimiento informado:** A todos los colaboradores de la Tienda Belymar Tu moda se les comunicó cuales son los resultados que serían aplicados en el cuestionario, y de esa manera se les dio a conocer que todos aquellos que participen en el cuestionario será de manera anónima con el fin de proteger su identidad.

**3.7.3. Justicia:** A todos los trabajadores de la tienda se les trató de forma homogénea aplicando el buen trato hacia ellos, de manera que la selección y el reclutamiento también se llevó de forma justa y equivalente.

#### **IV. RESULTADOS**

Objetivo 1: Outsourcing

Entrevistada: Maribel Castro Altamirano.

Entrevistador (a): Liliana Vásquez Julca

Fecha y hora: 03/10/22            Hora: 4:00 pm

Dentro de los resultados obtenidos de la entrevista, la dueña del local explica que uno de los problemas que tiene la tienda, es el tiempo de demora en confeccionar las prendas, ya que hay productos en donde se tiene que bordar y realizar diseños relacionados a la industria de la moda. Cabe resaltar que solo realiza diseños básicos, ya que no cuenta con una persona profesional en su tienda que le ayude a realizar diseños más amplios e innovadores. Del mismo modo, explica que uno de los proveedores que le proporciona la materia prima no son de muy buena calidad, pero sí un poco más cómodo a diferencia de otros. Sin embargo, al manifestarse recalzó que hoy en día los costos de la tela se han elevado, y este es uno de los motivos por lo que ella también ha decidido elevar sus precios en la tienda para que de alguna u otra manera no se vea perjudicada. Así mismo, considera que uno de los desbalances económicos que ha tenido la tienda ha sido en tiempo de pandemia, ya que cuatros meses aproximadamente estuvo cerrado, y no solo eso, sino que también tuvo que despedir a unos cuantos trabajadores hasta que las ventas se mejoren. En el año 2018, la tienda Belymar Tu moda comienza a promocionar más sus productos por redes sociales como (Facebook, página web, WhatsApp Bussines, entre otros), dentro de las políticas que tiene la tienda es que, en caso de haber algún cambio de la prenda, el cliente tiene un plazo máximo de siete días hábiles, es decir que, si no viene durante ese periodo, la empresa no se responsabiliza. Actualmente el rendimiento de la tienda no es tan favorable, debido a que no hay mucha demanda, sin embargo, lo que le favorece en sí es que cuenta con clientes fijos y a la vez con pedidos de otros lugares como (Piura, Jaén, Trujillo y Tumbes). Finalmente, expresa que su método de incentivar a cada trabajador, es por venta, es decir que todo dependerá del esfuerzo que este pueda realizar con el cliente, lo cual se destaque ciertas actitudes positivas, dando buena imagen a la tienda.

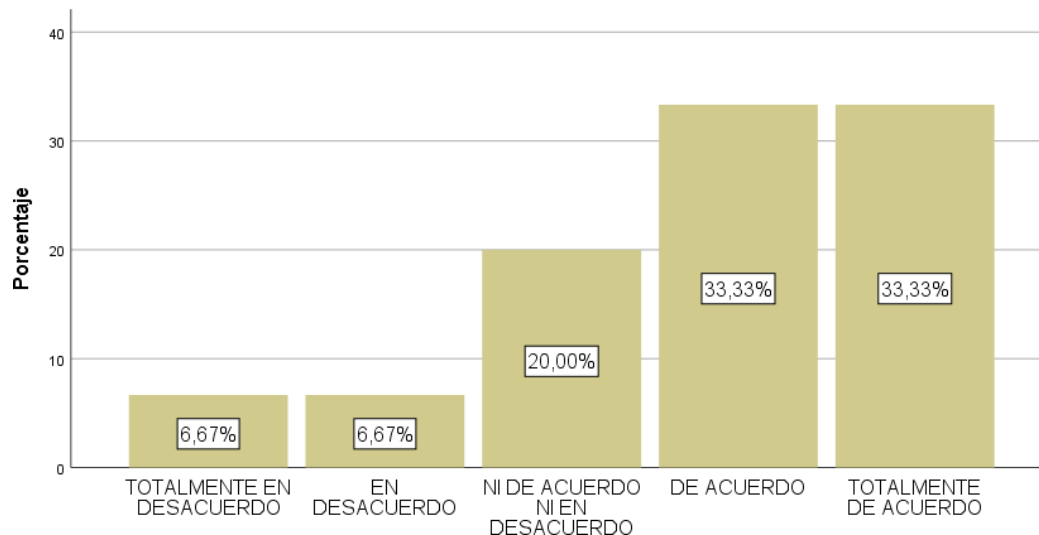
## Objetivo 2. Productividad

Tabla 4. Dimensión Motivación (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	33,3
	de acuerdo	5	33,3	33,3	66,7
	Totalmente de acuerdo	5	33,3	33,3	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 22

Figura 1. Dimensión Motivación (Agrupada)



En la figura mostrada, de acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión motivación, se percibe que el 66% se encuentra en un nivel alto (De acuerdo y Totalmente de acuerdo), lo que consideran que la empresa si incentiva a los trabajadores, mientras tanto en un nivel medio el 20% asume que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo tanto, en un nivel bajo el 14% se encuentra en desacuerdo.

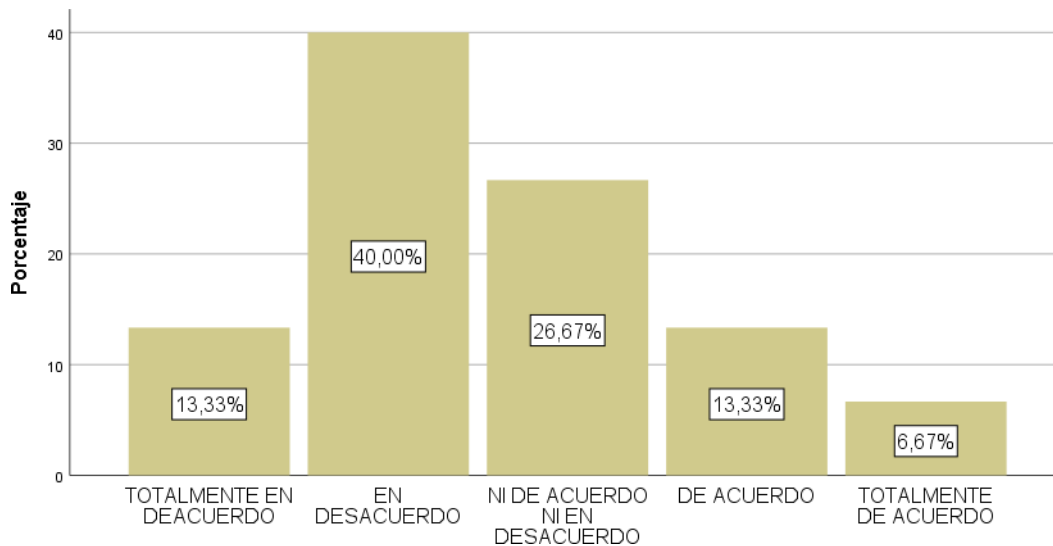


Tabla 5. Dimensión cultura Organizacional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente en desacuerdo	2	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	6	40,0	40,0	53,3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	26,7	26,7	80,0
De acuerdo	2	13,3	13,3	93,3
Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 22

Figura 2. Dimensión Cultura (Agrupada)



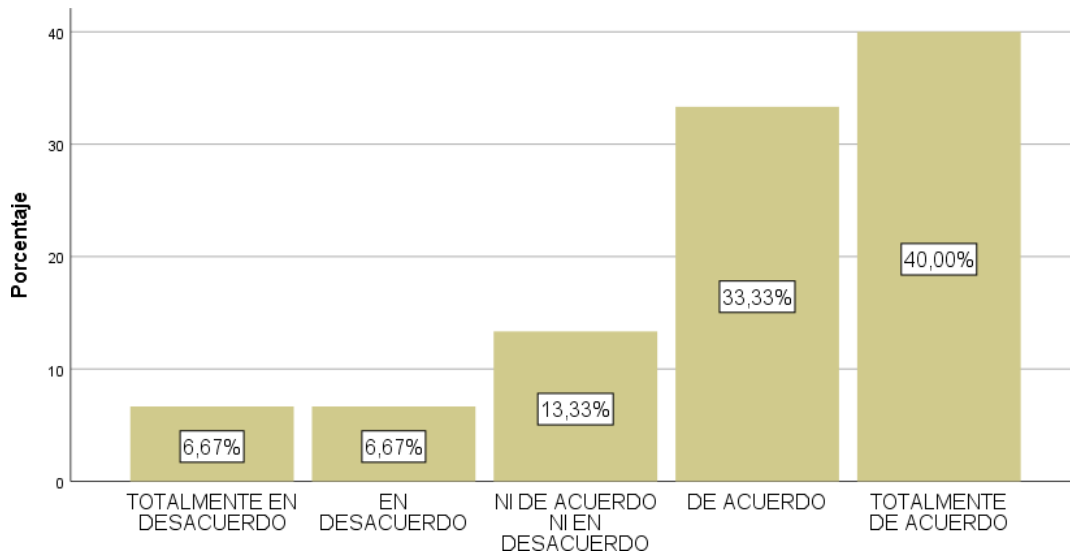
La figura demuestra los resultados estadísticos agrupados de la dimensión cultura organizacional, donde se puede percibir que el 53 % del total se encuentra en un nivel alto (En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo), lo que consideran que no se respetan las normas y valores establecidos por la empresa, mientras que, el 27% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Seguidamente se aprecia que en un nivel bajo el 20% si se encuentra de acuerdo con lo ya mencionado.

Tabla 6. Dimensión Clima Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	1	6,7	6,7	13,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	26,7
	De acuerdo	5	33,3	33,3	60,0
	Totalmente de acuerdo	6	40,0	40,0	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 22

Figura 3. Dimensión Clima Laboral (Agrupada)



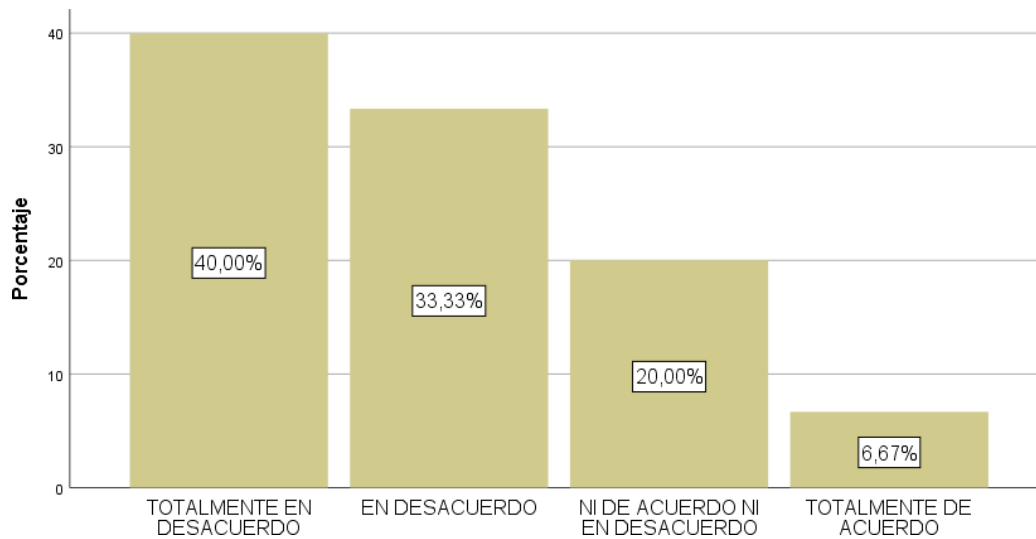
La figura indica los resultados agrupados de la dimensión clima laboral, donde se observa que el 77% se encuentra un nivel alto (De acuerdo y Totalmente de acuerdo) lo que quiere decir que en la empresa cuenta con una rotación efectiva de personal y a la vez se toman en cuenta las decisiones de cada integrante del equipo. Si bien es cierto, en un nivel medio el 13% respondieron que no estaban ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que en un nivel bajo el 13% respondió que está en desacuerdo.

Tabla 7. Dimensión Desempeño Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	40,0	40,0	40,0
	En desacuerdo	5	33,3	33,3	73,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	20,0	20,0	93,3
	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 22

Figura 4. Dimensión Desempeño Laboral (Agrupada)



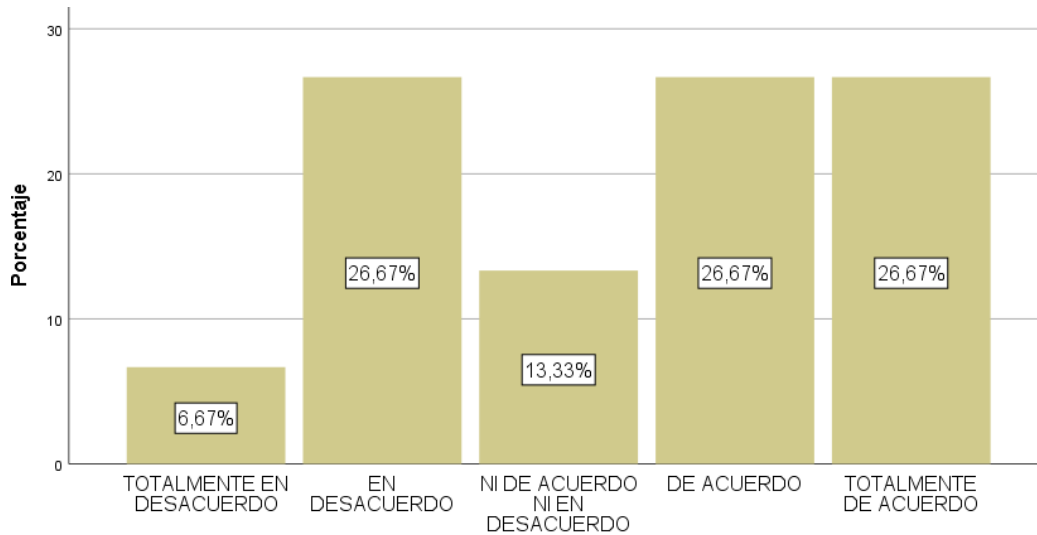
En la figura mostrada, de acuerdo a los resultados obtenidos de la dimensión desempeño laboral, se observa que el 77% se encuentra en un nivel alto (En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo), es decir consideran que no existe apoyo por parte de los pertenecientes de la empresa para realizar sus actividades, de la misma manera en un nivel medio el 20% respondió que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, en un nivel bajo el 7% si se encuentra de acuerdo.

Tabla 8. Dimensión Formación y Desarrollo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	4	26,7	26,7	33,3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	46,7
	De acuerdo	4	26,7	26,7	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 22

Figura 5. Dimensión Formación y Desarrollo (Agrupada)



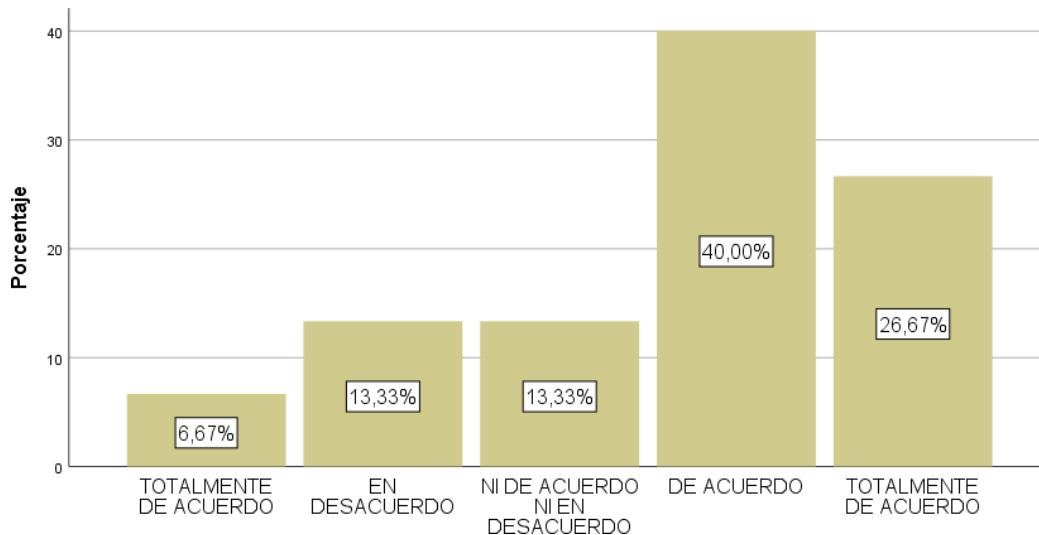
En la siguiente figura se muestran los resultados agrupados de la dimensión formación y desarrollo, donde se percibe que el 54% se encuentra en nivel alto (De acuerdo, Totalmente de acuerdo=, lo que considera que la empresa desarrolla ciertas capacidades con el fin de mejorar su productividad y rendimiento, así mismo en un nivel medio el 27% respondió todo lo contrario, es decir se encuentra en Desacuerdo. Por tanto, en un nivel bajo el 13% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 9. Variable Productividad (Agrupada)

		SUMA_VARIABLE_PRODUCTIVIDAD (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	6,7	6,7	6,7
	En desacuerdo	2	13,3	13,3	20,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	13,3	13,3	33,3
	De acuerdo	6	40,0	40,0	73,3
	Totalmente de acuerdo	4	26,7	26,7	100,0
	Total	15	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software estadístico SPSS V. 22

Figura 6. Variable Productividad (Agrupada)



En la figura se muestran los resultados de la variable productividad, donde se manifiesta que el 67% se encuentra en un nivel alto (De acuerdo y Totalmente de acuerdo), es decir, la empresa se ha visto reflejada de manera positiva, con respecto al rendimiento y competitividad respectivamente. Por otro lado, en un nivel medio el 20% que están totalmente en desacuerdo, mientras que en un nivel bajo el 13% respondió que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general proponer el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad y en comparación a los resultados obtenidos se ha considerado que al proponer el outsourcing en la tienda Belymar Tu moda, se obtendrán grandes beneficios que ayude a la empresa a mejorar ciertos procesos deficientes y sobre todo a reducir costes. Cabe resaltar que tanto la dueña como los trabajadores están de acuerdo que se utilice este tipo de herramienta con el fin de obtener ciertas mejoras dentro la misma y así incrementar su nivel de productividad.

### Objetivo específico 1. Variable Independiente (Outsourcing)

De acuerdo a la dimensión Recursos, se determinó que la tienda Belymar tu moda si promociona sus productos a través de medios digitales como WhatsApp, Facebook, Pagina web, entre otros, lo cual da a conocer aquellas características referentes a la calidad, variedad de modelos, diseños, colores, entre otros. Es decir, sus productos cumplen con las expectativas del consumidor permitiendo así determinar la competitividad en comparación a terceros. Del mismo modo, una de las políticas que tiene la tienda hacia sus trabajadores es el horario de trabajo, es decir que cada trabajador debe llegar de manera puntual y cumplir con el horario pactado, siendo reflejado de manera positiva. Así mismo, la dimensión capacidad organizacional hace referencia aquellas habilidades, actitudes y competencias de cada uno de los trabajadores pertenecientes a la tienda, lo cual se ha visto reflejada de manera positiva, la dueña del local afirmó que los trabajadores logran desempeñarse de manera eficiente dentro de su área correspondiente, del mismo modo se identificó que la tienda hoy en día no mantiene una muy buena rentabilidad debido a la baja demanda y al alza de precios, aun así se mantiene. Por consiguiente, en la dimensión procesos la dueña concretó que, si está de acuerdo que existe un proceso adecuado referente a la calidad de sus prendas de vestir, cabe resaltar que en el área de confección separan tres tipos de calidades, media, buena y mejor calidad, es decir dependerá mucho de ello para la cotización de los precios que salen directamente a la tienda.

Por otro lado, en la dimensión flexibilidad laboral se ha podido apreciar que la tienda Belymar no suele dar aquellas facilidades al trabajador respecto al horario de trabajo, y sobre todo cada trabajador debe realizarse como mínimo 150 ventas al mes. Sin embargo, a pesar de las discrepancias que se pueda tener, la dueña del local les transmite mucha confianza para que ellos entre si puedan relacionarse de manera correcta y a la vez con el cliente. Como ultima dimensión está la experiencia laboral, lo cual hace referencia aquellas actividades que cada persona a podido generar a lo largo de su trayectoria, la dueña explica que ella tiene ya 7 años de experiencia en el rubro textil y en atención al cliente, lo cual es un punto a favor para la empresa.

Los resultados se asemejan a otras investigaciones como Arjuna y Martínez (2020) en su título de investigación “Outsourcing de tecnologías de información para incrementar la competitividad de las Pymes del sector textil en la ciudad de La Paz” con una metodología descriptiva realizó un cuestionario a 25 Pymes del sector textil dirigidos a propietarios y administradores, donde se detallan aquellas actividades que estén en funcionamiento para así posteriormente encontrar las necesidades que tiene la organización en el rubro textil con el fin de contratar el servicio de outsourcing y a la vez realizar una propuesta de mejora para la implantación del cambio. En síntesis, es importante conocer aspectos más relevantes que permitan evidenciar las necesidades de implementación en cuanto este servicio y que a la vez esté acorde de la tecnología esto con el fin de aumentar e incrementar su nivel de competitividad y productividad.

En síntesis, es importante conocer aspectos más relevantes que permitan evidenciar las necesidades de implementación en cuanto este servicio y que a la vez esté acorde de la tecnología esto con el fin de aumentar e incrementar su nivel de competitividad y productividad.

Así mismo, Torres (2017) en su trabajo de investigación titulado “Outsourcing y Productividad en el área de atención de América Móvil Perú SAC, Lince – Lima 2017” sustentada en la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo es analizar el funcionamiento de la herramienta de gestión en base a su productividad. La metodología utilizada fue descriptiva lo cual consta con una muestra de 37 trabajadores, empleando como instrumento el cuestionario.

De acuerdo a los resultados, se logró determinar que el coeficiente de correlación positivo es de 0.4, lo cual quiere decir que existe una relación por parte de ambas variables. Se concluye que, para medir la herramienta de gestión dentro de una organización se debe utilizar técnicas que ayuden de alguna manera a comprobar si los resultados obtenidos han sido favorables o no para la empresa para así emplear medidas correctivas a los resultados obtenidos para así lograr una mejor solución.

Para Martínez (2020) en su tesis “Análisis de la gestión de outsourcing en la satisfacción del proceso de reclamo de clientes de la empresa Hidrandina en la Ciudad de Trujillo, 2019” tiene como objetivo analizar el proceso de acuerdo a su influencia que genera el outsourcing en la reacción del cliente con respecto a los reclamos que exista dentro de la organización en el periodo 2019. La metodología empleada es de tipo descriptivo, tomando como muestra aquellos clientes que hicieron reclamos directamente a la empresa lo cual pertenecían a distintos sectores. De acuerdo a los resultados, se obtuvo que la estrategia de subcontratación no contribuye de forma espontánea en la satisfacción de los clientes al momento de realizar sus reclamos, y del mismo modo también se denoto que la herramienta de gestión empleada si ayuda a mejorar la eficiencia de sus procesos respectivamente. En conclusión, el outsourcing bien empleado en las organizaciones si genera resultados positivos lo cual se ven influenciados en mejorar la productividad, el rendimiento y la producción de la misma. En deducción, se determina que la tienda Belymar Tu moda se encuentra en condiciones regulares, es decir tiene ciertas ventajas que les diferencia, y al mismo tiempo que les desequilibra, lo cual es necesario realizar ciertos ajustes con el fin de mejorar sus procesos competitivos.

Además, Schneider (2018) considera que el outsourcing sirve como una herramienta de gestión que ayudará a la organización a mejorar sus procesos, reducir costes, y evitar riesgos que lo perjudiquen. Actualmente, las empresas han tomado la decisión de enfocarse más en aquellas tendencias modernas que estén netamente relacionados al entorno administrativo con n la finalidad de garantizar la satisfacción por parte de los clientes finales. Hoy en día el outsourcing ha creado gran connotación e importancia en las empresas e inclusive en la industria de la moda, lo cual es considerada como una de las mejores opciones que ayuda a las empresas a crear ventajas competitivas y sobre todo a reducir costos.



Si bien es cierto, este servicio brinda respuestas aquellos problemas que se presenten de manera inmediata, es decir cumple con satisfacer ciertas necesidades respectivamente. Sin duda alguna, el diseño, la innovación y la tecnología permite a las empresas el desarrollo de ideas que redundan de alguna manera el bienestar organizacional.

#### Objetivo 2. Variable Dependiente (Productividad)

De acuerdo a los datos recogidos por la muestra se logró determinar lo siguiente: Respecto a los resultados obtenidos de la variable productividad se encontró un nivel alto con 67% (De acuerdo, Totalmente de acuerdo), un nivel medio 20% (En desacuerdo, Totalmente en desacuerdo) y un nivel bajo 13% (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) Tabla N.º 6.

En deducción, se puede concretar que la tienda Belymar mantiene su margen productivo, es decir que a pesar que no existe muchas demandas, esta no ha surgido ningún tipo de desequilibrio o desbalance económico con respecto a sus ingresos. Según Castro y Hoyos (2018) en su tesis “Outsourcing y su influencia en la productividad de la empresa de Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo” sustentada en la Universidad Señor de Sipán, perteneciente a la escuela de Administración. El objetivo planteado radica en fundamentar y realizar un análisis de la interrelación entre ambas variables. De esta manera se utilizó un enfoque cualitativo, empleando encuestas y cuestionarios a 36 trabajadores de la financiera, dando como resultado que la empresa debe fortalecer los procesos administrativos y por ende aplicar herramientas de gestión que ayude a mejorar los procesos de gestión. Finalmente, se llegó a la conclusión que cada empresa debe tener un plan estratégico de gestión lo cual exista expertos con la capacidad de afrontar las funciones en la respectiva área. Así mismo, Palma y Peralta (2021) desarrollaron un estudio que tiene como título “La tercerización y su influencia sobre la liquidez en Metropolitan Media SAC, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad. El objetivo es analizar cómo es que influye el outsourcing en relación a su liquidez. La metodología que se utilizó fue descriptiva causal, recogiendo datos de 24 estados financieros en dónde se determinó que dentro de la organización si existe una influencia positiva de acuerdo a su capital de trabajo dado por la misma, esto quiere

decir que cuando se realizó la aplicación de externalización en dicha entidad el resultado fue connotado de manera eficaz en donde los procesos del capital aumentaron en el año 2018 y en el 2019 su crecimiento no fue tan eficaz.

En síntesis, el proceso de externalización radica en mejorar la liquidez y el control de una empresa donde se incluya netamente los procesos administrativos con el fin de generar eficiencia dentro de ella.

Mientras que, Ruiz (2019) en su título de investigación “Implicaciones de la figura del Outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México: Un análisis comparado” realizó una investigación con una metodología descriptiva utilizando una búsqueda documental de fuentes primarias con una ética cultural y filosófica, lo cual sintetiza que el fenómeno de la externalización en la ciudad de México engloba variedad de aristas lo cual no ayudan ni permiten un análisis lineal del problema, esto suele considerarse como una estrategia que ayuda a mejorar el nivel de competitividad en las organizaciones a raíz de los bajos beneficios que se dan en el ámbito social o laboral que se dio en el país después de la revolución. Se concluye que la aplicación del servicio outsourcing especializado debe ir acorde a los planes estratégicos donde se evite las consecuencias como la pérdida de control con la finalidad no verse afectado en distintos ámbitos.

Por tanto, Metzger (2017) refiere que es indispensable el manejo de las organizaciones, ya que por medio de este indicador se puede obtener información de los recursos que se está utilizando para así llegar a cumplir los objetivos empresariales. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que va a depender de la cantidad de productos vendidos para determinar el valor del rendimiento en la empresa. Cabe resaltar que, la productividad debe centralizarse y enfocarse más en los procesos internos y externos para así mejorar la eficiencia de la unidad de trabajo. En síntesis, hace referencia aquellos bienes que los trabajadores logran en un determinado tiempo, favoreciendo de alguna a manera a la empresa.

Según el objetivo 3, diseñar el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo. Para ello se debe tener en cuenta ciertas deficiencias que tiene la tienda y de esa manera estructurar estrategias que ayuden a mejorarla, lo cual será elaborada tras el desarrollo de la propuesta de acuerdo a las dimensiones de la variable independiente “outsourcing”. Cabe resaltar que se cumplirá con la hipótesis de la investigación.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se ha llegado a la conclusión que las empresas deberían proponer al outsourcing como una herramienta de gestión primordial, justificándose en distintas ventajas tales como la reducción de costos, optimización de recursos, maximización de utilidades, entre otros, todo ello con el fin de aumentar la productividad y de esta manera crear ventajas competitivas respectivamente.
2. Por otro lado, dentro de la industria de la moda es necesario ser innovadores y competitivos a la hora de ofrecer un producto, para poder lograrlo es importante implementar una herramienta de estrategia que permita cumplir los objetivos propuestos es por ello que el outsourcing representa un alto grado de importancia ya que nos permite ser eficientes al momento de optimizar recursos, minimizar costos y maximizar las utilidades en la tienda Belymar Tu moda.
3. De igual manera se concluye que el nivel de productividad en la tienda Belymar Tu moda representa un nivel poco favorable porque no cuenta con personal calificado para el bordado y diseño de prendas de manera amplia e innovadora, así como el material utilizado no es de muy buena calidad dando un producto poco competitivo y con un precio mayor respecto a la competencia.
4. En síntesis, la presente investigación se debe diseñar el outsourcing como herramienta estratégica para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda. Con el desarrollo de la propuesta se pretende mejorar los niveles poco favorables, problemas que requieren de mayor atención y pronta solución a través de esta herramienta outsourcing.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa implementar la herramienta de gestión Outsourcing para que de esta manera se generen ventajas competitivas, dar imagen a la empresa, abrirse paso a la tecnología moderna y al mercado cambiante, ya que permite reducir tiempo en los procesos que la empresa realice.

Se recomienda implementar el Outsourcing con la finalidad de optimizar recursos, minimizar costos y maximizar las utilidades ya que dentro de la industria de la moda es importante ser innovadores y competitivos al momento de ofrecer y vender un producto de calidad y a un precio llamativo, y para lograr ello se necesita de esta herramienta estratégica.

De igual manera se recomienda contratar personal calificado para el bordado y diseño de prendas, personal que tenga ideas de cambio, ideas innovadoras, contratar proveedores confiables y que ofrezcan material de buena calidad para que las prendas confeccionadas sean competitivas y el precio accesible al público en general.

Finalmente, se recomienda diseñar el Outsourcing como herramienta estratégica para mejorar la productividad en la Tienda Belymar Tu moda, solucionar los problemas desfavorables y de esta manera lograr lo que se quiere en la tienda, que es reducir costos de manera eficiente, optimizar al máximo los recursos y obtener una mayor rentabilidad.

A los investigadores se les recomienda la continuación de la presente investigación considerando su aplicabilidad en otras realidades o estudiada en la misma.

## **VIII. PROPUESTA**

### **8.1. Título**

DISEÑAR EL OUTSOURCING COMO HERRAMIENTA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN UNA EMPRESA DE CHICLAYO.

### **8.2. Introducción**

La propuesta surge a través de múltiples problemas que se han visto reflejados en la tienda Belymar Tu moda, siendo uno de ellos la falta de iluminación, el tiempo de demora para confeccionar las prendas, la inexistencia de un profesional en diseños de moda, la baja calidad en cuanto a sus productos, entre otros. Cabe resaltar que, si estos factores no mejoran, su productividad también se verá afectada.

Si bien es cierto, el outsourcing es considerado como una herramienta principal que ayuda a mejorar aquellos procesos que realiza la organización, esto con el fin de aumentar el nivel de productividad y competitividad de una empresa. Así mismo, también se fundamenta en la adaptación para responder al nuevo entorno competitivo, y dentro de ello se encuentra el cambio tecnológico, la desregulación de los mercados, la globalización y la fragmentación de la demanda.

El servicio de outsourcing tiene como objetivo principal lograr una mayor productividad dentro de la empresa, lo cual implica contratar a un tercero especializado a fin de realizar aquellas funciones que no hace estrictamente el negocio principal de la empresa, con la finalidad de conseguir una mayor efectividad que permita orientar aquellas necesidades para el cumplimiento de los objetivos.

### **8.3. Datos de la empresa**

#### **8.3.1. Rubro**

La tienda Belymar Tu moda, se dedica a la confección y venta de prendas de vestir y sport para damas (blusas, pantalones, faldas, blazer, yogers, polos estampados, etc.), endonándose netamente en la industria de la moda.

### 8.3.2. Misión

Belymar Tu moda, es una tienda peruana dedicada a la fabricación y venta de ropa de vestir femenina, ofreciendo variedades de modelos y diseños a un buen precio con el fin de satisfacer las necesidades que el cliente necesite.

### 8.3.3. Visión

Belymar Tu moda, será reconocida como una tienda líder en la industria de la moda femenina, ganándose la confianza y lealtad de nuestros clientes, logrando así un crecimiento económico financiero positivo.

### 8.3.4. Valores

Compromiso, Respeto, Lealtad, Comunicación y Responsabilidad.

### 8.3.5. Análisis FODA

---

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Variedad de tallas y colores	Uso de tecnología
Buen precio	Creación de promociones
Variedades de diseños	Diseñador (a) de moda.
Diseños personalizados	Experiencia en el sector
Buena ubicación geográfica	Capacidad de adaptación
Buen trato al cliente	

---

<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
Calidad de las prendas	Competencia de otras tiendas de ropa ubicada en la misma zona.
Capacidad de financiación y recursos escasos	Robo o copia de modelos de otras tiendas a precios más baratos.
Oferta poco diversificada	Grandes centros comerciales.

---

## **8.4. Problema**

### **8.4.1. Formulación del problema**

¿De qué manera el outsourcing mejora la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022?

## **8.5. Justificación**

Hoy en día las empresas luchan por ser más eficientes, posicionarse y conseguir una participación dentro del mercado para así lograr un mayor rendimiento y evitar aquellas propensiones no necesarias, para ello es indispensable conocer la situación actual que tiene la empresa. La investigación propone utilizar el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda.

Así mismo, va a permitir a la tienda reducir sus costes, mejorar sus procesos y maximizar sus utilidades creando así ventajas competitivas dentro de la misma.

## **8.6. Objetivo de la propuesta**

Diseñar estrategias basadas en el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.

## **8.7. Desarrollo de la propuesta**

### **8.7.1. Justificación científica para el desarrollo de la propuesta**

Según Schneider (2018) señala que hoy en día muchas empresas utilizan el servicio de outsourcing como una estrategia de gestión que ayuda a complementar aquellas medidas operativas en la organización de manera eficaz, logrando así orientar el logro de sus objetivos y metas trazadas respectivamente. Sin duda alguna, este servicio ha creado grandes ventajas competitivas a la gran mayoría de las organizaciones, entre ellas mejoran su nivel de productividad y competitividad, es decir cuando la empresa a la que subcontratan para realizar el bien o servicio puede realizarlo inclusive utilizando una menor cantidad de recursos sin sacrificar el estándar de calidad. Así mismo, mejoran su competitividad cuando a partir de aquellos ahorros generados por este servicio, puedan reducir sus costes y obtener grandes beneficios.



Tabla 10. Dimensión: Recursos

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
Impulsar más la publicidad, en redes sociales, y página web, brindando promociones y descuentos.	Promover la publicidad, tecnología y capital humano,	Publicitar en redes sociales los productos a ofrecer.  Vender productos que capte la atención y cumpla con las necesidades de los clientes.	<b>PASO 1:</b> Capacitar o contratar personal calificado que tenga conocimiento en diseño y publicidad.  <b>PASO 2:</b> Realizar sorteos de los productos que ofrece la tienda para que los clientes así puedan determinar la calidad.	Contratar a una persona que cuente con experiencia en mercadotecnia.	Parte externa de la tienda.  Noviembre 2022	10:00 am	Tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.	Profesional especializado en marketing.	0.00

**FUENTE:** *Elaboración Propia*

Tabla 11. Dimensión: Capacidad Organizacional

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
<b>Estrategia 1</b>		Inspeccionar el desempeño que tiene cada uno de los colaboradores que conforma la tienda Belymar Tu moda.	<b>PASO 1:</b> Visitar la tienda	Contratar a una persona especializada en el área de Recursos Humanos	Noviembre 2022	12:00 pm	Tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.	Trabajadores de la tienda Belymar Tu moda	0.00
	Diagnosticar y solucionar problemas y situaciones insatisfactorias.	Evaluación del personal	<b>PASO 2:</b> Inspeccionar al personal al momento de interactuar con el cliente.						
	Desarrollar la capacidad del personal.	Capacitación al personal	<b>PASO 3:</b> Realizar una evaluación con un puntaje definido a cada uno de ellos.						
<b>Estrategia 2</b>			<b>PASO 4:</b> Finalmente realizar una capacitación a todo el personal.						
Mantener al personal capacitado									

**FUENTE:** *Elaboración Propia*

Tabla 12. Dimensión: Procesos

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
Mejorar la calidad de los productos en la tienda Belymar.	Dar a conocer los procesos evolutivos que tiene la tienda Belymar Tu moda.	Comprar tela de mejor calidad.  Buscar una diseñadora de moda.	<p><b>PASO 1:</b> Visitar diferentes tiendas que ofrezcan telas de buena calidad.</p> <p><b>PASO 2:</b> Hacer un análisis de las distintas calidades de telas.</p> <p><b>PASO 3:</b> Buscar el perfil adecuado del diseñador (a) de moda.</p>	Contratar a una diseñadora de moda.	Diciembre 2022	5:00 pm	Tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.	Dueña de la tienda Belymar Tu moda.  Proveedores.  Profesional especializado	0.00

**FUENTE:** *Elaboración Propia*

Tabla 13. Dimensión: Flexibilidad Laboral

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
<p>Establecer una política la cual se adecue al 100% aquellas normas o sugerencias que pueda hacer cliente interno o externo.</p> <p>Mejorar el servicio de post venta.</p>	<p>Optimizar el intercambio de información para cumplir con los requerimientos exigidos utilizando como valor fundamental la empatía.</p>	<p>Identificar aquellas necesidades que los clientes internos y externos requieren.</p> <p>Estructurar mejor el servicio de post venta</p>	<p><b>PASO 1:</b> Visitar la tienda</p> <p><b>PASO 2:</b> Determinar aquellas necesidades y expectativas que requieren los trabajadores.</p> <p><b>PASO 3:</b> Realizar una encuesta a 20 clientes a fin de determinar las deficiencias y poder mejorarlas.</p>	<p>Contratar a un profesional especializado en la gestión de organizaciones.</p>	<p>Diciembre 2022</p>	<p>4:00 am</p>	<p>Tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.</p>	<p>Dueña de la tienda Belymar Tu moda.  Administrador</p>	<p>0.00</p>

**FUENTE:** *Elaboración Propia*

Tabla 14. Dimensión: Experiencia Laboral

Estrategias	Objetivos	Actividades	Procedimiento	Recursos	Fecha	Hora	Lugar	Responsables	Presupuestos
La tienda Belymar Tu moda debe seguir contando con el personal calificado y sobre todo que cuente con la suficiente experiencia en dicho rubro, con el fin de no generar pérdidas económicas.	Mantener el personal adecuado	Otorgar incentivos extrínsecos.  Subir el sueldo al personal que mejor se desempeñe	<b>PASO 1:</b> Visitar la tienda <b>PASO 2:</b> Evaluar el desempeño al todos los trabajadores con ayuda de la dueña de la empresa <b>PASO 3:</b> Escoger al personal que desempeñe de manera eficaz sus funciones respecto al a su área correspondiente	Contratar a una persona especializada en realizar evaluación de desempeño.  Incentivo económico de 200 soles	Diciembre 2022	11:00 am	Tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.	Todos los trabajadores de la tienda Belymar Tu moda.  Personal especializado,	0.00

**FUENTE:** *Elaboración Propia.*

Tabla 15. Financiamiento de Plan de Acción de la Propuesta de Mejora

<b>Servicios</b>			
<b>N.º</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo (S/.)</b>
1	Diseñadora de moda	1	1,500
2	Personal capacitado para realizar las funciones	4	500
<b>Total (S/.)</b>		<b>5</b>	<b>2,000</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Tabla 16. Diagrama de Gantt

Temporalidad de actividades para la ejecución de la propuesta.

<b>Actividades</b>	<b>2022</b>	
	<b>Noviembre</b>	<b>Diciembre</b>
A1: Impulsar la publicidad en la tienda ofreciendo promociones y descuentos	x	
A2: Realizar capacitaciones a los miembros que conforma la tienda	x	
A3: Buscar al diseñador (a) de moda		x
A4: Estructurar de manera específica el servicio de post venta		x
A5: Contratar a un profesional que realice la evaluación de desempeño		x

*Fuente: Propia*

## REFERENCIAS

- Aguilar, J. (2019). El outsourcing y su impacto en México. (párr. 2 – 3). [Artículo – Contaduría Pública]. Universidad Anáhuac México Norte. México. <https://contaduriapublica.org.mx/2019/06/01/el-outsourcing-y-su-impacto-en-mexico/>
- Arjuna, D. y Martínez, D. (2020). “Outsourcing de tecnologías de información para incrementar la competitividad de las pymes del sector textil de la ciudad de la paz”. Universidad Mayor de San Andrés. Ciudad de la Paz. Bolivia. [Tesis de Grado]. <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/25158/T2709.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias, J. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. (p.5). [Revista Alergia México]. Ciudad de México. México. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Bardales, E. (2019). “El Outsourcing y su influencia en las estrategias de Marketing de las Pymes para llegar a la internacionalización”. (p. 7). Universidad Tecnológica del Perú. UTP. [Trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller en Administración y Marketing]. Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3858/Lucero%20Rengifo\\_Laura%20Rosales\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=1\).,%26%20Aguilar%2C%202014%2C%20pag.](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3858/Lucero%20Rengifo_Laura%20Rosales_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=1).,%26%20Aguilar%2C%202014%2C%20pag.)
- Basualdo, V. y Esponda, A. (2021). TERCERIZACIÓN LABORAL EN ARGENTINA: aportes recientes para el debate sobre su conceptualización y medición empírica. (párr. 1). [Artículo]. Universidad Nacional Arturo Jauretche. Argentina. <https://www.redalyc.org/journal/3476/347669841028/html/>
- Bances, R. (2018). Outsourcing en las empresas. (parr.4). [Artículo]. COFIDE. Capacitación Empresarial. <https://www.redalyc.org/journal/3476/347669841028/html/>

- Castro, J. y Hoyos, A. (2018). "OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO". (p.13). Universidad Señor Sipán. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Castro%20Alva%20&%20Hoyos%20Garcia.pdf
- Castro, J. y Hoyos, A. (2018). "OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO". (p.17). Universidad Señor Sipán. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Castro%20Alva%20&%20Hoyos%20Garcia.pdf
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. (p.3). Curso Taller. Acta académica.  
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Corporación Financiera de Desarrollo, (2020). "Outsourcing: ventajas y desventajas". (párr. 4). [Artículo]. COFIDE. Capacitación Empresarial.  
<https://www.cofide.mx/blog/outsourcing-ventajas-y-desventajas>
- Enríquez, P. (2019). Descripción interpretativa para la elaboración del perfil de tesis de investigación científica con enfoque cualimétrico mixto. Universidad Nacional del Altiplano. Puno.  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/1145-3815-1-PB.pdf
- Fernández, R. (2017). "OPTIMIZACIÓN DEL SUBPROCESO HELPDESK DE OUTSOURCING DE IMPRESIÓN DE LA CAJA AREQUIPA". (p.5). Universidad Alas Peruanas. UAP. [Tesis para obtener el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas e Informática].  
[https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/1845/T.Suficiencia\\_Optimizaci%c3%b3n\\_Outourcing.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/1845/T.Suficiencia_Optimizaci%c3%b3n_Outourcing.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Feria, H., Matilla, M. y Mantecón, S. (2020). LA ENTREVISTA Y LA ENCUESTA: ¿MÉTODOS Y TÉCNICAS DE INDAGACIÓN EMPIRICA? (párr. 6). [Revista ULT].  
<https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992/997>
- Fontalvo, H., De La Hoz, E. y Morelos, J. (2017). LA PRODUCTIVIDAD Y SUS FACTORES: INCIDENCIA EN EL MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL. (p.2). [Artículo – Scielo].  
<http://www.scielo.org.co/pdf/diem/v16n1/1692-8563-diem-16-01-00047.pdf>
- Galicia, L. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: Propuesta de una herramienta virtual. (párr. 2). Universidad Veracruzana. [Revista Dialnet].  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6124672>
- Galván, O. (2017). “INNOVACIÓN DE UN NUEVO SERVICIO TURÍSTICO EMPLEANDO EL OUTSOURCING PARA INCREMENTAR VENTAS EN CASA ANDINA – 2014”. (p.4). Universidad Autónoma del Perú. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración].  
<file:///C:/Users/Admin/Downloads/GALVAN%20CONCHA%20OLENKA.pdf>
- Gonzales, T. (2021). “PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN BASADO EN COMPETENCIAS, PARA LA CONSTRUCTORA GONZÁLEZ EMPRESA NACIONAL PERUANA S.A.C. CHICLAYO 2015”. (p.4). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. USAT. [Tesis para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas].  
[://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/3498/TL\\_GonzalezGamarraTomas.pdf?sequence=1&isAllowed=y](://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/3498/TL_GonzalezGamarraTomas.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzalo, M. y Abiuso, F. (2019). La técnica de encuesta: Características y aplicaciones. (p.3). CARRERA DE SOCIOLOGÍA – UBA.  
<http://metodologiadelainvestigacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/117/2019/03/Cuaderno-N-7-La-t%C3%A9cnica-de-encuesta.pdf>

- Ipchas, D. (2020). “La gestión del outsourcing como estrategia competitiva en las empresas: Una revisión sistemática de la literatura”. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Laura\_IDA-SD%20(1).pdf
- León, A. y Valladares, E. (2018). “El Outsourcing y su influencia en las estrategias de Marketing de las Pymes para llegar a la internacionalización”. (p.11). Universidad Tecnológica del Perú. [Trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller en Administración y Marketing”.  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Lucero%20Rengifo\_Laura%20Rosales\_Trabajo%20de%20Investigacion\_Bachiller\_2020.pdf
- López, P. y Fachelli, S. (2016). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Universidad Autónoma de Barcelona. UAB.  
[https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)
- Martínez, G. (2020). ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DE OUTSOURCING EN LA SATISFACCIÓN DEL PROCESO DE RECLAMOS DE CLIENTES DE LA EMPRESA HIDRANDINA, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO, 2019. Universidad Privada del Norte. Trujillo. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gestión Comercial].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/MARTINEZ%20RODRIGUEZ%20GIANELLA-PARCIAL.pdf
- Metzger, M. (2009). “OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO”. (p.20). Universidad Señor Sipán. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Castro%20Alva%20&%20Hoyos%20Garcia.pdf
- Moreno, E. (2021). Metodología de investigación, pautas para hacer tesis: La población en una investigación. (par. 2). Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga. Brasil. [Blog].  
<https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-lapoblacion.html>

- Ocampo, G. (2020). "Propuesta para aumentar la calidad del servicio ofrecido por los agentes tercerizados de una empresa de Telecomunicaciones Peruana: Análisis y mejora del actual proceso de outsourcing". (p.2). Universidad del Pacifico. [Trabajo de Suficiencia Profesional presentado para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/OcampoGrecia\_Tesis\_Licenciatura\_2020.pdf
- Palma, M. y Peralta, O. (2021). La tercerización y su influencia sobre la liquidez en Metropolitan Media SAC, 2018-2019. Universidad Peruana Unión. [Tesis para obtener el título Profesional de Contador Público]. Lima.  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Monica\_Tesis\_Licenciatura\_2021.pdf
- Pereira, C. (2021). "El outsourcing en las empresas". (p.1). [Revista – Contaduría Pública]. México.  
  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/5-El-outsourcing.pdf
- Pincay (2020). "El outsourcing como herramienta de gestión administrativa financiera de Pymes, caso de estudio Ferretería Portoviejo". (p.17). Universidad Estatal del Sur de Manabí. [Tesis para obtener el título de Ingeniero Comercial, en mención al comercio exterior]. Ecuador.  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/TESIS%20EL%20OUTSOURCING%20MARI A%20MONSERRATE.pdf
- Rengifo, L. y Rosales, L. (2020). "El Outsourcing y su influencia en las estrategias de Marketing de las Pymes para llegar a la internacionalización". (p.18). Universidad Tecnológica del Perú. [Trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller en Administración y Marketing].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Lucero%20Rengifo\_Laura%20Rosales\_Trabajo%20de%20Investigacion\_Bachiller\_2020.pdf

Román, S. (2019). OUTSOURCING EN LA CLINICA MACSALUD EN LA CIUDAD DEL CUSCO PARA EL AÑO 2018. (p.11). Universidad Andina del Cuzco. UAC. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración].

file:///C:/Users/Admin/Downloads/Shelany\_Tesis\_bachiller\_2019.pdf

Rodríguez, G. (2018). “Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la empresa Muebles Maldonado S.A.C. Del Parque Industrial de Villa El Salvador 2017”. (p.4). Universidad Autónoma del Perú. [Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de Empresas].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/RODRIGUEZ%20SANCHEZ,%20GIANMARCO.pdf

Ruiz, S. (2019). “Implicaciones de la figura del outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México: un análisis comparado”. (p.5). Universidad de Guanajuato. [Artículo]. Acta Universitaria. México.

file:///C:/Users/Admin/Downloads/2007-9621-au-29-e1671.pdf

Salas, R. (2019). El enfoque mixto de investigación: algunas características. (párr. 5 – 6). [Artículo – Investigalía].

<https://investigaliacr.com/investigacion/el-enfoque-mixto-de-investigacion>


Sampieri, R. (2003). CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN. (p.3). [Tesis Digitales – Catarina]. UDLAP.  
[http://caterina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lad/hernandez\\_s\\_j/capitulo3.pdf](http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/hernandez_s_j/capitulo3.pdf)

Schneider, B. (2004). “OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO”. (p.20). Universidad Señor Sipán. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración].  
file:///C:/Users/Admin/Downloads/Castro%20Alva%20&%20Hoyos%20Garcia.pdf

- Tantalean, M. (2015). Módulo 1: Investigación Propositiva. (p.8). [Revista digital – Calaméo].  
<https://es.calameo.com/read/006239239f8a941bec906>
- Torres, C. (2017). “Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017”. (p.12). Universidad Cesar Vallejo. UCV. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración].  
 file:///C:/Users/Admin/Downloads/TORRES\_CC.pdf
- Torres, V. (2018). OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO. (p.18). Universidad Señor de Sipan. USS. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración]. Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4902/Castro%20Alva%20%26%20Hoyos%20Garcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valenzo, M., Martínez, J. y Aguilar, D. (2018). “El Outsourcing y su influencia en las estrategias de Marketing de las Pymes para llegar a la internacionalización”. (p.18). Universidad Tecnológica del Perú. [Trabajo de investigación para obtener el grado académico de bachiller en Administración y Marketing].  
 file:///C:/Users/Admin/Downloads/Lucero%20Rengifo\_Laura%20Rosales\_Trabajo%20de%20Investigacion\_Bachiller\_2020.pdf
- Varvakis, G. (2019). Definición de Gestión de Procesos: Seleccionamos las 10 mejores. (párr.5). [Herramienta de procesos – HEFLO]. Obtenido de:  
<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>
- Villasis (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. Metodología de la Investigación. (p.18). [Revista Alergia México].  
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

## ANEXOS

### ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADISTICA
¿De qué manera el Outsourcing mejorará la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022?	<p><b>General:</b> Proponer el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022.</p>	<p><b>Ha:</b> Si se propone el outsourcing entonces se determinará el nivel de productividad que tiene la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo.</p>	<p><b>Outsourcing</b> -Recursos -Capacidad Organizacional. -Procesos -Flexibilidad Laboral -Experiencia Laboral</p>	<p>La población en este estudio incluye a todos los trabajadores de la tienda Belymar Tu moda, lo cual cuenta con un total de 15 trabajadores. En la presente investigación no es necesario extraer una muestra, debido a que la población es finita homogénea y pequeña. Es por ello que se trabajara con el total de trabajadores (15).</p>	<p>El tipo de diseño es no experimental, transversal por el mismo hecho que se recolectaron datos en un momento dado, es decir un tiempo único. A continuación, siendo el diseño el siguiente:</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Dónde:</b> <b>M:</b> Muestra <b>OI:</b> Observación inicial. AT: Análisis Teórica. P: Propuesta.</p>	Encuesta/Cuestionario	<p>El análisis se desarrollará en un el programa Microsoft Excel, el cual permitirá distribuir los datos obtenidos en el cuestionario a través de tablas, figuras, considerando la variable independiente y dependiente.</p>
	<p><b>Específicos</b> a) Diagnosticar la importancia que tiene el outsourcing dentro de la industria de la moda con relación a la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo. b) Establecer el nivel de productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo c) Diseñar el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo</p>		<p><b>Productividad</b>  -Motivación -Cultura Organizacional. -Clima Laboral -Desempeño Laboral. -Formación y desarrollo</p>				

**Fuente: Propia.**

## ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Operacionalización de VI: Outsourcing

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Outsourcing	Schneider (2018) señala que el outsourcing surge como una atractiva herramienta de gestión de negocios que procura maximización de beneficios y minimización de costos, a la vez que genera valor para la empresa y sus grupos de interés. Así mismo, cuenta con tres pilares fundamentales: se comparten los riesgos, se basa en una relación de asociación y se buscan resultados comunes sin que sólo se tenga en cuenta la reducción de los costos.	En esta investigación, el outsourcing se entenderá como una estrategia que facilitará a las organizaciones mejorar los procesos y operaciones de manera eficiente, y al mismo modo ayudará a crear ventajas competitivas con el fin de obtener un mayor nivel de productividad. Para ello es importante también tener en cuenta los factores claves que influyen dentro de cada proceso.	Recursos	Tecnología	1	
				Productos	2	
				Trabajadores	3	
			Capacidad Organizacional	Producción	4	
				Habilidades	5	
				Rendimiento	6	
				Competencias	7	
			Procesos	Calidad	8	
				Efectividad	9	
				Rentabilidad	10	
				Eficiencia	11	
			Flexibilidad Laboral	Adaptación	12	
				Compromiso	13	
				Comunicación	14	
				Confianza	15	
			Experiencia Laboral	Conocimiento	16	
				Atención al cliente	17	
				Motivación	18	

Fuente: Propia

Operacionalización de VD: Productividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems del instrumento	Escala valorativa
Productividad	Metzger (2017) manifiesta que la productividad es muy importante en la gestión de las empresas, ya que mediante este indicador se puede tener conocimiento acerca de los recursos que se están consumiendo para alcanzar los objetivos empresariales. Así mismo, se encuentra muy ligado a los conceptos de eficiencia y eficacia; con estos indicadores se puede valorar la capacidad de una organización para cumplir sus metas y optimizar los recursos.	La productividad en la tienda Belymar Tu moda, se encuentra caracterizado por sus dimensiones e indicadores que se llevará a cabo en la encuesta dirigido a los trabajadores con 19 ítems que comprende el cuestionario medido en la Escala de Likert y que tiene como parámetros: Extremadamente Satisfecho (5) – Muy satisfecho (4) – Moderadamente Satisfecho (3) – Poco Satisfecho (2) – No satisfecho (1).	Motivación	Ambiente Laboral	1	
				Seguridad	2	
				Salario	3	
			Cultura Organizacional	Liderazgo	4	
				Innovación	5	
				Valores	6	
				Autoevaluación	7	
			Clima Laboral	Rendimiento	8	
				Rotación	9	
				Toma de decisiones	10	
				Percepción	11	
			Desempeño Laboral	Condición Laboral	12	
				Reconocimiento	13	
				Interacción	14	
			Formación y Desarrollo	Trabajo en equipo	15	
				Plan Estratégico	16	
				Infraestructura	17	
				Evaluación de Desempeño	18	
			Capacitación	19		

Fuente: Propia.



## ANEXO 3. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO 01

El presente instrumento forma parte de este estudio para medir la variable outsourcing en la tienda Belymar Tu moda.

Valoración para cada ítem: 1. Totalmente en Desacuerdo (TD) – 2. En Desacuerdo (D) – 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (N) – 4. De Acuerdo (A) – 5. Totalmente de acuerdo (TA).

N°	Ítems	TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
<b>RECURSOS</b>						
Tecnología						
1	¿Promocionan sus prendas por redes sociales?					
Productos						
2	¿Los productos que ofrece Belymar Tu moda son de buena calidad?					
Trabajadores						
3	¿Son respetadas y aplicadas las normas y políticas a favor de los trabajadores?					
<b>CAPACIDAD ORGANIZACIONAL</b>						
Producción						
4	¿Se cumple con la producción esperada por la empresa?					
Habilidades						
5	¿Considera usted que sus trabajadores tienen las habilidades necesarias para desempeñarse en la tienda?					
Rendimiento						
6	¿El rendimiento de la tienda es favorable?					
Competencias						
7	¿Las competencias de cada trabajador son las adecuadas según el área o función?					
<b>PROCESOS</b>						
Calidad						
8	¿Existe un proceso adecuado y de calidad para la elaboración de los productos?					
Efectividad						
9	¿La efectividad con la que realiza las actividades es adecuada para el logro de los objetivos?					
Rentabilidad						
10	¿La rentabilidad de la empresa es positiva?					

Eficiencia					
11	¿Cada trabajador cumple de manera eficiente cada labor asignada?				
<b>FLEXIBILIDAD LABORAL</b>					
Adaptación					
12	¿Existe una adaptación rápida por parte de cada trabajador en la empresa?				
Compromiso					
13	¿Los trabajadores se sienten realmente comprometidos con la empresa?				
Comunicación					
14	¿Existe comunicación rápida y confiable dentro de la empresa?				
Confianza					
15	¿Existe confianza en cada trabajador al momento de realizar alguna actividad o ejecutar algún resto por la empresa?				
<b>EXPERIENCIA LABORAL</b>					
Conocimiento					
16	¿Existe el conocimiento requerido por cada uno de los trabajadores para ejecutar las actividades asignadas a su área?				
Atención al cliente					
17	¿La atención al cliente es efectiva y adecuada?				
Motivación					
18	¿Existe una buena motivación por parte de la empresa hacia los trabajadores?				

## CUESTIONARIO 02

El presente instrumento forma parte de este estudio para medir la variable productividad en la tienda Belymar Tu moda.

Valoración para cada ítem: 1. Totalmente en Desacuerdo (TD) – 2. En Desacuerdo (D) – 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (N) – 4. De Acuerdo (A) – 5. Totalmente de acuerdo (TA).

N°	Ítems	TD	D	N	A	TA
		1	2	3	4	5
<b>MOTIVACIÓN</b>						
<b>Ambiente Laboral</b>						
1	¿Existe un buen ambiente laboral dentro de la empresa?					
<b>Seguridad</b>						
2	¿La empresa proporciona las medidas de seguridad correctamente?					
<b>Salario</b>						
3	¿El salario que percibe es razonable al puesto que ocupa y las actividades que desarrolla?					
<b>CULTURA ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Liderazgo</b>						
4	¿Considera usted que un buen líder necesita tener excelentes habilidades de comunicación?					
<b>Innovación</b>						
5	¿Existe cada cierto tiempo una remodelación de los productos existentes en la empresa?					
<b>Valores</b>						
6	¿Los valores éticos en la empresa son aplicadas de manera correcta?					
<b>Autoevaluación</b>						
7	¿Considera usted que las actividades que realiza son suficientes para la empresa?					
<b>CLIMA LABORAL</b>						
<b>Rendimiento</b>						
8	¿El rendimiento dentro de la empresa es esperado?					
<b>Rotación</b>						
9	¿Existe rotación de personal en diferentes áreas?					
<b>Toma de decisiones</b>						
10	¿Considera usted que la opinión de tus compañeros puede ayudarte?					

<b>Percepción</b>					
11	¿Considera usted que cumple con cada una de las expectativas que requiere la empresa?				
<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>Condición Laboral</b>					
12	¿El jefe directo es justo en sus decisiones?				
<b>Reconocimiento</b>					
13	¿Existe reconocimientos por parte de la empresa hacia sus trabajadores?				
<b>Interacción</b>					
14	¿Existe interacción dentro de la empresa al momento de realizarse una reunión o actividad?				
<b>Trabajo en equipo</b>					
15	¿Existe apoyo mutuo por parte de tus compañeros para desarrollar las actividades?				
<b>FORMACIÓN Y DESARROLLO</b>					
<b>Plan estratégico</b>					
16	¿La empresa cuenta con planes estratégicos para cada circunstancia?				
<b>Infraestructura</b>					
17	¿Considera usted que la infraestructura en la empresa es la adecuada y segura?				
<b>Evaluación de desempeño</b>					
18	¿Existe evaluación de desempeño hacia los trabajadores para su aprendizaje y crecimiento?				
<b>Capacitación</b>					
19	¿La empresa brinda capacitaciones a sus trabajadores cada cierto tiempo?				

## ANEXO 4. VALIDACIÓN DE JUICIOS DE EXPERTOS

Experto N°1		
1.	NOMBRE DEL JUEZ	Julio Cesar Nunton More
2.	PROFESIÓN	Economista
	ESPECIALIDAD	Proyectos de inversión
	GRADO ACADEMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	11 años
	CARGO	Docente
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de Chiclayo"		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Liliana Elizabeth Vásquez Julca
3.2.	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario (x)
COMENTARIOS GENERALES		Aplicable
OBSERVACIONES		Ninguna
PROMEDIO OBTENIDO		20 (Acuerdo)



---

Juez Experto  
DNI: 42442359  
CAL: 0425

<b>Experto N°2</b>		
1.	NOMBRE DEL JUEZ	Aníbal Montenegro Ramírez
2.	PROFESIÓN	Contador Público
	ESPECIALIDAD	Finanzas
	GRADO ACADEMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20 años
	CARGO	Docente
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de Chiclayo"		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Liliana Elizabeth Vásquez Julca
3.2.	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario (x)
COMENTARIOS GENERALES		Aplicable
OBSERVACIONES		Ninguna
PROMEDIO OBTENIDO		20 (Acuerdo)




---

Juez Experto  
DNI: 16753281

<b>Experto N°3</b>		
1.	NOMBRE DEL JUEZ	Carlos Alberto Arrasque Cajusol
2.	PROFESIÓN	Administración de empresas
	ESPECIALIDAD	Recursos Humanos
	GRADO ACADEMICO	Licenciado
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	21 años
	CARGO	Asesor Consultor
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: "Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de Chiclayo"		
<b>3. DATOS DEL TESISISTA</b>		
3.1.	NOMBRES Y APELLIDOS	Liliana Elizabeth Vásquez Julca
3.2.	ESCUELA PROFESIONAL	Administración
4	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario (x)
COMENTARIOS GENERALES		Aplicable
OBSERVACIONES		Ninguna
PROMEDIO OBTENIDO		20 (Acuerdo)



Lic. Adm. Carlos A. Arrasque Cajusol  
 ASESOR - CONSULTOR  
 CLAD 06074

---

Juez Experto  
 CAL: 06074

## ANEXO 5. CONFIABILIDAD (ALFA DE CRON BACH)

Desarrollo en el programa Microsoft Excel

ENCUESTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1	2	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	4	2	5	3	4	1	4	62
E2	2	4	4	3	4	3	2	3	4	4	2	2	5	3	5	3	4	3	4	3	66
E3	2	5	2	3	2	3	2	3	5	3	3	2	5	2	5	2	5	2	5	2	54
E4	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	5	3	3	2	5	2	5	2	62
E5	2	4	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	4	2	4	2	61
E6	2	5	2	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	69
E7	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	5	2	4	2	5	65
E8	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	2	4	2	4	2	4	2	4	62
E9	2	4	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	1	5	2	4	2	4	2	4	67
E10	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	1	4	2	3	2	3	1	4	60
E11	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	63
E12	2	4	3	5	3	5	3	5	3	5	2	4	2	4	2	3	2	4	2	3	66
E13	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	65
E14	3	5	2	4	2	4	3	4	3	5	3	5	2	4	2	3	2	4	2	3	65
E15	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	3	63
E16	3	5	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	58
E17	2	5	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	64

Fórmula para determinar el alfa de Cron Bach

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2}{S^2} \right]$$

Donde,

**k** = El número de ítems

$\sum s^2$  = Sumatoria de varianzas de los ítems.

$S^2$  = Varianza de la suma de los ítems.

$\alpha$  = Coeficiente de alfa de Cronbach

Resultado del Alfa de Cron Bach

Alfa de Cron Bach	N°
0.82	19



## ANEXO 6. CARGO DE LA CARTA DE PRESENTACIÓN



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chiclayo, 16 de junio del 2022

CARTA N° 0035-2022-UCV-CH-EPA

Señora:  
Maribel Castro Altamirano  
Belymar Tu moda  
Chiclayo

ASUNTO: Presentación de estudiantes

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo y desearle todo tipo de éxitos en su gestión frente al de su representada.

La Escuela Profesional de Administración ha previsto su plan de estudios, el desarrollo y ejecución de soluciones con un enfoque científico el cual se ejecuta, a través de sus proyectos de investigación.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle le brinde facilidades al estudiante del XI ciclo: VASQUEZ JULCA, LILIANA ELIZABETH con DNI N° :74414093 y así pueda desarrollar su investigación titulada “Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de Chiclayo” en el tiempo que crea conveniente, y que busca solución en el área que guarda relación directa con la especialidad de Administración, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación de su formación profesional.

La información que solicitará será eminentemente con fines académicos y nuestros estudiantes están advertidos que cualquier información que adquieran deberán guardar absoluta confidencialidad. De ser aceptada, sírvase al correo:  
[administración.cix@ucv.edu.pe](mailto:administración.cix@ucv.edu.pe)

ATT:



Mgtr. César E. Pinedo Lozano

Coordinador de la Escuela de Administración

  
ENTREGADO  
02/07/2022

## ANEXO 7. CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA



“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Chiclayo, 30 de junio del 2022

CARTA N° 0103-2022

Sr. Cesar E. Pinedo Lozano

Coordinador de la Escuela de Administración

**Presente. -**

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la tienda Belymar Tu moda, sede Chiclayo y en atención al documento de referencia, debo indicarle que se da por aceptada el acceso a la información a la estudiante del IX ciclo: VASQUEZ JULCA LILIANA ELIZABETH con DNI N° 74414093 con el fin de poder desarrollar su investigación titulada “Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de Chiclayo” el tiempo que sea conveniente para desarrollar la presente investigación.

Es propicia la oportunidad de expresarle los sentimientos de mi consideración.

Att.

---

Maribel Castro Altamirano

## ANEXO 8. CONSENTIMIENTO INFORMADO

### MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 13/06/22

Nombre del entrevistado: Maribel Castro Altamirano

Entidad: Belymar Tu moda

Yo, Maribel Castro Altamirano con DNI 42870877 en forma voluntaria; SÍ (x) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Proponer el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: [lvasquezju@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lvasquezju@ucvvirtual.edu.pe)

The image shows a handwritten signature on the left and a fingerprint on the right, both in grayscale. The signature is a cursive script, and the fingerprint is a clear, circular impression.

---

**FIRMA Y HUELLA**

## MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (x) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo Proponer el outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en la tienda Belymar Tu moda, Chiclayo 2022., Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [lvasquezju@ucvvirtual.edu.pe](mailto:lvasquezju@ucvvirtual.edu.pe)

A handwritten signature in black ink is positioned to the left of a circular fingerprint impression. Both are centered horizontally above a solid black horizontal line.

**FIRMA Y HUELLA**

**DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV**  
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN**  
**LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

**Datos Generales**

Nombre de la Organización:	RUC: 10428708771
Belymar Tu moda	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos: Maribel Castro Altamirano	DNI: 42870877

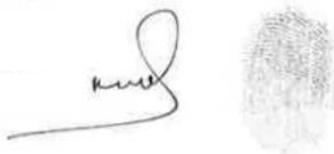
**Consentimiento:**

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ], no autorizo [x] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Outsourcing como herramienta clave para mejorar la productividad en una Empresa de Chiclayo.	
<b>Nombre del Programa Académico:</b> Administración	
<b>Autor: Nombres y Apellidos</b> Liliana Elizabeth Vásquez Julca	DNI: 74414093

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Av. Balta 1412. Galeria Ivanlika 4to piso. Stand 405. Chiclayo



Maribel Castro Altamirano

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## ANEXO 10. EVIDENCIAS DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Logo de la tienda Belymar Tu moda



Página oficial de la tienda Belymar Tu moda



Prendas que vende la tienda Belymar Tu moda



El *outfit* perfecto ¡Lo encuentras aquí!



Blazer Catalán Rosa  
Blusa gasa #100 guinda  
Pantalón Loma pitillo negro



Publicidad de la tienda Belymar Tu moda

**Confeccionamos**  
Modelos exclusivos

BLUSAS  
PANTALONES  
DE VESTIR  
VESTIDOS  
FORMALES  
FALDAS

**948 945 681**

AV. BALTA N° 1412 GALERÍA "IVANLIKA" TIENDA 405 / AV. ARICA N° 1028 GALERÍA "LA CENTRAL" STAND 81 - 72

**B**  
Belymar  
tu moda

**Belymar**  
TU MODA





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en una empresa de Chiclayo", cuyo autor es VASQUEZ JULCA LILIANA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 29 de Noviembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
JUAN AMILCAR VILLANUEVA CALDERON <b>DNI:</b> 41400923 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0815-6443	Firmado electrónicamente por: VCALDERONJ el 13- 12-2022 20:53:47

Código documento Trilce: TRI - 0461928