



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Influencia del outsourcing estratégico en productividad y costos en
las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA- 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Del Aguila Solano, Wenceslao (orcid.org/0000-0003-4967-1019)

ASESOR:

Dr. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

CO-ASESOR:

Dr. Farfan Zapata Wilmer (orcid.org/0000-0003-0648-5881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa Anita e hijos, por sus paciencia y apoyo constante para conseguir mis aspiraciones y metas en la vida.

A Dios, a mi madre y a Mía Georgina, fuentes de inspiración y ternura, que son el cimiento y guía constante para mis logros en un mundo cada vez más competitivo.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia y compañeros de la maestría, por esa muestra de no querer rendirse y a pesar de las adversidades, con esfuerzo y constancia seguimos adelante.

A mi asesor y maestro, Dr. Emil Renato Beraun B. por compartir su experiencia y conocimientos y su constante empeño de lograr maestros competentes y a la Universidad por darnos la oportunidad de una formación sólida y exigente, para triunfar en un mundo que cambia vertiginosamente.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Variables y operacionalización	27
3.3 Población, muestra y muestreo	32
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.5. Procedimiento	33
3.6. Método de análisis de datos	34
3.7. Aspectos éticos	34
IV. RESULTADOS	36
V. DISCUSIÓN	47
VI. CONCLUSIONES	54
VII. RECOMENDACIONES	56
REFERENCIAS	58
ANEXOS	62

Índice de tablas

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las variables	31
Tabla 2 Trabajadores con nivel de funcionarios	32
Tabla 3 Muestreo de trabajadores según el cargo de funcionario	32
Tabla 4 Distribución de frecuencias de la variable 1: Outsourcing estratégico	36
Tabla 5 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: Outsourcing estratégico	36
Tabla 6 Distribución de frecuencias de la variable 2: Productividad y costos	37
Tabla 7 Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: Productividad y costos	38
Tabla 8 Coeficiente de correlación (RHO de Spearman) del outsourcing estratégico y la productividad y costos	39
Tabla 9 Cruce de nivel de outsourcing estratégico* nivel de productividad y costos	40
Tabla 10 Coeficiente de correlación del outsourcing estratégico y la productividad operativa	40
Tabla 11 Coeficiente de correlación del outsourcing estratégico y los costos directos	41
Tabla 12 Coeficiente de correlación del outsourcing estratégico y los costos indirectos	42

Índice de figuras

Figura 1 Estadística de fiabilidad del primer instrumento	43
Figura 2 Estadística de fiabilidad del segundo instrumento	43
Figura 3 Análisis estadístico de regresión lineal de las variables	44
Figura 4 Dispersión de las variables y ecuación lineal resultante	46

Resumen

El trabajo de investigación fue denominado “Influencia del outsourcing estratégico en productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA-2022”, su finalidad principal fue analizar la influencia del outsourcing estratégico en la productividad y costos de las actividades de distribución de la empresa.

La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo, ciñéndose al paradigma positivista, utilizándose la estadística para corroborar la hipótesis que resolvió el problema investigado, el tipo aplicativo y descriptivo explicativo; el diseño no experimental, de corte transversal y correlacional causal, el método hipotético-deductivo. Se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario, obteniéndose la data necesaria.

La investigación, demostró que existe alta correlación causal positiva entre las variables outsourcing estratégico y productividad y costos, el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue $r = 0.993$ para $p = 0.000 < 0.05$, el índice de fiabilidad Alfa de Cronbach fue 0.82; la regresión lineal arrojó un coeficiente correlacional: 0.997, y de determinación 0.995, concluyéndose que el valor de las variables se corresponden linealmente, corroborándose la influencia significativa entre las variables: a mayor aplicación del outsourcing estratégico, se obtendrán mejoras significativas en productividad y costos en la empresa, por lo que se acepta la veracidad de la hipótesis y se dio por resuelto el problema investigado.

Palabras clave: **Outsourcing estratégico, productividad y costos, calidad de servicio, competitividad, flexibilidad.**

Abstract

The research work was called "Influence of strategic outsourcing on productivity and costs in electrical distribution activities in Electro Oriente SA-2022", its main purpose was to analyze the influence of strategic outsourcing on productivity and costs of electrical distribution activities of the company.

The methodology used had a quantitative approach, sticking to the positivist paradigm, using statistics to corroborate the hypothesis that solved the investigated problem, the applicative and descriptive explanatory type; the non-experimental, cross-sectional and causal correlational design, the hypothetical-deductive method. The survey and the instrument the questionnaire were extracted, obtaining the necessary data.

The investigation shows that there is a high positive causality between the variables strategic outsourcing and productivity and costs, the Rho Spearman coefficient of effectiveness was $r = 0.993$ for $p = 0.000 < 0.05$, the Cronbach's Alpha reliability index was 0.82; the linear regression yielded a correlation coefficient: 0.997, and a determination coefficient of 0.995, concluding that the value of the variables corresponds linearly, corroborating the significant influence between the variables: the greater the application of strategic outsourcing, significant improvements will be obtained in productivity and costs in the company, for which the veracity of the hypothesis is accepted and the investigated problem was considered solved.

Keywords: **Strategic outsourcing, productivity and costs, service quality, competitiveness, flexibility.**

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo, el outsourcing es una de las principales herramientas de gestión que han revolucionado el ámbito de los negocios en las últimas décadas Arce et al (2018). En el Perú, esta tendencia va en aumento en industrias de requerimientos específicos, como la eléctrica, debido a la necesidad de obtener ventajas competitivas de cara a temas presupuestales, clientes satisfechos, buenos estándares de calidad, dictados por el ente regulador nacional.

Electro Oriente S.A. (ELOR), es una empresa del estado, orgánicamente pertenece al sector energía y minas y presupuestalmente es dependiente del Ministerio de Economía (MEF); desarrolla actividades de distribución de electricidad, y para el caso específico de la actividad de distribución, ésta se encuentra regulada por la Ley de concesiones Eléctricas N° 25844 (1992), Esta ley, obliga a toda las empresas eléctricas a desarrollar su actividad con base a parámetros de desempeño de una “empresa modelo eficiente”. De esta manera, si ELOR no logra aproximar sus costos reales a los costos de una “empresa eficiente” (normados por el ente fiscalizador OSINERGMIN), será una empresa no rentable y por lo tanto, acumulará pérdidas económicas con las respectivas sanciones administrativas que ello conlleva.

Dicho esto, existe la necesidad latente de la empresa ELOR de buscar constantemente mejoras en sus procesos operativos, a fin de reducir los costos para convertirse en una empresa modelo eficiente y optimizar la calidad y flexibilidad de sus servicios, para mejorar el nivel de servicio que posee actualmente.

En este sentido, el objetivo del proyecto será identificar dentro de un marco teórico, la influencia en productividad y costos del outsourcing estratégico en las actividades de distribución eléctrica, todo esto alineado al plan estratégico de la compañía. Asimismo, resulta pertinente y relevante aclarar que el estado selecciona a las organizaciones que brindan servicios, mediante la modalidad de elección de proveedores que dicta la normativa peruana, es decir para la contratación de servicios para las entidades o empresas estatales; por lo que comola empresa en la se ha desarrollado la investigación es una organización estatal, necesariamente tendrán que llevar a cabo un proceso de licitación para seleccionar

a la empresa outsourcing, que ejecutará las actividades de distribución eléctrica, o aquellas actividades que no aportan valor o competitividad, ratificándose que la empresa recurrió a concursos públicos reales que llevó a cabo, para la contratación de servicios de algunas de las actividades de distribución de manera selectiva, lo que se utiliza para determinar qué actividades deberían de ser entregadas para su ejecución por externos y cuáles son las actividades que siendo realizadas por la misma empresa si le aportan valor agregado que le dan competitividad en productividad, menores costos, mejora de la calidad y flexibilidad a la compañía.

El presente proyecto final pretende brindar un enfoque teórico, de la influencia del outsourcing estratégico en la productividad y costos en las actividades de distribución de la empresa eléctrica, que aporten a futuros estudios empíricos en el tema; la presente investigación aporta valor para la formulación y evaluación de objetivos coherentes y pertinentes para la realidad de la empresa Electro Oriente S.A. a lo largo de los capítulos de este estudio, situación que conlleva a la necesidad latente de la empresa eléctrica de distribución (ELOR) de buscar constantemente mejoras en sus procesos operativos, a fin de incrementar su productividad y reducir los costos para convertirse en una empresa modelo eficiente y optimizar la calidad y flexibilidad de sus servicios, para mejorar el nivel de servicio que brinda a la población en la actualidad.

En el último lustro, a causa de las nuevas reformas estatales, Electro Oriente S.A. ha tercerizado sus actividades de soporte, como la gestión legal, gestión contable y gestión logística, con el fin de reducir los costos, pero la empresa objeto de estudio no ha tenido un acercamiento analítico de cara a las actividades relacionadas directamente con la distribución eléctrica. Al respecto, se presentará el mapeo de los macro procesos primarios correspondientes a la distribución eléctrica con la comparativa entre el costo real incurrido vs. El presupuesto asignado por cada concepto en el período 2021 a fin de detectar oportunidades de mejora.

Se pretende aportar mejoras en la productividad y los costos asociados a las actividades del rubro de distribución de energía eléctrica, externalizando en forma selectiva aquellas actividades que no le generan valor agregado, es decir de parte de sus actividades operativas, lo que generará ventajas competitivas, porque le

generan beneficios económicos en costos y productividad, mejorando además la calidad del servicio en la empresa en estudio.

Cabe resaltar que la importancia de este trabajo radica en el uso del Outsourcing como eje de estudio en una empresa peruana, dado que este concepto produce un alto grado de confusión y ambigüedad entre la comunidad científica Bedoya (2011), por ende, aunado al hecho de la ausencia de estudios rigurosos en el sector eléctrico nacional, tanto la comunidad científica como los integrantes de la empresa ELOR, especialmente los altos mandos, experimentarán beneficios de este trabajo con la mejora de su competitividad entre otros aspectos.

Por lo expuesto la formulación del problema a ser resuelto mediante este proyecto de investigación, se plantea mediante la siguiente interrogante: ¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en la Productividad y Costos de las actividades de Distribución de la Empresa Electro Oriente SA. En el 2022?, planteando de manera específica las siguientes interrogantes: ¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en la Productividad Operativa en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022?, ¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en el Costo Directo, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022? y ¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en el Costo Indirecto, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022?

Por otra parte el presente trabajo de investigación tiene por justificación teórica, en el sentido que como resultado de la consulta de textos, se pudo detectar un vacío en la literatura en relación con la generación del conocimiento en torno al outsourcing estratégico y su influencia en la productividad y costos, en el sector de la industria nacional y muy en especial a la industria Eléctrica y por ende a las Actividades de Distribución Eléctrica de la Empresa Estatal Electro Oriente SA (ELOR), aspecto que contribuye a resolver o llenar los vacíos existentes en la aplicación del outsourcing estratégico a las actividades de distribución eléctrica.

En el aspecto práctico la investigación pretende aportar mejoras en la gestión de la empresa, aportando valor agregado a las actividades de distribución de una empresa eléctrica nacional referidos a productividad y los costos asociados, a través de la externalización selectiva, aplicando el Outsourcing Estratégico, a sus actividades operativas, lo que generará ventajas competitivas en varios aspectos,

tales como: Productividad, reducción de costos, calidad del servicio, mayor flexibilidad, y todo ello influirá en la mejora de la empresa.

En el aspecto social la investigación se justifica porque la aplicación del Outsourcing Estratégico a las actividades de distribución eléctrica de la compañía, no se limita sólo a lo táctico (reducción de costos), sino a la gestión integral de la empresa, puesto que aporta valor agregado en varios aspectos, como la calidad del servicio cuya dimensión principal es la mayor satisfacción del cliente que recibirá un servicio de mayor calidad y confiabilidad Espino (2003); todo esto le permitirá llevar a cabo sus actividades económicas con una mejor performance, permitiéndole mejorar su calidad de vida, así como el desarrollo industrial de la zona a que atiende la empresa eléctrica con el servicio; de igual forma, en el aspecto de mejora de la productividad, reducción de costos y mayor flexibilidad de la empresa eléctrica como resultado de la aplicación del outsourcing Estratégico, contribuye también de manera directa en un mejor desenvolvimiento de la compañía tanto en lo interno como en el entorno, pudiendo adaptarse mejor a dichos cambios en el mercado puesto que al mejorar su competitividad en productividad y costos, está mejor preparada a afrontar estos aspectos, permitiéndole su permanencia y por ende la continuidad en el mercado en beneficio de sus usuarios y de la población en su conjunto, dentro del aspecto de la política de Modernización de la Gestión Pública, y desarrollo socio económico, empleo y emprendimiento, sostenible de la población. Otro aspecto que cabe resaltar como aporte de crucial la importancia que justifica este trabajo, radica en la aplicación del Outsourcing estratégico, como eje de estudio en una empresa peruana, dado que este concepto produce un alto grado de confusión y ambigüedad entre la comunidad científica. Por ende, aunado al hecho de la ausencia de estudios rigurosos en el sector eléctrico nacional, tanto la comunidad científica como los integrantes de la empresa ELOR especialmente los altos mandos, experimentarán beneficios de los resultados de este estudio, que puede servir de modelo, para las otras 10 empresas de distribución eléctrica que operan en nuestro país, no sólo pertenecientes al sector del estado sino también del privado; con la finalidad de contribuir con la comunidad científica en el desarrollo del conocimiento en torno al complejo tema del outsourcing Estratégico.

Asimismo, la investigación tiene por objetivo general es analizar la influencia entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad y Costos de las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. En el periodo 2022, y que en forma específica se desea conocer o analizar la Influencia que existe entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad Operativa en las actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022, analizar la Influencia que existe entre el Outsourcing Estratégico y el Costo Directo, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022 y analizar la Influencia que existe entre el Outsourcing Estratégico y el Costo Indirecto, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022, de manera que se establezca la notable influencia del outsourcing estratégico, en la productividad y costos en la organización.

Para finalizar procedemos a establecer la siguiente hipótesis general: Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad y Costos en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022; y de forma específica: Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad Operativa en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022; existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y el Costo Directo, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022 y Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y el Costo Indirecto, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022, la estadística inferencial demostró la veracidad de estas hipótesis en la solución de la problemática abordada.

II. MARCO TEÓRICO

Abordaremos, esta primera parte del marco teórico, mostrando algunos antecedentes sobre el outsourcing y su implicancia en la estrategia empresarial básicamente en la productividad y costos; en los estudios previos realizados a nivel internacional, podemos citar a Arce et al (2017) quienes llevaron a cabo una investigación con el objetivo de proceder con la identificación de los procesos para optar por contar con los servicios Outsourcing para la administración de recursos humanos, en empresas de Costa Rica, así como comprender a cabalidad la conceptualización y la caracterización de este servicio; la metodología utilizada en este trabajo corresponde a una investigación con enfoque cuantitativo; la implementación del outsourcing en la gestión empresarial, se basa en el aprendizaje experimental, tomadas de lo que ocurre en la realidad, de manera que derive en nuevos aprendizajes, en torno a temas en particular que incidan en el entorno; concluyéndose que el outsourcing, debe utilizarse como estrategia por el logro de metas específicas de la empresa, además es una herramienta cuya su implementación deriva en nuevas estrategias administrativas al interior de las organizaciones, debiendo ser muy cuidadosos en la supervisión de la empresa que brinda el Outsourcing, por lo que siempre es necesario en tomar acuerdos concretos, que cubran las expectativas de ambas organizaciones y la contratante debe incluir personal profesional para la supervisión de la ejecución del contrato de Outsourcing.

El aporte más significativo que podemos encontrar en este trabajo, es que nos brinda una metodología que las organizaciones deben tener en consideración para la contratación de una empresa de outsourcing, que lleve a cabo en forma eficiente las actividades de distribución de una empresa eléctrica como la que estamos analizando, teniendo como metas específicas a priori como menciona el autor, la mejora de la productividad y la rebaja de los costos.

Haidar (2017), detalla su investigación sobre el outsourcing laboral, haciendo algunas precisiones conceptuales, para demostrar cómo la tercerización laboral en Latinoamérica, específicamente en Argentina, adopta o se inclina por diversas o diferentes concepciones de índole jurídico, de tal forma que se resume en tratar de alcanzar los siguientes objetivos: tecnoeficientistas, económicos y políticos. El

objetivo es contribuir a comprender el complejo proceso de la aplicación del Outsourcing laboral; a partir del análisis de cuáles son las expectativas esperadas por las empresas que optan por este proceso, así como la forma como este incide en la organización y en su personal. El modelo de investigación es cualitativo, el cual se adapta para un mejor entendimiento de este proceso en toda su amplitud. Concluyéndose que el Outsourcing conlleva a debilitar y fragmentar los derechos laborales del personal de la empresa, y a socavar a la agremiación de los trabajadores, llamada a constituirse en papel activo en las políticas de confrontación y acompañamiento de los trabajadores.

Si bien este trabajo del autor, se trata de la aplicación del outsourcing laboral, sin embargo, la forma como precisa los objetivos del outsourcing en general, referido a tres pilares fundamentales como la tecnología, eficiencia, lo económico y político, es de mucha importancia y se ajusta perfectamente a la investigación que se está llevando a cabo, y nos abre nuevas expectativas de las implicancias del outsourcing aplicado a las organizaciones.

Alarcón et al (2016) presenta un artículo donde realiza un análisis de componentes principales; que tiene por objetivo la de investigar mediante un análisis prospectivo, cuál debe ser el perfil de competencia que deben cumplir aquellas organizaciones que deseen incursionar en el servicio de outsourcing, es decir en los procesos que involucren un determinado negocio (BPO) en Colombia; el enfoque es cuantitativo, y utiliza muy en especial el modelo basado en indicadores que aseguren una gestión sostenible y se caracterizan por estar relacionados entre sí, y agrupan a las organizaciones según su variabilidad en grupos reducidos, de manera de poder definir con claridad cuáles son los aspectos que sintetizan la gestión empresarial en concordancia a sus variables estudiadas, tanto en el aspecto interno como en el externo, el detalle es que ambos aspectos dan por resultado la generación de hasta cuatro perfiles que caracterizan la competitividad, los mismos que permiten ubicarlas establecer sus respectivos planes estratégicos que los llevará a consolidar su posicionamiento en el mercado. La conclusión a la que se llega es que luego de analizar los componentes centrales, permitieron aclarar aquellos aspectos que resumen las diversas variables que

concurrer en la gestión de hasta 35 organizaciones de outsourcing de procesos, esto se puede explicar en el énfasis que ponen estas empresas en priorizar sus aspectos tanto internos como aquellos aspectos externos que influyen en la gestión, cuyas políticas y aspectos relacionados a la gestión pueden ser promocionados, lo que resulta muy significativo y tienen implicancia en la sostenibilidad básicamente en el aspecto económico de las organizaciones respecto a sus procesos que son asociativos.

Esta investigación es importante para la investigación que estamos realizando, porque nos aporta los elementos que definen el perfil de las organizaciones prestadoras del servicio de outsourcing, lo que es básico conocer para una buena elección, que cumpla con las expectativas de la empresa de distribución eléctrica, dentro del cumplimiento de sus objetivos de una influencia directa de la aplicación del outsourcing estratégico, en busca de la mejora de la productividad y disminución de costos directos e indirectos.

Cobo (2017) realiza una investigación como tesis de postgrado, que tiene como finalidad u objetivo la demostración en los aspectos legales, y prácticos que la aplicación del outsourcing a las organizaciones, constituye una poderosa herramienta de gestión, tendientes a una mejora sustancial en aspectos de competitividad y productividad y por lo tanto de posicionamiento en el mercado; sin embargo aspectos colaterales, como los denominados legales, sociales e incluso políticos, derivan en que su aplicación constituya un riesgo definiéndola en forma equívoca que tiene influencia negativa en las organizaciones, cuya percepción debe erradicarse de las empresas que buscan consolidarse en el mercado. La metodología es mixta: Cuantitativa- Cualitativa, por lo expuesto el proyecto investigado abordó diversos aspectos referidos al outsourcing, para lo cual se basó en evaluar textos e información bibliográfica donde se trate entre otros, aspectos de índole político, legal y básicamente de gestión organizacional, y la forma de su implantación en amplios sectores empresariales, de una diversidad de actividades comerciales en Colombia y en Latinoamérica; concluyéndose que el Outsourcing en todos los aspectos, legales, sociológicos y políticos, aplicada cumpliendo requisitos que resulten necesarios, constituye una poderosa herramienta que

influye positivamente en la gestión de las organizaciones; y constituye un modelo a seguir por cubrir no sólo las expectativas sino las necesidades que la gestión empresarial requiere. En lo que se refiere al Estado, el outsourcing constituye un impulsor decisivo para la economía y un modelo indiscutible para el aporte positivo en calidad de los servicios, que influye en forma directa en la gestión referido a productividad y costos mejorándola sustantivamente. En referencia al sector privado, la aplicación del outsourcing estratégico ya ha superado la meta de constituir una herramienta para reducir costos, sino como una herramienta para aplicarse en un amplio sector concerniente a la gestión empresarial, como la mejora de la flexibilidad, aunado otros aspectos en la que puede incluirse a la productividad, además la denominada calidad del servicio que se brinda a los clientes, e incluso una mejora del ambiente laboral al interno de la organización.

El aporte de esta trabajo con la investigación que estamos realizando, está referida al reconocimiento tácito de que el outsourcing estratégico, es una herramienta eficaz para la mejora de la productividad y la competitividad de la organización, aspectos que precisamente constituyen las dos factores de la variable dependiente que estamos analizando, en el trabajo que se está llevando a cabo; reconociendo que su aplicación enfrenta muchas veces factores sociales así como de índole político e incluso legales, influyen de manera negativa en su aplicación, convirtiéndola muchas veces en un factor de riesgo, no obstante se le reconoce como un motor que conduce a la mejora de los servicios públicos, que coincide en este aspecto con la empresa de distribución eléctrica en análisis.

Bedoya (2018) en México, su trabajo tiene como objetivo, evaluar la alternativa: Aplicar el outsourcing, también denominado “subcontratación” o “externalización” o se hace en la interna de la empresa, aquellas actividades que conforman la cadena de valor del proceso productivo, que luego de una evaluación no resultan estratégicas para la organización pues no aportan a su competitividad, la metodología de la investigación se define como cuantitativo, y dentro de este enfoque se considera como no experimental, además fue descriptivo y definido como correlacional, para lo cual ha utilizado como población un conjunto de empresas de producción mexicanas; concluyéndose que el Outsourcing ya

constituye una herramienta de gestión estratégica muy utilizadas por las empresas, no importando la magnitud de estas ni su ubicación en el planeta, lo que trae consigo la modificación de los procesos productivos y en la infraestructura empresarial, respecto al uso de tecnologías, la obtención de financiamiento, incluido en muchos casos la cultura organizacional.

La investigación llevada a cabo por el autor, aporta de manera positiva al trabajo que se está llevando a cabo, en el sentido que define como favorable la decisión por la utilización de la herramienta de gestión el outsourcing estratégico, considerando que está muy difundida en las organizaciones. Por su aporte en muchos aspectos al interno y externo de la organización, como la mejora en los procesos productivos, el empleo de tecnologías así también aporta valor en la obtención de financiamiento incluso en la cultura empresarial.

Por otra parte, dentro de los antecedentes nacionales encontramos literatura sobre la temática del Outsourcing Estratégico y su influencia en la productividad y costos Castro et al (2018), cuya investigación tiene por objetivo buscar relacionar el Outsourcing y su implicancia en la productividad de la organización empresarial en estudio. La investigación, que utilizó como muestra poblacional a los empleados del Área de Créditos y Cobranzas en un total de 30 personas, es cuantitativo, utiliza el método descriptivo correlacional. Se tiene como conclusión; que la motivación al personal mejora de manera muy significativa el denominado rendimiento, o más claramente lo que llamamos desempeño de los trabajadores o empleados, así también la mejora de sus capacidades y competencias, así como la confianza que se les brinde para una participación exitosa en la gestión empresarial, todo lo cual mejora su desempeño y su productividad.

El aporte de este trabajo de investigación es importante porque tiene incidencia en forma directa en la variable dependiente referido a la productividad del trabajo que estamos desarrollando, además su enfoque como en el caso analizado es cuantitativo, además es descriptivo correlacional (causa-efecto), o relación entre variable; además es importante destacar que la motivación al personal de organización es clave para asegurar la consecución de las metas

planteadas y que se esperan alcanzar con la aplicación de esta herramienta de gestión.

Esquerre (2019). Realiza una investigación donde el objetivo es evaluar la implicancia que tiene el Outsourcing, especialmente referido a la evaluación de costos del proceso o actividad de distribuir equipos y materiales en que incurre o involucra al Grupo Constructor M &L SAC; El método es cuantitativo, porque analiza los valores de las variables, los mismos que fueron recabados, mediante los instrumentos utilizados para tal fin. La investigación lleva a concluir, que se consigue ahorros importantes en las diversas modalidades de distribución de la compañía, producto de introducir como herramienta efectiva de gestión el outsourcing estratégico; lo que permitirá obtener mejores rentabilidades, así como brindar un servicio de distribución de mejor calidad, en beneficio de sus clientes y la imagen empresarial, lo que significa importantes beneficios en varios aspectos de la gestión empresarial.

Analizando la investigación realizada por el autor podemos afirmar que su aporte al trabajo de investigación que se está llevando a cabo, es importante, si consideramos que incluye a la variable reducción de costos que también es parte de la variable dependiente de la investigación de la influencia del outsourcing en las actividades de distribución de una empresa eléctrica, lo único que varía es que en este caso se trata de las actividades de una empresa de construcción.

Mejía y Mezones (2021). Efectúa una metodología tendientes a obtener una mejora significativa de los procesos, en este caso referidos básicamente al departamentos de compras de la organización, con la finalidad de obtener mejoras en el aspecto de productividad de la empresa Rom Outsourcing S.A.C, lo cual tiene por objeto, definir si el empleo de diversos elementos o llamadas herramientas a la gestión de compras de la organización, da como resultado incrementar la referida productividad de la compañía en el periodo 2021 analizado. La metodología será la investigación aplicada o cuantitativa, se trata entonces de una investigación práctica o que utiliza métodos empíricos, que se caracteriza porque emplea o aplica, conocimientos adquiridos por otras investigaciones y la amplía en nuevos

conocimientos, como producto de la práctica de lo aprendido en forma sistemática. se concluye que la implementación de nuevas herramientas de gestión aplicados a las compras que realiza la organización, refleja un aumento significativo en el aspecto de productividad operativa de la organización, básicamente en el departamento de compras, donde los resultados indican un incremento de casi el 40% de esta variable, que es crucial porque refleja que se está incrementando los bienes o ITEMS producidos manteniendo constante los costos o incluso disminuyéndolos, lo que influye significativamente la competitividad de la empresa en el mercado, garantizando su posicionamiento.

Es operativa de la importante la investigación aportada por el autor, puesto que involucra a una de las variables dependientes de la investigación que estamos llevando a efecto, es decir la productividad compañía, además se trata de una investigación con enfoque cuantitativo, aplicativo, y práctico, por lo que puede servir de guía en la forma como llevar nuestro trabajo de investigación.

Gómez (2019), lleva a cabo una investigación referida a la aplicación de la tercerización de actividades o outsourcing y la manera cómo influye, en aspectos de la forma como se gestiona las TIC o las llamadas tecnologías de la información en una institución universitaria ubicada en la selva peruana, siendo el objetivo encontrar una respuesta a la problemática existente en la Universidad que se está evaluando, concerniente a las TIC, mediante la utilización de la herramienta del Outsourcing; el enfoque es cuantitativo, del nivel aplicativo, esto se corrobora en el sentido de que se procede a aplicar un diseño que incluye la realización de una investigación de corte experimental; Se concluye, que el outsourcing en la gestión de TI, contribuye en forma directa en la mejora de la aplicación de las TIC, porque también influye en el proceso comunicativo, en la Universidad Nacional agraria en estudio.

Efectivamente desde décadas pasadas la aplicación del outsourcing estratégico, contribuyó de manera directa en la mejora de la productividad y reducción de costos en las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC), inclusive era común relacionar al outsourcing ligado directamente a las TIC, lo que

se fue superando gradualmente, con el pasar del tiempo y se le fue dando a esta herramienta de gestión una importancia crucial en cualquier actividad empresarial, como es el caso de la investigación de aplicar el outsourcing a las actividades de distribución eléctrica que se está llevando a cabo por lo que su aporte es muy importante.

También se encontró información acerca del Outsourcing estratégico y su influencia en la productividad, especialmente de la productividad operativa y costos a Rubiños (2018), cuyo Objetivo es determinar con la aplicación del servicio de Outsourcing Contable, de qué manera beneficia sobre todo en aspectos de rentabilidad, a la organización ubicada en la Amazonía que se está analizando, por los efectos de la ley de la Amazonía. Se puede concluir que la Ley en análisis, contribuye al incremento de las utilidades netas de la empresa por optimización de costos y mejora de la productividad, considerando que en el Período 2014-2016, se ha obtenido más de 9 millones de dólares de rentabilidad adicional en la Región San Martín en Tarapoto, y en las otras provincias, analizadas.

El aporte que tiene esta investigación en el trabajo, radica en que incide en la variable costo, lo que se busca en ambos casos de manera similar, es la disminución de los costos de índole operativo de la compañía, de tal forma que sea más competitiva en el mercado; en el resultado de la investigación del autor, se concluye que se consigue una disminución de costos de la empresa.

Ministerio de Energía y Minas (MINEM, 2018), suscribe contrato para electrificación en el Amazonas, cuyo objetivo fue mediante la tercerización o outsourcing de la Electrificación Rural sostenible a gran escala por el sistema fotovoltaico conseguir la mejorar la brecha de electrificación en el territorio de la Amazonía; el Perú ha estado históricamente entre los países latinoamericanos con baja tasa de electrificación rural, por lo que con el objetivo de mejorar esta situación, el país llevó a cabo varios esfuerzos de electrificación en las últimas décadas que incluyeron soluciones fotovoltaicas (PV) fuera de la red para áreas remotas de la Amazonía Peruana (donde la expansión de la red era inviable), el objetivo principal es que con la tercerización o concesión de sistemas de energía fotovoltaica en estas zonas, se consiga avances significativos especialmente en Loreto, Ucayali,

Madre de Dios, y Amazonas; La metodología utilizada implica, un diseño no experimental e incluye un análisis basado en la descripción y su correlación con los indicadores utilizados por lo que el enfoque es Mixto: Cuantitativo - cualitativo. La población lo conformaron los sectores rurales que aún no cuentan con el servicio eléctrico especialmente en la Amazonía Peruana entre las que se encuentran Loreto, San Martín, Amazonas, incluidos también Ucayali y Madre de Dios. Se concluye que la Aplicación del Outsourcing o tercerización de la electrificación rural, con la utilización de energía solar, que no tienen conexión a las redes eléctricas convencionales, así como la operación y mantenimiento de sistemas fotovoltaicos fuera de la red son subcontratados, y por lo tanto requieren de un fuerte control de calidad.

En referencia a la investigación que se está realizando, es similar a esta aplicación del outsourcing para electrificación rural, correspondiente a la estrategia utilizada por el Ministerio de Energía y Minas, considerando que en forma similar se buscó lograr mayor eficiencia y eficacia en el cierre de brecha de la necesidad de un servicio básico como es la electricidad para la población rural, en el caso investigado se busca de conseguir el cierre de brechas, mediante un proceso de ir en procura de mejorar la eficiencia en la ejecución de actividades de distribución eléctrica, para los usuarios del servicio eléctrico en ELOR.

Continuando con el desarrollo del marco teórico, se procede a establecer las bases teóricas de la investigación, con el propósito de tener un mejor entendimiento de las variables del proyecto de investigación, el cual es un análisis de los enfoques teóricos, referidos al tema investigado; esto se inicia evaluando la forma como ha evolucionado el outsourcing a lo largo del tiempo, para lo cual citamos a Handfield (2006), quien en primer término aclara que a inicios del siglo XX, prolongándose hasta finales de la II guerra mundial, las organizaciones empresariales por la inestabilidad del momento, asumían toda la cadena de valor de sus actividades, de manera de no depender de nadie que le suministre bienes o servicios, por lo que el empleo del outsourcing tuvo muy poca presencia en la gestión empresarial en ese periodo; para encontrar nuevas posibilidades o nichos de negocio las organizaciones se fueron diversificando, con lo cual esperaban

disminuir considerablemente los riesgos, de manera de compartir las sinergias, así como las economías denominadas de escala; como consecuencia las actividades a realizar por las compañías creció considerablemente en volumen; por lo que se requería modificar las estructuras organizativas de las empresas, y estas se fueron haciendo cada vez más complejas y a la vez menos competitivas; esto llevó a las organizaciones a evaluar cuales eran sus procesos más críticos, o podían tener la clasificación de claves en la ejecución de sus actividades (core business), que las propias empresas podrán centrarse en ellas y cuales podrían tercerizar, como una estrategia de reducir el volumen de tareas In House, aprovechando al mismo tiempo contar con expertos externos que hagan mejor estas tareas.

Por lo expuesto, el Outsourcing como estrategia organizacional ganó notoriedad en los años 70, Vargas (2009), donde algunas compañías consultoras especialmente Estado Unidenses, como la Electronic Data System (EDS), especializadas en las TIC, fueron las pioneras en especializarse en brindar servicios de Outsourcing; esto trajo como consecuencia que se tienda a confundir o relacionar al Outsourcing con la tercerización de las TIC; esto es ratificado al afirmar que el vocablo "Outsourcing" se le relacionaba a la subcontratación de las TIC; la aplicación del Outsourcing desde sus inicios, ha sido una decisión difícil para las organizaciones que han dependido en gran medida del entorno y circunstancias cambiantes que las rodean.

Por otra parte Berrozpe (2012), el desarrollo exponencial de los mercados, originados por la globalización, trajo como consecuencia que las organizaciones empiezan a evaluar la posibilidad de delegar lagunas de sus actividades no claves para centrarse en sus procesos involucrados directamente en sus cadenas de valor; es decir comprendieron que la necesidad de encargar a terceros estos procesos; pero al principio este proceso de tercerización en la mayoría de casos fue desastroso, especialmente por la carencia de solidez económica, tecnología obsoleta o muy insipiente, o incompetencia de estas primeras empresas que se dedicaban a brindar servicios de Outsourcing; lo que sí está claro es lo descrito respecto a los aspectos iniciales se llevó a cabo en los EE.UU, muy en especial en el periodo correspondiente a la década del 40 del siglo pasado; pero su auge se inició recién en los años 70, precisamente con los servicios de externalización de

sus sistemas informáticos, especialmente los referidos a sus operaciones contables y financieras; la globalización de los mercados y organizaciones ocurrida en los años ochenta, ante la urgente necesidad que tenían las empresas de ser más eficientes, de tal manera que puedan competir con mayores probabilidades de éxito, cumpliendo a cabalidad con las cada vez mayores exigencias de un mercado en crecimiento, es precisamente en estas circunstancias en las se abre paso el Outsourcing, puesto que las empresas cada vez requerían llevar a cabo actividades conexas a sus negocios, como el marketing, el abrir nuevas sucursales, o trasladarse, la necesidad de minimizar los costos de personal, invertir en investigación de mercados y nuevos productos; todo esto como estrategia de lograr posicionarse en estos mercados y el Outsourcing como estrategia organizacional, fue muy bien vista y se incrementó su utilización.

Las organizaciones optan por la tercerización de algunos procesos incluso claves que no les resultan competitivos, para que la empresa implemente la estrategia de especializarse en lo que más sabe hacer y lo hace bien, como una actividad central que garantice y mantenga sostenible el negocio en el tiempo, maximizando sus utilidades.

En ese sentido en el aspecto teórico del estudio del outsourcing, este término se refiere al encargo o a transferir la administración, el planeamiento y el desarrollo del proceso o la actividad que se llevaba a cabo al interior de la empresa, a un tercero independiente; la evolución de este concepto lo encontramos en McCarthy y Anagnostou (2004) como la relación o vínculo duradero para llevar a cabo determinados procesos empresariales, no esenciales, por terceros especializados, que pueden hacerlo con mayor competitividad, que al paso del tiempo pueden convertirse en socios estratégicos, comprometiendo en mérito a un contrato, parte de su cadena de valor con un tercero; por otra parte también no obstante que la empresa tiene techo financiero, y la capacidad de gestión, para llevar todos los procesos internamente, opta por adquirirlas externamente; en busca de una mayor eficiencia organizacional, que la haga competitiva en el mercado, transfiere a terceros todo o parte de sus procesos de su cadena de valor, por lo tanto se trata de un proceso de traslado de actividades que se hacían al interno de

la organización y se las entrega previa contratación de servicios de outsourcing a un externo, la empresa Outsourcing no sólo provee productos, o servicios, también adquiere responsabilidades del funcionamiento del negocio además del conocimiento asociado.

Por otra parte el enfoque actual del término outsourcing, es utilizado por un amplio número de organizaciones que optan por la tercerización de sus actividades, Espino (2003) lo cual permite que la empresa contratante, a nivel operativo reduzca sus costos, amplíe su nivel de innovación y acceda a nuevas tecnologías; así mismo, a nivel estratégico, puede enfocarse en el crecimiento del negocio y concentrar sus esfuerzos hacia los clientes; si bien es cierto que en sus inicios, los acuerdos de outsourcing fueron desastrosos para alguna de las dos partes involucradas; alrededor del 35% de los acuerdos de outsourcing habrían fracasado en un período de 8 años. En la actualidad el outsourcing Berrozpe (2012) es concebido como una atractiva herramienta estratégica de gestión de negocios para muchas empresas, por lo que diversos criterios coinciden en el señalamiento de puntos a favor y en contra de la subcontratación de servicios con terceros.

Como es posible observar, con el pasar de los años el outsourcing pasó de tener atribuciones en costos operativos a un enfoque inclinado hacia la calidad, los riesgos, la motivación del personal y la negociación. Es decir, que, con la evolución de esta disciplina en el mercado, se pudo apreciar de manera más clara las ventajas y los puntos de mejora en torno a indicadores intangibles, pero de gran potencial de generación de valor agregado para las empresas que lo apliquen. Consecuentemente, todo lo escrito en referencia al outsourcing se encuentra en desarrollo y constante ampliación; es en este contexto que Espino (2003) brinda una agrupación de criterios de clasificación de la tipología del Outsourcing.

Como teoría general Espino (2003), la organizaciones ven al outsourcing como una herramienta estratégica, no solo como estrategia de gestión, que les permita reducir costos, y la maximización de su cadena de valor; también lo consideran muy importante por los procesos de internalización donde concentran todos sus esfuerzos por considerarlos estratégicos, e identifican aquellos que pueden ser realizados con mayor efectividad y eficiencia por aquellas organizaciones de Outsourcing que cuentan con las tecnologías adecuadas y

capacidades para ofrecer mejores tasas de rendimiento y darle mayor valor agregado a estos procesos; considerando que el Outsourcing permite una forma que las organizaciones que las contratan puedan encargarse aquellas partes del proceso que no son tan primordiales, lo que les permite dedicarse a aquellas que les son más rentables, beneficiándose por ejemplo con la disminución de costos; no obstante que muchas veces se presentan inconvenientes, pero en general si la empresa Outsourcing ofrece la calidad que requiere el cliente, lo que si se debería tomar en cuenta es la madurez de la organización contratante, se recomienda esto porque la empresa contratante debe procurar previamente consolidar su estructura organizativa, de tal forma que el encuentro de las culturas de ambas organizaciones no la resulte perjudicando. Otro aspecto a considerar en concordancia con la finalidad del servicio a contratar se obtendrá beneficios adicionales si se opta por el enfoque estratégico, considerando que una relación duradera con la organización Outsourcing puede originar una sinergia de mejora tanto de productos y servicios en términos de calidad entre la empresa contratante y la contratista, convirtiéndolos en socios estratégicos.

Como teoría específica, se tipifica el outsourcing en relación a su finalidad, en primer término se tiene el outsourcing táctico Berrozpe (2012) sostiene que la razón principal de su implementación es reducir costos, y consiste en tercerizar o delegar, funciones no primordiales para la empresa; mientras por otra parte el outsourcing estratégico Espino (2003) y Echaiz (2008), tiene por función consolidar una alianza estratégica entre la empresa y la organización outsourcing, lo que significa en concreto el establecimiento de una relación consolidada entre ambas organizaciones, en todos los aspectos no sólo económicos , sino también transferencia de tecnología e incluso en aspectos de intercambio cultural, considerando que lo que se busca es mejorar la productividad, los costos la calidad referidos a los servicios o de los productos cuya cadena de valor se encuentren involucrados y/o aumentar la capacidad de la misma, así como la flexibilidad.

El análisis conduce a otras teorías específicas, que clasifican el outsourcing de acuerdo a su naturaleza, Inostroza et al (2017) en ese sentido esta herramienta de gestión puede denominarse como Co-sourcing donde los riesgos y responsabilidades son compartidos tanto por la organización que delega el bien o

servicio, como la que brinda el Outsourcing; In house, este tipo de Outsourcing ocurre cuando los servicios solicitados por la empresa contratante se realizan dentro de sus propias instalaciones y se incluye también la modalidad Off-shoring, esta modalidad consiste cuando se externaliza procesos o servicios a una empresa outsourcing del extranjero, por razones de menores costos o empleo de mejores tecnologías que las nacionales. Off-site se llaman así cuando los servicios que se prestan son propios o generados por la empresa outsourcing; además se establecen los niveles de outsourcing de la siguiente manera: Partes complementarias, cuando la empresa contratante del servicio, compra por ejemplo a la empresa outsourcing, partes que requiere para lograr la complementación del bien o producto al que se dedica dentro de su nicho de mercado, lo hace con la finalidad de reducir costos o porque no está en la capacidad de producirlos al interior de la organización; Individual cuando no se requiere que un personal permanezca a tiempo completo en la organización, cumpliendo principalmente labores administrativas; son actividades permanentes, pero pueden delegarse a una persona en particular que lo ejecute externamente. Funcional, cuando las funciones o tareas que requieran conocimientos técnicos o habilidades especializadas; son delegadas bajo esta modalidad, a empresas outsourcing que posean estas habilidades. Proceso se presenta regularmente en los procesos de reclutamiento de personal para las organizaciones que la solicitan, por estas empresas de outsourcing especialistas en estas tareas.

Luego de analizar cada una de estas teorías, se procedió a elegir la teoría enunciada por Espino (2003) y Echaiz (2007), porque tanto en la teoría general del outsourcing, como en la teoría específica, así como en la naturaleza del outsourcing, involucran a las dos variables tanto el outsourcing estratégico, como la productividad y costos, del trabajo de investigación que se está realizando, en el sentido que las organizaciones ven al outsourcing como una herramienta estratégica, no solo como estrategia de gestión, que les permita reducir costos (outsourcing táctico), sino como la maximización de su cadena de valor; también lo consideran muy importante por los procesos de internalización donde concentran todos sus esfuerzos por considerarlos estratégicos, además otro aspecto a considerar en concordancia con la finalidad del servicio a contratar es que se

obtendrán beneficios adicionales si se opta por el enfoque estratégico, considerando que una relación duradera con la organización Outsourcing puede originar una sinergia de mejora respecto a la calidad de los servicios, así como de los bienes producidos entre ambas organizaciones, lo que puede llegar a crear una sociedad que se complementan estratégicamente.

Concluyendo acogemos esta teoría del outsourcing estratégico Espino (2003) y Echaiz (2008), por tener como función consolidar una alianza estratégica entre la empresa y la organización outsourcing, es decir lo que significa en concreto el establecimiento de una relación consolidada entre ambas organizaciones, en todos los aspectos no sólo económicos, sino también transferencia de tecnología e incluso en aspectos de intercambio cultural, considerando que lo que se busca es mejorar la productividad, los costos la calidad referidos a los servicios o de los productos cuya cadena de valor se encuentren involucrados, así como la flexibilidad; conteniendo específicamente las dos variables: Outsourcing estratégico y Productividad y costos que son abordados con amplitud en esta teoría y que se acogen para llevar a cabo la investigación planteada. En el aspecto social la investigación se justifica porque la aplicación del Outsourcing Estratégico a las actividades de distribución eléctrica de la compañía, no se limita sólo a lo táctico (reducción de costos), sino a la gestión integral de la empresa, puesto que aporta valor agregado en varios aspectos, como la calidad del servicio cuya dimensión principal es la mayor satisfacción del cliente que recibirá un servicio de mayor calidad y confiabilidad Espino (2003); todo esto le permitirá llevar a cabo sus actividades económicas con una mejor performance, permitiéndole mejorar su calidad de vida, así como el desarrollo industrial de la zona a que atiende la empresa eléctrica con el servicio; de igual forma, en el aspecto de mejora de la productividad, reducción de costos y mayor flexibilidad de la empresa eléctrica como resultado de la aplicación del outsourcing Estratégico, contribuye también de manera directa en un mejor desenvolvimiento de la compañía tanto en lo interno como en el entorno, pudiendo adaptarse mejor a dichos cambios en el mercado puesto que al mejorar su competitividad en productividad y costos, está mejor preparada a afrontar estos aspectos, permitiéndole su permanencia y por ende la continuidad en el mercado en beneficio de sus usuarios y de la población en du

conjunto, dentro del aspecto de la política de Modernización de la Gestión Pública, y desarrollo socio económico, empleo y emprendimiento, sostenible de la población.

En ese sentido en el marco teórico respecto a la conceptualización de las variables, se inicia con la variable independiente: Outsourcing estratégico, Espino (2003) el cual se conceptúa como el encargo que se hace vía contrato de outsourcing para la realización de ciertas actividades o provisión de bienes a un tercero experto, de tal forma de lograr un adicional de creación de valor para la compañía, en la actualidad el outsourcing es concebido como una atractiva herramienta estratégica de gestión de negocios para muchas empresas el outsourcing estratégico incluye la tercerización de actividades que pueden ser esenciales para la empresa, pero que no representan sus competencias clave, de forma que se producen sinergias a largo plazo con el socio estratégico; la desvinculación del criterio único de ahorro de costos, abarcando aspectos más amplios del negocio como reducción de costes, mejoras en la calidad de las operaciones, habilidades para el desarrollo de actividades y acceso a conocimiento especializado, es amplia la cantidad de académicos que han reconocido la importancia estratégica del outsourcing, como una herramienta de generación de valor agregado en las organizaciones al ser un componente vital de la estrategia corporativa; dichos criterios nos llevan a la conclusión de que el outsourcing posee un impacto directo en la estrategia corporativa, en función a esto es menester observar su influencia en los objetivos de operaciones o prioridades competitivas de la organización en el proceso de generación de valor agregado, como por ejemplo influyen en la productividad, reducción de costos, así como la forma como influye en otros aspectos que incluyen una mejora sustancial de la calidad, así como la forma más efectiva como las organizaciones están mejor preparadas a afrontar las amenazas del entorno, sus debilidades internas, es decir son más flexibles a estos cambios , y todo ello conlleva a mejorar el servicio, beneficiando indubitadamente a la ciudadanía que en su conjunto.

Respecto a la variable independiente queda definida como la productividad y el costo; en referencia a la productividad Olavarrieta (1999) Se considera el concepto de, basado en aquella relación que resulta de comparar, el producto o servicio obtenido y aquellos recursos que fueron necesarios utilizar para obtenerlos

y para el cálculo numérico de la productividad, se tiene en cuenta el producto obtenido en relación con los insumos utilizados; por otra parte respecto al costo, se conceptualiza Jiménez y Espinoza (2007) como un sacrificio o utilización de recursos para un propósito en particular, este se mide por la unidad monetaria que debe pagarse por los bienes y servicios utilizados; en toda actividad productiva se distinguen tres dimensiones de costos: El costo directo, que son los gastos y otros costos en que se incurre la organización en sus procesos productivos para fabricación de cada unidad de un bien o servicio; se caracterizan porque se refieren a un bien o servicio concreto, por lo que el costo de producción queda asignado, es decir conocer cuánto dinero ha costado producirlo, lo que permite determinar su precio y la posible rentabilidad, estos costos directos para la producción de un bien o servicio se dividen en dos tipos: Costos fijos se caracterizan por ser independientes de las unidades producidas; como ejemplos podemos citar, las instalaciones de la fábrica, costos de mantenimiento, gastos en marketing de un producto; por otra parte son denominados costos variables, aquellos que están sujetos a variar en relación directa con la cantidad de ítems que se llegan a producir, o servicios prestados, citamos como ejemplo el costo de la materia prima utilizada; por otra parte el costo indirecto no está vinculado directamente con la producción de bienes o servicios en concreto que incurre la empresa, por ejemplo los gastos administrativos y de la dirección de la organización, gastos de alquiler entre otros, si bien estos costos también se relacionan con los aspectos productivos, sin embargo no es posible su individualización para asignar a las unidades producidas. Las diferencias más saltantes son las siguientes: Es posible asignar los costos directos a aquellos servicios o productos que se utilizaron para obtenerlos, mientras que los indirectos no son aplicables a un producto o servicio de manera específica. Un costo denominado directo se puede aplicar proporcionalmente e incide en forma directa en una sola actividad que realiza la empresa; mientras que un costo llamado indirecto si bien es cierto que está involucrado por formar parte del proceso de producción, pero la diferencia está en que este no puede ser asignado en forma física al producto terminado. Por otra parte, el costo total son los costos involucrados en la actividad productiva (operativa) más los gastos administrativos entre otros, en que incurre la empresa analizada para la obtención de un bien o

servicio; esto constituye el costo total para llevar a cabo las actividades de distribución eléctrica.

En ese sentido del análisis del enfoque teórico de la conceptualización de las variables, quedan definidos las dimensiones e índices relacionadas a las variables; en referencia a la variable independiente outsourcing estratégico, se tiene como dimensión, el valor agregado, que se caracteriza por representar las mejoras que una organización puede lograr en su producto final o servicio, antes de entregárselo a sus consumidores o clientes; ésta se concreta cuando una empresa modifica o agrega ciertos componentes tangibles o intangibles a sus productos o servicios que lo diferencian a la de sus competidores, obteniéndose mejor calidad, flexibilidad, precios, productividad en beneficio de la organización y de la población que recibe el bien o servicio, que le dan mayor sentido de valor; sus índices se definen como la productividad, reducción de costos totales, calidad, flexibilidad, nuevas tecnologías. En referencia a la variable dependiente Productividad y costos; se tienen como dimensiones en primer término respecto a la productividad, se tiene como dimensión a la productividad operativa, compuesta por sus elementos identificadas como el costo laboral unitario y la producción media por trabajador, y cuyo índice se define como la relación entre el producto total y el insumo total; en referencia al costo se tiene como dimensiones al costo directo y costos indirectos, y cuyos índices identificados en la investigación respecto al costo directo se definen como costo de la hora hombre (HH) del personal operativo y el costo de los materiales utilizados; y en referencia al costo indirecto se ha identificado a los índices del costo de la hora hombre del personal administrativo, y al costo de equipos y maquinarias.

Por otra parte definiendo los términos básicos de la investigación que se está realizando, se puede en primer lugar definir que el outsourcing que es un componente de la variable independiente, según Berrozpe (2012) se define morfológicamente como un término perteneciente al idioma inglés compuesto por las palabras «out» y «source», la traducción de la primera es fuera y la segunda tiene por significado, procedencia, fuente u origen , en ese sentido la expresión hace referencia a un origen o fuente externa, estratégicamente se refiere al encargo o a transferir la administración, el planeamiento y el desarrollo del proceso o la

actividad que se llevaba a cabo al interior de la empresa, a un tercero independiente.

En referencia al outsourcing estratégico que es la variable independiente, según Espino (2003) es la consolidación de una alianza estratégica entre la Empresa y la organización Outsourcing, es decir concretar o consolidar una relación con la empresa a quien se le ha encargado en forma de delegación actividades para que las realice para la organización, considerando que lo que se busca es la mejora de varios aspectos de la gestión, no sólo referido a disminuir costos sino aunado a ello, procurar que la calidad satisfaga a los consumidores y/o aumentar la capacidad de la misma; por otra parte el valor agregado, Echaiz (2008) referente al outsourcing estratégico, se definen como las modificaciones o agregados de ciertos componentes tangibles o intangibles que una empresa realiza a los servicios que entrega o a la producción, que le permite lograr una adecuada diferenciación, con respecto o en referencia a la competencia, obteniéndose mejor calidad, flexibilidad, precios, productividad en beneficio de la organización y de la población que recibe el bien o servicio, que le dan mayor sentido de valor.

Respecto a la Productividad que es un componente de la variable dependiente, Olavarrieta (1999) se refiere a relacionar los ítems producidos o servicio brindado y los insumos utilizados, durante un periodo determinado; por ejemplo, un Técnico electricista hace 48 reconexiones del servicio eléctrico domiciliario por cada 8 horas laboradas, es decir su productividad es de 6 reconexiones por hora de trabajo.

En referencia a la competitividad que es uno de los índices del costo según Labarca (2007) se refiere a producir una mayor cantidad de bienes o servicios a un menor costo, respecto a su competencia en el mercado; con mejores estándares que derive en calidad, de la eficiencia, y la productividad, lo que influye en forma directa en la rentabilidad y mejor calidad de servicio para los consumidores, y respecto al costo que es el segundo componente de la variable dependiente, se define como la utilización de recursos para un propósito en particular, este se mide por la unidad monetaria que debe pagarse por los bienes y servicios utilizados

Respecto al término táctico en la investigación incluye a los índices del segundo componente de la variable dependiente costos y según Berrozpe (2012) son estrategias utilizadas por las organizaciones, cuya razón principal de su implementación es reducir costos, y consiste en tercerizar o delegar, funciones no primordiales para la empresa, cuya finalidad es alcanzar un objetivo que permita maximizar la rentabilidad y la calidad.

La gestión empresarial, Echaiz (2008) se refiere a obtener los objetivos resultados o metas operacionales y financieras de la organización resultante de la identificación, armonización y utilización en forma eficiente y eficaz de los recursos empresariales.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El proyecto materia de investigación tiene un enfoque denominado cuantitativo, Ñaupas et al (2016) lo que implica que se ciñe bajo el paradigma positivista, significando que se recurrirá a la utilización de la estadística para corroborar las hipótesis, de manera de resolver el problema investigado.

En referencia al tipo, la presente investigación Hernández et al (2014) en función de su alcance es aplicada, considerando que la consolidación de conocimientos como producto de la obtención de resultados que consideramos como positivos de la investigación, puede ser utilizada en la práctica, pudiendo aplicarse en otras organizaciones en beneficio de la colectividad; y por su profundidad será descriptiva - explicativa, respecto a lo descriptivo, se refiere a que se procede a describir los datos, incluidos aquellas características que son relevantes de la población en estudio, en consecuencia no solamente se limita a describir mediante la observación del fenómeno y aspectos de la realidad, sino además va a explicar, las causas o efectos (mediante prueba de hipótesis) se contrasta la validez o no de los resultados de la problemática investigada.

Por otra parte, el diseño de la investigación es el denominado no experimental, esto se debe Ñaupas et al (2014) a que si bien es cierto es cuantitativo, sin embargo, no se está experimentando ni interviniendo en la realidad; además cabe agregar que la investigación es transversal porque los instrumentos parten o se hacen en un solo momento o periodo, que para la investigación corresponden al 2022. Por otra parte la investigación es correlacional - causal, esto se debe a que no solamente busca determinar cómo se relacionan las dos variables, sino más específicamente cómo una influye en la otra; en la investigación que se está realizando, se analiza la influencia de la variable independiente: El Outsourcing estratégico sobre la variable dependiente: La productividad y costos de las actividades de Distribución de Electro Oriente SA, concretamente en conocerla relación causal entre el outsourcing y la optimización de costos y productividad en dichas actividades; asimismo en base a los datos obtenidos de herramientas de primera mano, se realizó una simulación con el fin de determinar los indicadores relevantes para controlar las operaciones tercerizadas de la empresa objeto de estudio.

En referencia al método, en la investigación se procederá a utilizar el método hipotético — deductivo Popper (1980), para ello en forma racional, producto de la observación de la realidad se irá deduciendo las hipótesis, y luego se selecciona la hipótesis que se adecúe a la realidad o resuelva el problema objeto de investigación; por otra parte en referencia a esta metodología se puede agregar que se caracteriza por permitir realizar algunos procesos basados principalmente en la observación, de manera de ir corroborando las hipótesis formuladas en la investigación, permitiendo finalmente quedarse con la hipótesis que resuelva el problema, lo que implicaría tener resultados positivos, respecto a la mejora de la gestión en varios aspectos sustanciales no sólo tácticos sino sobre todo estratégicos que tiene mayor implicancia en las organizaciones modernas.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Outsourcing Estratégico, Espino (2003) es la consolidación de una alianza estratégica entre la Empresa y la organización Outsourcing, es decir conseguir una sostenibilidad en la relación con aquella organización al cual se le confían o delegan parte de las funciones de la cadena de valor; considerando que lo que se busca es mejorar, la competitividad, reducir los costos, la flexibilidad, intercambio de tecnología, social e incluso cultural, calidad y el crecimiento organizacional.

Operacionalmente; el Outsourcing Estratégico, opera no sólo en el ahorro de costos, sino abarcando aspectos más amplios del negocio, como mejoras en la calidad, mejoras del servicio, aumento de la flexibilidad en el desempeño empresarial y acceso a conocimiento especializado. Por lo que todas estas dimensiones se pueden resumir en generación de valor o más específico agrega valor a las actividades de distribución eléctrica, en aspectos de productividad Operativa y los Costos directos e indirectos

Dimensiones:

Reducción del costo, esto está considerado como una de las principales prioridades que dan competencia a la empresa, Aguilá et al (2010) que hace la suposición, que una empresa está procediendo a emplear en forma eficiente sus recursos, en el proceso productivo; por lo que sin importar el rubro a que se dedique

o desarrolle la organización en el mercado, incluso aquellos que puedan estar compitiendo a través de la diferenciación, necesitarán producir a nivel de costos que sea lo más bajo posible y sin sacrificar la calidad del producto, esto puede conllevar a poder alcanzar ventajas también si vemos desde la perspectiva del usuario o cliente, ofertando un producto de calidad a menor precio en el mercado que sus posibles competidores.

Mejora de la calidad, Diz y Rodríguez (2010) influye en forma directa en mejorar los procesos desde todo punto de vista tanto operacional como gerencial de la organización, de tal manera que esta es vista desde dos aspectos, una referida al cliente que visualiza o define la calidad como la atención u obtención de un bien o servicio que cumpla con la satisfacción de sus requerimientos o necesidades, y la otra está referida a la organización que ve la calidad como el estar haciendo bien las cosas y que su operación en el mercado da valor agregado a sus clientes.

Mejora del servicio, las empresas proporcionan Espino (2003) la venta de bienes y prestación de los servicios con un valor añadido, como estrategia que los lleve a conseguir una mayor ventaja competitiva, es por esta razón que las organizaciones con la denominada externalización buscan la mejora de los servicios que brindan; esto constituye uno de los denominados objetivos básicos de la estrategia de operaciones, cuyo rol está constituyéndose en fundamental, de tal forma que actualmente constituye una herramienta básica, en la elaboración de la estrategia que da competitividad de las organizaciones empresariales, a tal punto que los usuarios, muchas veces priorizan recibir u obtener un buen servicio que fijarse en aspectos de costos.

Mejora de la flexibilidad, la flexibilidad Cervantes (2005) hace referencia a la forma y a las capacidades que puede tener la organización, para dar respuesta en forma adecuada y firme a los cambios producto de la innovación constante del entorno, es decir que grado de la denominada adaptabilidad tiene la empresa para afrontar las circunstancias cambiantes del entorno y también al interior de la empresa, este referido al mundo de los servicios, la constante aparición de nuevas tecnologías, además el cambio cultural de los usuarios o clientes aunado a una competencia que resulta cada vez con mayor intensidad.

Índices:

De reducción del costo: Competitividad y disminución de costos totales; de mejora de la calidad: Satisfacción, fidelización y empatía; de mejora del servicio: Crecimiento y atención oportuna; de aumento de la flexibilidad: Capacidad de respuesta, adaptación al entorno y modificación de la estrategia.

Variable Dependiente: Productividad y costos.

Conceptualmente Olavarrieta (1999) se define la productividad en función de la relación entre lo que denominamos como el Producto obtenido o servicio brindado y los ítems o relación de los llamados recursos o insumos utilizados, durante un periodo determinado, mientras que el costo se conceptualiza como la utilización de recursos para un fin o propósito en particular; en general para medir o cuantificar el denominado costo, con la unidad monetaria correspondiente que debe pagarse, en relación a la utilización de todos aquellos ítems y o servicios en el proceso productivo.

Operacionalmente, ésta se define como la manera o forma que tiene influencia la denominada estrategia operacional que tiene como base el Outsourcing Estratégico, en la optimización de la productividad; en concreto se refiere a incrementar la producción, a un menor costo de los insumos que fueron utilizados, así en la optimización de los costos productivos, es decir la forma más eficiente como se proceden a utilizar los recursos, en el proceso productivo.

Dimensiones:

Productividad operativa, conceptualmente Olavarrieta (1999) se refiere en concreto a la mejora que se pueda lograr en el denominado proceso productivo, lo que en términos prácticos significa efectuar una comparación que resultaría a favor entre la utilización de recursos y la producción lograda; de donde se concluye que la denominada productividad operativa, es un índice que resulta de relacionar la cantidad que se ha producido en un sistema frente a la cantidad de recursos utilizados para producir dicho bien o servicio.

Costo directo, con este término costo directo Jiménez y Espinoza (2007) se involucran a aquellos gastos y otros costos en que incurre la organización empresarial, en fabricar una unidad individualizada de un producto, en concreto estos nos indican cuánto costó producirlo, lo que necesariamente nos dará si el

producto es rentable, en función del precio que el consumidor estaría dispuesto a pagar, frente a los competidores.

Costo indirecto, Jiménez y Espinoza (2007) se caracterizan por que no están vinculados en forma directa con la denominada actividad productiva de la empresa u organización, entre ellas se puede citar como ejemplos aquellos costos referidos al pago de los alquileres, las gastos de administración propiamente dichos, incluido la dirección de la empresa; su característica principal de estos costos, es que es difícil su individualización en la parte que le correspondería en la producción de una unidad, pero sin embargo resultan siendo necesarios para la referida producción.

Índices:

De productividad operativa: Estrategia, política, costo laboral unitario, costo de insumos y mejora de la productividad media por trabajador; de costos directos: Costo hora hombre del personal operativo, costo de materiales utilizados y eficiencia en la utilización de recursos; de costos indirectos: Costos administrativos, costos de equipos y maquinarias utilizados y competitividad.

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Outsourcing estratégico	Es la consolidación de una alianza estratégica (Espino, 2003, p. 86) entre la Empresa y la organización Outsourcing, es decir tener una relación estable con la empresa a la cual se le es delegada una función, considerando que lo que se busca es mejorar la competitividad, reducir los costos, la flexibilidad, la calidad de los servicios o productos en la empresa.	Operacionalmente el outsourcing estratégico estuvo compuesto por las características o dimensiones siguientes: Reducción del costo, mejora de la calidad, mejora del servicio y aumento de la flexibilidad.	Reducción del costo	Competitividad Disminución de costos totales	Medición ordinal 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			Mejora de la calidad	Satisfacción Fidelización Empatía	
			Mejora del servicio	Crecimiento Atención oportuna	
			Aumento de la flexibilidad	Capacidad de respuesta Adaptación al entorno	
				Modificación de la estrategia	
			Productividad y costos	La Productividad (Olavarrieta, 1999, p. 49) se conceptualiza como la relación entre lo que se obtiene y los recursos usados para obtenerlo, mientras que el costo se conceptualiza como la utilización de recursos para un propósito en particular, este se mide por la unidad monetaria que debe pagarse por los bienes y servicios utilizados, todo ello aplicado a la actividad de distribución eléctrica de la empresa.	
Política					
Costo laboral unitario					
Costo de insumos					
Costos directos	Mejora de la producción media por trabajador				
	Costo hora hombre personal operativo				
	Costo de materiales utilizados				
Costos indirectos	Eficiencia en la utilización de los recursos				
	Costos administrativos				
	Costos equipos y maquinarias				
	Competitividad				

3.3 Población, muestra y muestreo

La población estadística, lo constituye los 50 trabajadores que tienen el cargo de funcionarios de la empresa estatal Electro Oriente SA.

Tabla 2

Trabajadores con nivel de funcionarios

N°	Cargos	Número
01	Funcionarios	50
	Total	50

La Muestra en el trabajo de investigación, lo constituyen precisamente los trabajadores que tienen el cargo de funcionarios, por lo que estos 50 trabajadores constituyen el tamaño de la muestra; cabe aclarar que al personal que ocupan estos cargos también se le denomina como personal de confianza y constituyen la cantidad representativa, que se requiere para la investigación.

Por otra parte, el muestreo es estadístico, no probabilístico e intencional; Otzén y Monterola (2017), y está conformado por los 50 trabajadores que tienen el cargo de funcionarios, por lo que, siendo la población del mismo tamaño de la muestra, el tipo de muestreo utilizado es el censal. Estos colaboradores realizan sus funciones al interior de la empresa, en la tabla 3 se presenta la distribución según el muestreo efectuado de la siguiente manera:

Tabla 3

Muestreo de trabajadores según el cargo de funcionario

N°	Cargo	Cantidad
1	Gerente General	01
2	Gerente Regional	02
3	Gerente de Línea	05
5	Jefatura de Unidad	05
6	Jefaturas Técnicas	22
7	Supervisor de Oficina y Servicios	15
	Total	50

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el trabajo de investigación que se realiza se procederá a utilizar como técnica la encuesta, que constituye una técnica muy difundida por su utilización en los diferentes campos del saber Barreto (2007), porque se caracteriza por ser un procedimiento que en forma práctica, conlleva a obtener información en forma directa de la fuente, para su posterior utilización en la investigación, además se trata de personas que tienen la experiencia y conocimiento de la gestión en la organización y como tal la información que puedan aportar es valiosa y de gran importancia por su aporte al tema materia de la investigación.

Por otra parte respecto al instrumento a utilizar, éste será el cuestionario, Hernández et al (2014) que en este caso estará constituido por un número determinado de indagaciones, que se formulan con el objeto de poder determinar la medición de las variables que conforman el problema investigado; por lo que en referencia al cuestionario, se puede colegir que es un listado de preguntas, que fueron previamente estandarizadas y ordenadas de tal forma que constituyan un instrumento efectivo de obtención de la información que tenga la mayor precisión y transparencia, que estamos buscando, de tal manera que podamos contrastar la veracidad de las hipótesis.

En consecuencia, se utilizarán encuestas, a través del desarrollo de cuestionarios pre-elaborados, a los funcionarios es decir a aquellos colaboradores que realizan funciones de gestión y decisión en la Empresa ELOR, así como hacer el contraste de la veracidad de la hipótesis mediante cuadros comparativos, de cómo influye la aplicación del Outsourcing Estratégico en la Productividad y costos, de la empresa seleccionada.

3.5. Procedimiento

Bajo el enfoque cuantitativo se utilizan métodos estadísticos como el descriptivo y el inferencial, para poder comprobar las hipótesis; las estadísticas van a surgir de las

encuestas, que constituye la denominada técnica que permite que se disponga de la información en el trabajo de investigación, además el instrumento utilizado es el cuestionario, por lo tanto, con la aplicación del cuestionario se obtendrá la información; concretamente esa información posteriormente se va a procesar, puede ser por Excel, o mediante un programa estadístico como el SPSS en su versión 21. En resumen, se empleará el siguiente procedimiento: Las encuestas que constituyen la técnica a aplicar en un solo momento y luego se pasará a las tablas o cuadros Excel, con el cual se obtiene la matriz de datos, que se procesan con el SPSS, de donde se obtienen las tablas o los correspondientes gráficos; finalmente para evaluar los resultados se utilizará la estadística descriptiva, y también la inferencial para lo cual se utiliza el Rho de Spearman.

3.6. Método de análisis de datos

Continuando con el procedimiento utilizando la información obtenida, se procede al análisis de los mismos para lo cual se utiliza la estadística, que como se menciona son de dos tipos: La estadística descriptiva donde se va a ir describiendo los resultados, los niveles, y rangos de cada una de las dimensiones de cada variable, de manera que se defina si están en un nivel alto medio o bajo; posteriormente como siguiente paso se procede a la aplicación de la estadística inferencial, sobre todo para descartar las hipótesis nulas y aceptar las hipótesis que sirvan para contrastar lo que se requiere comprobar.

3.7. Aspectos éticos

La ética es un aspecto de trascendental importancia que debería estar presente en el comportamiento de cada persona, la ética es un saber práctico; salvo que la persona tenga una patología, ésta sabe muy bien distinguir lo bueno de lo malo, el problema radica en que las personas suelen practicar malos hábitos, lo cual lleva a que sabiendo perfectamente que lo que se está haciendo está mal lo sigue haciendo y es porque el problema para comportarse adecuadamente no está a nivel intelectual

sino a nivel de hábitos, por lo que el aspecto ético requiere de un cambio de costumbres, o de hábitos de comportamiento o conducta.

La ética Inguillay et al (2020) es algo muy importante, forma parte constante en todos los aspectos del comportamiento de las personas, y por ende incluye la forma como cada profesional desempeña sus quehaceres en su vida profesional, debiéndose actuar deontológicamente, la cual forma parte del comportamiento ético, que analiza y se orienta hacia el quehacer profesional, es decir todo profesional tiene sus aspectos deontológicos, por lo que en la investigación que se está realizando, como investigadores también se tiene que aplicar la deontología, es decir la ética que acompaña al quehacer investigativo, el cual consiste en lo siguiente: Respeto e igualdad de trato con los encuestados, citar respetando la autoría de cada idea que no sea nuestra, no cometer plagio o copia, ser respetuoso y responsable con la información y las conclusiones a las se llega como producto de la investigación y que a la vez esperar éticamente contribuir a la sociedad con los resultados de la investigación, y finalmente el compromiso moral que nunca se va a falsear la información en beneficio de una institución y personal.

IV. RESULTADOS

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la variable 1: Outsourcing estratégico

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	17	34,0
	Nivel alto	33	66,0
	Total	50	100,0

El resultado obtenido en la Tabla 4, significa que como resultado de la aplicación del outsourcing estratégico, una gran mayoría de los trabajadores encuestados es decir el 66%, consideró que influye de manera positiva en la mejora de la gestión de la empresa, por otra parte, un 34% considera que su influencia está aún nivel medio, además nadie manifiesta, que no tiene ninguna influencia.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 1: Outsourcing estratégico

Nivel de Reducción del costo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	23	46,0
	Nivel alto	27	54,0
	Total	50	100,0

Nivel de Mejora de la calidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	21	42,0
	Nivel alto	29	58,0
	Total	50	100,0

Nivel de Mejora del servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	9	18,0
	Nivel alto	41	82,0
	Total	50	100,0

Nivel de Aumento de la flexibilidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	22	44,0
	Nivel alto	28	56,0
	Total	50	100,0

La tabla 5 muestra los resultados que se obtuvieron, respecto a las dimensiones de la primera variable el outsourcing estratégico, en donde se observa que respecto a la dimensión reducción del costo, el 54% lo ubica en un nivel alto de influencia por el outsourcing estratégico, mientras que un 44% de encuestados considera que esta dimensión está a un nivel medio; en lo referente a la dimensión denominada mejora de la calidad del servicio, una mayoría del 58% de trabajadores encuestados lo ubica en un nivel alto, mientras que un 42% consideró que esta dimensión está en un nivel medio; por otra parte la dimensión mejora del servicio una gran mayoría correspondiente al 82%, lo ubica en un nivel alto mientras que un 18% en un nivel medio, lo que significa que consideran que el outsourcing influye en gran medida en esta dimensión, y la dimensión denominada aumento de la flexibilidad, una mayoría del 56% lo ubica con un nivel alto, mientras que el 44% lo considera con un nivel medio.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la variable 2: Productividad y costos

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y COSTO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	17	34,0
	Nivel alto	33	66,0
	Total	50	100,0

La tabla 6 muestra el resultado obtenido para la variable 2, que significa que la productividad y costos ha sido ubicada por un 66% de los trabajadores en un nivel alto, respecto a su influencia en sus características o dimensiones definidas, mientras que el 34% lo ubica en un nivel medio, debe notarse también que no se registra nivel bajo en esta variable.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable 2: Productividad y costos

Nivel de Productividad Operativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	14	28,0
	Nivel alto	36	72,0
	Total	50	100,0

Nivel de Costo Directo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	21	42,0
	Nivel alto	29	58,0
	Total	50	100,0

Nivel de Costo Indirecto

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nivel medio	22	44,0
	Nivel alto	28	56,0
	Total	50	100,0

La tabla 7 muestra los resultados que se obtuvieron, respecto a las dimensiones de la segunda variable productividad y costos, en donde se observa que respecto a la dimensión productividad operativa, el 72% lo ubicó en un nivel alto de influencia por la productividad y costos, mientras que un 28% de encuestados considera que esta dimensión está a un nivel medio; en lo referente a la dimensión costos directos, una mayoría del 58% de trabajadores encuestados lo ubicó en un nivel alto y el 42 % en el nivel medio; por otra parte, respecto a la dimensión costos indirectos una mayoría del

56% lo ubica con un nivel alto, mientras que el 44% lo considera con un nivel medio; por lo que en general en referencia a esta segunda variable, mayoritariamente los trabajadores consideraron que influye positivamente en sus características o dimensiones descritas.

Tabla 8

Coeficiente de correlación (RHO de Spearman) del outsourcing estratégico y la productividad y costos

			VARIABLE OUTSOURCING ESTRATÉGICO	VARIABLE PRODUCTIVIDAD Y COSTO
Rho de Spearman	VARIABLE:	Coeficiente de correlación	1,000	,993**
	OUTSOURCING	Sig. (bilateral)	.	,000
	ESTRATÉGICO	N	50	50
	VARIABLE:	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
	PRODUCTIVIDAD	Y Sig. (bilateral)	,000	.
	COSTO	N	50	50

En la tabla 8, se observó un coeficiente según la correlación de $r=.993$, con un $p=0.000$ ($p < .01$), por lo tanto, se confirma que existe una correlación muy alta de *outsourcing estratégico* en la *productividad y costos*. El resultado, nos corroboró en forma fehaciente la veracidad de la hipótesis general planteada, la misma que afirmaba que existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad y Costos en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022; por lo que esta es la hipótesis que resuelve el problema planteado, porque existe una relación causal correlacional entre las dos variables planteadas, porque a través de la estadística inferencial aplicada, se demostró que hay dicha influencia directa entre la aplicación del outsourcing estratégico a las actividades de distribución de la empresa eléctrica y la mejora sustantiva en la productividad y costos de la organización.

Tabla 9*Cruce de nivel de outsourcing estratégico* nivel de productividad y costos*

		NIVEL DE PRODUCTIVIDAD Y COSTO			
		Nivel medio	Nivel alto	Total	
NIVEL DE OUTSOURCING ESTRATÉGICO	Nivel medio	Recuento	17	0	17
		% del total	34,0%	0,0%	34,0%
	Nivel alto	Recuento	0	33	33
		% del total	0,0%	66,0%	66,0%
Total		Recuento	17	33	50
		% del total	34,0%	66,0%	100,0%

La tabla 9, y su diagrama ratificaron en forma clara, que existe un alto nivel correlacional que se estableció en 66%, entre las dos variables planteadas, y por otra parte el 34% la ubicó en el nivel medio, siendo necesario observar la inexistencia de nivel bajo; lo que corroboró a través de la estadística inferencial aplicada, que hay influencia muy significativa de alto nivel de que la aplicación del outsourcing estratégico, influye en la productividad y costos de las actividades de distribución eléctrica, por lo que la relación causa - efecto entre estas dos variables mejora la gestión empresarial en todos los aspectos.

Tabla 10*Coefficiente de correlación del outsourcing estratégico y la productividad operativa***Correlaciones**

		VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO		D1: Productividad operativa	
		O			
Rho de Spearman	VARIABLE:	Coeficiente de correlación	1,000		,900**
	OUTSOURCING	Sig. (bilateral)	.		,000
	ESTRATÉGICO	N	50		50
		Coeficiente de correlación	,900**		1,000
D1: operativa	Productividad	Sig. (bilateral)	,000		.
		N	50		50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 10, se observó un coeficiente según la correlación de $r=.900$, con un $p=0.000$ ($p < .01$), con el cual se acepta la hipótesis específica referida a la productividad operativa, por lo tanto, se confirma que existe una correlación alta de *outsourcing estratégico* en la *productividad operativa*. El resultado nos corrobora la veracidad de la primera hipótesis específica planteada, la que afirmaba que existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad Operativa en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022; por lo que esta hipótesis resolvió el problema planteado, en el extremo que existe una relación causal correlacional directa entre la aplicación del outsourcing estratégico a las actividades de distribución de la empresa eléctrica y la mejora de la productividad operativa en la empresa.

Tabla 11

Coefficiente de correlación del outsourcing estratégico y los costos directos

Correlaciones

		VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO		D2: Costo directos
Rho de Spearman	VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO	Coefficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	D2: Costo directos	Coefficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 11, se observó un coeficiente según la correlación de $r=.853$, con un $p=0.000$ ($p < .01$), se confirma que existe una correlación alta del outsourcing estratégico en los costos indirectos; lo que nos muestra la veracidad de la segunda hipótesis específica planteada, la que afirmaba que existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y los costos directos en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022; por lo que esta hipótesis resolvió el problema planteado, en el extremo que existe una relación causal correlacional directa entre la aplicación.

Tabla 12

Coeficiente de correlación del outsourcing estratégico y los costos indirectos

Correlaciones

		VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO	D3: Costo Indirectos
Rho de Spearman	VARIABLE: OUTSOURCING	Coeficiente de correlación	1,000
	ESTRATÉGICO	Sig. (bilateral)	,805**
		N	50
D3: Costo Indirectos		Coeficiente de correlación	,805**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	50

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 12, se observó un coeficiente según la correlación de $r=.805$, con un $p=0.000$ ($p < .01$), con el cual se acepta la hipótesis específica 3, en el sentido que se confirma que existe una correlación alta del outsourcing estratégico en los costos indirectos; esto mostró la veracidad de la tercera hipótesis específica planteada, la que establecía que existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y los costos indirectos en las Actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022; por lo que esta hipótesis resolvió el problema planteado, en el extremo que existe una relación causal correlacional directa entre la aplicación del outsourcing

estratégico a las actividades de distribución de la empresa eléctrica y la reducción de los costos indirectos en la empresa.

Figura 1

Estadística de fiabilidad del primer instrumento

Escala: Outsourcing Estratégico Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,820	4

La Figura 1, nos arrojó un índice estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach bastante alto 0.82, Kerlinger y Lee (2005) indican que en el análisis estadístico de la fiabilidad de un instrumento, éste será más confiable cuanto más cercano a la unidad sea el resultado obtenido; en el caso de la investigación llevada a cabo se tiene que el instrumento outsourcing estratégico tuvo una buena confiabilidad, esto implica que queda garantizado que el grado de la aplicación del referido instrumento en forma repetitiva al mismo trabajador de la empresa, se obtendrán prácticamente los mismos resultados, lo que significa que los datos obtenidos en la encuesta son estables; además en referencia al término de validez del instrumento outsourcing estratégico, tiene un grado bastante alto de tal forma que garantiza que su aplicación mide específicamente su relación causal con la otra variable y sus dimensiones.

Figura 2

Estadística de fiabilidad del segundo instrumento

Escala: Productividad y Costos Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	50	100,0

El nivel de confiabilidad es “bueno”.

Casos	Excluido ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,830	3

La Figura 2, nos arrojó un índice estadístico de fiabilidad del instrumento bastante alto 0.83, en forma similar a la primera variable, por lo que el instrumento consistente en el cuestionario aplicado a la productividad y costos tuvo una buena confiabilidad, esto implica que queda garantizado que el grado de la aplicación del referido instrumento en forma repetitiva al mismo sujeto, se obtendrán similares resultados, lo que implica la estabilidad de los datos obtenidos en la encuesta; por otra parte la validez del instrumento aplicado a la productividad y costos, tuvo un grado bueno, de tal forma que garantiza que su aplicación mide específicamente su relación causal con sus propias dimensiones y con la primera variable.

Figura 3

Análisis estadístico de regresión lineal de las variables

Análisis estadístico de regresión lineal de las variables

Modelo	Variables entradas/eliminadas ^a		Método
	Variables entradas	Variables eliminadas	
1	VARIABLE: OUTSOURCIN G Estratégico	.	Introducir

a. Variable dependiente: VARIABLE: PRODUCTIVIDAD Y COSTO

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
--------	---	------------	---------------------	---------------------------------

1	,997 ^a	,995	,995	,575
---	-------------------	------	------	------

a. Predictores: (Constante), VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO

b. Variable dependiente: VARIABLE: PRODUCTIVIDAD Y COSTO

Interpretación

Coeficiente de correlación: 0.997, es decir que hay una muy alta alternación entre las variables y coeficiente de determinación 0.995.

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3090,452	1	3090,452	9348,601	,000 ^b
	Residuo	15,868	48	,331		
	Total	3106,320	49			

a. Variable dependiente: VARIABLE: PRODUCTIVIDAD Y COSTO

b. Predictores: (Constante), VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO

Dado que el valor del nivel crítico Sig. =0,000, indica que sí existe relación lineal significativa. Podemos afirmar, por tanto, que el hiperplano definido por la ecuación de regresión ofrece un buen ajuste a la nube de puntos. Además, que el Sig. Sea tan pequeño (0.000), también implica que el valor del coeficiente de la ecuación lineal es válido como tal, por lo tanto, se tiene una ecuación lineal representativa de que cada valor de la variable outsourcing estratégico arroja un valor lineal de la segunda variable productividad y costos.

Coeficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficiente estandarizado	T	Sig
		B	Desv. Error	Beta		
1	(Constante)	-,762	,916		-,831	,410

VARIABLE:	1,056	,011	,997	96,688	,000
OUTSOURCING ESTRATÉGICO					

Variable dependiente: VARIABLE: PRODUCTIVIDAD Y COSTO

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1$$

Productividad = - 0.762 + 1.056 (Outsourcing)

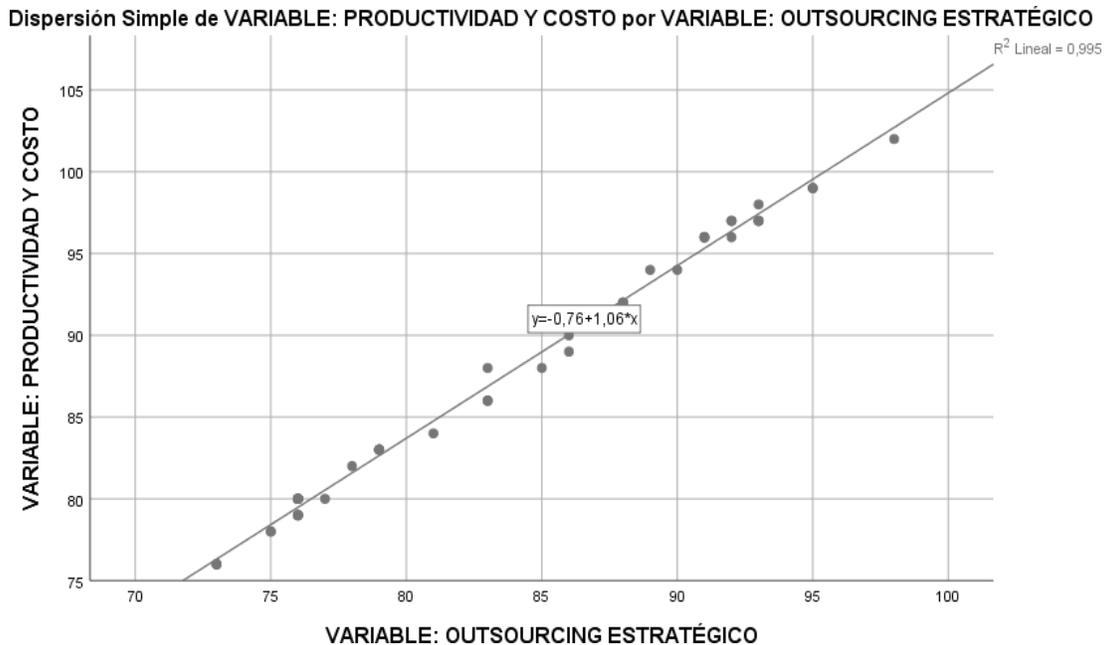
Estadísticas de residuos^a

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación	N
Valor pronosticado	76,31	102,71	87,44	7,942	50
Residuo	-1,037	1,130	,000	,569	50
Desv. Valor pronosticado	-1,401	1,922	,000	1,000	50
Desv. Residuo	-1,804	1,966	,000	,990	50

a. Variable dependiente: VARIABLE: PRODUCTIVIDAD Y COSTO

Figura 4

Dispersión de las variables y ecuación lineal resultante



V. DISCUSIÓN

El objetivo general del trabajo de investigación fue analizar la influencia entre el outsourcing estratégico y la productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica de la empresa Electro Oriente SA. En el periodo 2022, es así que, los resultados encontrados en la tabla 8, establecieron con precisión la existencia de una relación directa entre las dos variables, lo que se sustentó en que se obtuvo, un coeficiente de correlación de Rho Spearman de $r = 0.993$, para $p = 0.000$ ($p < 0.05$), quedando por lo tanto demostrado la alta significancia encontrada respecto a la relación entre las variables. Así también, se observó que en la tabla 12, en el análisis de fiabilidad de las variables, arroja un valor de $\rho = 0.82$ lo que indica un buen grado de correlación, por lo tanto, cuanto mayor sea el nivel del outsourcing estratégico mayor será su correlación causal en la productividad y costos de la empresa eléctrica; además el análisis estadístico de regresión lineal mostrado en la tabla 14, nos arrojó un coeficiente de correlación de 0.997 , lo que significa que existe una alta correlación entre las variables, y analizando el coeficiente de determinación: 0.995 indica que el 99.5% de la variable productividad y costos es explicada por la variable outsourcing estratégico.

Analizando los antecedentes tenemos a Arce et al (2017) donde brinda una metodología que las organizaciones deben tener en consideración para la contratación de una empresa de outsourcing, que lleve a cabo en forma eficiente las actividades de distribución de una empresa eléctrica como la que estamos analizando, teniendo como metas específicas a priori, la mejora de la productividad pero sólo referida específicamente a la rebaja de los costos, por lo que existen coincidencias con la investigación realizada con respecto a los valores obtenidos, en este caso el Rho de Spearman fue de: $r = 0.99$ para $p = 0.000$ ($p > 0.05$); aunque solo se limita a la aplicación del outsourcing al área de recursos humanos, y no tiene una visión integral estratégico, por lo que se lo puede catalogar que se limita sólo a un enfoque de outsourcing táctico.

En ese sentido Bedoya (2018), en su investigación que llevó a cabo, utilizando la metodología de la investigación cuantitativa y dentro de ese enfoque se considera como no experimental, descriptivo y definido como correlacional; se coincide con el

autor en el sentido que el Outsourcing constituye una herramienta de gestión estratégica muy utilizadas por las empresas, lo que trae consigo la modificación de los procesos productivos y en la infraestructura empresarial, respecto al uso de tecnologías, la obtención de financiamiento, incluido en muchos casos la cultura organizacional, demostrando en forma clara la influencia directa de la aplicación del outsourcing estratégico en la mejora de la productividad de la organización, habiendo obtenido valores correlacionales de Rho de Spearman: $r = 0.90$, para $p=0.000$, ($p < 0.05$); discrepamos en el extremo que no abarca aspectos importantes como la mejora de la calidad, el aumento de la flexibilidad, que son aportes fundamentales del outsourcing estratégico, a la gestión empresarial.

Por otra parte el enfoque del outsourcing estratégico, utilizado por un amplio número de organizaciones que optan por la tercerización de sus actividades como una herramienta de gestión como es el caso de la empresa eléctrica y sus actividades de distribución, Espino (2003) que lo considera como la consolidación de una alianza estratégica entre la empresa y la organización Outsourcing, es decir significa tener una relación estable con la empresa a la cual se le es delegada una función, considerando que lo que se busca es mejorar la competitividad, reducir los costos, aumento de la flexibilidad, mejora de la calidad y mejora del servicio o productos en la empresa.

Respecto a lo afirmado coincidimos en gran parte de ella, con el desarrollo de la investigación que se realizó por las siguientes consideraciones: La aplicación del outsourcing estratégico permite que la empresa contratante, a través de su aplicación mejorar la productividad y costos, lo cual quedó demostrado con el coeficiente de correlación analizado con el Rho de Spearman ($r = 0.993$), $p=0.000 < 0.05$, lo que fue corroborado por el análisis estadístico de regresión lineal cuyo coeficiente de correlación resultó igual a 0.997, es decir que hay una muy alta alternación entre las variables, así como el coeficiente de determinación: 0.995, que indica que más del 99% de variable productividad y costos es explicada por la variable Outsourcing; estos resultados también demostraron la contrastación de la hipótesis general, que afirmaba que existe una influencia significativa entre el outsourcing estratégico y la productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica en la empresa.

Por otra parte, se ha demostrado que esta variable también influye en forma correlacional con sus dimensiones consideradas en la investigación: Reducción de costos que constituye una prioridad competitiva en las organizaciones Aguilá et al (2010), habiéndose obtenido un nivel alto de correlación del 54% con respecto al outsourcing estratégico.

De igual forma respecto a la segunda dimensión: Mejora de la calidad Diz y Rodríguez (2010) lo considera como fundamental, especialmente en la percepción que pueda tener el consumidor de que el producto que adquiere o el servicio que recibe le es beneficioso respecto a satisfacer sus necesidades, y en referencia a la organización lo relaciona con el hecho, de que está en el camino de hacer las cosas con eficiencia y eficacia a la primera; lo que lo lleva a ir mejorando positivamente los aspectos operativos, que son la base de su productividad; esta dimensión ha obtenido un nivel de correlación alto del 58%.

Además la dimensión: Mejora del servicio, debe ser política estratégica de las organizaciones, proporcionar Espino (2003) servicios que le generen ventajas respecto a sus competidores, que es lo que se conoce como añadir valor a lo que hacen, este sólo hecho constituye una meta u objetivo básico a la denominada estrategia de operaciones, Teng et al (1995) afirma que respecto a lo que percibe el cliente, éste muchas veces prioriza la facilidad de encontrar un bien o servicio que cubra sus expectativas, antes que el precio, por lo que la empresa debe considerar estos aspectos en la externalización de sus actividades. Ésta dimensión ha obtenido un nivel alto del 82%, de correlación con el outsourcing

También se tiene la dimensión del outsourcing: Aumento de la flexibilidad, esta dimensión Cervantes (2005) relacionada a la capacidad de la empresa a enfrentar con éxito a los cambios, además la respuesta estratégica que le permitan ser capaz de adaptarse, haciendo frente de la mejor manera a aquellas circunstancias que se presentan en el entorno que cambia muchas veces en forma vertiginosa y también al interior de la organización. En esta dimensión la empresa ha tenido un nivel de

correlación alto, es decir del 56% y un nivel medio del 44%.

Por otra parte Haidar (2017), detalló en su investigación sobre el outsourcing, que éste puede llegar a perseguir tres tipos de objetivos: tecnoeficientistas, económicos y políticos, a partir del análisis de cuáles son las expectativas esperadas por las empresas que optan por este proceso, en referencia a la investigación llevada a cabo, existe coincidencia de criterios respecto al análisis de objetivos económicos y tecno eficientes de la aplicación del outsourcing estratégico, donde en los objetivos específicos de la investigación se analiza la influencia del outsourcing estratégico en la productividad operativa y en los costos directos e indirectos en que incurre la organización, en las tres dimensiones los resultados son coincidentes; donde en el primer caso se tiene un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r= 0.9$, y de 0.853 y 0.805 en el segundo y tercer caso respectivamente, $p=0.000 <0.05$; lo que demuestra una correlación causal alta entre el outsourcing estratégico con las dimensiones de la otra variable; aclarando que donde no existe coincidencias, es respecto a aspectos políticos que aborda, cuyo alcance no corresponde al proyecto desarrollado, sin embargo es de mucha importancia y se ajusta perfectamente a la investigación y abre nuevas expectativas de las implicancia del outsourcing aplicado a las organizaciones.

El primer objetivo específico, es analizar la Influencia que existe entre el outsourcing estratégico y la productividad operativa en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022, es así que, los resultados encontrados en la en la tabla 10, refiere con precisión la existencia de una relación entre la variable y la dimensión productividad operativa, sustentada por $p=0.000 <0.05$, demostrándose su significancia, además se observó un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r= 0.90$ lo que corrobora un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de aplicación del outsourcing estratégico, corresponderá una mayor productividad operativa en la empresa eléctrica.

Analizando este resultado se observa que tienen coincidencia con los resultados obtenidos por una parte por Alarcón et al (2016) quien investiga mediante un análisis prospectivo y cuantitativo, que el enfoque principal de esta herramienta de gestión es la mejora de la productividad operativa de las organizaciones, de igual

manera para Cobo (2017) quien concluye que el outsourcing es una poderosa herramienta de gestión, tendientes a una mejora sustancial en aspectos de competitividad y productividad operativa y por lo tanto de posicionamiento en el mercado; en ambos casos obtuvieron un coeficiente de correlación alta de 0.85, y 0.87 respectivamente, entre la variable outsourcing estratégico y la productividad operativa, muy similar al que se obtuvo en el trabajo de investigación, aunque no incluyen dimensiones importantes de gestión, como el aumento de la flexibilidad, mejora del servicio, que son aportes fundamentales del outsourcing estratégico.

El segundo propósito específico, es analizar la Influencia que existe entre el outsourcing estratégico y el costo directo, en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022, es así que, los resultados encontrados en la en la tabla 11, refiere con precisión la existencia de una relación entre la variable y la dimensión productividad operativa, sustentada por $p=0.000<0.05$, lo que demostró su significancia, además se observó un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r= 0.853$ lo que corrobora un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de aplicación del outsourcing estratégico, le corresponderá una mayor reducción de los costos directos en las actividades de distribución de la empresa eléctrica.

Al respecto Castro y García (2018), cuya investigación tuvo por objetivo buscar relacionar el Outsourcing y su implicancia en la productividad, referido básicamente a los costos directos muy en especial del personal operativo de la organización empresarial en estudio, con un enfoque cuantitativo, descriptivo correlacional, obteniendo un coeficiente correlacional para esta dimensión de 0.83, que si bien es bastante cercano al obtenido en la investigación para el costo directo, pero es bastante sesgada, respecto al alcance, en referencia a la investigación realizada cuyo aporte es integral porque analiza el costo directo de todo el proceso de ejecución de actividades de la empresa eléctrica.

Por otra parte, Esquerre (2019) cuya investigación evaluó la implicancia que tiene el Outsourcing, especialmente referido a la evaluación de la actividad de distribución y los costos que involucran esta actividad en organizaciones de este rubro;

la investigación llevó a concluir, que se consigue ahorros importantes en los costos en las diversas modalidades de distribución de las empresas, producto de introducir como herramienta efectiva de gestión el outsourcing, obteniéndose mayores rentabilidades, cuyos coeficiente de relación resultaron altos (0.90); sin embargo su aporte sólo se limita al outsourcing táctico (reducción de costos), y hace un análisis muy superficial de la calidad del servicio, no abarcando otros aspectos muy importantes de aportes a la gestión del outsourcing estratégico.

La tercera finalidad específica, es analizar la Influencia que existe entre el outsourcing estratégico y el costo indirecto, en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022, es así que, los resultados encontrados en la en la tabla 12, refiere con precisión la existencia de una relación entre la variable y la dimensión costo indirecto, sustentada por $p=0.000<0.05$, lo que demostró su significancia, además se observó un coeficiente de correlación Rho de Spearman $r=0.805$ lo que corrobora un grado de correlación alta, por lo tanto, a mayor nivel de aplicación del outsourcing estratégico, le corresponderá una mejora respecto a una mayor reducción de los costos indirectos, en las actividades de distribución de la empresa eléctrica.

Mejía y Mezones (2021). En la investigación que realizó desarrolla una metodología tendiente a obtener una mejora significativa de los procesos, con la aplicación del outsourcing básicamente al departamento de compras de las organizaciones, con la finalidad de obtener mejoras en el aspecto de productividad de la empresa, pero referido básicamente a los costos indirectos del departamento de logística y otros gastos administrativos de las empresas; obtuvo como resultado una mejora en la reducción de costos indirectos de las organizaciones, con un coeficiente de relación de 0.88, si bien se trató de una investigación aplicada o cuantitativa, práctica o que utiliza métodos empíricos, que se caracteriza porque emplea o aplica, conocimientos adquiridos por otras investigaciones y la amplia en nuevos conocimientos, como producto de la práctica de lo aprendido en forma sistemática, sin embargo, su aporte se limita a la utilización del outsourcing táctico es decir sólo reducción de costos administrativos o indirectos de la organización, mas no otros

aspectos estratégicos de la gestión empresarial.

Por otra parte Gómez (2019), llevó a cabo una investigación referida a la aplicación de la tercerización de actividades o outsourcing y la manera cómo influye, en aspectos de la forma como se gestiona las TIC Outsourcing, respecto a una mayor productividad relacionada a la reducción de los costos administrativos, el enfoque es cuantitativo, del nivel aplicativo además Rubiños (2018), quien realiza una investigación con la aplicación del outsourcing a una empresa de servicios contables, con la finalidad de reducir gastos administrativos referidos específicamente a equipos y personal, u otros servicios que constituyen costos indirectos para las empresas, en ambos casos el enfoque es cuantitativo, aplicativo y correlacional, y se obtienen coeficientes correlacionales de 0.84 y 086 respectivamente, que demostró una alta relación entre esta herramienta de gestión y los costos indirectos de las empresas; pero su aporte esta segado sólo a la aplicación del outsourcing táctico mas no involucra, otras dimensiones importantes en la gestión organizacional.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La investigación realizada cumplió con el objetivo general de resolver el problema planteado al demostrar que existe una alta correlación causal positiva entre la variable outsourcing estratégico y la variable productividad y costos, habiendo obtenido un coeficiente de correlación de Rho Spearman $r = 0.993$ para $p = 0.000 < 0.05$, por otra parte el análisis de regresión lineal nos arrojó un coeficiente de correlación: 0.997 , y de determinación de 0.995 , es decir que hay una muy alta alternación entre las variables; estos resultados lo que hacen es demostrar que existe una influencia muy significativa entre las variables: A mayor aplicación del outsourcing estratégico a las actividades de distribución, mayor será la mejora en productividad y reducción de los costos en la organización; dando veracidad a la hipótesis general y resolviendo la problemática planteada en la investigación.

Segunda: Se demostró que existe una correlación positiva alta entre la variable outsourcing estratégico, con la dimensión productividad operativa de la variable 2, en las actividades de distribución eléctrica de la empresa, esto se corrobora en el alto coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrado: $r = 0.90$, siendo el valor $p = 0.000 < 0.01$; por lo que queda resuelto el primer problema específico y corroborada la veracidad de la primera hipótesis específica, en el sentido que existe una influencia significativa entre el outsourcing estratégico y los costos directos de las actividades de distribución de la empresa.

Tercera: Se demostró que existe una correlación positiva alta entre la variable outsourcing estratégico, con la dimensión costo directo de la variable 2, en las actividades de distribución eléctrica de la empresa, esto se corrobora en el alto coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrado: $r = 0.853$, siendo el valor $p = 0.000 < 0.01$; por lo que quedó resuelto el segundo problema específico planteado y fue corroborada la veracidad de la segunda hipótesis específica, en el sentido que existe una influencia significativa entre el outsourcing estratégico y los costos directos de las actividades de distribución de la empresa.

Cuarta: Se demostró que existe una correlación positiva alta entre la variable

outsourcing estratégico, con la dimensión costos indirectos de la variable 2, en las actividades de distribución eléctrica de la empresa, esto se corrobora en el alto coeficiente de correlación Rho de Spearman encontrado: $r= 0.805$, siendo el valor $p=0.000 < 0.01$; por lo que queda resuelto el tercer problema específico y corroborada la veracidad de la tercera hipótesis específica planteada, en el sentido que existe una influencia significativa entre el outsourcing estratégico y los costos indirectos de las actividades de distribución de la empresa.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a la gerencia general y directivos de la empresa eléctrica, a continuar ampliando en forma gradual la aplicación del outsourcing estratégico a sus actividades que no le generen valor agregado o competitividad, de manera que una empresa especializada lo ejecute con mayor eficiencia y eficacia , considerando que se ha demostrado que esta herramienta de gestión influye en forma directa (regresión lineal)y con coeficientes de correlación altos, fiables y confiables, en el proceso de mejorar la productividad y costos de las actividades de distribución de la empresa eléctrica; se ha demostrado que a medida que se amplíe la aplicación del outsourcing estratégico las actividades de distribución eléctrica mayores serán los resultados positivos en incrementar la productividad y reducir u optimizar los costos; por otra parte se debe cambiar la aplicación del outsourcing sólo táctico a lo estratégico, que influye en aspectos de gestión tan importantes como la mejora de la calidad, mejora del servicio, aumento de la flexibilidad; lo que garantiza un servicio eléctrico confiable y a menores costos a la población, mejorando su calidad de vida, su desarrollo económico y social, además el uso productivo de la electricidad, impulsará los emprendimientos productivos mejorando las actividades económicas de la zona, y garantizará el despegue industrial, cumpliéndose con la política pública de Reforma y Modernización del estado; mientras que en el aspecto aplicativo de los resultados positivos que se obtuvieron para la empresa, a otras organizaciones, estos contribuirán al cumplimiento de la responsabilidad social que promueve la universidad, en el sentido de lograr el desarrollo económico, el empleo y el emprendimiento, de la zona y del país.

Segunda: Se recomienda al gerente de operaciones de la empresa eléctrica, que proceda a ejecutar una permanente gestión, en busca de la mejora de la productividad operativa, con la supervisión y ampliación de la aplicación del outsourcing estratégico, a las actividades del departamento de distribución eléctrica, como consecuencia de los resultados positivos de alto nivel de correlación encontrados en la aplicación de esta herramienta de gestión a la productividad operativa; lo que redundará en la mejora de la calidad y competitividad de la organización; de manera que pueda ser aplicada, en otras áreas operativas como la de generación y transmisión eléctrica, como *benchmarking o punto de referencia* de buenas prácticas logradas en las actividades

de distribución a otras actividades que se llevan a cabo en el área operativa de la empresa.

Tercera: Se recomienda al jefe del departamento de distribución, la búsqueda constante de la mejora positiva de los costos directos de las actividades operativas del área de distribución eléctrica, lo que puede lograr con la contratación de empresas outsourcing, que cumplan con los requerimientos de brindar un servicio, con la calidad requerida por el ente supervisor, esto se recomienda como consecuencia de los resultados positivos de alto nivel de correlación encontrados en la aplicación del outsourcing estratégico a los costos directos, lo que contribuirá en mejora de la competitividad, al recibir un mejor servicio a un menor costo, en beneficio de la organización y de los clientes.

Cuarta: Se recomienda a la gerencia de administración y a su departamento de logística de la empresa, a continuar con la mejora muy en especial de la jefatura del departamento de logística, mediante una supervisión permanente a este departamento, quien debe velar por la búsqueda de reducir los costos indirectos de la organización, lo que puede conseguirse a través de la aplicación del outsourcing estratégico, contratando empresas outsourcing, que cumplan con las especificaciones exigidas en los servicios que brindan, sustentado en los resultados positivos, de alto nivel de correlación encontrados en la aplicación del outsourcing estratégico a los costos indirectos, lo que corroborará a contar con una mejor infraestructura y equipamiento, para brindar una atención de calidad a los clientes, lo que redundará directamente en la mejora del servicio y en el aumento de la flexibilidad organizacional.

REFERENCIAS

- Aguilá, S., Bagur, LL. y Boned, J. (2010). Reducción de costes una perspectiva histórica. *Revista de contabilidad y dirección*, Volumen 11, 117-143
- Alarcón, N., Gómez, M. y Stellan, R. (2016). Perfil competitivo de empresas de Outsourcing o tercerización de procesos en Bogotá: análisis de competidores principales. *Revista AD-minister*, N°. 29, 101–120.
- Arce, F., Chacón, L., y España, C. (2017). El outsourcing como estrategia de eficiencia: Respaldo: Tres estudios caso Costa Rica. *Revista en Administración de Oficinas y Educación Comercial*, VOL. 3, N°. 1, 63-89.
- Barreto, C. (2007). Estadística básica: Aplicaciones Ed. ULADECH – *Universidad en marcha*, N° 5.
- Bedoya, D. (2018). Outsourcing: Beneficios vs. Riesgos. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 101–112.
- Berrozpe, (2012). *La cadena de valor de los operadores logísticos en España: Un análisis empírico* (1ª. Ed. En español).
- Castro, J., Hoyos, A. y García, D. (2018). *El Outsourcing y su Influencia en la Productividad de la Empresa Créditos y Cobranza SAC*. [Tesis para licenciatura en Administración, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://repositorio.uss.edu.pe>
- Cervantes, M. (2005). Las ventajas de la empresa flexible. *Universal Business Review*, *Portal Universia SA*. N° 5, 112-119.
- Cobo, J. (2017). *La tercerización como herramienta de gestión empresarial* [Tesis de postgrado, Universidad: Escuela de Administración Finanzas e Instituto

Tecnológico –EAFIT]. Repositorio Institucional EAFIT
<https://core.ac.uk/download/pdf/153490117.pdf>

Diez, E. y Rodríguez, N. (2010). La mejora de la calidad de los servicios a través de su medición. *Revista de investigación Industrial Data*, Volumen 13, N° 2, 48-55

Echaiz, D. (2008). El contrato de outsourcing. *Boletín Mexicano de Derecho Comparado* N° 122, 763-793

Electro Oriente SA (2017, 17 de marzo), *plan estratégico empresarial 2017-2022*

Espino, T. (2003). El outsourcing y cómo puede influenciar en lograr objetivos planteados en la aplicación de estrategias operacionales, una aplicación empírica. *Cuadernos de Gestión, de la Universidad del País Vasco*, VOL. 3, N° (1-2), 83-96

Esquerre, J. (2019). *Impacto del modelo outsourcing en los costos de distribución de grupo constructor M & L SAC – 2017-2018* [Tesis de licenciatura en Administración, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23303>

Gómez, L. (2019). *El Outsourcing y su influencia en la gestión de tecnologías de la información* [Tesis para optar el título en Ingeniería de Sistemas e Informática, Universidad Continental]. Repositorio Institucional UC.
<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/5466>

Haidar, J. (2017). Tercerización laboral, objetivos de las empresas y acción sindical: *Revista Colombiana de Sociología*; Vol. 40, N° 2, 197-220.

Handfield, R. (2006). Gestión de conflicto de intereses en compras. *Journal of Supply Chain Management*; 10ma. Ed.

- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* 6ta. Edición Mc Graw Hill.
- Hinostroza, F., Llanos, S. y Pérez, M. (2017). Plan de negocios para una empresa de outsourcing para servicios no convencionales de recursos humanos. *Repositorio Académico de la UPC*. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622760/Inostroza_fs.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Inguillay, L., Tercero, S. y López, J. (2020). La ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*. N° 1, Volumen 3, 43-49
- Jiménez, F. y Espinoza, C. (2007). *Costos Industriales*. 1ra. Edición, Editorial Tecnológica de Costa Rica.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2005). *Investigación del comportamiento, métodos de investigación en ciencias sociales*. 4ta. Edición, Editorial Mc Graw Hill.
- Labarca, N. (2007). Consideraciones teóricas de la competitividad empresarial. *Revista Omnia*. VOL. 33, N° 2. 158-184.
- Ley de Concesiones Eléctricas (1992, 19 de noviembre), Decreto Ley N° 25844, *Diario Oficial el peruano*.
- Mejía, J. y Mezones, J. (2021). *Aplicación de la mejora de procesos en el área de compras para incrementar la productividad en la empresa Room Outsourcing SAC – 2021* [Tesis para titulación en Ingeniería Industrial, Universidad César Vallejo]. *Repositorio Institucional UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75487>
- McCarthy I. y Anagnostou A. (2004). The impact of outsourcing on the transaction

costs and boundaries of manufacturing. *International Journal of Producción Económica*. N° 88, 61-71

Ministerio de Energía y Minas (2022, 30 de enero), Outsourcing de la Electrificación Rural Sostenible a Gran Escala Sistema Fotovoltaico en la Amazonía Peruana. *Periódico Digital BNAMÉRICAS*.

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U, 4ta. Edición.

Olavarrieta, J. (1999). Conceptos generales de productividad, sistemas, normalización y competitividad. *Dirección de difusión Universitaria de la Universidad Iberoamericana Santa Fe*. (1ª ed.), p. 49-50

Otzén, T. y Monterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Instituto J. Morphol*, Edición N° 35, p. 227-232

Pooper, K. (1980). *La lógica de la investigación científica*. Editorial TECNOS S.A. 5va. Edición

Rubiños, D. (2018). *La ley de la Amazonía 27037 y el impacto en la rentabilidad de la empresa Sachalife SAC periodo 2014-2016* [Tesis para optar el título en Ingeniería Electrónica, Universidad privada Telesup]. Repositorio Institucional UP- TELESUP <https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/971>

Vargas, Z. (2009). La investigación aplicada: Una forma de conocer la realidad con evidencia científica. *Revista Educación*. VOL. 33, N° 01

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Outsourcing estratégico	Reducción del costo	Competitividad	Tipo y diseño	
¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en la Productividad y Costos de las actividades de Distribución eléctrica de la Empresa Electro Oriente SA. En el 2022?	Analizar la influencia entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad y Costos de las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. En el periodo 2022	Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad y Costos en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022		Mejora de la calidad	Disminución de costos totales	Enfoque cuantitativo	
					Mejora del servicio	Satisfacción	Tipo
						Fidelización	Por Alcance: Aplicada
						Empatía	Por profundidad:
Aumento de la flexibilidad	Crecimiento	Descriptiva-Explicativa					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Productividad y costos	Atención oportuna	Diseño		
				Productividad operativa	Capacidad de respuesta	-No experimental -Corte transversal: Instrumentos un sólo periodo 2022. -Correlacional-causal	
					Adaptación al entorno		
					Modificación de la estrategia		
Costos directos	Estrategia	Método: Hipotético-deductivo					
	Política						
	Costo laboral unitario						
¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en la Productividad Operativa en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022?	Analizar la Influencia entre el Outsourcing Estratégico y la Productividad Operativa en las actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022	Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y la productividad operativa en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022	Costo se insumos	Mejora de la producción media por trabajador	Población y Muestra: Población: 50 personas Muestra:50 funcionarios		
				Costos indirectos	Costo hh del personal operativo	Muestreo: Censal	
					Costo de los materiales utilizados	Estadístico, no probabilístico e intencional	
¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en el Costo Directo, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022?	Analizar la Influencia entre el Outsourcing Estratégico y los costos directos en las actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022	Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y los Costos directos en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022	Eficiencia en la utilización de los recursos	Mejora de la producción media por trabajador	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		
				Costos indirectos	Costos administrativos	Escala de medición: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo.	
Costos de equipos y maquinarias							
¿Cómo influye el Outsourcing Estratégico en el Costo Indirecto, en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA. Periodo 2022?	Analizar la Influencia entre el Outsourcing Estratégico y los costos indirectos en las actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022	Existe Influencia significativa entre el Outsourcing Estratégico y los costos indirectos en las Actividades de Distribución Eléctrica en Electro Oriente SA, en el periodo 2022	Competitividad				

Anexo 2

Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición			
Outsourcing estratégico	Es la consolidación de una alianza estratégica (Espino, 2003, p. 86) entre la Empresa y la organización Outsourcing, es decir tener una relación estable con la empresa a la cual se le es delegada una función, considerando que lo que se busca es mejorar la competitividad, reducir los costos, la flexibilidad, la calidad de los servicios o productos en la empresa.	Operacionalmente el outsourcing estratégico estuvo compuesto por las características o dimensiones siguientes: Reducción del costo, mejora de la calidad, mejora del servicio y aumento de la flexibilidad.	Reducción del costo	Competitividad Disminución de costos totales	Medición ordinal 6. Totalmente en desacuerdo 7. En desacuerdo 8. Indiferente 9. De acuerdo 10. Totalmente de acuerdo			
			Mejora de la calidad	Satisfacción Fidelización Empatía				
			Mejora del servicio	Crecimiento Atención oportuna Capacidad de respuesta				
			Aumento de la flexibilidad	Adaptación al entorno Modificación de la estrategia				
			Productividad y costos	La Productividad (Olavarrieta, 1999, p. 49) se conceptualiza como la relación entre lo que se obtiene y los recursos usados para obtenerlo, mientras que el costo se conceptualiza como la utilización de recursos para un propósito en particular, este se mide por la unidad monetaria que debe pagarse por los bienes y servicios utilizados, todo ello aplicado a la actividad de distribución eléctrica de la empresa.		La productividad y costos tuvo en el aspecto operativo las siguientes características dimensionales: Productividad operativa, costos directos y costos indirectos.	Productividad operativa	Estrategia
								Política
								Costo laboral unitario
								Costo de insumos
								Mejora de la producción media por trabajador
			Costos directos	Costo hora hombre personal operativo				
Costo de materiales utilizados								
Eficiencia en la utilización de los recursos								
Costos indirectos	Costos administrativos							
	Costos equipos y maquinarias							
	Competitividad							

Anexo 3

Instrumentos de recolección de información

variable 1: Outsourcing estratégico

CUESTIONARIO SOBRE OUTSOURCING ESTRATEGICO

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la Influencia del Outsourcing estratégico en la productividad y costos de las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA, 2022, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una(x) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente. Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo= 2; Indiferente = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5.

PREGUNTAS					
DIMENSIÓN: REDUCCIÓN DEL COSTO	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmen te de acuerdo (5)
REDUCCIÓN DEL COSTO					
1 La empresa maneja los recursos eficientemente					
2 La empresa garantiza el servicio eléctrico.					
3 La empresa garantiza eficiencia de costos para los usuarios					
4 La empresa demuestra eficiencia en sus inversiones para el servicio eléctrico.					
5 La empresa aprovecha eficientemente los costos de los servicios del proveedor.					
DIMENSION: MEJORA DE LA CALIDAD	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmen te de acuerdo (5)
6 La empresa cumple con brindar un servicio con los estándares de calidad.					
7 La empresa supervisa que la atención al usuario sea oportuna.					

8	La empresa logra la fidelización del usuario.					
9	La empresa supervisa la calidad de sus procesos de atención del servicio.					
10	La empresa supervisa que el trato al cliente sea respetuoso.					
11	La empresa cumple con el mantenimiento preventivo de sus instalaciones					
DIMENSION: MEJORA DEL SERVICIO		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
12	La empresa ejecuta actividades con rapidez y eficacia					
13	La empresa ofrece un servicio que va en crecimiento.					
14	La empresa atiende rápida y oportunamente los requerimientos de los usuarios.					
15	Los recursos con los que cuenta la empresa permiten disponibilidad para la ampliación del servicio.					
DIMENSIÓN: AUMENTO DE LA FLEXIBILIDAD		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
16	La empresa afronta con eficacia los cambios del entorno.					
17	La empresa se adapta a las innovaciones					
18	La empresa digitaliza sus procesos concernientes a actividades de distribución.					
19	La empresa demuestra flexibilidad en sus procesos.					
20	La empresa aprovecha las oportunidades evidenciando flexibilidad organizacional.					
21	La empresa demuestra rapidez de respuesta al cambio.					

Variable 2: Productividad y costos

CUESTIONARIO SOBRE PRODUCTIVIDAD Y COSTOS

Estimado (a), con el presente cuestionario pretendemos obtener información respecto a la gestión administrativa y calidad del servicio ofrecida por la oficina de bienestar del beneficiario, Lima 2022, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Marque con una(x) la alternativa que considere pertinente.

El significado de cada número es el siguiente. Totalmente en desacuerdo = 1; En desacuerdo= 2; Indiferente = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5.

PREGUNTAS						
DIMENSIÓN: PRODUCTIVIDAD OPERATIVA		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
1	La empresa promueve una nueva visión de desarrollo en la estrategia empresarial.					
2	La empresa se enfoca en la mejora de la productividad en las actividades de distribución eléctrica.					
3	La empresa brinda el servicio acorde con la política rebúsqueda de la productividad y eficiencia.					
4	La empresa garantiza el servicio cumpliendo con la política de desarrollo económico y social de los usuarios.					
5	La empresa realiza el permanente monitoreo al cumplimiento del costo laboral unitario.					
6	La empresa cumple y hace cumplir las normas laborales del personal que realiza actividades productivas.					
7	La empresa demuestra eficiencia con los proveedores					

8	La empresa optimiza la adquisición de insumos, basado en la economía de escala para mejorar la productividad.					
9	La mejora en la productividad laboral de los servicios, es clave en el incremento de la productividad en la empresa.					
10	La empresa busca proveerse eficientemente insumos en relación al incremento de bienes y servicios que brinda.					
DIMENSIÓN: COSTOS DIRECTOS		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
11	La empresa hace respetar las normas de costos laborales del personal operativo.					
12	La empresa garantiza el respeto a post beneficios laborales del personal.					
13	La empresa optimiza los costos de los insumos.					
14	La empresa maneja eficientemente los recursos brindados por el proveedor.					
15	La empresa garantiza la eficiente utilización de los recursos de la empresa.					
16	La empresa busca ventajas competitivas desde la perspectiva del usuario del servicio eléctrico.					
DIMENSION: COSTOS INDIRECTOS		Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Indiferente (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
17	La empresa optimiza sus costos administrativos					
18	La empresa respeta y hacer respetar las					

	normas laborales del personal administrar.					
19	La empresa busca reducir el costo de utilización de equipos y maquinarias del proveedor del servicio.					
20	La empresa busca la eficiencia en el servicio brindado por el proveedor.					
21	La empresa demuestra eficiencia en el manejo de los costos indirectos del servicio.					
22	La empresa supervisa la eficiencia del manejo de los costos indirectos del proveedor.					

Anexo 4

Juicio de expertos

Certificados de validez de los instrumentos y constancia de aplicación de encuestas

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE OUTSOURCING ESTRATÉGICO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
	Reducción del costo	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La empresa maneja los recursos eficientemente	X		x		x		
2	La empresa garantiza el servicio eléctrico	X		x		x		
3	La empresa garantiza eficiencia de costos para los usuarios	X		x		x		
4	La empresa demuestra eficiencia en sus inversiones para el servicio eléctrico	X		x		x		
5	La empresa aprovecha eficientemente los costos de los servicios del proveedor	X		x		x		
	Mejora de la calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa cumple con brindar un servicio con los estándares de calidad	X		x		x		
7	La empresa supervisa que la atención al usuario sea oportuna	X		x		x		
8	La empresa logra la fidelización del usuario.	X		x		x		
9	La empresa supervisa la calidad de sus procesos de atención del servicio	X		x		x		
10	La empresa supervisa que el trato al cliente sea respetuoso	X		x		x		
11	La empresa cumple con el mantenimiento preventivo de sus instalaciones	X		x		x		
	Mejora del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa ejecuta actividades con rapidez y eficacia	x		x		x		
13	La empresa ofrece un servicio que va en crecimiento	X		x		x		

14	La empresa atiende rápida y oportunamente los requerimientos de los usuarios,	x		x		x		
15	Los recursos con los que cuenta la empresa permiten disponibilidad para la ampliación del servicio	x		x		x		
	Aumento de la Flexibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La empresa afronta con eficacia los cambios del entorno	x		x		x		
17	La empresa se adapta a las innovaciones	x		x		x		
18	La empresa digitaliza sus procesos concernientes a actividades de distribución	X		x		x		
19	La empresa demuestra flexibilidad en sus procesos	X		x		x		
20	La empresa aprovecha las oportunidades evidenciando flexibilidad organizacional	X		x		x		
21	La empresa demuestra rapidez de respuesta al cambio	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia en los instrumentos presentados

Opinión de aplicabilidad:Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI:** 06802088

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

05 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Michael I. Mendieta Pérez
MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD Y COSTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ₃		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PRODUCTIVIDAD OPERATIVA							
1	La empresa promueve una nueva visión de desarrollo en la estrategia empresarial	x		x		x		
2	La empresa se enfoca en la mejora de la productividad en las actividades de distribución eléctrica	x		x		x		
3	La empresa brinda el servicio acorde con la política de búsqueda de la productividad y eficiencia	x		x		x		
4	La empresa garantiza el servicio cumpliendo con la política de desarrollo económico y social de los usuarios	x		x		x		
5	La empresa realiza el permanente monitoreo al cumplimiento del costo laboral unitario	x		x		x		
6	La empresa cumple y hace cumplir las normas laborales del personal que realiza actividades productivas	x		x		x		
7	La empresa demuestra eficiencia con los proveedores	x		x		x		
8	La empresa optimiza la adquisición de insumos, basado en la economía de escala para mejorar la productividad	x		x		x		
9	La mejora en la productividad laboral de los servicios, es clave en el incremento de la productividad en la empresa	x		x		x		
10	La empresa busca proveerse eficientemente insumos en relación al incremento de bienes y servicios que brinda.	x		x		x		
	COSTOS DIRECTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa hace respetar las normas de costos laborales del personal operativo	x		x		x		
12	La empresa garantiza el respeto a los beneficios laborales del personal	x		x		x		
13	La empresa optimiza los costos de los insumos	x		x		x		
14	La empresa maneja eficientemente los recursos brindados por el proveedor	x		x		x		
15	La empresa garantiza la eficiente utilización de los recursos de la empresa	x		x		x		
16	La empresa busca ventajas competitivas desde la perspectiva del usuario del servicio eléctrico	x		x		x		
	COSTOS INDIRECTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa optimiza sus costos administrativos	x		x		x		

18	La empresa respeta y hace respetar las normas laborales del personal administrativo	x		x		x	
19	La empresa busca reducir el costo de utilización de equipos y maquinarias del proveedor del servicio	x		x		x	
20	La empresa busca la eficiencia en el servicio brindado por el proveedor	x		x		x	
21	La empresa demuestra eficiencia en el manejo de los costos indirectos del servicio.	x		x		x	
22	La empresa supervisa la eficiencia del manejo de los costos indirectos del proveedor	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia con respecto a los instrumentos presentados

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Michael Iván Mendieta Pérez **DNI: 06802088**

Especialidad del validador: Magister en Ciencia Política y Gobierno en la especialidad de Política Comparada

05 de octubre del 2022



Michael L. Mendieta Pérez
MAGISTER EN CIENCIA POLÍTICA

Firma del experto informante

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES ESPECIALIDAD HISTORIA Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i></p>
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>LICENCIADO EN HISTORIA Fecha de diploma: 28/05/2008 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i></p>
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS SOCIALES Fecha de diploma: 11/09/2007 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i></p>
<p>MENDIETA PEREZ, MICHAEL IVAN DNI 06802088</p>	<p>MAGISTER EN CIENCIA POLITICA Y GOBIERNO CON MENCION POLITICA COMPARADA Fecha de diploma: 30/01/2013 Modalidad de estudios: -</p> <p>Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i></p>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE OUTSOURCING ESTRATÉGICO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Reducción del costo							
1	La empresa maneja los recursos eficientemente	X		X		X		
2	La empresa garantiza el servicio eléctrico	X		X		X		
3	La empresa garantiza eficiencia de costos para los usuarios	X		X		X		
4	La empresa demuestra eficiencia en sus inversiones para el servicio eléctrico	X		X		X		
5	La empresa aprovecha eficientemente los costos de los servicios del proveedor	X		X		X		
	Mejora de la calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa cumple con brindar un servicio con los estándares de calidad	X		X		X		
7	La empresa supervisa que la atención al usuario sea oportuna	X		X		X		
8	La empresa logra la fidelización del usuario.	X		X		X		
9	La empresa supervisa la calidad de sus procesos de atención del servicio	X		X		X		
10	La empresa supervisa que el trato al cliente sea respetuoso	X		X		X		
11	La empresa cumple con el mantenimiento preventivo de sus instalaciones	X		X		X		
	Mejora del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa ejecuta actividades con rapidez y eficacia	X		X		X		
13	La empresa ofrece un servicio que va en crecimiento	X		X		X		
14	La empresa atiende rápida y oportunamente los requerimientos de los usuarios,	X		X		X		

15	Los recursos con los que cuenta la empresa permiten disponibilidad para la ampliación del servicio	X		X		X		
	Aumento de la Flexibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La empresa afronta con eficacia los cambios del entorno	X		X		X		
17	La empresa se adapta a las innovaciones	X		X		X		
18	La empresa digitaliza sus procesos concernientes a actividades de distribución	X		X		X		
19	La empresa demuestra flexibilidad en sus procesos	X		X		X		
20	La empresa aprovecha las oportunidades evidenciando flexibilidad organizacional	X		X		X		
21	La empresa demuestra rapidez de respuesta al cambio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el contenido del instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Rodolfo Asencios Lindo**..... **DNI: 09922352**.....

Especialidad del validador: **Sociología**

Lima, 06 de octubre de 2022.



.....

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE PRODUCTIVIDAD Y COSTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PRODUCTIVIDAD OPERATIVA							
1	La empresa promueve una nueva visión de desarrollo en la estrategia empresarial	X		X		X		
2	La empresa se enfoca en la mejora de la productividad en las actividades de distribución eléctrica	X		X		X		
3	La empresa brinda el servicio acorde con la política de búsqueda de la productividad y eficiencia	X		X		X		
4	La empresa garantiza el servicio cumpliendo con la política de desarrollo económico y social de los usuarios	X		X		X		
5	La empresa realiza el permanente monitoreo al cumplimiento del costo laboral unitario	X		X		X		
6	La empresa cumple y hace cumplir las normas laborales del personal que realiza actividades productivas	X		X		X		
7	La empresa demuestra eficiencia con los proveedores	X		X		X		
8	La empresa optimiza la adquisición de insumos, basado en la economía de escala para mejorar la productividad	X		X		X		
9	La mejora en la productividad laboral de los servicios, es clave en el incremento de la productividad en la empresa	X		X		X		
10	La empresa busca proveerse eficientemente insumos en relación al incremento de bienes y servicios que brinda.	X		X		X		

	COSTOS DIRECTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1 1	La empresa hace respetar las normas de costos laborales del personal operativo	X		X		X		
1 2	La empresa garantiza el respeto a los beneficios laborales del personal	X		X		X		
1 3	La empresa optimiza los costos de los insumos	X		X		X		
1 4	La empresa maneja eficientemente los recursos brindados por el proveedor	X		X		X		
1 5	La empresa garantiza la eficiente utilización de los recursos de la empresa	X		X		X		
1 6	La empresa busca ventajas competitivas desde la perspectiva del usuario del servicio eléctrico	X		X		X		
	COSTOS INDIRECTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
1 7	La empresa optimiza sus costos administrativos	X		X		X		
1 8	La empresa respeta y hace respetar las normas laborales del personal administrativo	X		X		X		
1 9	La empresa busca reducir el costo de utilización de equipos y maquinarias del proveedor del servicio	X		X		X		
2 0	La empresa busca la eficiencia en el serviciobrandado por el proveedor	X		X		X		
2 1	La empresa demuestra eficiencia en el manejo de los costos indirectos del servicio.	X		X		X		
2 2	La empresa supervisa la eficiencia del manejo de los costos indirectos del proveedor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia en el contenido del instrumento.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: **Rodolfo Asencios Lindo**..... **DNI: 09922352**.....

Especialidad del validador: **Sociología**

Lima, 06 de octubre de 2022.



¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, esconciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DEGRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	ASENCIOS LINDO
Nombres	RODOLFO DYNNIK
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	09922352

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
Rector	RUBIO CORREA, MARCIAL ANTONIO
Secretario General	SORIA LUJAN, DANIEL
Decano	MARTINEZ URIBE, PATRICIA

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN SOCIOLOGIA CON MENCIÓN EN DESARROLLO
Fecha de Expedición	11/10/2013
Resolución/Acta	-
Diploma	-
Fecha Matrícula	Sin información (*****)
Fecha Egreso	Sin información (*****)

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:

Santiago de Surco, 12 de abril del 2022



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 12/04/2022 15:07:02-0500



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE OUTSOURCING ESTRATÉGICO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Reducción del costo							
1	La empresa maneja los recursos eficientemente	X		X		X		
2	La empresa garantiza el servicio eléctrico	X		X		X		
3	La empresa garantiza eficiencia de costos para los usuarios	X		X		X		
4	La empresa demuestra eficiencia en sus inversiones para el servicio eléctrico	X		X		X		
5	La empresa aprovecha eficientemente los costos de los servicios del proveedor	X		X		X		
	Mejora de la calidad	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La empresa cumple con brindar un servicio con los estándares de calidad	X		X		X		
7	La empresa supervisa que la atención al usuario sea oportuna	X		X		X		
8	La empresa logra la fidelización del usuario.	X		X		X		
9	La empresa supervisa la calidad de sus procesos de atención del servicio	X		X		X		
10	La empresa supervisa que el trato al cliente sea respetuoso	X		X		X		
11	La empresa cumple con el mantenimiento preventivo de sus instalaciones	X		X		X		
	Mejora del servicio	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La empresa ejecuta actividades con rapidez y eficacia	X		X		X		
13	La empresa ofrece un servicio que va en crecimiento	X		X		X		
14	La empresa atiende rápida y oportunamente los requerimientos de los usuarios,	X		X		X		
15	Los recursos con los que cuenta la empresa permiten disponibilidad para la ampliación del servicio	X		X		X		
	Aumento de la Flexibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
16	La empresa afronta con eficacia los cambios del entorno	X		X		X		
17	La empresa se adapta a las innovaciones	X		X		X		
18	La empresa digitaliza sus procesos concernientes a actividades de distribución	X		X		X		
19	La empresa demuestra flexibilidad en sus procesos	X		X		X		
20	La empresa aprovecha las oportunidades evidenciando flexibilidad organizacional	X		X		X		
21	La empresa demuestra rapidez de respuesta al cambio	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg. Cinthya Virginia Soto Hidalgo

DNI: 41808419

Especialidad del validador: Administrador en Negocios - MBA

Docente investigador RENACYT y Metodóloga

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

09 de octubre del 2022

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA
VARIABLE PRODUCTIVIDAD Y COSTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	PRODUCTIVIDAD OPERATIVA							
1	La empresa promueve una nueva visión de desarrollo en la estrategia empresarial	X		X		X		
2	La empresa se enfoca en la mejora de la productividad en las actividades de distribución eléctrica	X		X		X		
3	La empresa brinda el servicio acorde con la política de búsqueda de la productividad y eficiencia	X		X		X		
4	La empresa garantiza el servicio cumpliendo con la política de desarrollo económico y social de los usuarios	X		X		X		
5	La empresa realiza el permanente monitoreo al cumplimiento del costo laboral unitario	X		X		X		
6	La empresa cumple y hace cumplir las normas laborales del personal que realiza actividades productivas	X		X		X		
7	La empresa demuestra eficiencia con los proveedores	X		X		X		
8	La empresa optimiza la adquisición de insumos, basado en la economía de escala para mejorar la productividad	X		X		X		
9	La mejora en la productividad laboral de los servicios, es clave en el incremento de la productividad en la empresa	X		X		X		
10	La empresa busca proveerse eficientemente insumos en relación al incremento de bienes y servicios que brinda.	X		X		X		
	COSTOS DIRECTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La empresa hace respetar las normas de costos laborales del personal operativo	x		x		x		
12	La empresa garantiza el respeto a los beneficios laborales del personal	X		X		X		
13	La empresa optimiza los costos de los insumos	X		X		X		
14	La empresa maneja eficientemente los recursos brindados por el proveedor	X		X		X		
15	La empresa garantiza la eficiente utilización de los recursos de la empresa	X		X		X		
16	La empresa busca ventajas competitivas desde la perspectiva del usuario del servicio eléctrico	X		X		X		
	COSTOS INDIRECTOS	Si	No	Si	No	Si	No	
17	La empresa optimiza sus costos administrativos	X		X		X		
18	La empresa respeta y hace respetar las normas laborales del personal administrativo	X		X		X		
19	La empresa busca reducir el costo de utilización de equipos y maquinarias del proveedor del servicio	X		X		X		
20	La empresa busca la eficiencia en el servicio brindado por el proveedor	X		X		X		
21	La empresa demuestra eficiencia en el manejo de los costos indirectos del servicio.	X		X		X		
22	La empresa supervisa la eficiencia del manejo de los costos indirectos del proveedor	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y Nombres del juez validador. Mg. Cinthya Virginia Soto Hidalgo

DNI: 41808419 Especialidad del validador:

Administrador en Negocios - MBA

Docente investigadora RENACYT y Metodóloga

09 de octubre del 2022



Firma del experto informante

Graduado	Grado o título	Institución
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>BACHILLER EN: CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de Diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha de matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERÚ</i></p>
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>Bachiller Ciencias de la comunicación Fecha de diploma: 10/04/15 Modalidad de estudios: -</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERÚ</i></p>
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN Fecha de diploma: 22/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERÚ</i></p>
<p>SOTO HIDALGO, CINTHYA VIRGINIA DNI 41808419</p>	<p>MAESTRA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS — MBA Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: Presencial Fecha Matrícula: 02/09/2015 Fecha de egreso: 07/06/2017</p>	<p>UNIVERSIDAD PERUANA SIMÓN BOLÍVAR S.A.C. <i>PERÚ</i></p>

Anexo 5

Resultados de la aplicación del instrumento a las variables

VARIABLE: OUTSOURCING ESTRATÉGICO																				
D1: Reducción del costo					D2: Mejora de la calidad						D3: Mejora del servicio					D4: Aumento de la flexibilidad				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3
3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4
3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3
4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4
3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4
4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	5
4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	3	2	4	4	5	3	4	4	4	5	3
5	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4
4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	5
3	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4
3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
3	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	5	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4
3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5
4	4	5	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5
3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5
3	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	5
4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4
3	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4

4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5
4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4
4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5

Nota: La primera fila de números corresponden al número de las preguntas o ítems por cada dimensión; a partir de la segunda fila de números y en adelante corresponden a las respuestas de las 50 personas encuestadas.

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD Y COSTO																					
D1: Productividad operativa										D2: Costo directos						D3: Costo Indirectos					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
4	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	3	3	3
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
4	4	3	4	4	5	2	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	4
3	3	4	4	5	3	2	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	5	5	4	4
4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3
4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3
4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5
5	3	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3

5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3
4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4
4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4

4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4
4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	4	3	5	5	4	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5
4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	5	5	5	5
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4
4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4

Nota: La primera fila de números corresponden al número de las preguntas o ítems por cada dimensión; a partir de la segunda fila de números y en adelante corresponden a las respuestas de las 50 personas encuestadas



**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20103795631
ELECTRO ORIENTE S.A	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Néstor Enrique Del Castillo Bardales	DNI: 05360701

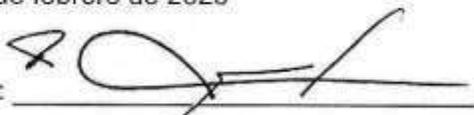
Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
INFLUENCIA DEL OUTSOURCING ESTRATÉGICO EN PRODUCTIVIDAD Y COSTOS EN LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN ELECTRICA EN ELECTRO ORIENTE SA - 2022	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Wenceslao Del Aguila Solano	00829840

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: Iquitos, 01 de febrero de 2023

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)
Econ. Néstor Del Castillo Bardales
Gerente General (e)

(*) 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.



ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia del outsourcing estratégico en productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA-2022", cuyo autor es DEL AGUILA SOLANO WENCESLAO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, 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.

LIMA, 20 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 04-01- 2023 00:17:11

Código documento Trilce: TRI - 0496184