



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Sistema de gestión de calidad y tercerización en una empresa de
container peruana, Lima 2023.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Guitton Lozano, Waldo (orcid.org/0000-0001-8863-7222)

ASESORES:

Dr. Mendívez Espinoza, Yvan Alexander (orcid.org/0000-0002-7848-7002)

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (orcid.org/0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Le brindo este gran logro a mi padre celestial por permitirme contar con salud, sabiduría e inteligencia para seguir luchando y cumplir mi meta, a mis amados padres Zoila - Esteban y hermanos Noris - Erick que me han enseñado a ser la persona que soy hoy, mis principios, mis valores, mi perseverancia y mi empeño. También quiero dedicarle este trabajo a mi esposa María José por su comprensión, motivación, apoyo y amor, ya que me ayudo a alcanzar el equilibrio que me permite dar todo mi potencial. También dedicarles este trabajo a mis queridos hijos Waldo Diego – Isabella próxima a nacer, ya que son una motivación especial de superación.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad César Vallejo por haberme permitido formarme en ella. Al Dr. Iván Méndez por la acertada orientación, soporte y discusión crítica en el trabajo realizado; así como también a toda la plana docente y compañeros maestrantes que aportaron en mi formación profesional con sus experiencias y conocimientos a lo largo de todo este proceso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	18
<i>Muestra de estudio.....</i>	<i>18</i>
Tabla 2	21
<i>Definición de normalidad de variables sistema de gestión de calidad y tercerización.....</i>	<i>21</i>
Tabla 3	22
<i>Nivel observado de correlación entre las variables sistema de gestión de calidad y tercerización.....</i>	<i>22</i>
Tabla 4	23
<i>Descripción del nivel de implementación del sistema de gestión de calidad.....</i>	<i>23</i>
Tabla 5	24
<i>Descripción del nivel de performance de la tercerización como proceso clave.....</i>	<i>24</i>
Tabla 6	25
<i>Nivel observado de correlación entre la dimensión liderazgo y tercerización</i>	<i>25</i>
Tabla 7	26
<i>Nivel observado de correlación entre la dimensión planificación y tercerización ..</i>	<i>26</i>
Tabla 8	27
<i>Nivel observado de correlación entre la dimensión orientación al proceso y tercerización.....</i>	<i>27</i>
Tabla 9	28
<i>Nivel observado de correlación entre la dimensión enfoque al cliente y tercerización.....</i>	<i>28</i>

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1	15
<i>Diseño de la relación de variables</i>	15

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. Se utilizó un tipo de investigación descriptiva correlacional asociativa bajo una metodología cuantitativa de corte transversal, utilizando como instrumento un cuestionario para el hallazgo y recolección de la información pertinente de cada variable de estudio, los que fueron validados y evaluados en su confiabilidad. La población muestral ascendió a 70 colaboradores pertenecientes a los últimos proyectos activos al periodo diciembre 2022. Los resultados obtenidos demostraron un nivel de correlación positiva en cada una de las dimensiones, tales como: liderazgo (0.622), planificación (0.746), orientación al proceso (0.812), enfoque al cliente (0.634). Finalmente, se observó una correlación fuerte entre las variables de estudio alcanzando el valor $Rho = 0.791$ y un valor de significancia de p valor 0.000 menor a 0.05, aceptándose la hipótesis de estudio y rechazándose la hipótesis nula, afirmando una relación significativa entre las variables.

Palabras clave: Sistema de gestión de calidad, tercerización, estrategia.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between the quality management system and outsourcing in a Peruvian container company, Lima 2023. A type of associative correlational descriptive research was used under a cross-sectional quantitative methodology, using as an instrument a questionnaire for finding and collecting pertinent information on each study variable, which were validated and evaluated for reliability. The sample population amounted to 70 employees belonging to the last active projects in the period December 2022. The results obtained demonstrated a level of positive correlation in each of the dimensions, such as: leadership (0.622), planning (0.746), process orientation (0.812), customer focus (0.634). Finally, a strong correlation was observed between the study variables reaching the Rho value= 0.791 and a significance value of p value 0.000 less than 0.05, accepting the study hypothesis and rejecting the null hypothesis, affirming a significant relationship between the variables.

Keywords: Quality management system, outsourcing, strategy.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las empresas están interesadas en desarrollar estrategias que logren maximizar sus ganancias y a su vez generar competitividad en un mercado cada vez más exigente, focalizando sus esfuerzos en el área operativa descuidando aspectos importantes de calidad. (López et al., 2019) El sector servicios ha evidenciado en los últimos años una fuerte propuesta, adaptando su oferta a los requerimientos del cliente, más se ha convertido en un reto mantener un equilibrio entre personalización y rentabilidad trayendo consigo la especialización y tercerización de las líneas operativas a fin de abaratar costos (Montoya et al., 2021). El outsourcing, de actividades no especializadas (Bono y Bulloni 2021), ha mejorado notablemente los indicadores financieros (Sepúlveda 2021) pero a su vez genera cuestionamientos en relación a la calidad esperada por el cliente. (Oberto & Aranguren, 2020), así como la pérdida del control sobre el servicio se ha convertido en el riesgo más recurrente a nivel estratégico (Bedoya, 2018). El sistema de gestión sería la respuesta por la cual se lograría identificar (Reyes et al., 2022) y mejorar aquellos elementos que afectan al cliente (León et al., 2018), así como la orientación de los procesos a una cultura de calidad (Ramos et al., 2022).

Las empresas en su carrera por la permanencia en el mercado establecen medidas arriesgadas de externalización de actividades claves (Jones et al., 2021) que en primera instancia proporcionan un alivio financiero y operativo, pero a nivel organizacional genera conflictos y una potencial dependencia del servicio, así como fuga de información (C. A. López et al., 2022). En ese sentido, es vital que en desarrollo de ese vínculo se mantenga una comunicación constante con el proveedor del servicio. (Núñez & González, 2020). Casos como el de la empresa Movistar en el año 2022 en Santiago (Chile) lideró la tasa de reclamos en internet fijo con un 12.7%, siguiéndole VTR con 10.3%, resaltando que el servicio de mantenimiento, instalación y atención soporte son servicios outsourcing a cargo del Grupo Cobra. (Carrizo, 2023). De igual manera, servicios presentados como complementarios que suelen utilizar a las compañías de call center tercerizadas para ofrecer servicios adicionales, llegando a generar reclamos hasta en 94% en el 2020 según el SERNAC en Chile, debido a la amplitud de ofertas disponibles (Ortega, 2021). Igualmente, la empresa subcontratada Motion quien ofrece el

servicio de traslado de pasajeros desde el avión hasta las instalaciones del aeropuerto de Santiago de Chile, opera a la fecha con 8 buses para 22 mil personas al mes en promedio, lo cual ha sugerido un incremento de reclamos por encima del 40% en los últimos meses por graves dificultades en el acercamiento (CE Noticias Financieras, 2023; El Mercurio, 2023). Por otro lado, ETB en Colombia presenta cientos de denuncias por cobros indebidos de su empresa vinculada al área de cobranzas, elevándose la cantidad a 20 millones de pesos por persona que ha sido injustamente contactada por deudas que no contrajeron por un error del sistema de las empresas subcontratadas por la entidad telefónica (LORVAL, 2023). De igual manera, la agencia de noticias Globo de Brasil realizó una denuncia pública sobre la empresa subcontrata Ifood por supuesta exposición de información privada de la empresa, además de modificar el número de requerimientos a fin de cobrar cantidades superiores a las acordadas hasta por encima del 80% por el servicio de alimentación. (Globo -, 2022). Asimismo, en la ciudad costeña de Viña del Mar en Chile, la empresa Enjoy S.A. la cual había adjudicado obras municipales llegó a subcontratar servicios de juegos y casinos infringiendo el contrato de licitación y generando pérdidas a la municipalidad por más de \$ 2 millones de dólares en ventas no registradas (Silva, 2021). En Perú en el cual el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – Indecopi sancionó al Banco Scotiabank por no respetar la manera de pago de deuda de una de sus clientas con una multa que ascendería a los s/ 21 mil soles; el error lo habría generado la empresa subcontratada del área de cobranzas extrajudicial quien habría permitido ese tipo de abono (INDECOPI, 2020). Por otro lado, el outsourcing proporciona riesgos para la empresa contratante en referencia al personal dado que el subcontratista se encarga de la capacitación y contratación de los trabajadores. La Ley N° 29245 regula los servicios de tercerización laboral, establece los casos en los que procede la tercerización, requisitos, derechos y obligaciones que se deben cumplir, así como las sanciones aplicables. También, el Decreto Supremo N° 001-2022-TR puso fin a la tercerización que se aplicaba de forma permanente en las actividades neurálgicas o núcleo de negocio de las empresas, dado que la tercerización laboral en el núcleo del negocio permitía que los trabajadores que realizan la misma actividad reciban sueldos diferenciados (El Peruano, 2022). En una empresa de container peruana en Lima dedicada a la venta

y alquiler de containers para diferentes usos empresariales, los clientes han venido generando quejas relacionadas a varios elementos de la calidad del servicio brindado, tales como: un tiempo de entrega superior a lo acordado inicialmente, detalles no terminados, materiales de poca duración y el uso de anticorrosivos no efectivos. Dichos reclamos se han incrementado en un 3% en el último año, lo cual traído consigo la pérdida de varios contratos con empresas de amplio reconocimiento en el mercado. Ante lo expuesto se realiza la siguiente formulación ¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023?.

La investigación posee relevancia teórica con la teoría de Calidad Total de Deming (1988) y la teoría de outsourcing de Case (1937) respectivamente, de igual manera, la investigación contribuye con información para la realización de nuevos estudios en la administración en términos de calidad y offshoring en una perspectiva correlacional. Además, se justifica metodológica al crear herramientas de medición flexibles a la aplicación situacional administrativa. Por último, posee una justificación práctica al identificar los elementos más destacados como puntos críticos de mejora, los cuales servirán al personal directivo en la mejora continua de sus procesos operativos. Como objetivo general: Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. De igual manera los objetivos específicos: (a) Describir el nivel del sistema de gestión de calidad en una empresa de container peruana, Lima 2023. (b) Describir el nivel de tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. (c) Determinar la relación entre el liderazgo y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. (d) Determinar la relación entre la planificación y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. (e) Determinar la relación entre la orientación al proceso y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. (f) Determinar la relación entre el enfoque al cliente y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. Las hipótesis consideradas son: H_1 : Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023. H_0 : No existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para efectos del trabajo de investigación es imprescindible mencionar aquellos artículos de investigación relacionados con las variables, tanto en el plano internacional y nacional, por ello; Arias et al. (2021) en su enunciado de estudio propusieron como propósito relacionar un modelo de sistema de gestión de calidad y el nivel de satisfacción de los estudiantes de una universidad en Colombia, para ello se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de una encuesta orientada a 116 estudiantes. En su resultado se obtuvo una relación significativa muy alta de $Rho= 0.710$ en las variables de análisis, por ello también se evidenció que más el 60% se logró inscribir en su carrera por la observación del mercado. Concluyendo que la finalidad principal de la institución en responder a las demandas del mercado empresarial respecto a la debida formación de profesionales aptos en el desenvolvimiento de las áreas productivas, por otro lado, desde la óptica de la eficiencia se debe contemplar los recursos disponibles con los cuales se debería desarrollar los elementos de calidad. Es relevante el estudio por indicar las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, personal, uso de información, optimización de procesos y preocupación por medio ambiente.

Loor y Muyulema (2021) en el enunciado de estudio propusieron como propósito relacionar un modelo de sistema de gestión de calidad con el nivel de rentabilidad de una empresa en Ecuador, de tal forma se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de un cuestionario orientada a 5 personas del área directiva y estratégica. En su resultado se obtuvo una relación significativa de $Rho= 0.699$ en las variables de análisis. Concluyendo que los procesos intervienen de forma directa en los márgenes de ganancia obtenidos por la empresa, siendo el nivel de cumplimiento de objetivos el elemento más valorado, los cuales modifican su estructura de capital en el que se evidencia liquidez a corto plazo, pero amplias dificultades en la ejecución de obligaciones a largo plazo. Es relevante el estudio por indicar las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, personal, enfoque en procesos y mejora continua.

Morúa et al. (2021) En su enunciado de estudio propusieron el como objetivo la observación de la modernización de infraestructura mediante la tercerización de servicios de mantenimiento en una institución de formación costarricense, siendo el tipo de investigación exploratorio descriptivo no experimental cualitativo, para lo cual se utilizó como herramienta de recopilación de datos guía de observación y revisión documental de los años 2017 y 2018, en el desempeño de la sub contratación de servicios en el área de mantenimiento y limpieza. Dio como resultado la confirmación de una relación entre la dirección académica y su negligencia en la elección de los factores de contratación de las empresas contratistas, las cuales en lugar de cumplir con sus funciones a cabalidad propiciando el deterioro de gran parte del equipamiento moderno adquirido. En conclusión, es necesario hacer una revisión exacta de los indicadores de gestión de todos los procesos tanto internos como tercerizados, a fin corroborar la igualdad de los objetivos propuestos tanto desde el punto de vista del contratante como el contratista.

Burguete et al. (2019) en el enunciado de estudio propusieron como propósito relacionar la necesidad de administrar la calidad y el desempeño de las micro y pequeñas empresas en México, de tal forma se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de un cuestionario orientado a 42 empresas entre micro y pequeñas empresas. En su resultado se obtuvo una relación significativa de $Rho=0.650$ en las variables de análisis. Concluyendo que la calidad radicaría en la mejora sustancial de las empresas en temas estratégicos, así como es vital que se genere un diagnóstico interno en relación con sus niveles de competitividad. Es relevante el estudio por indicar las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad: formulación estratégica, implementación y evaluación estratégicas.

Ruiz (2019) en el enunciado de estudio propuso establecer las diferentes implicaciones que conlleva la definición de la tercerización y como se desarrolla respecto a los derechos laborales en México, para ello utilizó un tipo de investigación documental descriptiva no experimental con la metodología de observaciones primarias dentro del área legal. Estas investigaciones se centraron en la descripción de las características de la contratación por terceros y como se

maneja los términos de contratación a los cuales estaban sujetos los colaboradores. Dio como resultado que existen varios vacíos que la empresa a nivel legal suele utilizar para ir contra de los derechos de los trabajadores, afianzándose en la premisa de mercancía, lo cual ha incrementado la subcontratación en un 5.4% en dicho país. Concluyendo que la investigación describe de manera exhaustiva las implicancias tanto empresariales como legales en las cuales se manifiesta la tercerización de servicios.

Y nacionales, Palomino y Rosario (2023) en su enunciado establecieron la gestión de la calidad dentro del área educativa universitaria y como estos se relacionaban con el proceso de investigación establecido por los estudiantes de una maestría, de tal forma se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de un cuestionario orientada a 134 estudiantes de maestría. En su resultado se obtuvo una relación moderada significativa de $Rho = 0.378$ en las variables gestión de calidad y autoeficacia en los procesos de investigación respectivamente. Concluyendo que si bien es cierto que existe relación ésta es mínima por las intervenciones personales que muestran los estudiantes los cuales caen en falencias como informalidad de información, baja capacidad de análisis y baja interpretación de los resultados encontrados. En los resultados también es prioritario mencionar que los sujetos de estudio valoran las herramientas proporcionadas a nivel de investigación pero estas no son concluyentes para la definición de investigaciones de calidad.

Gonzales y Cevallos (2022) en el enunciado de exploración propusieron como propósito relacionar un modelo de registro con la gestión de la calidad en los procesos en una empresa de registros en Perú, de tal forma se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de un cuestionario orientada a 570 ciudadanos. En su resultado se obtuvo una relación moderada significativa de $Rho = 0.301, 0.306$ y 0.503 en las variables calidad de procesos, tecnología y mejora de servicio respectivamente. Concluyendo la gestión de calidad de procesos y la tecnología mejoran el servicio en cuanto al registro de personas. Es relevante el estudio por

indicar las dimensiones de la variable gestión de calidad orientadas al negocio: pautas, documentación, verificación y aplicación de servicio.

Muñoz y Napán (2021) en su enunciado de estudio propusieron como objetivo relacionar un modelo de sistema de gestión de calidad y los niveles formativos de estudiantes de una escuela de pilotos en Perú, de tal forma se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de un cuestionario orientada a 80 estudiantes de las diferentes especialidades como instrucción, área y comercial. En su resultado se obtuvo una relación significativa de $Rho= 0.509$ en las variables de análisis. Concluyendo que el ejecutar un sistema de gestión de calidad esta puede incrementar notoriamente el rendimiento y desempeño en la formación académica, permitiendo que el estudiante manifieste sus habilidades en un entorno que competencia. Es relevante el estudio por indicar las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad EFQM: ejecución, resultados, gestión de calidad y formación académica.

Martínez (2021) en su enunciado de estudio propusieron como propósito relacionar un tipo de sistema de gestión de calidad con la influencia respecto al desempeño de los docentes en un instituto académico superior en Perú, para ello se utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la recolección de información la ejecución de un cuestionario orientado a 60 personas entre estudiantes y docentes. En su resultado se obtuvo una relación significativa de $Rho= 0.885$ en las variables de análisis. Concluyendo que es necesaria la implementación de un sistema que contribuya al seguimiento docente, el cual a medida que mejora su calidad influiría de manera directa en la formación percibida por los estudiantes pertenecientes al instituto. Es relevante el estudio por indicar las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, personal, enfoque en procesos y mejora continua.

López y Huamán (2019) en su enunciado de estudio propusieron como propósito relacionar un tipo de sistema de gestión de calidad y su influencia en los niveles de satisfacción de los estudiantes de una universidad en Perú, de tal forma se

utilizaron un tipo de investigación explicativa correlacional cuantitativa y transversal, considerando para la obtención de datos la ejecución de un cuestionario orientado a 110 estudiantes. En su resultado se obtuvo una relación significativa muy alta de $Rho = 0.910$ en las variables de análisis. Concluyendo que los elementos de gestión de calidad logran persuadir la mejoría en el grado de satisfacción de los estudiantes, contribuyendo a una mejor atención, además de proporcionar un entorno adecuado para la creación un aprendizaje significativo. Es relevante el estudio por indicar las dimensiones de la variable sistema de gestión de calidad: enfoque al cliente, liderazgo, compromiso, personal, enfoque en procesos y preocupación por el medio ambiente.

Luego de examinar los antecedentes de investigación, es posible detallar las variadas teorías y conceptos que existen asociados a las variable sistema de gestión de calidad, la cual León et al. (2018) citando a la ISO 9000 y a E. Deming (1989), lo definen como un conjunto de distintos elementos organizacionales, tales como procedimientos, operaciones, documentación, políticas, estrategias y recursos que están orientados a la búsqueda de la máxima satisfacción del usuario permitiendo la integración efectiva de todos los procesos de tal forma que se logre la calidad en la satisfacción de la necesidad percibida. Del mismo modo, (Tebar et al., 2021) hace eco de la definición enfatizando la concordancia de la definición con los modelos de calidad antes propuestos desde Ishikawa.

Esta definición va de acuerdo con lo establecido en la ISO 9000 la cual concretiza el pensamiento indicando que es una actividad constante orientada a la mejora en términos de calidad integrando todo aspecto relacionado a los objetivos planteados por la empresa, en específico aseverando en la búsqueda del aseguramiento de la calidad. Según, Akhmatova et al. (2022) la relación entre el concepto evolucionado de la ISO y la calidad total es que la primera establece acciones de aseguramiento integral para lograr la calidad total, es decir la primera es partícipe del logro de la siguiente.

Adicionalmente, Bashan y Kordova (2021) citando a Morgan y Strong (2003) coinciden en que el sistema de gestión de calidad (QMS) es una perspectiva sistémica de la integración de elementos variados enfocados en el alcance y

aseguramiento de la calidad, encaminados a la administración e implementación de cambios a fin de mantener mejoras hacia un desempeño eficiente sostenible; de esa forma, la empresa será capaz crear valor añadido lo que le permitiría una adaptación integral de sus procesos obteniendo una expansión internacional.

Por otro lado, Mercader et al. (2023) comentan sobre la importancia que posee el sistema de gestión de calidad pero definido desde la visión de la ISO 9000 ya que ésta promovería el cumplimiento de especificaciones, la observación del riesgo desde los objetivos planteados, conformidad con los requisitos adaptables a cualquier instancia organizacional y que finalmente se facilitarían las oportunidades para incrementar la satisfacción del cliente, adicionalmente, estaría más enfocada en la obtención de resultados a corto y mediano plazo observándose cambios importantes a nivel de desempeño.

Según León et al. (2018) quien hace eco de la definición de la ISO 9000 y sus elementos, el sistema de gestión de calidad logra estandarizar aspectos que restan valor al resultado final y que desgastan recursos valiosos que pueden ser enfocados en la elaboración de valor. Además, este sistema de gestión es una evolución de los principios popularizados en la década de 1980, agregándose más detalle al aseguramiento de calidad en todo aspecto empresarial. Esta necesidad de calidad como la define Priede (2012) parte de esa relación exacta entre costo y calidad, en la cual la autora hace énfasis en una relación indirectamente proporcional confirmando que a mayor nivel de calidad menor será el costo obtenido, ya que el aseguramiento de la calidad gestiona y optimiza los recursos escasos.

León et al. (2018) por otro lado, menciona los principios importantes a analizar dentro del sistema de gestión de calidad como son: liderazgo, planificación, orientación al proceso, enfoque al cliente, mejora continua, evaluación de desempeño, contexto organizacional. En su mayoría varios autores concuerdan en que son siete principios, pero estos pueden ser abreviados en cuatro ya que el contexto organizacional y desempeño son informativos y pueden incluirse dentro de la planificación. Asimismo, el principio de mejora continua está incluido dentro de la conceptualización del objetivo de la orientación hacia la calidad, es decir, se

puede medir de manera implícita a lo largo del proceso de gestión (Budayan & Okudan, 2022) (Rey et al., 2022).

León et al. (2018) explica que el liderazgo como actividad de dirección, en cambio, Eman et al. (2023) indica que el liderazgo es el componente por el cual se busca la interacción de los miembros del equipo para orientar el comportamiento hacia el desarrollo de un proceso o actividad deseada. En ese trayecto, se pueden incluir elementos que pueden orientar la medición, tales como persuasión, comunicación, experiencia, sinergia, rendimiento, actitudes, aptitudes, argumentación, habilidades técnicas, resolución de problemas, retroalimentación, entre otros.

En el aspecto de planificación, León et al. (2018) es el acto por el que se busca establecer el diseño y definición de los componentes relacionados a la búsqueda de la calidad, los cuales serán claves al momento de la identificación de los factores críticos y la mejora posterior. Lingitz et al. (2023) toma en cuenta que la planificación es el actuación o performance por la cual se elabora acciones que instauran hitos relacionados a la obtención de objetivos, esta planificación implica un conocimiento amplio de los indicadores actuales para la creación de información que será observada, ejecutada y controlada en un futuro. Entre los indicadores con los cuales se puede medir la planificación: planes, tácticas, metas, objetivos, indicadores, ratios, presupuestos, otros.

En la orientación al proceso o enfoque en procesos, (León et al., 2018) es la identificación y definición de los principales procesos establecidos por la empresa y sus distintas funciones e interacciones, las cuales se evalúan para la obtención de resultados, estando su dirección a cargo de un enfoque estratégico. Medina, (2019) citando a Castro Silva (2017) asevera que el enfoque en procesos se orienta a la fragmentación de los procesos actuales, analizando su descomposición para finalmente la consolidación y reorganización de procesos especializados hacia la reagrupación de actividades funcionales. Esta se puede medir mediante estaciones de trabajo, actividades claves, de apoyo, estratégicas, direccionales, centrales, otros.

Finalmente, en el enfoque al cliente León et al. (2018) es transformar toda actividad orientándola hacia las necesidades del cliente. En dicho aspecto, (Huayta, 2021)

afirma en que todas las actividades, secuencias, interacciones y mediciones deben estar en total sincronía con las necesidades del cliente, llegando a satisfacer todas sus necesidades y además deberá superar sus propias expectativas. La calidad bajo dicho enfoque impulsa la resolución de conflictos, de tal forma que el cliente siente que sus problemas y demandas son acogidas. Este se puede medir por medio del servicio brindado, previo a la compra, durante la compra y después de la compra.

En cuanto las teorías que fundamentan los elementos del Sistema de Gestión de Calidad desde una perspectiva ISO 9000, ésta parte de la teoría de Calidad Total establecida y popularizada por Edward Deming en el año 1988, en el cual establece algo más por lo cual la gestión de la calidad es ello, una gestión y no una simple implementación, en la cual se puede implementar un proceso constante que involucra los aspectos de planificar, ejecutar, verificar y actuar además de los 14 principios que recopilan la virtud en la cual se involucran de forma integrada todos los aspectos de la empresa en un carrera sin fin hacia la calidad mediante el hábito inherente (Becerra et al., 2019).

Saavedra et al. (2020) en su opinión sobre el sistema de gestión de calidad, la cual rescata que si bien es cierto parte de la perspectiva del control de calidad implementada por Deming, la ISO en ese tema amplió el concepto instaurando que la calidad va más allá que la observación de simples resultados, sino que además ahora es calidad la prevención y mantención, es decir la calidad total es totalmente inalcanzable si solo se gestión la calidad en los anexos del proceso, sino que ahora es imprescindible que dicha manifestación se encuentre en todas las parte del proceso. La gestión de la calidad es una integración de todos los sistemas y funciones, en que participan recursos y administración holística.

En relación con la variable tercerización, Villamil y Caicedo (2016) citando a Ronald Coase (1937), la definen como la acción por la cual una empresa contrata servicios de otras empresas u organizaciones para el desarrollo de actividad no claves institucionalmente, disminuyendo sus costos y logrando niveles de especialización. De igual manera, López et al. (2022) la define como la actividad por la cual se desarrolla un patrón en la cual se genera un vínculo de contrato con otra empresa

delegándole tareas ya sea de obra o servicio, creando un nexo de dependencia y obligaciones de ambas partes entre el contratante y el contratista. Asimismo, citando a Acevedo (2013) se afirma que es la herramienta que utilizan a nivel empresarial en la cual la empresa puede delegar actividades que le desgastan esfuerzo y recursos, brindándole la posibilidad estratégica de avanzar en sus objetivos. Crisóstomo et al. (2018); Guerrero y Terceño (2012).

Crisóstomo et al. (2018); Guerrero y Terceño (2012) citando a Heywood (2002) y Lara y Martínez (2002), hacen énfasis en la importancia de los criterios para la elección adecuada de las empresas tercerizadas, enfocándose en que dichos criterios deben estar en concordancia con la filosofía de la empresa, es decir que la empresa contratante es libre de establecer los elementos factoriales al momento de elegir al contratista, siempre y cuando su elaboración forme parte de un comité de intervención de expertos el cual podrá flexibilizar términos en tres momentos: formación de comité, identificación y diseño de indicadores calificadoros, y evaluación de proveedores de servicio. Entre los términos sugeridos se pueden mencionar: garantías, personal, inventario, accesibilidad, reputación, capacitación, capacidad de desarrollo, experiencia, catálogo, entre otros.

Guerrero y Terceño (2012) afirma que el inventario corresponde a la disponibilidad de recursos o materiales. (Pacheco et al., 2020) hace un análisis indicando que es un desafío para cualquier empresa el manejo amplio de inventario como medida estratégica ante el cambio súbito de precios o bienes relacionados, además del costo de mantenimiento que este requiere, pero es de gran ventaja ante una empresa contratante. Este ítem puede ser medido mediante niveles de inventario según material y disponibilidad.

En las garantías, Crisóstomo et al. (2018); Guerrero y Terceño (2012) comentaron que es la seguridad que proporciona la empresa contratista. (Bravo, 2022) la define como la obligación temporal en donde se asegura la conformidad y el buen estado del producto o servicio. Al ser un compromiso está unida al concepto tiempo, por tanto, se extingue cuando el producto o servicio ha logrado consumarse y se establece la aceptabilidad por las partes. Esta se puede medir mediante nivel de conformidad y tiempo.

En el caso de la reputación, Crisóstomo et al. (2018); Guerrero y Terceño (2012) hace mención del ranking o comentarios o reclamos establecidos por los usuarios históricos. (Rojas, 2021) en su investigación hace una breve apreciación estableciendo que todo proveedor ya sea de materiales o servicios, le precede una reputación o una experiencia evidenciada por sus clientes previos. La apreciación obtenida de sus clientes históricos es vital para una potencial elección. Esta dimensión se puede medir con comentarios positivos, reclamos.

Con la experiencia, Crisóstomo et al. (2018); Guerrero y Terceño (2012) se hace referencia al nivel de conocimiento que posee un contratista desarrollando dicho producto o servicio, si ha logrado mejorar aspectos relevantes y si ha logrado implementar cierta popularidad por la calidad. Castro et al. (2022) evidencia que la experiencia está relacionada con el tiempo que ha podido demostrar cierto grado de destreza en la ejecución de una actividad particular. Además, la experiencia parte de la comprobación del trabajo ejecutado por el contratista, más allá del desempeño el que suele enfocarse únicamente en el resultado. La experiencia es medible por: errores presentados, solución de problemas y estilo.

La tercerización se fundamenta en la teoría de outsourcing de Coase (1937) parte de una dimensión económica en donde se establece la delegación de actividades no centralizadas dentro de una línea operativa o secuencia principal, posteriormente con la introducción de distintas metodologías, se logró fomentar la tercerización o externalización de servicios de actividades claves o neurálgicas de la empresa, lo cual la convierte prácticamente a nivel estratégico en dependiente de su empresa contratista (Xie et al., 2023).

En otros contextos epistemológicos se ha logrado relacionar la cadena de Valor de Porter, el cual propone que es potencialmente adecuado enfocarse en actividades centrales y destinar tareas de apoyo a la gestión externalizada. López et al. (2018) hace eco del enfoque en el cual Porter en su teoría de elementos de competitividad en una actividad productiva, establece que parte de las funciones no claves pueden destinarse a la subcontratación, la que le otorgaría una ventaja a la empresa sobre el mercado actual, generándole valor y sentando las bases para un crecimiento sostenido.

La externalización de servicios se ha vuelto en sí un aprovechamiento óptimo, pero también la destrucción de la estrategia directiva, demostrando que el abuso de una herramienta puede causar daños en lugar de proporcionar una competencia de posicionamiento en el mercado. La tercerización o outsourcing en varios contextos internacionales y nacionales está orientado a la contratación de empresas temporales y al abuso del modelo de negocio en donde se ha destinado mínimo esfuerzo en determinación de sus competencias, delegando totalmente toda su gestión operativa a fin manejar o administrar negocios en las cuales no posee una especialización completa o un conocimiento integral (Ruiz, 2019). En otras latitudes la externalización del servicio ha sido motivo de discusión, ya que por un lado se espera una administración diversificada de negocios mientras que por otra los directos se alejan totalmente de la producción u operación, siendo simples partícipes e intermediarios fácilmente reemplazables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se utilizó un enfoque cuantitativo al diseñar instrumentos orientados a la búsqueda de datos precisos cuantificables que expongan el análisis y que sirvan para el contraste de las hipótesis sugeridas. De igual manera mantuvo transversalidad al generarse en un lapso de tiempo específico para la obtención de datos primarios (Manterola et al., 2023).

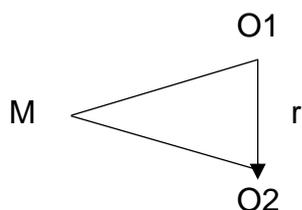
De este modo, la investigación del tipo básica motivó los aspectos conceptuales relacionados a las variables, incrementando los alcances fundamentales. Corona (2016) afirma que este tipo de investigación posee una orientación a la exposición de los hallazgos más importantes reconocidos y validados.

3.1.2. Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de diseño no experimental, descriptivo. El diseño parte de la descripción exacta de los hechos sin incluir aspectos de análisis o apreciaciones adicionales por parte del investigador. También correlacional asociativa, al concebir la importancia de establecer una relación entre las dimensiones y variables indicadas. (Corona & Fonseca Hernández, 2023).

Figura 1

Diseño de la relación de variables



Donde:

- M = muestra
- O1= Sistema de gestión de calidad
- O2= Tercerización
- r= relación de variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad

Definición Conceptual

Según León et al. (2018) citando a la ISO 9000 y a E. Deming (1989), definen el sistema de gestión de calidad como una agrupación de distintos componentes organizacionales, tales como procedimientos, operaciones, documentación, políticas, estrategias y recursos que están orientados a la búsqueda de la máxima satisfacción del usuario permitiendo la integración efectiva de todos los procesos de tal forma que se logre la calidad en la satisfacción de la necesidad percibida.

Definición Operacional

Para medir la variable se utilizó el cuestionario de sistema de gestión de calidad el cual se elaboró a partir del modelo ISO 9000, el cual es una adaptación del modelo de Deming (1989), en sus dimensiones: liderazgo, planificación, orientación al proceso y enfoque al cliente.

Indicadores

Entre los indicadores de las dimensiones se encuentra: Dimensión Liderazgo: persuasión, comunicación, experiencia, rendimiento, habilidades técnicas, retroalimentación, Dimensión Planificación: planes, tácticas estrategias, objetivos, indicadores. Dimensión Orientación al proceso: estaciones de trabajo, actividades claves y de apoyo, actividades direccionales, Dimensión enfoque al cliente: servicio pre compra, ejecución de compra y post venta.

Escala de medición

Se trabaja con una ordinal: confección sobre una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

Variable Independiente: Tercerización

Definición Conceptual

Según Villamil y Caicedo (2016) citando a Ronald Coase (1937), definen a la tercerización como la acción por la cual una empresa contrata servicios de otras empresas u organizaciones para el desarrollo de actividad no claves institucionalmente, disminuyendo sus costos y logrando niveles de especialización.

Definición Operacional

Para medir la variable se utilizó el cuestionario de tercerización el cual se elaboró a partir de una adaptación del modelo contrataciones y la teoría de outsourcing o tercerización indicado por Ronald Coase, en sus dimensiones: inventario, garantía, experiencia, reputación.

Indicadores

Entre los indicadores de las dimensiones se encuentra: Dimensión Inventario: material, disponibilidad, Dimensión Garantías: conformidad, tiempo, Dimensión Reputación: comentarios positivos, reclamos. Dimensión Experiencia: errores históricos, solución de problemas y estilo.

Escala de medición

Se trabaja con una ordinal: confección sobre una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población es la agrupación de individuos y/o sujetos y/o bienes que comparten mismas características. (López, 2004). Para esta investigación se

tomó como población los trabajadores de una empresa de container peruana ascendiendo a **70** colaboradores.

- **Criterios de inclusión:** colaboradores de la empresa de container peruana que se hayan registrado en proyectos, ya sea en planilla o recibo por honorarios, en el año 2022, en el servicio de alquiler de container.
- **Criterios de exclusión:** trabajadores de la empresa de container peruana que no participaron en proyectos en el año 2022, además que estén de licencia médica.

3.3.2 Muestra

Esta fue tomada considerando todas las unidades seleccionadas para el estudio.

Tabla 1

Muestra de estudio

Tipo de servicio	Periodo	Total
Alquiler de container	Ene- dic 2022	70

Nota: Distribución de los trabajadores registrados en proyectos de alquiler de container en el año 2022.

3.3.3 Muestreo

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, por lo que fue conveniente encuestar directamente a los trabajadores que son contratados por proyecto sin dejarlo de forma aleatoria. (Otzen & Manterola, 2017).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se implementó para la observación y análisis de los objetivos fue una encuesta, la que estuvo enfocada en consultar de manera directa elementos

indicados en su instrumento a fin de encontrar su relación con sus respectivas dimensiones.

En la medición de la V1 se utilizó el cuestionario de sistema de gestión de calidad el cual se elaboró a partir del modelo ISO 9000 del modelo de Deming en sus dimensiones: liderazgo, planificación, orientación al proceso y enfoque al cliente. La escala de medición será ordinal: confección sobre una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo (totalmente de acuerdo =5, de acuerdo=4, indeciso=3, en desacuerdo=2, totalmente en desacuerdo =1), dirigido a los trabajadores de la empresa, el tiempo de aplicación será de 20 minutos. Por otro lado, en la medición de la V2 de tercerización el cual se elaboró a partir de una adaptación del modelo contrataciones y la teoría de outsourcing o tercerización indicado por Ronald Coase, en sus dimensiones: inventario, garantía, experiencia, reputación. La escala de medición será ordinal: confección sobre una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo (totalmente de acuerdo =5, de acuerdo=4, indeciso=3, en desacuerdo=2, totalmente en desacuerdo =1), dirigido a los trabajadores de la empresa, el tiempo de aplicación fue de 20 minutos.

Además, los cuestionarios fueron evaluados por expertos en la materia quienes observaron aspectos de coherencia, claridad y relevancia de contenido de las preguntas en relación con los objetivos propuestos. Por otro lado, también se incluyó una evaluación estadística de correlación entre variables por medio de la aplicación de una prueba de piloto y el análisis del coeficiente de correlación Alfa de Cronbach, cuyo resultado obtuvo 0.795 para la variable sistema de gestión de calidad y 0.898 para la variable tercerización, superando el nivel 0.7 alto requerido para la aplicación del cuestionario. En cuando a la validación del contraste de hipótesis se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov al ser una muestra superior a las 50 personas. En dicha prueba determinó el tratamiento de los datos resultantes, a nivel descriptivo y correlacional.

3.5. Procedimientos

En el procedimiento solicitó el permiso respectivo para poder desarrollar la investigación partiendo de datos fidedignos, luego se pudo proceder a la ejecución de ambos cuestionarios relacionados a las variables de estudio, en los horarios convenidos previamente para evitar interferencias en sus labores diarias. Las modalidades de envío fueron virtuales a través de medios como Google Forms y correo personal, proporcionando al colaborador flexibilidad para generar una respuesta óptima. Luego de ello, se recopilaron los datos y se tabularon a fin de tener limpieza en los resultados y poder así llevarlos al programa estadístico, calculando variables y luego observar los alcances tanto descriptivos como correlacionales. Finalmente, los datos fueron extraídos y analizados para su disposición en el contraste y discusión.

3.6. Método de análisis de datos

En el tratamiento y análisis de los datos, éstos fueron observados gracias a la utilización de hojas de cálculo Microsoft Excel 365, el cual brindó el entorno adecuado para la descarga de datos virtuales y el orden requerido para el cálculo de las dimensiones. Posteriormente, se pudo obtener una evaluación de la significancia y correlación mediante el uso del programa estadístico SPSS Versión 28.0, además los cortes de niveles mediante percentiles. Finalmente, para el contraste de hipótesis se pudo aplicar el coeficiente de correlación Spearman, obteniendo una apreciación amplia sobre la certeza de la hipótesis planteada.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos estuvieron orientados a la protección de diferentes términos, tales como: protección intelectual, mediante la aplicación de las normas APA séptima edición, en donde se logró mencionar los textos y sus respectivos autores. Además, protección de la confidencialidad de los datos empresariales, en la que se le asegura a la empresa que los datos obtenidos serán únicamente usados con fines de investigación. Protección de la ética e integridad, en donde se resalta que la aplicación del instrumento no irá en contra de la integridad física o moral de los participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Definición de prueba de normalidad

Tabla 2

Definición de normalidad de variables sistema de gestión de calidad y tercerización

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Sistema de Gestión de calidad	.203	70	.000
Liderazgo	.297	70	.000
Planificación	.305	70	.000
O. Proceso	.331	70	.000
E. al cliente	.207	70	.000
Tercerización	.140	70	.002
Inventario	.204	70	.000
Garantías	.196	70	.000
Reputación	.150	70	.000
Experiencia	.206	70	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Puntualización de decisión estadística

- Si $p < 0.05$, se procede a rechazar la hipótesis nula y se logra aceptar la hipótesis alternativa propuesta por el autor de la investigación.

Interpretación de la decisión

Al tener una muestra superior a los 50 datos, se procedió a establecer el valor de normalidad usando el coeficiente de Kolmogorov-Smirnov (KS), además se logró determinar que el valor de significancia p es menor de 0.05 (decisión estadística) proponiendo la aceptación de la Hipótesis Alternativa del investigador y rechazar la hipótesis Nula.

4.2. Definición de estadística descriptiva e inferencial

Objetivo General

Determinar la relación entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 3

Nivel observado de correlación entre las variables sistema de gestión de calidad y tercerización

		Correlaciones		
			SGC	Tercerización
Rho de Spearman	SGC	Coeficiente de correlación	1.000	0.791
		Sig. (bilateral)	0.00	0.000
		N	70	70
	Tercerización	Coeficiente de correlación	0.791	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.00
		N	70	70

Nota: Coeficiente de Spearman para niveles de correlación en distribución no normal.

Prueba de contraste de hipótesis

- Ho: No existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.
- H₁: Existe relación significativa entre el sistema de gestión de calidad y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Interpretación de la decisión

Segun los resultados obtenidos se afirma que existe una relación significativa alta entre las variables sistema de gestión de calidad y tercerización, con valores de Rho= 0.791 puntos evidenciando una tendencia alta, además el nivel de significación del valor p es menor de 0.05, por tanto, se procedió a aceptar la

hipótesis alternativa propuesta por el autor de la investigación y rechazar la hipótesis nula. Según lo analizado, cuando se toma en consideración la importancia del sistema de gestión de calidad en una empresa se mejora a su vez las estrategias claves como la tercerización, logrando una implementación de actividades primarias perfecta.

Objetivo específico 1

Describir el nivel del sistema de gestión de calidad en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 4

Descripción del nivel de implementación del sistema de gestión de calidad

	Baremación	N° de trabajadores	Porcentaje
Sistema de Gestión de Calidad	BAJO (24-38)	7	0.10
	MEDIO (39-63)	52	0.74
	ALTO (64-97)	11	0.16
Total		70	1.00

Nota: se establecieron 3 niveles con percentiles de 30 y 70.

Interpretación de datos

Se observó que la frecuencia de los datos se orienta a un nivel medio respecto a la implementación del sistema de gestión calidad, mostrando un porcentaje del 10% en el nivel bajo, 74% en el nivel medio y 16% en el nivel alto. Por tanto, se podría aludir que los alcances de calidad en la empresa aún mantienen falencias importantes en el ámbito estratégico y operacional ya que estas premisas inciden en el producto final hacia el cliente.

Objetivo específico 2

Describir el nivel de tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 5

Descripción del nivel de performance de la tercerización como proceso clave

	Baremación	N° de trabajadores	Porcentaje
Tercerización	BAJO (24-38)	15	0.21
	MEDIO (39-63)	47	0.67
	ALTO (64-97)	8	0.11
Total		70	1.00

Nota: se establecieron 3 niveles con percentiles de 30 y 70.

Interpretación de datos

Se observó que la frecuencia de los datos se orienta a un nivel medio respecto a la performance de la tercerización como proceso clave, mostrando un porcentaje del 21% en el nivel bajo, 67% en el nivel medio y 11% en el nivel alto. Por tanto, se podría aludir que los alcances de operación en la empresa aún presentan varios desaciertos respecto a la alineación estratégica percibida y exigida por la empresa, la cual establece los puntos necesarios de cumplimiento al cliente. En ese alcance es necesario que la tercerización vaya orientada al cumplimiento de los indicadores sugeridos por la empresa contratante.

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el liderazgo y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 6

Nivel observado de correlación entre la dimensión liderazgo y tercerización

		Correlaciones		
			Liderazgo	Tercerización
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1.000	0.622
		Sig. (bilateral)	0.00	0.000
		N	70	70
	Tercerización	Coeficiente de correlación	0.622	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.00
		N	70	70

Nota: Coeficiente de Spearman para niveles de correlación en distribución no normal.

Prueba de contraste de hipótesis específica

- Ho: No existe relación significativa entre el liderazgo y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.
- H₁: Existe relación significativa entre el liderazgo y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Interpretación de la decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos se afirma que existe una relación significativa media entre la dimensión liderazgo y la variable tercerización, con Rho= 0.622 puntos evidenciando una tendencia en progreso, además el nivel de significación del valor p es menor de 0.05, procediéndose a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Según lo analizado, el liderazgo debería sugerir pautas más precisas respecto a la gestión de la tercerización, ajustando los términos estratégico- operativos.

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la planificación y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 7

Nivel observado de correlación entre la dimensión planificación y tercerización

		Correlaciones		
			Planificación	Tercerización
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	0.746
		Sig. (bilateral)	0.00	0.000
		N	70	70
	Tercerización	Coeficiente de correlación	0.746	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.00
		N	70	70

Nota: Coeficiente de Spearman para niveles de correlación en distribución no normal.

Prueba de contraste de hipótesis específica

- Ho: No existe relación significativa entre la planificación y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.
- H₁: Existe relación significativa entre la planificación y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Interpretación de la decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos se afirma que existe una relación significativa media alta entre la dimensión planificación y la variable tercerización, con Rho= 0.746 puntos evidenciando una tendencia creciente, además el nivel de significación del valor p es menor de 0.05, procediéndose a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Según lo analizado, la planificación incide en las pautas operativas mas no se desarrolla un control exhaustivo que vaya de la mano con lo planificado en la participación de la tercerización.

Objetivo específico 5

Determinar la relación entre la orientación al proceso y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 8

Nivel observado de correlación entre la dimensión orientación al proceso y tercerización

		Correlaciones		
			O. Proceso	Tercerización
Rho de Spearman	O. Proceso	Coeficiente de correlación	1.000	0.812
		Sig. (bilateral)	0.00	0.000
		N	70	70
	Tercerización	Coeficiente de correlación	0.812	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.00
		N	70	70

Nota: Coeficiente de Spearman para niveles de correlación en distribución no normal.

Prueba de contraste de hipótesis específica

- Ho: No existe relación significativa entre la orientación al proceso y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.
- H₁: Existe relación significativa entre la orientación al proceso y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Interpretación de la decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos se afirma que existe una relación significativa alta entre la dimensión orientación al proceso y la variable tercerización, con Rho= 0.812 puntos evidenciando una tendencia creciente, además el nivel de significación del valor p es menor de 0.05, procediéndose a aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la hipótesis nula. Según lo analizado, la orientación al proceso busca elementos de eficiencia que son necesarios al

momento de establecer un servicio de calidad, siendo imprescindible mantener una verificación a lo largo del procedimiento.

Objetivo específico 6

Determinar la relación entre el enfoque al cliente y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Tabla 9

Nivel observado de correlación entre la dimensión enfoque al cliente y tercerización

		Correlaciones		
			Enfoque al cliente	Tercerización
Rho de Spearman	Enfoque al cliente	Coeficiente de correlación	1.000	0.634
		Sig. (bilateral)	0.00	0.000
		N	70	70
	Tercerización	Coeficiente de correlación	0.634	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0.00
		N	70	70

Nota: Coeficiente de Spearman para niveles de correlación en distribución no normal.

Prueba de contraste de hipótesis específica

- Ho: No existe relación significativa entre el enfoque al cliente y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.
- H1: Existe relación significativa entre el enfoque al cliente y la tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023.

Interpretación de la decisión

De acuerdo con los resultados obtenidos se afirma que existe una relación significativa media entre la dimensión enfoque al cliente y la variable tercerización, con Rho= 0.634 puntos evidenciando una tendencia en progreso, además el nivel de significación del valor p es menor de 0.05, procediéndose a aceptar la hipótesis

alternativa y rechazar la hipótesis nula. Según lo analizado, el enfoque al cliente presenta valores que deberían estar de acuerdo con las expectativas del cliente, lo cual demuestra la necesidad de mejorar aspectos relacionados tanto al cumplimiento y a la relación empresa-cliente que se establece al momento de brindar el servicio, el cual deberá ingresar cumpliendo con los requerimientos y apelar a la satisfacción última.

V. DISCUSIÓN

Posteriormente al desarrollo de los resultados de los objetivos, en cuanto al objetivo general del presente estudio se halló que el valor de $Rho= 0.791$ y valor de significancia de $p=0.000$ menor que 0.05 , con lo que se puede demostrar que efectivamente si existe una correlación fuerte entre las variables gestión de calidad y tercerización. Dichos resultados logran coincidir con los propuestos por Loor y Muyulema (2021) quienes concluyen que existe una relación de $Rho=0.699$ además de un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ entre las variables de gestión de la calidad y la rentabilidad de la empresa, afirmando que uno de los principales elementos a valorar es la gestión de nivel estratégico las cuales evidencian valores negativos dentro de la rentabilidad esperada por la empresa. Por otro lado, (Burguete et al., 2019) concluyeron que existe una relación positiva media del $Rho= 0.650$ además de un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ entre las variables de gestión de la calidad y desempeño en el área microempresarial, estableciendo que es necesario mejorar los términos de calidad a nivel estratégico para elevar los rangos de desempeño esperados y así lograr elementos de competitividad sostenibles dentro del mercado. En ambos casos se evidencia que la gestión de la calidad influye de manera incisiva en la toma de decisiones empresariales específicamente en la obtención de objetivos tanto a nivel operativo como directivo.

Desde el punto de vista teórico, existe semejanza con lo manifestado por León et al. (2018) citando a la ISO 9000 y a E. Deming (1989), los cuales sostienen que la gestión de la calidad implica el desarrollo de todos los aspectos empresariales desde los operativos hasta los estratégicos, que orientados al cliente final deberían tener como resultado, además de la satisfacción plena, valores de competitividad y rentabilidad pudiéndose evidenciar en los ingresos y sostenibilidad de la empresa tanto a corto como largo plazo. En esa misma línea Tebar et al. (2021) afirmaron que más allá del control de la gestión de la calidad en el resultado, la resolución deberá partir de un exhaustivo análisis interno para poder motivar los elementos externos, todo ello desde una perspectiva tradicional como la expresada por Ishikawa. Ambas posiciones se complementan y van en el mismo sesgo, que es la obtención de la calidad mediante un efectivo direccionamiento y compromiso por parte de las unidades gerenciales.

Es así, desde la teoría de aseguramiento, como las normas ISO 9000 parten desde los conceptos más lógicos hacia una definición más concreta que es la del fortalecimiento, en la cual se expresa que no es necesario esperar el resultado final cuando se pueden crear estrategias que prevengan los riesgos asociados a la obtención de la calidad, comprometiendo al personal total de la empresa en la búsqueda de un resultado exitoso. Esta aseveración por parte de los estándares de calidad la comparten Akhmatova et al. (2022) quienes argumentan que para un aseguramiento es necesario partir por los pilares tradicionales del control, evidenciando una integración de ambos conceptos en uno solo como es la gestión que va más allá de la simple intervención a un elemento de compromiso donde se logre concientizar su importancia en los resultados esperados dentro del mercado, todo esto formaría parte del aspecto de calidad total acuñado parcialmente por E. Deming en 1988, tal como lo mencionan Becerra et al.(2019) quienes concluyen que dicho movimiento mantiene su característica circular, ya que su mejora es constante.

En la teoría de E. Deming (1988) también se observa similitudes al desprenderse la necesidad de desarrollar calidad desde la perspectiva total, buscando la integración de todos los procesos a fin de alinear los objetivos estratégicos. En esa función la teoría advierte que la gestión de la calidad se basa en principios simples que al ser secuenciales y repetitivos logra avances importantes en la de observación de los errores y en la potencialidad de implementar hábitos y compromisos serios de los responsables.

En relación a la variable tercerización, se encuentra semejanza con lo aportado por Villamil y Caicedo (2016) citando a Ronald Coase (1937), quienes partieron de una propuesta de especialización sugiriendo que únicamente actividades de soporte deberían participar de dicho proceso mas no las actividades claves o primarias según la cadena de valor, ya que al delegar funciones de apoyo se puede mejorar notablemente el desempeño de los procesos centrales. Al incluir la tercerización de las actividades claves se corre el riesgo de perder control sobre la cadena productiva, la cual al ser definida por entidades no alineadas completamente al objetivo se cae en falencias importantes en el resultado final. Esta premisa también es compartida por Acevedo (2013), Crisóstomo et al. (2018); Guerrero y Terceño

(2012), autores que proponen que las actividades de soporte son las ideales para desligar esfuerzos innecesarios y focalizar a la empresa en la redefinición de sus procesos principales que están íntegramente relacionados con la satisfacción de los requerimientos del mercado; caso contrario si se llegase a tercerizar procesos elementales la empresa posee un esfuerzo adicional en su preocupación por gestionar la calidad desde los aspectos centrales de más de una entidad a fin de mantener una alineación exacta de los requerimientos de calidad exigidos por el cliente lo cual le llevaría a una pérdida de solidez frente a sus argumentos de competencia.

En cuanto a la teoría de tercerización se observa una semejanza importante en la definición de Coase (1937) quien habla sobre la necesidad de la empresa de descentralizar actividades no neurálgicas que propongan un impulso hacia la virtud de la especialización, pudiendo optimizar recursos y focalizarlos en la mejora de la línea principal. La tercerización como actividad estratégica debería estar dentro de la gestión y acompañando la promoción de los avances y no ir en contra de los objetivos, ya que su finalidad es generar un elemento de competencia más no un punto crítico. En situaciones donde la tercerización es el problema, se pueden observar varios motivos que están relacionados al resultado más el principal error parte de la decisión de no establecer los términos de calidad y mantener indicadores obsoletos que perjudican la experiencia, cayendo e inconsistencias y un potencial reemplazo por parte del cliente final.

En cuanto al primer objetivo específico del presente estudio, el análisis de los valores descriptivos indica que el 74% de los colaboradores encuestados afirmaron observar un grado medio en el desarrollo de la gestión de la calidad, confirmando la imperiosa necesidad de establecer cambios. Este resultado es similar al expresado por Gonzales y Cevallos (2022) en donde la gestión de la calidad de registros en una empresa colombiana mantiene algunos problemas en la implementación de la tecnología en el proceso de registro lo cual ha tenido repercusión en la calidad esperada en el servicio ofrecido al cliente. En el aspecto teórico este resultado está relacionado con lo que precisaron Bashan y Kordova (2021) citando a Morgan y Strong (2003), los que indican que la gestión de la calidad no es una simple implementación desde el punto de vista cultural, sino que

al gestionarse interrelaciona procesos y si alguno de los elementos no es administrado de forma coherente eso se podrá demostrar en el desempeño ineficiente de los procesos primarios.

En la observación del segundo objetivo específico del presente estudio, el análisis de los valores descriptivos indica que el 67% de los colaboradores encuestados afirmaron observar un grado medio en el desarrollo de la tercerización, pudiéndose confirmar la relación de los valores medios en ambas variables, confirmado la proporcionalidad directa, de que a medida la gestión de la calidad sea mejorada y concientizada, la tercerización como posición estratégica también mejoraría su situación, llegando incluso a convertirse en una ventaja competitiva. Este resultado posee similitud con lo propuesto por Morúa et al. (2021) quien hace una descripción de las falencias de una pésima implementación de la estrategia de tercerización, en la cual los elementos de contratación quedaron únicamente establecidos en el contrato mas no en el seguimiento y control, pudiéndose evidenciar falencias graves a nivel de un mantenimiento deficiente, dañando enseres materiales así como la imagen institucional interna. En el ámbito teórico se observa una similitud con lo propuesto por Xie et al.(2023) quienes inciden en que la clave del éxito de una buena implementación del outsourcing o tercerización de servicios está en la definición inicial de las condiciones y el control a lo largo del proceso, evitando dejar la supervisión como última instancia cuando el servicio ya fue ejecutado. Esto iría de la mano con el principio de calidad instaurado por la ISO quien enfatiza la necesidad del aseguramiento, que en este caso aplicaría desde la observación del proceso productivo. En cuanto a los elementos de evaluación a tomar en cuenta dentro de una buena elección del contratista se puede resaltar; reputación (buen nombre en la ejecución), garantías (premisas de fiabilidad), inventario (instrumentos y disponibilidad) y experiencia (profesional en el dominio hasta de situaciones de conflicto), siendo estos elementos parte de la adecuación que cada empresa debería tomar en cuenta al momento de establecer la mejor opción en cuanto al contratista que seguiría la misma línea de trabajo.

En la observación del tercer objetivo específico del presente estudio, desde el análisis inferencial se logró como resultado la existencia de una correlación positiva media de $Rho = 0.622$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ entre la

dimensión liderazgo y la variable tercerización, en donde la empresa efectivamente presenta algunos inconvenientes a nivel de las decisiones estratégicas, las cuales afectarían directamente la exigencia sobre los elementos de calidad especificados por el cliente y por la empresa contratante. Este resultado posee similitud con la propuesta de Arias et al. (2021) presentando un nivel de correlación positiva alta de $Rho = 0.710$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$, en la cual el liderazgo como elemento de la gestión de calidad en una institución de formación superior se pone en tela de juicio al observarse falencias sobre la eficiencia en el manejo de recursos, así como, la dirección de los términos de formación que repercuten en el nivel de conocimiento adquirido por parte de los estudiantes y que será parte de su desempeño en el largo plazo. De manera semejante el estudio realizado por Muñoz y Napán (2021) presentaron una correlación positiva media de $Rho = 0.509$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ en el valor de P, indicando que la gestión de la calidad sin liderazgo crea brechas entre los objetivos y el desempeño y/o rendimiento esperado.

En la base teórica, los resultados son similares a lo afirmado por León et al. (2018), los cuales indican que el liderazgo dentro de la gestión de la calidad posee un efecto catalizador sobre los demás elementos necesarios para la optimización de los procesos, guiando el comportamiento del equipo de trabajo. De igual modo, Eman et al. (2023) secunda la opinión resaltando los indicadores más propicios para su medición como son la persuasión (convencimiento y formación), comunicación de objetivos, manejo experto de situaciones, comprensión mediante la disposición sinérgica, actitudes centralizadas, aptitudes en base al desempeño, argumentación de propuestas, habilidades personales y profesionales, técnicas y operaciones, resolución de conflictos (como mediadores y cohesionador), retroalimentación con premisa de mejora, entre otros.

En la observación del cuarto objetivo específico del presente estudio, desde el análisis inferencial se logró como resultado la existencia de una correlación positiva alta de $Rho = 0.746$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ entre la dimensión planificación y la variable tercerización. La planificación como proceso estratégico ha mantenido un nivel aceptable ya que los objetivos y proyectos han sido desarrollados de manera eficaz, cumpliendo con los estándares actuales y

exigencias más es necesario indicar la necesidad de un ajuste con relación al diseño de los indicadores de supervisión y control para con el proceso de tercerización, no desde la perspectiva restrictiva sino desde una mejora conjunta. Este resultado mantiene matices similares a los propuestos por Martínez (2021) quien concluyó indicando la existencia de una correlación positiva alta de $Rho=0.885$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$, incidiendo en su modelo de gestión de calidad explicando la relación de la planificación dentro del ámbito académico y el desempeño docente, siendo este último el ámbito más importante dentro de las actividades desarrolladas por la institución al proveer la formación a los estudiantes. Por ello, el autor indica que la planificación debería incluir como proceso principal el diseño de formación didáctica, así como, la supervisión del desempeño del docente a fin de mejorar las sesiones de aprendizaje en el cliente final. En el aspecto teórico, se observa semejanza con lo aportado por León et al. (2018), quien manifiesta que la planificación forma parte del proceso de pronóstico, es decir, plantea indicadores que servirán posteriormente para la organización y control de todos los procesos empresariales. Desde la perspectiva de la gestión de la calidad la planificación diseña y establece las pautas comparativas a fin de realizar la retroalimentación para la experiencia de calidad. Del mismo modo, Lingitz et al. (2023) complementa indicando que la planificación parte de la premisa de ser hito en la creación de objetivos y promueve la generación de estrategias en todo nivel.

En la observación del quinto objetivo específico del presente estudio, desde el análisis inferencial se obtuvo como resultado la existencia de una correlación positiva alta de $Rho=0.812$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ entre la dimensión orientación al proceso y la variable tercerización. En ese enfoque la empresa siempre ha tratado de mejorar sus procesos actuales dentro de la línea de aprendizaje establecido por más de 14 años en el mercado, haciendo énfasis en la mejora constante y la optimización de recursos. Este resultado es similar con lo propuesto por López & Huamán (2019) quienes concluyeron que existe una correlación positiva muy alta de $Rho=0.910$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$, indicando desde una perspectiva formativa universitaria que la orientación hacia el proceso es vital dentro de la gestión de la calidad ya que parte

desde la observación básica de los procesos en sus diferentes niveles para posteriormente incidir en la mejora de los puntos críticos a fin de mejorar el desempeño y los niveles de productividad. En su perspectiva teórica, existe similitud en los postulados indicados por León et al. (2018) quien agrega que al tener conocimiento pleno de los procesos y sus principales implicancias permitirá que la estrategia sea más sencilla de implementar. De igual manera, Medina, (2019) citando a Castro Silva (2017) concuerdan en que la orientación al proceso puede apoyar la flexibilización de los principios enfocándola a la tendencias y requerimientos del mercado actual.

En la observación del sexto objetivo específico del presente estudio, desde el análisis inferencial se logró como resultado la existencia de una correlación positiva media de $Rho = 0.634$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ entre la dimensión enfoque al cliente y la variable tercerización. Este resultado es similar al propuesto por Burguete et al. (2019) los que concluyeron que existe una correlación positiva media de $Rho = 0.650$ puntos y un grado de significancia de $0.000 < 0.05$ entre la dimensión calidad de servicio y el desempeño de las micro y pequeñas empresas, afirmando que el enfoque al cliente dentro de la gestión de la calidad es la manifestación y adecuación de todos los procesos en pro de la satisfacción y beneficio del cliente final. En el alcance teórico, se observa una similitud con lo dicho por León et al. (2018) quienes afirman que todo tipo de interacción deberá ser pensado desde la postura del cliente a fin de llegar a satisfacer su necesidad última. De igual forma, Huayta (2021) complementa lo dicho enfatizando que dicho enfoque deberá contemplar todo el servicio desde el requerimiento hasta la post venta, creando un vínculo duradero y que esto se vea expresado en una repetición de la experiencia de compra.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que al obtener un valor de $Rho= 0.791$ y un valor de significancia 0.000 menor a 0.05, que existe una relación significativa positiva entre las variables de análisis sistema de gestión de calidad y tercerización. Por ello, a mayor compromiso del área directiva con sus procesos claves se podrá observar una mejora sostenible en sus estrategias orientadas a la optimización de recursos, así como, una atención de calidad a los requerimientos de sus clientes.
2. Se concluye que en su mayoría los trabajadores contratados por proyecto (74%) consideran que existe un nivel medio respecto al sistema de gestión de calidad en la empresa de container, por ello, se deben realizar ajustes en la alineación de objetivos de las estrategias desarrolladas por la gerencia, con el fin mejorar la imagen institucional percibida actualmente por los clientes respecto al servicio ofrecido, el cual manifiesta ciertos fallos a nivel de requerimiento.
3. Se determinó que en su mayoría los trabajadores contratados por proyecto (67%) consideran que el servicio de tercerización se encuentra en un nivel medio, por tanto, es necesario reforzar los términos de contratación con la empresa contratista a fin de generar un aseguramiento de la calidad desde el requerimiento hasta la entrega del producto final al cliente.
4. Se concluye que, si existe una relación significativa positiva entre el liderazgo y la tercerización, demostrado en un valor $Rho= 0.622$ y un grado de significancia del 0.000 menor al valor 0.05. Lo cual significa que, a mayor desarrollo del liderazgo por parte de los directivos al momento de generar estrategias en procesos claves, mejor será la implementación de servicios de tercerización en la búsqueda de la optimización de recursos y especialización.
5. Se concluye que, si existe una relación significativa positiva entre la planificación y la tercerización, demostrado en un valor $Rho= 0.746$ y un grado de significancia del 0.000 menor al valor 0.05. Por consecuencia, a medida que se mejoran los indicadores establecidos en el proceso de planificación por parte del área directiva, mejor será el despliegue en el desarrollo de procesos subcontratados los cuales deberán estar orientados a la calidad esperada.

6. Se concluye que, si existe una relación significativa positiva entre la orientación al proceso y la tercerización, demostrado en un valor $Rho= 0.812$ y un grado de significancia del 0.000 menor al valor 0.05. Por ello, a mayor atención a los procesos operativos claves y de apoyo no sólo desde la perspectiva de la eficacia sino desde la orientación a la calidad, mejor será el resultado esperado por parte de la empresa contratista.
7. Se concluye que, si existe una relación significativa positiva entre el enfoque al cliente y la tercerización, demostrado en un valor $Rho= 0.634$ y un grado de significancia del 0.000 menor al valor 0.05. Por consecuencia, a medida que se mejora el proceso de entrega del producto final haciendo un control comparativo con los requerimientos iniciales, mejor será la percepción del cliente respecto a lo solicitado; logrando así la calidad esperada a lo largo de la cadena de actividades claves.

VII. RECOMENDACIONES

Al haber demostrado la relación entre las variables de estudio, se recomienda a la gerencia realizar una reunión expresa para sociabilizar los resultados con el área estratégica, con la finalidad de redefinir los términos de la subcontratación los cuales deberán estar orientados a la calidad esperada y así mejorar la efectividad del servicio brindado.

Al área directiva y gerencia se le recomienda realizar actividades de aseguramiento de la calidad en todos sus procesos, tanto operativos como estratégicos, los cuales deberán estar expresos mediante una supervisión constante lo cual garantizaría la efectividad del servicio brindado al cliente.

Al área estratégica se le recomienda establecer reuniones periódicas con el contratista a fin de observar de manera constante la ejecución del acondicionamiento de los containers y realizar un control de calidad que vaya de la mano con el cumplimiento del requerimiento expresado por el cliente. De esta forma, se mejoraría la percepción del servicio.

Al área directiva y gerencia se le recomienda establecer una redefinición de los términos de liderazgo a fin de direccionar de manera eficiente los procesos, tanto claves como de apoyo. Esta decisión podría mejorar el enfoque en cómo se implementa las estrategias las cuales estarían alineadas a los objetivos de calidad esperados por parte de la empresa contratante.

Al área estratégica se le recomienda rediseñar sus indicadores de gestión, los cuales no sólo deberán enmarcarse en un resultado final, sino que a su vez deberán cumplir con incluir la calidad en cada una de las etapas de sus procesos, manifestando un aseguramiento y la optimización de recursos por parte de la empresa contratante; así como, una mejora sostenible en la calidad del servicio ofrecido al cliente.

A la gerencia se le recomienda mayor atención a los procesos operativos subcontratados los cuales deberán ir de la mano con los indicadores diseñados en

la etapa de planificación, a fin de mejorar sus niveles de retroalimentación y se puedan realizar correcciones preventivas de ser necesarias.

Finalmente, a la gerencia y al área estratégica se le recomienda realizar un esfuerzo exhaustivo en la definición de sus términos de calidad en cada uno de sus procesos ya sean internos y sub contratados, para ello, es necesario la observación a detalle de las especificaciones solicitadas por parte del cliente, las cuales no solo deberán contener los términos del contrato sino que adicionalmente se podría superar las expectativas iniciales a fin de lograr una satisfacción plena del requerimiento.

REFERENCIAS

- Akhmatova, M.-S., Deniskina, A., Akhmatova, D.-M., & Prykina, L. (2022). Integrating quality management systems (TQM) in the digital age of intelligent transportation systems industry 4.0. *Transportation Research Procedia*, 63, 1512-1520. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2022.06.163>
- Arias, F. J., Batista Castillo, A., & Cardona Arbeláez, D. A. (2021). Gestión de la calidad de la educación en una institución técnica y tecnológica universitaria pública de Colombia. *CLIO América*, 15(30), 685-696.
- Bashan, A., & Kordova, S. (2021). Globalization, quality and systems thinking: Integrating global quality Management and a systems view. *Heliyon*, 7(2), e06161. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e06161>
- Becerra, F. Á., Andrade Orbe, A. M., & Díaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 571-604. <https://doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>
- Bedoya, D. C. (2018). Outsourcing: Beneficios vs. riesgos. *Revista Perspectiva Empresarial*, 5(2), 101-111.
- Bravo, J. C. (2022). Garantías, cláusulas abusivas y protección al consumidor inmobiliario en el contrato de compraventa de vivienda. *Prolegómenos*, 25(49), 65-86. <https://doi.org/10.18359/prole.5112>
- Budayan, C., & Okudan, O. (2022). Roadmap for the implementation of total quality management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey. *Ain Shams Engineering Journal*, 13(6), 101788. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.101788>

- Burguete, M. A., Romero y Cejudo, E. D., & Acle-Mena, R. (2019). La administración estratégica en la calidad de la industria del vestido de Puebla, México. *Revista EAN*, 87, 117-137. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2444>
- Carrizo, E. (2023). *Movistar, VTR y Entel lideran el ranking de reclamos en telecomunicaciones del Sernac y la Subtel durante el 2022—ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2804300546/2BE3108E60F34D37PQ/7?accountid=37408>
- Castro, F. F., Castro Merino, E. P., Osorio López, J. C., & Merizalde Aguirre, J. E. (2022). Causes of delay in the construction of drinking water and sewer projects in Ecuador. *Gaceta Técnica*, 23(1), 3-19. <https://doi.org/10.51372/gacetatecnica231.2>
- CE Noticias Financieras. (2023). Aeropuerto: Largas caminatas y problemas en servicio de sillas de ruedas complican a usuarios [News]. En *CE Noticias Financieras, Spanish ed.* ContentEngine LLC, a Florida limited liability company. <https://www.proquest.com/docview/2804233258/citation/AC9939DC07494C15PQ/2>
- Corona, J. (2016). Apuntes sobre métodos de investigación. *MediSur*, 14(1), 81-83.
- Corona, L. A., & Fonseca Hernández, M. (2023). The hypotheses in the research project: When yes, when no? *MediSur*, 21(1), 269-273.
- Crisóstomo, A., Herrera, R. F., Crisóstomo, A., & Herrera, R. F. (2018). Metodología de toma de decisiones para la selección de subcontratos en la industria de la construcción. *Obras y proyectos*, 24, 28-40. <https://doi.org/10.4067/s0718-28132018000200028>

- Del Bono, A., & Bulloni, M. N. (2021). TERCERIZACIÓN LABORAL EN LA ERA DIGITAL: Viejos problemas y nuevos desafíos. *Caderno CRH*, 34, e021032. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v34i0.45073>
- El Mercurio. (2023). Aeropuerto: Largas caminatas y problemas en servicio de sillas de ruedas complican a usuarios. *El Mercurio*. <https://www.proquest.com/docview/2803277092/citation/AC9939DC07494C15PQ/1>
- Eman, G., Hernández, A., & Romá, V. G. (2023). Charismatic leadership, intra-team communication quality, and team performance: The role of average leadership perceptions and their homogeneity. *European Management Journal*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.04.011>
- Globo -, A. O. (2022). iFood contrata empresas para desmobilitar movimiento de entregadores, diz agência de jornalismo investigativo: Em nota ao GLOBO, empresa informou que contratou uma consultoria especializada para investigar se houve violação do código de conduta e ética da companhia. *O Globo*. <https://www.proquest.com/docview/2648622943/citation/9AC5E996D9BB4F8FPQ/6>
- Gonzales, R., & Cevallos, J. (2022). Management model with quality of processes and technology to improve the service by applying structural equations. *Industrial Data*, 25(1), 157-179. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20769>
- Guerrero, C., & Terceño, A. (2012). Cómo seleccionar y contratar empresas en el outsourcing utilizando la metodología de números borrosos. *Contaduría y administración*, 57(2), 113-134.

- Huayta, S. S. (2021). La calidad total de servicios y la productividad empresarial del turismo receptivo en Miraflores, 2019. *Quipukamayoc*, 29(59), 77-84. <https://doi.org/10.15381/quipu.v29i59.20192>
- INDECOPI. (2020). El Indecopi sanciona al banco Scotiabank por no respetar derecho de clientela en el pago de su deuda [News]. En *CE Noticias Financieras, Spanish ed.* ContentEngine LLC, a Florida limited liability company. <https://www.proquest.com/docview/2444064953/citation/FF6A083126E346F1PQ/53>
- Jones, C., Alderete, M. V., & Ascenzi, L. D. (2021). Outsourcing informático y co-creación de valor en MiPyME de Córdoba, Argentina. *Investigación administrativa*, 50(127). <https://doi.org/10.35426/iav50n127.01>
- León, C. C., Menéndez-Cabezas, A., Rodríguez-Socarrás, I. P., García-González, M. C., Fernández-Torres, S., & López-Estrada, B. (2018). Importance of a quality management system at the university of medical sciences. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 22(6), 843-857.
- Lingitz, L., Gallina, V., Breitschopf, J., Finamore, L., & Sihn, W. (2023). Quality in production planning: Definition, quantification and a machine learning based improvement method. *Procedia Computer Science*, 217, 358-365. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.231>
- Loor, M., & Muyulema, J. C. (2021). Quality management and its impact on profitability. Company case “Aseos Delfín S.A.”, Portoviejo-Ecuador. 593 *Digital Publisher CEIT*, 6(6), 582-598.
- López, A. M. C., Martínez, A. R., & Soto, A. L. R. (2022). Incentivos y riesgos fiscales y laborales de las Sociedades Cooperativas de Producción en México.

- CIRIEC - Espana*, 106, 177-198. <https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.106.19415>
- López, C. A., García Cáceres, R. G., & Herrera Rodríguez, J. M. (2022). Taxonomy of Outsourcing Alternatives Through Systematic Literature Review. *Tecnura*, 26(71), 124-144. <https://doi.org/10.14483/22487638.17994>
- López, E., López-Moros, G. P., & Agudelo-Muñoz, S. M. (2019). Relationship between Competitive Strategies and Types of Organizational Learning in Colombian Companies. *Información tecnológica*, 30(5), 191-202. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000500191>
- López, P. L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74.
- López, S., & Huamán, J. (2019). Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional "Micaela Bastidas". *Investigación y postgrado*, 33(2), 13-13.
- López, Y., Arvizu Barrón, E., Asiain Hoyos, A., Mayett Moreno, Y., & Martínez Flores, J. L. (2018). Análisis competitivo de la actividad productiva de la malanga: Un enfoque basado en la teoría de Michael Porter. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 729-763. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.366>
- LORVAL. (2023). Denuncian cobros injustos de empresas de telecomunicaciones: Decenas de personas dicen que les reportan deudas de hace 10 años o más por servicios que no usaron. Para operadores, puede ser suplantación o error en sistema. *El Tiempo*. <https://www.proquest.com/docview/2801171576/citation/3F1AFF2B151F4B64PQ/7>

- Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., Grande, L.,
Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande,
L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a
Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*,
41(1), 146-155. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Martínez, R. T. (2021). Implementation of a Quality Management System and
Monitoring of teaching performance in a Peruvian institute. *Horizontes
Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 634-646.
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.224>
- Medina, N. (2019). Gestión Por Procesos Y Su Relación Con La Gestión De La
Calidad En Los Colaboradores De La Unidad De Gestión Educativa Local
De Andahuaylas—2018. *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38448>
- Mercader, M., Miralles Sancho, J., Pérez Carbonell, A., Nolasco Guirao, V., Antón
Latour, M. A., & Miras García, M. M. (2023). Result of the implementation of
a quality management system based on the ISO 9001:2015 standard in a
surgical intensive care unit. *Revista Española de Anestesiología y
Reanimación (English Edition)*, 70(1), 26-36.
<https://doi.org/10.1016/j.redare.2021.09.010>
- Montoya, C. A., Boyero-Saavedra, M. R., Arango-Benjumea, J. J., Bedoya-Gómez,
D. C., García-Teruel, L. de la C., & Palomares-Vaughan, F. J. (2021).
Determining the Implications of Outsourcing or Outsourcing on Decent Work.
Revista Lasallista de Investigación, 18(2), 125-143.
<https://doi.org/10.22507/rli.v18n2a10>

- Morgan, R. E., & Strong, C. A. (2003). Business performance and dimensions of strategic orientation. *Journal of Business Research*, 56(3), 163-176.
[https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(01\)00218-1](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(01)00218-1)
- Morúa, C. C., Bogantes, A. D., & Fiengo, S. V. (2021). ¿Vienen con los edificios? “Modernización” y trabajo precario en la Universidad de Costa Rica (UCR). *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, III(173), 79-103.
- Muñoz, J. F., & Napán, A. C. (2021). Quality management and its relationship with the academic training of the civil pilot. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(Extra 1), 44-61.
- Núñez, Y., & González, A. (2020). Gestión de terceros en el desarrollo de software: Propuesta de una metodología. *Enfoque UTE*, 11(2), 71-84.
<https://doi.org/10.29019/enfoque.v11n2.621>
- Oberto, T., & Aranguren, W. (2020). Una mirada a la tercerización en Venezuela. *Derecho global. Estudios sobre derecho y justicia*, 5(14), 79-98.
<https://doi.org/10.32870/dgedj.v5i14.273>
- Ortega, E. (2021). Cansados del spam: Estas fueron las cinco empresas con más reclamos por llamadas y mensajes molestos. *La Cuarta*.
<https://www.proquest.com/docview/2611261013/citation/F0D200A31BD405APQ/2>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pacheco, D. A. de J., Marteletti, C., & Silveira, R. M. D. (2020). Desafíos para la gestión de inventarios en empresas de distribución de bienes de consumo.

Revista Lasallista de Investigación, 17(1), 371-388.

<https://doi.org/10.22507/rli.v17n1a15>

Palomino, F. J., & Rosario, F. J. (2023). Calidad del servicio universitario y autoeficacia para investigar en maestrandos peruanos. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 25(25), 17-44.

Priede, J. (2012). *Implementation of Quality Management System ISO 9001 in the World and Its Strategic Necessity—ScienceDirect*.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812045958>

Ramos, M. de los Á., Forrellat Barrios, M., & Macías Abraham, C. (2022). Implementation of the Quality Management System in the Institute of Hematology and Immunology. *Revista Cubana de Salud Pública*, 48(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662022000300005&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Rey, S. P., Garivay Torres De Salinas, F. D. M., Jacha Rojas, J. P., & Malpartida Gutiérrez, J. N. (2022). Industry 4.0 and business quality management. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 289-298. Scopus.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.20>

Reyes, D. A., Cadena López, A., & Rivera González, G. (2022). The Quality Management System and its relationship with innovation. *Inter disciplina*, 10(26), 217-240. <https://doi.org/10.22201/ceiich.24485705e.2021.25.80975>

Rojas, F. (2021). Modelo de gestión de contratistas para mejorar las condiciones de seguridad y productividad en una empresa del sector industrial. *Industrial Data*, 24(2), 149-173. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.17371>

- Ruiz, S. F. (2019). Implicaciones de la figura del outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México: Un análisis comparado. *Acta universitaria*, 29. <https://doi.org/10.15174/au.2019.1671>
- Saavedra, Y. A. M., Ávila, E. O., & Mendivil, B. C. (2020). Reflexión crítica de los sistemas de gestión de calidad: Ventajas y desventajas. *En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, 8(12), 115-132.
- Sepúlveda, S. P. (2021). DE LA CONSOLIDACIÓN DE LA TERCERIZACIÓN A LA PROBLEMÁTICA DEFINICIÓN DE EMPRESA EN CHILE. *Caderno CRH*, 34, e021034. <https://doi.org/10.9771/ccrh.v34i0.45096>
- Silva, M. (2021). *Alcaldesa cobra la boleta de garantía del Casino de Viña tras informe de Contraloría—ProQuest*. <https://www.proquest.com/docview/2573322198/9AC5E996D9BB4F8FPQ/12?accountid=37408>
- Tebar, M. A., Baladrón González, V., Bejarano Ramírez, N., Martínez Arce, A., Rodríguez De Guzmán, J., & Redondo Calvo, F. J. (2021). Quality Management System Implementation Based on Lean Principles and ISO 9001:2015 Standard in an Advanced Simulation Centre. *Clinical Simulation in Nursing*, 51, 28-37. <https://doi.org/10.1016/j.ecns.2020.11.002>
- Villamil, N., & Caicedo, M. (2016). *Competitive companies profile process outsourcing Bogotá: Principal component analysis*. <https://www.proquest.com/docview/1848824064/BEB40B9B2E424CF9PQ/7?accountid=37408>
- Xie, L., Liu, Y., Han, H., & (Martin) Qiu, C. (2023). Outsourcing or reshoring? A manufacturer's sourcing strategy in the presence of government subsidy.

European Journal of Operational Research, 308(1), 131-149.

<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2022.11.003>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de Operacionalización

Matriz de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Variable independiente:</p> <p>Sistema de Gestión de Calidad</p>	<p>Según León et al. (2018) citando a la ISO 9000 y a E. Deming (1989), definen el sistema de gestión de calidad como un conjunto de distintos elementos organizacionales, tales como procedimientos, operaciones, documentación, políticas, estrategias y recursos que están orientados a la búsqueda de la máxima satisfacción del usuario permitiendo la integración efectiva de todos los procesos de tal forma que se logre la calidad en la satisfacción de la necesidad percibida.</p>	<p>Para medir la variable se utilizó el cuestionario de sistema de gestión de calidad el cual se elaborará a partir del modelo ISO 9000 del modelo de Deming en sus dimensiones: liderazgo, planificación, orientación al proceso y enfoque al cliente.</p>	Liderazgo	Persuasión	Ordinal
				Comunicación	
				Experiencia	
			Planificación	Habilidades técnicas retroalimentación	Ordinal
				Planes	
				Tácticas	
				Objetivos	
			Indicadores	Estaciones de trabajo	Ordinal
Actividades de apoyo					
Enfoque al	Servicio previo a compra	Ordinal			
			Actividades direccionales		

		cliente	Servicio de compra		
			Servicio post venta		
Variable independiente: Tercerización	Según Villamil y Caicedo (2016) citando a Ronald Coase, definen a la tercerización como la acción por la cual una empresa contrata servicios de otras empresas u organizaciones para el desarrollo de actividad no claves institucionalmente, disminuyendo sus costos y logrando niveles de especialización.	Para medir la variable se utilizó el cuestionario de tercerización el cual se elaborará a partir de una adaptación del modelo contrataciones y la teoría de outsourcing o tercerización indicado por Ronald Coase, en sus dimensiones: inventario, garantía, experiencia, reputación.	Inventario	Material disponibilidad	Ordinal
			Garantías	Conformidad	
			Reputación	Tiempo Comentarios positivos Reclamos	
			Experiencia	Histórico de errores Solución de problemas estilo	

Nota: se muestra la operacionalización de las variables y sus respectivas dimensiones y/o indicadores.

Anexo N°2: Formato de cuestionario orientado a los colaboradores

Cuestionario variable Sistema de Gestión de Calidad

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO							
<p>El presente instrumento pretende medir el Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de container peruana, Lima 2023, en base a sus declaraciones sinceras.</p> <p><u>Instrucciones.</u> Por favor, desarrolle todos los reactivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El desarrollo del cuestionario tiene duración de 20 minutos. • Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario tomando en consideración: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1). 							
Dimensiones	Indicadores	Variable Independiente: Sistema de Gestión de Calidad	TA	DA	I	DS	TD
Liderazgo	Persuasión	1. La gerencia convence a sus trabajadores al cumplimiento de los términos de calidad en cada proyecto.					
	Comunicación	2. La gerencia comunica los objetivos de calidad que se deben cumplir en cada proyecto.					
	Experiencia	3. La gerencia demuestra experiencia en el cumplimiento de los objetivos de calidad esperados en cada proyecto.					
	Habilidades técnicas	4. La gerencia demuestra destreza en el diseño de cada proyecto.					
	Retroalimentación	5. La gerencia comunica los puntos de mejora al término de cada proyecto.					
Planificación	Planes	6. La gerencia comunica de manera oportuna los planes de acción futuros.					
	Tácticas	7. La gerencia desarrolla sus actividades según la planificación establecida.					
	Objetivos	8. La gerencia comunica los objetivos que desea alcanzar en el corto y largo plazo.					
	Indicadores		9. La gerencia diseña indicadores de medición a fin de observar el avance de cada proyecto.				
10. La gerencia diseña indicadores de medición para observar los niveles de productividad de su personal.							
Orientación al proceso	Estaciones de trabajo	11. La empresa supervisa las estaciones de trabajo para cumplimiento de labores según contrato.					

		12. La empresa proporciona todos los implementos necesarios para el desarrollo de cada estación de trabajo.					
	Actividades clave	13. La empresa pone énfasis en la mejora en el diseño y acondicionamiento del servicio de container.					
	Actividad de apoyo	14. La empresa ha mejorado en el desarrollo logístico desplegado en cada proyecto de alquiler de container.					
	Actividades direccionales	15. La empresa ha expresado su interés por una expansión operacional en otras regiones a nivel nacional.					
		16. La empresa ha expresado su interés por lograr una integración horizontal con los proveedores del servicio de acondicionamiento container.					
Enfoque al cliente	Servicio previo	17. La empresa genera un vínculo informativo constante con el cliente brindándole proyectos a su medida.					
	Servicio de compra	18. La empresa proporciona información precisa sobre medios de pago, responsabilidades y garantías por la contratación del servicio.					
		19. La empresa muestra interés en la experiencia del cliente respecto al servicio de alquiler de container.					
	Servicio post venta	20. La empresa brinda una línea de contacto directo con el cliente para soluciones técnicas.					

Confiabilidad del Instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE :	Sr. Waldo Guitton Lozano.
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Sistema de Gestión de Calidad y tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023
1.3. ESCUELA DE POSGRADO :	Maestría en Administración de Negocios – MBA
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario: Sistema de Gestión de Calidad
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	<i>KR-20 kuder Richardson ()</i>
	<i>Alfa de Cronbach. (X)</i>
1.6. FECHA DE APLICACIÓN :	17.05.2023
1.7. MUESTRA APLICADA :	25

II. CONFIABILIDAD

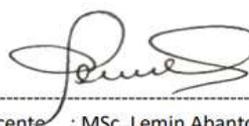
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.705
------------------------------------	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

<p>Ítems evaluados: 25 Ítems eliminados: 0</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.705, cae en un rango de confiabilidad alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar el Sistema de Gestión de Calidad.</p>



Estudiante: Waldo Guitton Lozano
DNI: 40528673



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.705	.784	19

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La gerencia convence a sus trabajadores al cumplimiento de los términos de calidad en cada proyecto.	74.36	9.073	.345	.687
2. La gerencia comunica los objetivos de calidad que se deben cumplir en cada proyecto.	74.16	9.390	.389	.686
3. La gerencia demuestra experiencia en el cumplimiento de los objetivos de calidad esperados en cada proyecto.	74.12	9.527	.402	.688
4. La gerencia demuestra destreza en el diseño de cada proyecto.	74.16	9.807	.180	.702
6. La gerencia comunica de manera oportuna los planes de acción futuros.	74.12	9.527	.402	.688
7. La gerencia desarrolla sus actividades según la planificación establecida.	74.12	9.527	.402	.688
8. La gerencia comunica los objetivos que desea alcanzar en el corto y largo plazo.	74.12	9.527	.402	.688

9. La gerencia diseña indicadores de medición a fin de observar el avance de cada proyecto.	74.60	9.833	.063	.719
10. La gerencia diseña indicadores de medición para observar los niveles de productividad de su personal.	74.16	9.390	.389	.686
11. La empresa supervisa las estaciones de trabajo para cumplimiento de labores según contrato.	75.92	9.160	.352	.687
12. La empresa proporciona todos los implementos necesarios para el desarrollo de cada estación de trabajo.	75.88	9.193	.422	.682
13. La empresa pone énfasis en la mejora en el diseño y acondicionamiento del servicio de container.	75.96	9.540	.239	.698
14. La empresa ha mejorado en el desarrollo logístico desplegado en cada proyecto de alquiler de container.	75.88	9.193	.422	.682
15. La empresa ha expresado su interés por una expansión operacional en otras regiones a nivel nacional.	76.20	8.750	.311	.693
16. La empresa ha expresado su interés por lograr una integración horizontal con los proveedores del servicio de acondicionamiento container.	75.88	9.193	.422	.682
17. La empresa genera un vínculo informativo constante con el cliente brindándole proyectos a su medida.	74.16	9.390	.389	.686

18. La empresa proporciona información precisa sobre medios de pago, responsabilidades y garantías por la contratación del servicio.	74.16	9.390	.389	.686
19. La empresa muestra interés en la experiencia del cliente respecto al servicio de alquiler de container.	74.12	9.527	.402	.688
20. La empresa brinda una línea de contacto directo con el cliente para soluciones técnicas.	76.64	9.407	.009	.768

Cuestionario variable Tercerización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El presente instrumento pretende medir la **Tercerización** en una empresa de container peruana, Lima 2023, en base a sus declaraciones sinceras.

Instrucciones.

Por favor, desarrolle todos los reactivos.

- El desarrollo del cuestionario tiene duración de 20 minutos.
- Para calificar cada reactivo, utilice las opciones de respuesta que se encuentra a la derecha del cuestionario tomando en consideración: totalmente de acuerdo (5), de acuerdo (4), indeciso (3), en desacuerdo (2), totalmente en desacuerdo (1).

Dimensiones	Indicadores	Variable dependiente: Tercerización	TA	DA	I	DS	TD
Inventario	Material	1. La empresa subcontratada demuestra tener material o proveedores que cumplan con las especificaciones de calidad requeridas.					
		2. La empresa subcontratada verifica el diseño a fin de establecer los alcances solicitados.					
		3. La empresa contratista cumple con proporcionar el material requerido para el acondicionamiento en cada container.					
	Disponibilidad	4. La empresa subcontratada posee disponibilidad para establecer revisiones post entrega de container.					
		5. La empresa subcontratada posee disponibilidad para realizar acondicionamientos en la locación del cliente.					
Garantías	Conformidad	6. La empresa subcontratada ofrece garantía de conformidad al entregar el container terminado.					
		7. La empresa subcontratada ofrece un reembolso por acondicionamiento defectuoso o de evidente baja calidad.					
	Tiempo	8. La empresa subcontratada entrega en la fecha señalada los acondicionamientos solicitados por el contratante.					
		9. La empresa contratista cumple de manera cabal con las fechas establecidas en los contratos de acondicionamiento.					
		10. La empresa contratista ofrece una subsanación en caso no se cumpla con la fecha establecida de entrega.					
Reputación	Comentarios	11. La empresa subcontratada posee buenos comentarios de sus clientes contratantes.					
		12. La empresa contratista responde de manera oportuna a los malos comentarios de sus clientes contratantes.					
		13. La empresa resalta los buenos comentarios de sus clientes contratantes.					

	Reclamos	14. La empresa contratista posee un alto ranking de reclamos de parte de sus contratantes.					
		15. La empresa contratista ha logrado mejorar su índice de reclamos en los últimos años.					
		16. La empresa contratista ofrece comunicaciones a sus clientes contratantes a fin de evitar comentarios o rumores.					
Experiencia	Histórico de errores	17. La empresa contratista posee indicadores de gestión de errores en su servicio.					
	Solución de problemas	18. La empresa contratista soluciona rápidamente los problemas relacionados a la incoherencia entre diseño y acondicionamiento.					
	Estilo	19. La empresa contratista proyecta un estilo único en su servicio brindado de acondicionamiento.					
		20. La empresa contratista respeta el diseño del cliente manteniendo un estilo neutro.					

Confiabilidad del Instrumento

IV. DATOS INFORMATIVOS

4.1. ESTUDIANTE :	Sr. Waldo Guitton Lozano.
4.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN :	Sistema de Gestión de Calidad y tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023
4.3. ESCUELA DE POSGRADO :	Maestría en Administración de Negocios – MBA
4.4. TIPO DE INSTRUMENTO :	Cuestionario: Tercerización
4.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO :	KR-20 kuder Richardson ()
	Alfa de Cronbach. (X)
4.6. FECHA DE APLICACIÓN :	17.05.2023
4.7. MUESTRA APLICADA :	25

V. CONFIABILIDAD

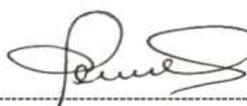
ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.923
------------------------------------	--------------

VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO

<p>Ítems evaluados: 25</p> <p>Ítems eliminados: 1</p> <p>La confiabilidad del instrumento se determinó utilizando el índice de consistencia y coherencia interna Alfa de Cronbach, cuyo valor de 0.923, cae en un rango de confiabilidad muy alta, lo que garantiza la aplicabilidad del instrumento para evaluar la Tercerización.</p>



Estudiante: Waldo Guitton Lozano
DNI: 40528673



Docente : MSc. Lemin Abanto Cerna
Lic. ESTADÍSTICA
COESPE 506

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.923	.886	20

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. La empresa subcontratada demuestra tener material o proveedores que cumplan con las especificaciones de calidad requeridas.	61.96	80.824	.009	.927
2. La empresa subcontratada verifica el diseño a fin de establecer los alcances solicitados.	61.88	80.114	.138	.926
3. La empresa contratista cumple con proporcionar el material requerido para el acondicionamiento en cada container.	61.83	79.536	.288	.924
4. La empresa subcontratada posee disponibilidad para establecer revisiones post entrega de container.	64.29	66.563	.952	.910
5. La empresa subcontratada posee disponibilidad para realizar acondicionamientos en la locación del cliente.	63.79	80.868	-.002	.928
6. La empresa subcontratada ofrece garantía de conformidad al entregar el container terminado.	64.04	72.563	.571	.920

7. La empresa subcontratada ofrece un reembolso por acondicionamiento defectuoso o de evidente baja calidad.	64.17	73.014	.519	.921
8. La empresa subcontratada entrega en la fecha señalada los acondicionamientos solicitados por el contratante.	64.13	69.853	.825	.914
9. La empresa contratista cumple de manera cabal con las fechas establecidas en los contratos de acondicionamiento.	64.29	66.563	.952	.910
10. La empresa contratista ofrece una subsanación en caso no se cumpla con la fecha establecida de entrega.	64.29	66.563	.952	.910
11. La empresa subcontratada posee buenos comentarios de sus clientes contratantes.	64.29	66.563	.952	.910
12. La empresa contratista responde de manera oportuna a los malos comentarios de sus clientes contratantes.	61.88	78.984	.328	.924
13. La empresa resalta los buenos comentarios de sus clientes contratantes.	61.79	82.433	-.380	.928
14. La empresa contratista posee un alto ranking de reclamos de parte de sus contratantes.	64.75	78.804	.084	.934
15. La empresa contratista ha logrado mejorar su índice de reclamos en los últimos años.	64.29	66.563	.952	.910

16. La empresa contratista ofrece comunicaciones a sus clientes contratantes a fin de evitar comentarios o rumores.	64.29	66.563	.952	.910
17. La empresa contratista posee indicadores de gestión de errores en su servicio.	61.88	80.114	.138	.926
18. La empresa contratista soluciona rápidamente los problemas relacionados a la incoherencia entre diseño y acondicionamiento.	64.29	66.563	.952	.910
19. La empresa contratista proyecta un estilo único en su servicio brindado de acondicionamiento.	61.83	79.536	.288	.924
20. La empresa contratista respeta el diseño del cliente manteniendo un estilo neutro.	64.29	66.563	.952	.910

Anexo N°3: Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de container peruana, Lima 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. JOSE PAUL CAMPOS LLERENA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	10 AÑOS		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados: Titulo del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Sistema de Gestión de Calidad
Autora:	Guinon Lozano, Waldo
Procedencia:	Perú
Administración:	Guinon Lozano, Waldo
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de gestión estratégica de una empresa de container
Significación:	una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo (totalmente de acuerdo =5, de acuerdo=4, indeciso=3, en desacuerdo=2, totalmente en desacuerdo =1), dirigido a los trabajadoras de la empresa, el tiempo de aplicación será de 20 minutos.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema de Gestión de Calidad	Liderazgo, planificación, orientación al proceso y enfoque al cliente.	Según León et al. (2018) definen el sistema de gestión de calidad como un conjunto de distintos elementos organizacionales, tales como procedimientos, operaciones, documentación, políticas, estrategias y recursos que están orientados a la búsqueda de la máxima satisfacción del usuario permitiendo la integración efectiva de todos los procesos de tal forma que se logre la calidad en la satisfacción de la necesidad percibida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del Sistema de Gestión de calidad elaborado por Guíton Lozano, Waldo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial fejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2 Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el liderazgo en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Persuasión	1	4	4	4	
Comunicación	2	4	4	4	
Experiencia	3	4	4	4	
Habilidades técnicas	4	4	4	4	
Retroalimentación	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la planificación en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes	6	4	4	4	
Tácticas	7	4	4	4	
Objetivos	8	4	4	4	
Indicadores	9-10	4	4	4	



- Tercera dimensión: Orientación al proceso
- Objetivos de la Dimensión: Medir la orientación al proceso en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estaciones de trabajo	11-12	4	4	4	
Actividades claves	13	4	4	4	
Actividades de apoyo	14	4	4	4	
Actividades direccionales	15-16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Enfoque al cliente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el enfoque al cliente en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Previo	17	4	4	4	
Servicio de compra	18-19	4	4	4	
Servicio post venta	20	4	4	4	



DNI: 18198861

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023"

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. JOSE PAUL CAMPOS LLERENA		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	10 AÑOS		
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados. Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Tercerización
Autora:	Guitton Lozano, Waldo
Procedencia:	Perú
Administración:	Guitton Lozano, Waldo
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de gestión estratégica de una empresa de container
Significación:	En la medición de la V2 de tercerización el cual se elaborará a partir de una adaptación del modelo contrataciones y la teoría de outsourcing o tercerización indicado por Ronald Coase, en sus dimensiones: inventario, garantía, experiencia, reputación. La escala de medición será ordinal: confección sobre una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo (totalmente de acuerdo =5, de acuerdo=4, indeciso=3, en desacuerdo=2, totalmente en desacuerdo =1), dirigido a los trabajadores de la empresa, el tiempo de aplicación será de 20 minutos.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tercerización	inventario, garantía, experiencia, reputación.	Según Villamil y Caicedo (2016) la tercerización es la acción por la cual una empresa contrata servicios de otras empresas u organizaciones para el desarrollo de actividad no claves institucionalmente, disminuyendo sus costos y logrando niveles de especialización.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del Sistema de Gestión de calidad elaborado por Gaitón Lozano, Waldo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Inventario
- Objetivos de la Dimensión: Medir el inventario usado por la empresa tercerizada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Material	1-3	4	4	4	
Disponibilidad	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Garantías
- Objetivos de la Dimensión: Medir las garantías gestionadas por la empresa de container peruana

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conformidad	6-7	4	4	4	
Tiempo	8-10	4	4	4	



- Tercera dimensión: Reputación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la reputación de la empresa tercerizada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comentarios	11-13	4	4	4	
Reclamos	14-16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Experiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la experiencia de la empresa tercerizada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Histórico de errores	17	4	4	4	
Solución de problemas	18	4	4	4	
Estilo	19-20	4	4	4	

DNI: 18198861

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Sistema de Gestión de Calidad en una empresa de container peruana, Lima 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Diego Quintanilla Barocchi		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Sistema de Gestión de Calidad
Autor:	Gustavo Lozano, Waldo
Procedencia:	Perú
Administración:	Gustavo Lozano, Waldo
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de gestión estratégica de una empresa de container
Significación:	Una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo (totalmente de acuerdo =5, de acuerdo=4, indeciso=3, en desacuerdo=2, totalmente en desacuerdo =1), dirigido a los trabajadores de la empresa, el tiempo de aplicación será de 20 minutos.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Sistema de Gestión de Calidad	liderazgo, planificación, orientación al proceso y enfoque al cliente.	Según León et al. (2018) definen el sistema de gestión de calidad como un conjunto de distintos elementos organizacionales, tales como procedimientos, operaciones, documentación, políticas, estrategias y recursos que están orientados a la búsqueda de la máxima satisfacción del usuario permitiendo la integración efectiva de todos los procesos de tal forma que se logre la calidad en la satisfacción de la necesidad percibida.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del Sistema de Gestión de calidad elaborado por Guítton Lozano, Waldo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel

4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el liderazgo en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Persuasión	1	4	4	4	
Comunicación	2	4	4	4	
Experiencia	3	4	4	4	
Habilidades técnicas	4	4	4	4	
Retroalimentación	5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Planificación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la planificación en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planes	6	4	4	4	
Tácticas	7	4	4	4	
Objetivos	8	4	4	4	
Indicadores	9-10	4	4	4	



- Tercera dimensión: Orientación al proceso
- Objetivos de la Dimensión: Medir la orientación al proceso en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estaciones de trabajo	11-12	4	4	4	
Actividades claves	13	4	4	4	
Actividades de apoyo	14	4	4	4	
Actividades direccionales	15-16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Enfoque al cliente
- Objetivos de la Dimensión: Medir el enfoque al cliente en el sistema de gestión de calidad brindado por una empresa de container peruana

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Previo	17	4	4	4	
Servicio de compra	18-19	4	4	4	
Servicio post venta	20	4	4	4	



DNI: 40616854

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Tercerización en una empresa de container peruana, Lima 2023."

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente, aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. Diego Quintanilla Baiocchi			
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor	<input type="checkbox"/>	
Área de formación académica:	Clinica	<input type="checkbox"/>	Social	<input type="checkbox"/>
	Educativa	<input type="checkbox"/>	Organizacional	<input type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:				
Institución donde labora:	Universidad Tecnológica del Perú			
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	<input type="checkbox"/>		
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>		
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado:			



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir Tercerización
Autora:	Guillem Luzano, Waldo
Procedencia:	Perú
Administración:	Guillem Luzano, Waldo
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Área de gestión estratégica de una empresa de container
Significación:	En la medición de la V2 de tercerización el cual se elaborará a partir de una adaptación del modelo contrataciones y la teoría de outsourcing o tercerización indicado por Ronald Coase, en sus dimensiones: inventario, garantía, experiencia, reputación. La escala de medición será ordinal confección sobre una escala del 1 al 5 Likert, totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo (totalmente de acuerdo =5, de acuerdo=4, indeciso=3, en desacuerdo=2, totalmente en desacuerdo =1), dirigido a los trabajadores de la empresa, el tiempo de aplicación será de 20 minutos.

4. Soporte técnico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Tercerización	inventario, garantía, experiencia, reputación.	Según Vallami y Casado (2016) la tercerización es la acción por la cual una empresa contrata servicios de otras empresas u organizaciones para el desarrollo de actividad no claves institucionalmente, disminuyendo sus costos y logrando niveles de especialización.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Medición del Sistema de Gestión de calidad elaborado por Guiller Lorenzo, Waldo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Inventario
- Objetivos de la Dimensión: Medir el inventario usado por la empresa tercerizada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Material	1-3	4	4	4	
Disponibilidad	4-5	4	4	4	

- Segunda dimensión: Garantías
- Objetivos de la Dimensión: Medir las garantías gestionadas por la empresa de container peruana

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conformidad	6-7	4	4	4	
Tiempo	8-10	4	4	4	



- Tercera dimensión: Reputación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la reputación de la empresa tercerizada.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comentarios	11-13	4	4	4	
Reclamos	14-16	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Experiencia
- Objetivos de la Dimensión: Medir la experiencia de la empresa tercerizada

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Histórico de errores	17	4	4	4	
Solución de problemas	18	4	4	4	
Estilo	19-20	4	4	4	


DNI: 40616854

Anexo N°4: Consentimiento Informado

Piura, 16 de Mayo del 2023

Señores:
Container Sudamérica Perú S.A.C.
Presente

De mi consideración:

Yo **Waldo Guitton Lozano** identificado con DNI N° **40528673**, informo a usted que por motivo de estar realizando mi Maestría en Administración de Negocios – MBA de la Universidad Cesar Vallejo con sede en Piura, estoy realizando mi proyecto de investigación cuyo tema se denomina: "Sistema de Gestión de Calidad y tercerización en una empresa de container peruana, lima 2023", para el proyecto de titulación.

Por lo expuesto, solicito su autorización para desarrollar la técnica de investigación en la empresa que usted gerencia, como parte del proceso de titulación de la Universidad Cesar Vallejo.

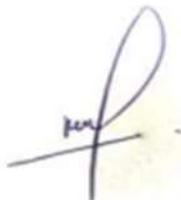
Agradezco de antemano por la atención que brinde al presente, me suscribo reiterando mi consideración y estima.

Atentamente

Recibido y aprobado:



Waldo Guitton Lozano
DNI N° 40528673



Armando Adolfo Rimac Bouby
Gerente Container Sudamérica Perú S.A.C.

Anexo N°5: Base de datos de Prueba piloto 25 trabajadores

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
Colaborador 1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	5	3	5	3				
Colaborador 2	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	5	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	5	1	2	2	5	2	4	2	
Colaborador 3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	5	3	5	3	3			
Colaborador 4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	3	3	3	2	3	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	4	5	4	
Colaborador 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	2	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	5	3	5	3			
Colaborador 6	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	3	4	4	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	1	3	3	4	3	5	3	
Colaborador 7	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	2	5	5	1	2	2	5	2	5	2
Colaborador 8	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	1	5	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	4	5	1	1	1	4	1	5	1	
Colaborador 9	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	4	2	4	5	4	2	2	2	2	2	2	2	5	5	1	2	2	5	2	4	2		
Colaborador 10	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3		
Colaborador 11	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	5	5	4	3	4	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	5	4	
Colaborador 12	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	4	2	4	5	5	5	3	5	5	5	3	2	3	3	3	3	5	5	2	3	3	5	3	5	3	3		
Colaborador 13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	4	5	5	2	3	2	4	2	2	2	2	5	5	3	2	2	5	2	5	2	
Colaborador 14	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	2	2	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	5	2	5	2		
Colaborador 15	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	4	5	5	2	3	2	3	2	2	2	5	5	3	2	2	5	2	5	2		
Colaborador 16	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	5	5	5	1	3	3	2	2	1	1	1	5	5	3	1	1	5	1	5	1	
Colaborador 17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	2	3	4	1	2	2	2	2	5	5	3	2	2	5	2	5	2	
Colaborador 18	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	3	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	5	5	3	3	3	4	3	5	3		
Colaborador 19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	4	5	5	2	4	4	5	4	5	4	
Colaborador 20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	5	3		
Colaborador 21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	2	3	4	3	4	2	2	2	5	5	3	2	2	5	2	5	2	
Colaborador 22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	4	5	5	2	3	3	2	3	2	2	2	5	5	2	2	2	5	2	5	2	
Colaborador 23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	2	5	5	5	2	3	2	2	2	2	2	5	5	3	2	2	5	2	5	2		
Colaborador 24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	5	5	5	1	3	2	2	2	1	1	1	5	5	1	1	1	5	1	5	1	
Colaborador 25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	1	5	5	5	1	3	2		2	1	1	1	5	5	3	1	1	5	1	5	1	

Fuente: Empresa Container Sudamérica Perú.



Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ELMER BAGNER SALAZAR SALAZAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesores de Tesis titulada: "SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y TERCERIZACIÓN EN UNA EMPRESA DE CONTAINER PERUANA, LIMA 2023.", cuyo autor es GUITTON LOZANO WALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 16 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ELMER BAGNER SALAZAR SALAZAR DNI: 16786640 ORCID: 0000-0002-8889-9676	Firmado electrónicamente por: SSALAZAREB el 17-07-2023 08:29:58
YVAN ALEXANDER MENDIVEZ ESPINOZA DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 16-07-2023 23:07:27

Código documento Trilce: TRI - 0595452