



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**EL OUTSOURCING COMO ESTRATEGIA DE AHORRO DE
COSTOS EN LA EMPRESA TEAM INGENIEROS
CONSTRUCTORES S.R.L. DE LA CIUDAD DE PIURA - AÑO 2015.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

SALDARRIAGA GARCIA, EMANUEL FRANZ

ASESOR

DR. CASTILLO PALACIOS, FREDDY WILLIAM

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

PLANIFICACIÓN

PIURA – PERÚ

2015

PÁGINA DEL JURADO

.....
Dr. Freddy William Castillo Palacios
Presidente

.....
Mg. Luis Alberto Sánchez Pacheco
Secretario

.....
Ing. Félix Jorge Víctor Morín Garrido
Vocal

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a Dios, a la Virgen de Guadalupe, a mis padres y hermanos, personas que apostaron por mí desde el primer momento, que nunca dejaron de apoyarme y me dieron la mano para la culminación de mi carrera.

Es gracias a todos ellos y por ellos es que en esta oportunidad estoy presentando la investigación realizada, demostrando que el que quiere cumplir sus metas lo hace con los medios necesarios, así sea con lo más mínimo, he cumplido una de mis metas más preciadas en esta vida.

Agradecimiento

Agradezco en especial a mis padres, Manuel Saldarriaga Córdova y Elsa García Carrasco, por darme su apoyo constante e incondicional en el preciso momento, a mis hermanos, Leogregor y Solangie, por ser en mi vida los más importante que tengo y a la vez demostrarles que lo imposible todo es posible a base de constante esfuerzo y apoyo.

A mi gran amiga Jasmine Zapata Pingo, por apoyarme mutuamente en todo sentido, a su vez mi tía Aura Cornejo por ser como una segunda madre en este largo caminar.

Asimismo a mi profesor y amigo: Dr. Freddy William Castillo Palacios, por su orientación para la elaboración de esta tesis, y a todas aquellas personas que gracias a su apoyo pude culminar este proyecto tan grande e importante.

¡Muchas gracias!

Declaratoria de autenticidad

Yo, Emanuel Franz Saldarriaga García, con DNI N° 71043100, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, de Diciembre del 2015

Emanuel Franz Saldarriaga García

Presentación

Señores miembros del Jurado hago presente a su persona ustedes la tesis titulada “El outsourcing como estrategia de ahorro de costos en la empresa Team Ingenieros Constructores S.R.L. de la ciudad de Piura – Año 2015” con la finalidad de Conocer el beneficio del outsourcing como estrategia de ahorro de costos en la empresa Team Ingenieros Constructores S.R.L. de la ciudad de Piura - Año 2015. El presente trabajo de investigación, consta de los siguientes capítulos, comenzando con el capítulo I, el cual explica la parte esencial de esta investigación, así como trabajos referentes al tema principal, en el aspecto internacional, nacional y local, además de contenido relevante a esta investigación, en el capítulo II explica sobre el método de investigación con el que contara, además del estudio de la población y la muestra, también de los instrumentos a aplicar en esta investigación. En el capítulo III, son los resultados escritos de los instrumentos aplicados en dicha investigación. En el capítulo IV, referido a los antecedentes utilizados y a la vez analizados para luego dar una breve descripción del estudio adquirido. En el capítulo V, de manera breve concluye el proyecto especificando lo aplicado durante la investigación. En el capítulo VI, recomienda aspectos dados como importantes los cuales les puede servir de mucho a cada empresa que busque investigaciones referentes al tema o investigador que realice este tema que valdrá de mucha importancia. Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor.

INDICE

Páginas

PÁGINA DEL JURADO	ii
Dedicatoria	iii
<i>Agradecimiento</i>	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
INDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I.INTRODUCCIÓN.....	14
1.1.Realidad Problemática:	14
1.2.Trabajos previos:.....	15
1.2.1. Internacionales.....	15
1.2.2. Nacionales.....	19
1.2.3. Locales.....	21
1.3.Teorías Relacionadas al Tema.....	22
1.3.1. Outsourcing	22
1.3.2. Historia del outsourcing.....	23
1.3.3. Características.....	23
1.3.4. Beneficios del outsourcing	24
1.3.5. Objetivos del outsourcing.....	24
1.4.Formulación de Problema	28
1.4.1. Pregunta General	28
1.4.2. Preguntas Específicas.....	28
1.5.Justificación.....	28
1.6.Objetivos	29
1.6.1. Objetivo General.....	29
1.6.2. Objetivos Específicos	30

II. MÉTODO.....	30
2.1. Diseño de investigación.....	30
2.2. Variables, operacionalización.....	31
2.2.1. Variable	31
2.2.2. Operacionalización de Variables.....	32
2.3. Población y muestra	34
2.3.1. Población	34
2.3.2. Muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y confiabilidad	35
2.4.1. Instrumento A: Cuestionario	35
2.4.2. Instrumento B: Guía de observación	35
2.4.3. Instrumento C: Entrevista.....	35
2.4.4. Instrumentos D: Guía de Revisión Documentaria	35
2.4.5. Validación y confiabilidad del instrumento.....	36
2.5. Método de análisis de datos	37
2.5.1. Métodos.....	37
2.5.2. Análisis de datos.....	37
2.6. Aspectos éticos	37
III.RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN	73
V.CONCLUSIONES	79
VI.RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS	84
ANEXO N°01 INSTRUMENTO A - CUESTIONARIO.....	85
ANEXO N°02 INSTRUMENTO B - ENTREVISTA.....	89
ANEXO N° 03 INSTRUMENTO C - GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	91
ANEXO N° 04 INSTRUMENTO D - GUÍA DE REVISIÓN DOCUMENTARIA	94
ANEXO N°05 VALIDACION N°01	96
ANEXO N°06 VALIDACION N°02	97
ANEXO N°07 VALIDACION N°03	98
ANEXO N°08 VALIDACION N°04	99
ANEXO N°09 VALIDACION N°05	100

ANEXO N°10 VALIDACION N°06	101
ANEXO N°11 VALIDACION N°07	102
ANEXO N°12 VALIDACION N°08	103
ANEXO N°13 VALIDACION N°09	104
ANEXO N°14 VALIDACION N°10	105
ANEXO N°15 VALIDACION N°11	106
ANEXO N°16 VALIDACION N°12	107
ANEXO N°17 CONSTANCIA DE CONFIABILIDAD	108
ANEXO N°18 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	109
ANEXO N°19 MATRIZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	112
ANEXO N°20 LIBRO DE CÓDIGOS	114

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla.1.Diferentes definiciones del outsourcing	22
Tabla.2 Responsabilidad laboral de los trabajadores.....	39
Tabla.3. Calificación del desempeño de los compañeros de trabajo.....	40
Tabla. 4. Calificación de una buena atención al cliente.....	41
Tabla. 5. La eficiencia con la que trabajan los compañeros dentro de la empresa.....	42
Tabla.6. Programa de outsourcing adecuado para las actividades de la empresa.	43
Tabla.7. La consideración del programa outsourcing dado en la empresa	43
Tabla. 8. El nivel de capacitación que se encuentran sus compañeros en el puesto que ocupan.....	44
Tabla.9. La demostración de coordinación en el trabajo	45
Tabla.10. La empatía que existe entre compañeros de trabajo.....	46
Tabla.11. Las decisiones complicadas tomadas en la vida personal.	47
Tabla.12. Las buenas decisiones que toman sus compañeros de trabajo	48
Tabla.13. El adecuado programa laboral dirigido a compañeros de la empresa.....	48
Tabla.14. La importancia de estar capacitado.....	49
Tabla.15. La experiencia que se necesita para poder laborar	50
Tabla.16. La relación que existe con los trabajadores (terceros) de la empresa.....	51
Tabla.17. Un horario respectivo para las operaciones de la empresa.....	52
Tabla.18. Toma de decisiones acertadas.....	52
Tabla.19. La eficiencia que se considera al trabajar en la empresa.....	53
Tabla.20. La maquinaria que se emplea en las actividades de la empresa	54
Tabla.21. Condiciones a trabajar de compañeros (terceros).....	55
Tabla.22. El cumplimiento de los objetivos planteados en el trabajo de área	56
Tabla.23. Medio de comunicación a utilizar para promoción de un producto o servicio	56
Tabla.24. El crecimiento de la empresa	57
Tabla.25. Condiciones económicamente estable de la empresa para seguir en el mercado.....	58
Tabla.26. Lo rentable de trabajar en la empresa.....	58
Tabla. 27. Los beneficios económicos que la empresa ofrece	59
Tabla. 28 Balance general específico de la empresa	68
Tabla.29. Estado de ganancias y pérdidas de la empresa	70
Tabla.30. Ratios de rentabilidad-año 2013.....	71

Tabla.31. Ratios de rentabilidad – año 2014.....	72
--	----

RESUMEN

El presente trabajo tiene por objetivo principal identificar la importancia que es esta estrategia y su influencia en la rentabilidad dentro de un mercado competente de la ciudad de Piura, el cual prestara servicios de construcción civil a dichas unidades del mismo rubro o semejantes, La única opción de esta investigación es aminorar costos de producción y de la misma forma de operación, mostrando a su vez eficiencia en los diferentes tipos de recursos, a través de un estándar de etapas o actividades con el único fin de actualizar y brindar la eficiencia ofrecer servicios compartidos y de esta forma determinar los indicadores mas allegados a estos tipos de actividad de este rubro y que el cliente este satisfecho. Hoy en día las grandes empresas que contratan servicios de outsourcing, crecen cada año en unas áreas más que otras.

Pero lo que sí es una realidad es el conjunto de ventajas que aporta esta herramienta más allá del concepto “ahorro de costos” con el que intuitivamente lo asociaríamos en primer lugar. Hacer outsourcing es bueno, pero hacerlo a la ligera, puede traer como consecuencia altos costos y posibles interrupciones del negocio. Muchas compañías encuentran que los costos de sus servicios de soporte son elevados, sin que se refleje en altos niveles de eficacia en su prestación. Esto se debe, entre otras razones, a la duplicación de tareas, la administración de diversas plataformas tecnológicas y la falta de estandarización de los procesos. Las compañías enfrentan continuamente diferentes presiones que las obligan a mejorar los niveles de servicios, reducir costos y mejorar sus controles.

Palabras claves: Estrategia, competitividad, ahorro de costos, flexibilidad operativa, flexibilidad financiera, oportunidades de rentabilidad.

ABSTRACT

This paper mainly aims to identify how important is this strategy and its influence on profitability within a relevant market in the city of Piura, which lend construction services to those units of the same item or similar, the only option of this research is to reduce production costs and in the same manner of operation, showing in turn efficiency in the different types of resources through a standard steps or activities solely for the purpose of updating and providing efficiency provide shared services and thus determine the indicators most people close to these types of activity in this area and that the customer is satisfied. Today large companies that hire outsourcing services grow every year in some areas more than others.

But what is a fact is the set of advantages of this tool beyond the concept of "cost savings" with which intuitively would associate first. Make outsourcing is good, but do it lightly, can result in high costs and possible business disruptions. Many companies find that the costs of its support services are high, without being reflected in high levels of efficiency in service provision. This is because, among other reasons, duplication, management of various technological platforms and the lack of standardization of processes. Companies continually face different pressures that force them to improve service levels, reduce costs and improve its controls.

Keywords: Strategy, competitiveness, saving of costs, operative flexibility, financial flexibility, opportunities of profitability.