



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Atalaya Lozano, Frank George (orcid.org/0000-0003-3017-6923)

Guillermo Naveros, Diana Flor (orcid.org/0000-0002-9666-0518)

ASESOR:

Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio (orcid.org/0000-0003-4246-1991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A nuestros padres por habernos forjado como personas de bien; muchos de nuestros logros se lo debemos a ustedes. Nos formaron y educaron con reglas y con algunas libertades, por la motivación constante para alcanzar nuestros anhelos. A todos nuestros docentes por sus valiosas enseñanzas, aprendizajes.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por habernos otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en nosotros desde el inicio de nuestra etapa universitaria. A todos ellos dedicamos el presente trabajo, porque han fomentado en nosotros, el deseo de superación y de triunfo en la vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES.....	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES.....	29
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Validación del instrumento</i>	14
Tabla 2. <i>Rango de confiabilidad</i>	14
Tabla 3. <i>Rango de confiabilidad Outsourcing</i>	15
Tabla 4. <i>Fiabilidad de la variable gestión del talento humano</i>	15
Tabla 5. <i>Tabla de frecuencias de la variable Outsourcing</i>	17
Tabla 6. <i>Tabla de frecuencias de la variable GTH</i>	18
Tabla 7. <i>Prueba de distribución de datos de las variables Outsourcing y Gestión del talento humano</i>	19
Tabla 8. <i>Tabla de valoración de relación</i>	20
Tabla 9. <i>Tabla cruzada entre las variables Outsourcing y Gestión del talento humano</i>	21
Tabla 10. <i>Correlación entre la Variable Outsourcing y la Variable GTH</i>	21
Tabla 11. <i>Tabla cruzada entre la Dimensión proceso de servicio y la Variable GTH</i>	22
Tabla 12. <i>Correlación entre Dimensión proceso de servicio y la Variable GTH</i> ...23	
Tabla 13. <i>Tabla cruzada entre la Dimensión reducción de costos y la Variable GTH</i>	23
Tabla 14. <i>Correlación entre la Dimensión reducción de costos y la Variable GTH</i>	24
Tabla 15. <i>Tabla cruzada entre la Dimensión productividad y la Variable GTH</i>	25
Tabla 16. <i>Correlación entre la Dimensión productividad y la Variable GTH</i>	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Histograma de frecuencias de la Variable Outsourcing</i>	17
Figura 2. <i>Histograma de frecuencias de la Variable GTH</i>	18

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación del Outsourcing y la GTH en las empresas. Respecto a los autores base, el de la variable Outsourcing fue Díaz (2021) y para la Variable GTH fue Miraya (2021). La metodología fue de tipo aplicada, con diseño no experimental y descriptivo, con 100 colaboradores de la universidad continental del área de centro global de operaciones como tamaño muestral. El valor de confiabilidad fue de 0.808 para el Outsourcing mientras que fue de 0,946 para el GTH, el estadígrafo de Rho de Spearman fue de 0.767, es decir, hubo una correlación positiva muy fuerte entre ambas variables. El grado de significancia fue $,000 \leq 0,05$; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna.

Palabras clave: Outsourcing, gestión del talento humano, empresa, correlación positiva, interacción.

ABSTRACT

The present study had as a general objective to determine the relationship of Outsourcing and GTH in companies. Regarding the base authors, the one for the Outsourcing variable was Díaz (2021) and for the GTH Variable it was Miraya (2021). The methodology was of the applied type, with a non-experimental and descriptive design, with 100 collaborators from the Continental University of the global operations center area as sample size. The reliability value was 0.808 for Outsourcing while it was 0.946 for GTH, the Spearman's Rho statistic was 0.767, that is, there was a very strong positive correlation between both variables. The degree of significance was $.000 \leq 0.05$; therefore, the null hypothesis was rejected and the alternate hypothesis was accepted.

Keywords: Outsourcing, human talent management, company, positive correlation, interaction.

I. INTRODUCCIÓN

Este estudio se lleva a cabo con finalidad de obtener la licenciatura en Administración por la Universidad César Vallejo. En la actualidad, todas las organizaciones cuentan con la necesidad de tener consigo colaboradores altamente capacitados, los mismos que sean capaces de cumplir con todas sus funciones de forma eficiente y a la vez productiva. Por ende, el desconocimiento o la deficiente GTH tiende a reflejarse a mediano o largo plazo sobre los índices de rentabilidad y producción de la empresa (Meneses, 2018).

De igual manera, investigaciones han expuesto que, en países como China, Japón, Indonesia, Korea, con el tiempo han realizados cambios significativos respecto al marco institucional, así como en las prácticas de la GTH, mediante la introducción de la herramienta del outsourcing, haciendo menor énfasis en los sistemas de antigüedad, lo cual ayuda a la reducción de costos de las organizaciones. Por otro lado, otros autores profundizan en la importancia del outsourcing, de modo que, afirman que, en todo Europa, Polonia se ha convertido en el centro con mayor uso del outsourcing, habiendo mostrado un efecto positivo y volviéndose en un lugar atractivo para los inversores (Waters et al., 2018).

Cabe mencionar que, en América Latina, la industria del outsourcing representa el 4% de todo el mercado mundial y cuenta con un crecimiento acelerado en diferentes regiones. Esto ha sido el resultado de que las organizaciones se encuentran ante un nuevo escenario de mercado, en el cual tanto el recurso humano como las habilidades, competencias de los colaboradores, su productividad y su compromiso son considerados como factores determinantes para que puedan tener ventaja competitiva las mismas compañías (Rodríguez, 2018).

Dentro del contexto nacional, el Outsourcing se ha llegado a posicionar hace más de 15 años, teniendo gran aceptación y encaminando a que muchas empresas recurran al uso de este, en cuanto estas presentan una amplia oferta de servicios y originan el desarrollo en las organizaciones que implementan este tipo de actividad. Igualmente, en el Perú se estima que el outsourcing ha conseguido un desarrollo aproximado del 7% y programándolos a alcanzar hasta el 30% (Flores,

2019).

Del mismo modo, en el Perú es muy frecuente que las compañías de diversos sectores contraten empresas subsidiarias para que estas realicen servicios especializados. De tal manera que, las estadísticas señalan que a nivel nacional el outsourcing a nivel empresarial ha alcanzado a tercerizar los servicios hasta en un 86%, donde se ha identificado que el servicio que es más tercerizado se vincula a los procesos de reclutamiento, alcanzando una representación del 33.5%, la razón fundamental de esto es que la empresa contratadora realice un mayor énfasis respecto al core business competitivo (Ibáñez y Sivincha, 2018).

En lo que concierne al contexto regional, se llevó a cabo diversas investigaciones lo cual ha logrado evidenciar eficacia del servicio Outsourcing en las empresas de diferentes rubros, indicando que este influye de forma significativa en todas las actividades de las organizaciones, mejorando su competitividad, así como la rentabilidad de estas y repercutiendo incluso sobre la toma de decisiones para el crecimiento empresarial (Cordero, 2020).

En cuanto al contexto institucional, se alcanza a exponer que el sector educativo al enfrentar diversos y constantes cambios, cuenta con la necesidad de contratar personal quienes cuenten con más efectividad en el desarrollo de sus actividades, no obstante, se ha visualizado que en algunos centros educativos el personal seleccionado no tiene suficiente experiencia y no exterioriza un alto compromiso a la institución, lo cual ha dirigido que estas recurren al servicio de Outsourcing con el propósito de atraer personal altamente capacitado. Ante lo expuesto, surge el interés del investigador de desarrollar el presente estudio, orientado a la evaluación del Outsourcing y su incidencia en la GTH, que contribuya a incrementar los conocimientos y sirva como precedente para el desarrollo de futuras indagaciones.

Ante lo señalado anteriormente, se contó con el siguiente planteamiento del problema general: ¿Qué relación existe entre el outsourcing y la GTH en las empresas? Así mismo, los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre el proceso de servicio y la GTH en las empresas? ¿Qué relación existe entre reducción de costos y la GTH en las empresas? ¿Qué relación existe entre la

productividad y la GTH en las empresas?

Asimismo, la investigación contó con una justificación teórica, a consecuencia de que con su desarrollo se pretendió discutir y a la vez verificar que los elementos de estudio concuerdan con lo expuesto en el marco teórico. Además, buscó demostrar que con la justificación práctica la influencia entre las variables que fueron objeto de estudio e incrementar las nociones respecto a estas, lo cual permitirá realizar aportes a futuras investigaciones.

Además, se puso en evidencia la posibilidad de incidir y poder mejorar la calidad de los procesos internos dentro de las entidades, en cuanto al interés que llega a tener el personal humano, sobre el cual se intentó validar que parte de la mejora de la calidad del servicio que la organización ofrece, es consecuencia de la distribución de las acciones internas que se esperan mejorar en cuanto a una entidad.

Del mismo modo, la justificación metodológica en el presente trabajo recurrió al uso de diferentes instrumentos de medición confiables, en cuanto a que fueron anticipadamente validados y favoreció la recaudación de datos necesarios para su desarrollo. Así mismo la validez de los instrumentos tuvo como propósito el que puedan ser empleados por demás investigadores, quienes pretendan profundizar en el tema expuesto.

Cabe destacar que el objetivo general fue: Determinar la relación del Outsourcing y la GTH en las empresas. A su vez, los objetivos específicos fueron los siguientes: Determinar la relación del proceso de servicio y la GTH en las empresas; Determinar la relación de reducción de costos en la GTH en las empresas; Determinar la relación de productividad y la GTH en las empresas.

De tal manera, en la hipótesis general se establece: Existe relación significativa entre el Outsourcing y la GTH en las empresas, las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre el proceso de servicio y la GTH, Existe relación significativa entre la reducción de costos y la GTH en las empresas y Existe relación significativa entre la productividad y la GTH en las empresas.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la tendencia de los antecedentes de investigación internacional, nacional y local, se contó con los siguientes aportados:

Antecedentes nacionales: Ramírez y Rudas (2018), Cajamarca, el objetivo principal fue definir la influencia entre la GTH en la competencia de los trabajadores de una empresa privada en Cajamarca, fue una investigación no experimental del tipo descriptiva. Utilizaron una muestra de 10 colaboradores, a los cuales se les hicieron una serie de cuestionarios, los resultados fueron, 40% alcanzaron siempre competitividad, dentro de este porcentaje el 20% alcanzó siempre GTH y con un porcentaje de 10%, el resultado fue casi siempre GTH; su conclusión definió que existe una gran incidencia de la GTH en la competitividad de los colaboradores.

Meza (2021), Ica, el objetivo general fue evidenciar la vinculación de la GTH con la acción administrativa de un instituto tecnológico en Ica; su investigación fue correlacional y descriptiva; la muestra fue 82 profesores, con la encuesta para el recojo de información. Para efecto de los resultados, el Rho de Spearman fue 0,791 y el p valor=0.000 < 0.05, se concluye que existe una relación significativa de la GTH y la gestión administrativa del instituto educativo.

Vargas (2020), Lima, el objetivo fue analizar la GTH en el área de subgerencia de relaciones humanas de una municipalidad de Lima. La metodología fue descriptiva y no experimental, la investigación fue transversal. La fiabilidad se determinó mediante el alfa de CRONBACH, el resultado ,915 de un número de 30 elementos. Concluyó que el área de relaciones humanas de la municipalidad no cumple con los estándares de la GTH, los diferentes aspectos de reclutamiento de personal, malas decisiones en selección de personal y falta de capacitación y motivación luego de haber reclutado.

Antecedentes internacionales: Duque, et. Al. (2020), Colombia, el objetivo de este artículo fue exponer un modelo de gestión humana para adaptarlo a los requerimientos de las organizaciones BPO (Business Process Outsourcing) o dicho de otra forma la subcontratación de procesos de negocios, la metodología empleada fue cualitativa, utilizando para la recolección de datos, entrevistas y recopilación documental. Para obtener los resultados de su investigación,

realizaron un proceso comparativo entre las empresas tradicionales y las empresas BPO, en donde evidenció que en la empresa tradicional en un 47.1% no contaban con diseño de cargos y en un 53.6% no desarrollaron evaluaciones de desempeño, en las empresa BPO si contaban con un análisis de diseño de puestos 49.2% y la evaluación de desempeño se encontró en un 61%, por lo que llegó a concluir que el modelo planteado le permitía al lector comprender los procesos, los mismos que eran muy distintos a los aplicados por las empresas tradicionales y por tanto permitía identificar los puntos más relevantes de esta investigación y las ventajas que se obtendrían, ya que a través de la estrategia del BPO, no solo se terceriza la realización de una actividad, sino todo su conjunto, como por ejemplo, servicio al cliente, ventas, etc., lo que logra que la empresa se centre en lo que considere primordial para su empresa y delegue actividades que resulten ser desarrollados a menor costo y con mejores frutos.

Guerra (2020), Ecuador, definió como objetivo general elaborar un plan de negocio para concebir una consultora de recursos humanos, cuya especialidad sería el Outsourcing relacionado con la GTH en una ciudad de Quito; la metodología del estudio presentó un diseño causal y concluyente, con el fin de identificar las variables que determinaban la elección del giro de negocio, se contó con una muestra de 92 empresas medianas de la ciudad de Quito, en donde se mantuvo el empleo del cuestionario para la valoración de la información, de las cuales el 90% contratan empresas de asesoría externa en el área de talento humano, por lo general para la elección del personal, con lo que concluyó que existía demanda por las empresas medianas en Quito para contratar servicios referentes a la gestión de talento humano, asimismo, el estudio dio a conocer que las empresas pueden incorporar la herramienta de Outsourcing a través de subcontrataciones con otras organizaciones, las cuales puedan cubrir las necesidades que presenta la empresa de consultoría, además mediante ello, la empresa no incurrirá en la necesidad de incorporar a más capital humano dentro de su planilla para el desarrollo de ciertas funciones operativas.

Sánchez (2018), Venezuela, el objetivo general fue identificar las técnicas de selección a través del Outsourcing para la GTH en las tiendas por departamento. La metodología empleada fue no experimental y descriptiva. De los resultados

obtenidos, observaron que, en cuanto al rubro de entrevistas, obtuvieron una media aritmética de 4.33, siendo considerado un valor muy alto en comparación a los otros valores de las diferentes técnicas de reclutamiento, asimismo, la entrevista, seguida de las pruebas psicológicas y las pruebas de conocimientos fueron los mecanismos más utilizados, por lo que recomendaron que dichas técnicas debiesen ajustarse a las necesidades e intereses de la empresa. Finalmente, la investigación concluyó que, por medio del Outsourcing las tiendas por departamento pueden subcontratar a empresas, las cuales se encarguen, del proceso de reclutamiento del personal y de seleccionarlo, para que posteriormente estos sean incorporados en las empresas.

Cabe destacar que las definiciones conceptuales quedaron expuestas del siguiente modo:

El Outsourcing conocido como subcontrataciones o terceros, dentro del mundo empresarial hace referencia a aquel proceso mediante el cual las compañías requieren de los servicios y contratan a otras organizaciones, con el principal propósito de que estas se hagan cargo de determinada actividad o producción (Paredes et al., 2021).

Del mismo modo, el Outsourcing llega a ser un proceso mediante el cual se puede corresponder a encontrar un mejor proceso interno de la empresa, sobre las cuales se puede esperar que estos sean desarrollados con una condición de más alta calidad, en comparación con la realización actual que se desarrolla en la organización (Gallardo et al., 2020). Así mismo, ello repercute directamente sobre los bien comprendidos como indicadores de desempeño, los cuales pueden llegar a verse optimizados al contratar a entidades especializadas (Sparrow, 2019).

Además, se encuentra relacionado a la búsqueda de fuente externa que preste de forma eficiente algunos servicios y que cuente con más tiempo para centrarse y realizar aspectos claves de la empresa contratadora (Amaning et al., 2020). El Outsourcing tiene un rol fundamental sobre los planes estratégicos de la Gerencia, por lo mismo que representa una herramienta eficaz para la planificación del crecimiento de las compañías y que estas afronten los cambios de manera eficiente (Araya, 2018).

Respecto a la dimensión proceso de servicio, este hace referencia al hecho que las empresas están orientadas a brindar un producto o servicio, no obstante con la finalidad de diferenciarse y ser más competitivo surge el interés de estas de crear un proceso de servicio (Boitano y Abanto, 2019), siendo esto el factor que las encamina a desarrollar gestión de calidad, los cuales establecen que los productos no son únicamente un servicio, sino que debenser adecuados a las exigencias del mercado (Díaz, 2021).

Asimismo, el proceso de servicio se encuentra relacionado con las diferentes operaciones que las entidades realizan de la mano con todos sus colaboradores e involucrando los distintos departamentos en ella, con la finalidad de garantizar una experiencia de calidad, sólida y a la vez satisfactoria a sus clientes (Bando et al., 2020).

Respecto a la dimensión reducción de costos, este se encuentra asociado a aquel proceso realizado por el cual las empresas buscan minimizar sus gastos y a la vez aumentar sus ganancias. Igualmente, el proceso de reducción de costo de las compañías se encuentra en vínculo con los productos o servicios que la misma ofrece, generando que sus estrategias presenten variación de acuerdo con lo que busca con sus objetivos (Damayanti et al., 2020).

De igual manera, se considera que el Outsourcing favorece la reducción de costos en la organización, a consecuencia de que las entidades brindan el servicio de tercerización esta es responsable de costear todo tipo de gastos como herramientas, instalaciones y recurso humano, ofreciendo a la compañía contratada fortalecer sus procesos, mejorar sus costos, rentabilidad, así como garantizar el mejoramiento de sus utilidades (Bhilawa y Kautsar, 2018).

Respecto a la dimensión de productividad, esta se encuentra vinculada a la relación entre la cantidad de productos originados por un procedimiento productivo y los diferentes recursos utilizados para poder alcanzar dicha producción (Oluchi et al, 2019). Su propósito de toda organización es trabajar diariamente en busca de un máximo nivel de productividad, a través de la eficacia y eficiencia de todas las áreas que la conforman (Fawwaz et al., 2021).

Del mismo modo, la productividad se encuentra vinculada al conjunto de

actividades que se desarrolla para poder cumplir con dichos objetivos de las organizaciones, donde estas buscan que sus recursos utilizados generen mayor ingreso para la empresa. A través del logro de una mayor productividad, las compañías buscan obtener eficiencia, crecimiento en su producción, ventas, conseguir mayores beneficios, entre otras ventajas (Bricio et al., 2018).

Asimismo, según la teoría de Quinn y Hilmer en 1994, fundamentó que el Outsourcing viene a ser una estrategia empresarial que permite que las organizaciones puedan evadir algunas cuestiones, tanto fiscales, logísticas como laborales. Además, manifestó que a través del Outsourcing las empresas pueden reducir el extenso desarrollo de funciones que el capital humano de una empresa realiza de manera diaria (Vázquez y Orosco, 2019).

Respecto a la variable GTH está vinculado al método que realizan las empresas con el fin de atraer, así como incorporar nuevos integrantes a la misma, además, dicho proceso se asocia a la retención de trabajadores en la compañía. Por medio de este proceso, los gestores del talento humano se orientan a incorporar a la organización a aquellas personas que consideran que tendrán un eficiente desempeño en sus labores (Karaxha et al., 2018).

Asimismo, la GTH hace referencia al proceso que ejecuta, atrae e integra a nuevos colaboradores y además retiene al capital humano dentro de la organización. Además, la GTH se centraliza en enfatizar aquellos colaboradores que muestran un alto potencial dentro del desarrollo de sus actividades en su puesto de trabajo (Dude et al., 2021).

De igual manera, la GTH envuelve una serie de pasos diseñados logrando atraer, motivar y fidelizar al personal, donde la práctica de este proceso está centrada en poder obtener un mejor resultado para la empresa con la participación de los miembros del equipo. Asimismo, su finalidad se basa en tener una mejor relación entre los directivos con los trabajadores de diferentes áreas (Kartawinata, 2018).

Respecto a la dimensión provisión, este corresponde a un proceso asociado al suministro de individuos para la empresa e involucra actividades como por ejemplo reclutar y seleccionar personal, además su integración hacia las tareas

organizacionales, donde el proceso de aprovisionamiento simboliza una puerta de entrada al sistema institucional, abasteciendo de talento necesario para su buen funcionamiento (Miraya, 2021).

Asimismo, la provisión se vincula a la realización de un proceso que necesita que cada una de sus etapas sea desarrollada de forma eficiente, debido a su relevancia para conseguir el éxito de los objetivos de la compañía. Además, este proceso involucra el hecho de seleccionar e incorporar individuos con talentos que favorezcan la consecución de las metas (Morgan et al., 2019).

Respecto a la dimensión de entrenamiento, se considera que los directivos de la empresa son quienes asumen los más grandes retos en sus gestiones, entre ellos el emplear estrategias motivadoras, manejar conductas de los trabajadores, en busca de que los mismos logren potenciar sus habilidades y competencias, para tener un desarrollo eficiente en sus actividades (Shoss et al., 2020).

Por ello, resulta importante el llevar a cabo distintas actividades que posibiliten contar con conocimientos sobre coaching que favorezca a la vez a la gestión del recurso humano, promover un clima laboral más colaborativo, fomentar una cultura en base a objetivos colectivos y empoderar a cada colaborador, promoviendo en ellos la innovación, creatividad en su puesto (Soegoto y Utomo, 2019).

Respecto a la dimensión de desarrollo, este se basa en procesos que otorgan oportunidad al capital humano alcanzando con ello una gestión con más calidad y resultados eficientes en el colaborador y por ende en la organización (Gantsho y Sukdeo, 2018). Este proceso se efectúa por medio del aprendizaje, formando al trabajador y permitiendo en ellos el desarrollo de sus habilidades, conocimientos y competencias (Miraya, 2021).

Asimismo, el desarrollo se vincula al conjunto de iniciativas o estrategias que son adoptadas por la organización, con la finalidad de poder originar el crecimiento profesional en los miembros de su equipo (Desfitrina, 2019). Es decir, estas estrategias son orientadas a capacitar al personal, para que estos sean capaces de asumir funciones y tengan un crecimiento en la compañía (Cerón et al., 2020).

Respecto a la dimensión de motivación, este es considerado un aspecto

relevante, debido a que es condicionante para mantener una conducta en los colaboradores, la cual está dirigida a lograr los objetivos planteados. Asimismo, se considera que la motivación es fundamental para la retención y también para la satisfacción de los trabajadores, quienes toman conciencia de que sus acciones se verán recompensadas (Franco y Bedoya, 2018).

Por otro lado, es importante tener en consideración que los colaboradores motivados son los mismos que rinden más en sus funciones, por lo mismo que se incrementa una sensación de pertenencia a la compañía, así como al equipo de trabajo (García et al., 2021).

Respecto a la dimensión de mantenimiento, este hace alusión a aquel proceso por medio del cual se busca generar una mejor condición ambiental o condición psicológica orientada al logro de la satisfacción del individuo en el desarrollo de sus funciones. Igualmente, engloba el conjunto de beneficios sociales y compensación que se le otorga al trabajador por la realización de sus actividades (Fateme et al, 2019).

Además, resulta esencial que las empresas elaboren estrategias que permitan mantener o retener a su personal, debido a que si estas no cubren las expectativas del cliente interno de la compañía puede traer como resultado la reducción de su desempeño, además de perjudicar el entorno laboral y sobre todo esto puede repercutir de manera negativa en la productividad de la misma empresa. Por ello, un trabajador satisfecho en su trabajo representa una excelente rentabilidad en la organización (Araya, 2018).

La teoría expuesta por Chiavenato respecto a la GTH resalta la importancia sobre las organizaciones que brinden un mayor valor a su recurso humano y no únicamente centrarse en alcanzar los objetivos, por lo mismo que se requiere que empleen estrategias de planeación, organización y control que contribuyan a fomentar un buen desempeño y una colaboración activa de los miembros del equipo, independientemente de las actividades que realizan. Además, expuso que la gestión del recurso humano está centrada tanto en la administración del personal como en el desarrollo de actividades que influyan en los colaboradores (Bernardo et al, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Tomando como referencia al tipo de investigación, esta contó con un tipo de estudio aplicada, el cual buscó resolver un problema con respecto a la búsqueda de un determinado objeto de estudio. Supo (2018) lo definen como aquel tipo de estudio que se diferencia porque busca la aplicación o empleo de los conocimientos obtenidos, asimismo se consiguen otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en búsquedas.

3.1.2. Diseño de investigación:

Mientras que, se contó con un diseño no experimental, transversal y causa- efecto, en donde se consideró no experimental debido que tiene como objetivo poner a prueba una hipótesis causal manipulando (al menos) una variable independiente. Así mismo, fue de diseño transversal, debido a que el instrumento se aplicó en una sola oportunidad. Cabe destacar que fue de causa efecto, debido a que se incidió en determinar la relación de los factores que conllevan a un efecto determinado sobre una o más variables dependientes (Supo, 2018).

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Outsourcing

Definición conceptual: El outsourcing se define como el medio de tercerización con el fin de mantener los procesos internos de la empresa bajo un sistema automatizado, en cuanto a la implicancia de diferentes medios de fortalecimiento de los procesos (Díaz, 2021).

Definición operacional: La variable de estudio se enfocó en evaluar la estrategia de Outsourcing con la finalidad de entender cuál es el proceso de automatismos de las empresas del rubro de educación, recolectando los datos por medio del cuestionario.

Las dimensiones son proceso de servicio, reducción de costos,

productividad.

La escala de medición es ordinal.

Variable dependiente: Gestión del talento humano

Definición conceptual: La GTH corresponde a ser una función organizativa en cuanto a la preservación, motivación y mantenimiento del capital humano dentro de un ámbito de estudio, con el propósito de mejorar las capacidades de los colaboradores (Miraya, 2021).

Definición operacional: La variable de investigación buscó poner en evidencia los diferentes medios de mejora en cuanto a la GTH en las empresas del rubro de educación, recolectando los datos a través de un cuestionario.

Las dimensiones son provisión, entrenamiento, desarrollo, motivación, mantenimiento.

Escala de medición es ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población mantuvo un total de 100 colaboradores del CGO de la Universidad Continental, Sede Lima. Supo (2018) define a la población como aquella cantidad de individuos sobre los cuales se espera recolectar información de alta incidencia en cuanto a los objetivos planteados.

Criterios de inclusión

Colaboradores de la entidad analizada, Colaboradores que demuestren interés en el estudio

Criterios de exclusión

Colaboradores en estado inactivo (vacaciones, problemas de salud) y los que se encuentran en licencia.

3.3.2. Muestra

La muestra fue de tipo no probabilística, debido a que se encontró representada por la totalidad de los individuos que forman parte de la población, alcanzando a mantener un total de 100 colaboradores del CGO de la Universidad Continental, Sede Lima. Supo (2018) lo define como aquel tipo de muestra que amerita directamente hacia la valoración o demostración de selección en base a la limitación de uso de una fórmula estadística, pronosticando la capacidad de recojo de datos del investigador de campo.

3.3.3. Muestreo

El muestreo fue de tipo no probabilístico, debido a que correspondió a basarse en la selección en toma como referencia de los criterios expuestos por el investigador. Supo (2018) lo considera como aquel proceso que se basa en la intencionalidad establecida por el investigador.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: En base al recojo de datos, se contó con el empleo de la encuesta, endonde Supo (2018) la define como aquella técnica que toma como punto de partida a la selección de preguntas de alto interés para el investigador.

Instrumento: Se contó con el empleo del cuestionario para ambas variables de estudio, contando con la siguiente caracterización:

Para el caso de la variable "Outsourcing", se contó con un total de 20 preguntas, que corresponden a las dimensiones proceso de servicio, reducción de costos y productividad.

Así mismo, para la variable "GTH", se contó con un total de 20 preguntas que corresponden a las dimensiones previsión, entrenamiento, desarrollo, motivación y mantenimiento. La escala de valoración de las variables expuestas fue ordinal tipo Likert, con la siguiente posibilidad de respuesta: 1 nunca, 2 casi nunca, 3 a veces, 4 casi siempre y 5 siempre.

Supo (2018) concibe que el cuestionario llega a definirse como aquella serie de cuestionamientos sobre los cuales se incide directamente hacia la comprensión

de una realidad, en base a la perspectiva del objeto de análisis.

Validez: Supo (2018) concibe que la validez es el medio de valoración de la calidad de las preguntas establecidas en un estudio por medio de la ficha técnica de instrumento o la valoración por expertos. En la presente investigación, se contó con el empleo de la ficha técnica de instrumento, con la finalidad de ofrecer una valoración previa en cuanto a la calidad de los cuestionamientos consignados en la evaluación.

La realización de validez se realizó mediante el juicio de expertos de los profesores de la Universidad Cesar Vallejo.

Tabla 1.
Validación del instrumento.

EXPERTO N°1	Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio
EXPERTO N°2	Dra. Suasnabar Ugarte, Federico Alfredo
EXPERTO N°3	Dr. Plasencia Marinos, Yvette Cecilia

Los nombres de los expertos que evaluaron el instrumento de la investigación cuyo formato está en el anexo N° 5

Confiabilidad: Supo (2018) considera que el Alfa de Cronbach es el método estadístico mediante el cual se pudo consignar la alta fiabilidad de un instrumento de recojo de datos.

Tabla 2.
Rango de confiabilidad

Escala de valores para determinar la confiabilidad	
0-0.20	Muy baja
0.21-0.40	Baja
0.41-0.60	Media

0.61-0.80	Alta
0.81-1	Muy alta

Fuente: Tomado de libro de Metodología de la investigación. p. 100. Palella, S (2010).

Tabla 3.
Rango de confiabilidad Outsourcing

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa Cronbach	de N elementos	de
0,808	20	

Interpretación: La fiabilidad señalada por IBM SPSS para la variable Outsourcing fue de 0,808, ubicándose en un nivel alto que es la aplicación de las encuestas a 15 colaboradores, manteniendo la estabilidad de 20 ítems expuestos.

Tabla 4.
Fiabilidad de la variable gestión del talento humano

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa Cronbach	de N elementos	de
0,946	20	

Interpretación: La fiabilidad señalada por IBM SPSS para la variable Outsourcing fue de 0,946, ubicándose en un nivel muy alto que es la aplicación de las encuestas a 15 colaboradores, demostrando la estabilidad de 20 ítems expuestos.

3.5. Procedimientos

Con relación a la recolección de datos, se solicitó el permiso a la empresa y se aplicó el instrumento de programa Google Forms, la base de datos se descargó en el programa Excel, el procesamiento de la estadística descriptiva y la inferencial se realizó con el programa SPSS V 26.00.

3.6. Método de análisis de datos

Conforme el caso del método de análisis de datos, este contó con la implementación estadística descriptiva y la estadística inferencial, en donde la 1° de las mencionadas buscó la caracterización de las variables de estudio, contando con la muestra de datos a través de las tablas de frecuencia, gráficos y de barras. Así mismo, se contó con el empleo de la estadística inferencial, en la cual se mantuvo a determinar de forma inicial el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, prueba de normalidad y el estadígrafo Rho de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

Los aspectos éticos de la investigación, consideró el código de ética del vicerrectorado de investigación de la universidad Cesar Vallejo, el empleo de la normativa APA en su séptima edición y el programa del turnitin considerando las normativas establecidas por la universidad.

Se cumplieron las garantías de respeto y de anonimato de todos los docentes que participaron en el estudio.

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Tabla 5.

Tabla de frecuencias de la variable Outsourcing

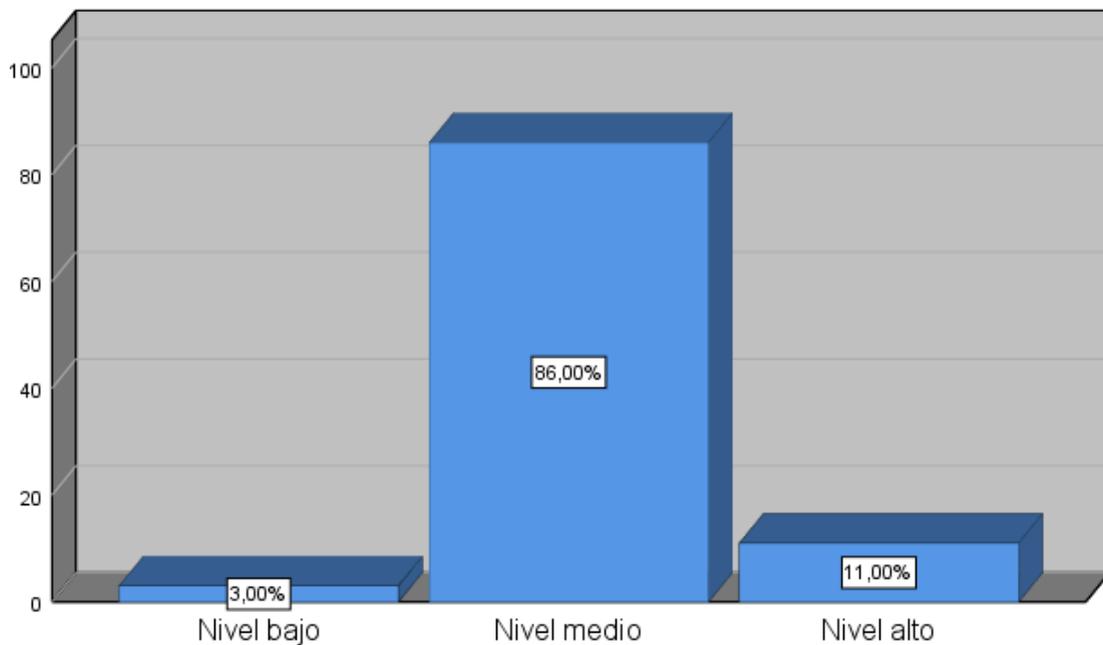
Variable Outsourcing

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	3,0	3,0
	Nivel medio	86	86,0	89,0
	Nivel alto	11	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Variable Outsourcing

Figura 1.

Histograma de frecuencias de la Variable Outsourcing



En la tabla 5 y la figura 1, del total de los datos analizados: El 86.00% de los encuestados revelaron que el Outsourcing de la organización es medio. Además, el 11,00% donde se observa que es alto. Sin embargo, el 3,00% aseguró que es bajo. Por consiguiente, Según los datos logrados la compañía está implementando el Outsourcing a nivel medio.

Tabla 6.

Tabla de frecuencias de la variable GTH

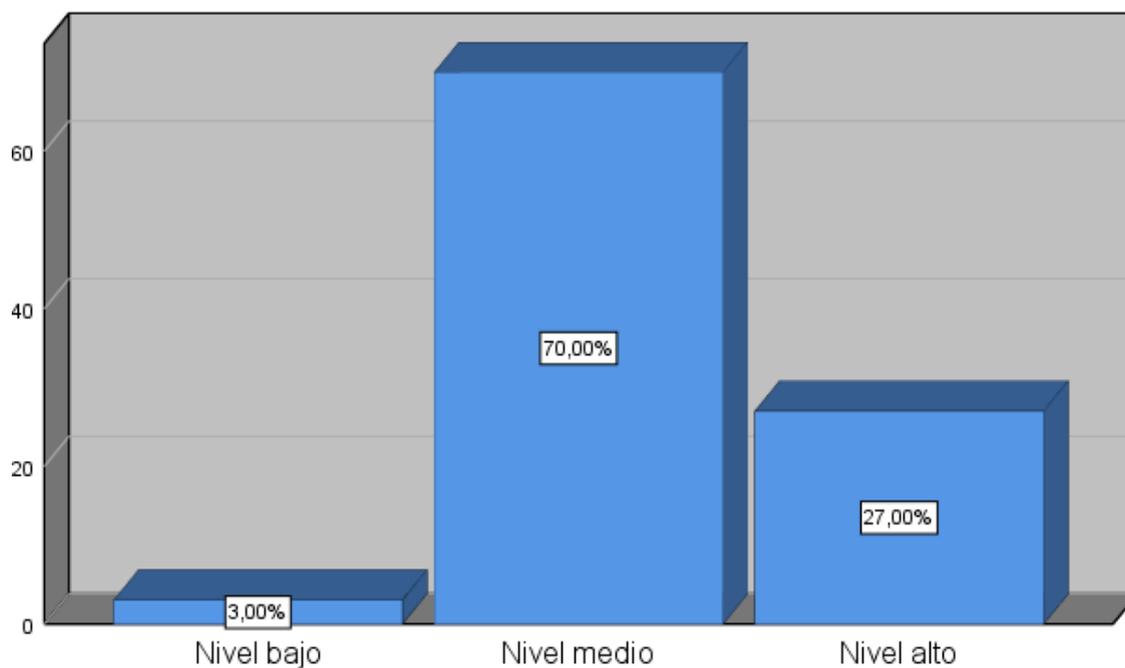
Variable Gestión del talento humano

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	3	3,0	3,0
	Nivel medio	70	70,0	73,0
	Nivel alto	27	27,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0

Variable Gestión del talento humano

Figura 2.

Histograma de frecuencias de la Variable GTH



En la tabla 06 y la figura 2, del 100% de los datos analizados: 70.00% de los encuestados revelaron que la GTH de la organización es medio. Además, el 27,00% donde se observa que es alto. Sin embargo, el 3,00% aseguró que es bajo. Por lo tanto, según los datos obtenidos de la compañía se implementando la GTH a un nivel medio.

Resultados análisis inferencial

Prueba de normalidad

Ho: La orientación de los datos de las variables Outsourcing y la GTH tienen una distribución normal.

H1: La orientación de los datos de las variables Outsourcing y la GTH no tienen una distribución normal.

Tabla 7.

Prueba de distribución de datos de las variables Outsourcing y Gestión del talento humano

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Outsourcing	,476	100	,000	,493	100	,000
Gestión del talento humano	,416	100	,000	,657	100	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Si valor $p > 0.05$ Los datos siguen una distribución normal

Si valor $p < 0.05$ Los datos no siguen una distribución normal

Según la prueba de Kolmogorov-Smirnova, los valores fueron de $p = ,000$ de modo que se acepta la H_a y se rechaza la H_o . Por consiguiente, los datos no siguen una distribución normal, se usó el estadígrafo de la Rho de Spearman para examinar muestras no paramétricas en las hipótesis planteadas y evaluar el grado de correlación en medio de las variables y dimensiones de la investigación.

Prueba de hipótesis

Tabla 8.

Tabla de valoración de relación

Tabla	Niveles de correlación bilateral
Rango	Relación
0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Tomada de la revista científica *Movimiento Científico*, 8(1). P. 100. Mondragón, M. (2014).

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación entre el Outsourcing y la GTH en el CGO de la Universidad Continental del distrito de Los Olivos.

H_a: Existe relación entre el Outsourcing y la GTH en el CGO de la Universidad Continental del distrito de Los Olivos.

Tabla 9.*Tabla cruzada entre las variables Outsourcing y Gestión del talento humano*

			Variable Gestión del			Total
			talento humano			
			Bajo	Medio	Alta	
Variable Outsourcing	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Regular	Recuento	0	67	19	86
		% del total	0,0%	67,0%	19,0%	86,0%
	Alto	Recuento	0	3	8	11
		% del total	0,0%	3,0%	8,0%	11,0%
Total	Recuento	3	70	27	100	
	% del total	3,0%	70,0%	27,0%	100,0%	

Tabla 10.*Correlación entre la Variable Outsourcing y la Variable GTH*

		Outsourcing	y
		Gestión	del
		talento humano	
Rho de Spearman	Outsourcing	Coeficiente de correlación	1
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100
	Gestión del talento humano	Coeficiente de correlación	0,767
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

En la tabla 10 para la prueba de hipótesis por medio de la Rho de Spearman, se obtuvo una correlación bilateral de 0,767, evidenciándose que existe una

correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, el Outsourcing se relaciona con la GTH en el CGO de la Universidad Continental.

Así mismo se tuvo una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A su vez, se muestra con el cruce de las variables Outsourcing y la GTH un 67,0% a un nivel regular.

Prueba de hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre el Outsourcing y la gestión del talento humano en el Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental en el distrito de Los Olivos.

Ha: Existe relación entre la Dimensión proceso de servicio y la Variable Gestión del talento humano en el Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental del distrito de Los Olivos

Tabla 11.

Tabla cruzada entre la Dimensión proceso de servicio y la Variable GTH

			Variable Gestión del			Total
			talento humano			
			Bajo	Medio	Alta	
Dimensión proceso de servicio	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Regular	Recuento	0	61	23	84
		% del total	0,0%	61,0%	23,0%	84,0%
	Alto	Recuento	0	9	4	13
		% del total	0,0%	9,0%	4,0%	13,0%
Total	Recuento	3	70	27	100	
	% del total	3,0%	70,0%	27,0%	100,0%	

Tabla 12.*Correlación entre Dimensión proceso de servicio y la Variable GTH*

		Gestión del talento humano	
		Coeficiente de correlación	0,767
Rho de Spearman	Proceso de servicio	Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

En la Tabla 12, para la prueba de hipótesis por medio de la Rho de Spearman, se obtuvo una correlación bilateral de 0,767, evidenciándose que existe una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, la dimensión proceso de servicio se relaciona con la GTH en el CGO de la Universidad Continental.

Así mismo se tuvo una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A su vez, se muestra con el cruce de las variables Outsourcing y la GTH un 61,0% a un nivel regular.

Prueba de hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre el Outsourcing y GTH en el Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental en el distrito de Los Olivos.

Ha: Existe relación entre el Outsourcing y la GTH en el Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental del distrito de Los Olivos.

Tabla 13.*Tabla cruzada entre la Dimensión reducción de costos y la Variable GTH*

Tabla cruzada Dimensión reducción de costos y la Variable Gestión del talento humano			Variable Gestión del talento humano			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dimensión reducción de costos	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Medio	Recuento	0	57	22	79
		% del total	0,0%	57,0%	22,0%	79,0%

	Alto	Recuento	0	13	5	18
		% del total	0,0%	13,0%	5,0%	18,0%
Total		Recuento	3	70	27	100
		% del total	3,0%	70,0%	27,0%	100,0%

Tabla 14.

Correlación entre la Dimensión reducción de costos y la Variable GTH

		Gestión del talento humano	
		Coefficiente de correlación	0,596*
Rho de Spearman	Reducción de costos	Sig. (bilateral)	0,000
		N	100

En la Tabla 14, para la prueba de hipótesis por medio de la Rho de Spearman, se obtuvo una correlación bilateral de 0,596, evidenciándose que existe una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, la dimensión de reducción de costos se relaciona con la variable GTH en el CGO de la Universidad Continental.

Así mismo se tuvo una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A su vez, se muestra con el cruce de las variables Outsourcing y la GTH un 57,0% a un nivel regular.

Prueba de hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre el Outsourcing y la GTH en el Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental en el distrito de Los Olivos.

Ha: Existe relación entre el Outsourcing y la GTH en el Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental del distrito de Los Olivos.

Tabla 15.

Tabla cruzada entre la Dimensión productividad y la Variable GTH

			Variable Gestión del			Total
			talento humano			
			Bajo	Medio	Alta	
Dimensión productividad	Bajo	Recuento	3	0	0	3
		% del total	3,0%	0,0%	0,0%	3,0%
	Regular	Recuento	0	60	18	78
		% del total	0,0%	60,0%	18,0%	78,0%
	Alto	Recuento	0	10	9	19
		% del total	0,0%	10,10%	9,0%	19,0%
Total	Recuento	3	70	27	100	
	% del total	3,0%	70,0%	27,0%	100,0%	

Tabla 16.

Correlación entre la Dimensión productividad y la Variable GTH

		Gestión del talento humano	
Rho de Spearman	Productividad	Coeficiente de correlación	0,769**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

En la Tabla 15, para la prueba de hipótesis por medio de la Rho de Spearman, se obtuvo una correlación bilateral de 0,769, evidenciándose que existe

una correlación positiva muy fuerte. Por consiguiente, la dimensión productividad se relaciona con la GTH en el CGO de la Universidad Continental.

Así mismo se tuvo una significancia de $0,000 \leq 0,05$; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. A su vez, se muestra con el cruce de las variables Outsourcing y la GTH un 60,0% a un nivel regular

V. DISCUSIÓN

El objetivo general del informe de investigación tiene como propósito determinar la relación del Outsourcing en la GTH en las empresas.

Como hipótesis general, la cual fue existe relación entre las variables en el CGO de la Universidad Continental, Los Olivos. Según el Rho de Spearman se obtuvo 0,767 entre el Outsourcing y GTH, existiendo una correlación positiva alta. Dicho resultado, guarda relación con lo expuesto por Díaz (2021), quién manifestó que el Outsourcing viene a ser un medio de tercerización el mismo que accede a que la empresa pueda disminuir la carga de labores internas. Dicho resultado tiene relación con el teórico principal de la primera variable donde Vargas (2020) afirmó que los resultados alcanzados de las encuestas aplicadas a en la municipalidad de Lima, tienen una correlación alta de entre la variable GTH y la variable relaciones humanas, con el estadígrafo Rho de Spearman dio un resultado de 0,9015 y un sig. bilateral 0,000. Por lo cual, corroboró la semejanza directa que una buena gestión del capital humano con las relaciones de los colaboradores y lo efectivo en el desarrollo de funciones internas y el cumplimiento de los objetivos. De esta forma mejorar las deficiencias con la finalidad de que las empresas puedan adquirir buenos resultados.

En relación con el primer objetivo específico, existe relación significativa entre el proceso de servicio y la gestión del talento humano en las empresas, dicho resultado demostró el estadígrafo de Rho de Spearman con valor de 0,767 existiendo una correlación positiva alta, según Boitano y Abanto (2019), quien señaló que el proceso de servicio viene a ser hecho en que las organizaciones deben proporcionar un servicio y atención a los clientes, consiguiendo en ellos su satisfacción. El resultado alcanzado de Meza (2021), estableció la relación entre la GTH y la gestión administrativa en el instituto tecnológico de Ica, 2021. Aplicando la estadística Rho de Spearman de 0.791, en donde el resultado obtenido confirma la correlación fuerte entre las variables de estudio.

En lo que refiere al segundo objetivo específico que viene a ser existe relación significativa entre la reducción de costos y GTH en las empresas, este resultado demostró una relación significativa mediante el estadígrafo de Rho de

Spearman con valor de 0,596 existiendo una correlación positiva alta y un valor de significancia de 0.000, confirmado por Díaz (2021), quien manifestó que la reducción de costos está representado por el proceso a través del cual las organizaciones buscan la reducción de sus gastos y a cambio acrecentar sus ganancias (rentabilidad), es decir, es un procedimiento el cual accede a que las organizaciones puedan reducir los costos sin causar afectación alguna en el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus objetivos.

En lo concerniente al tercer objetivo específico existe relación significativa entre la productividad y la GTH en las empresas, manifestó la relación significativa por medio del estadígrafo de Rho de Spearman con valor de 0,769 existiendo una correlación positiva alta, validado con lo expuesto por Díaz (2021), quién señaló que la productividad se halla vinculada a la cantidad de productos o el número de servicios por medio de un productivo procedimiento, así como los recursos que son empleados para conseguir dicha producción, es decir la afirmación que la productividad se halla vinculada con el conjunto de tareas y procedimientos los cuales son desarrollados hacia el cumplimiento de los objetivos, los cuales buscan que los recursos empleados brinden beneficios para las empresas.

VI. CONCLUSIONES

En esta parte presentamos las conclusiones, se planteó como objetivo general determinar la relación del Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas, se determinó que existe relación significativa entre el Outsourcing y la GTH. De acuerdo a Rho de Spearman con un valor de 0,767, y con valor de significancia de 0,000, demostrando la relación proporcional entre las variables, el Outsourcing contribuirá en la GTH favoreciendo la competitividad de la empresa. Por otro lado, en lo que concierne a la variable Outsourcing, del total de los encuestados, manifestaron valores de 3.0%, 86.0% y 11.0% para los niveles bajo, medio y alto, respectivamente y en lo que se refiere a la variable Gestión de Talento Humano, los valores obtenidos en el nivel bajo, medio y alto, fueron de 3.0%, 70.0% y 27.0%, en forma respectiva.

Así mismo, se ha concluido respecto al objetivo específico 1, que existió relación significativa entre la dimensión proceso de servicio y la gestión del talento humano, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión proceso de servicio y la variable GTH. De acuerdo con Rho de Spearman con un valor de 0,767, y con valor de significancia de 0,000, demostrando la relación con la GTH en el CGO de la Universidad Continental. Al igual que el compromiso forman parte de la calidad del proceso interno y la percepción que se puede llegar a tener sobre el capital humano.

Además, se ha concluido respecto al objetivo específico 2, que existió relación significativa entre la dimensión reducción de costos y la variable gestión del talento humano, se determinó que existe relación significativa entre reducción de costos y la variable GTH. De acuerdo a Rho de Spearman con un valor de 0,596, y con valor de significancia de 0,000, demostrando la relación con la GTH en el CGO de la Universidad Continental. Donde la capacidad de contar con amplia rentabilidad o aumentar las utilidades, puede llegar a beneficiar significativamente la gestión interna del talento humano.

Mientras que, se ha concluido respecto al objetivo específico 3, que existió relación significativa entre la dimensión productividad y la gestión del talento humano, se determinó que existe relación significativa entre la dimensión

productividad y la variable GTH, De acuerdo con Rho de Spearman con un valor de 0,769, y con valor de significancia de 0,000, demostrando la relación con la GTH en el CGO de la Universidad Continental. Donde se ha visto, que el crecimiento de la organización representa la unión entre la toma de decisiones y el sistema de tercerización, con el fin de beneficiar la calidad de los recursos humanos.

VII. RECOMENDACIONES

En la investigación realizada las recomendaciones fueron las siguientes: Los resultados obtenidos en el objetivo general, referente a la relación del Outsourcing y la Gestión del Talento Humano en las empresas se evidenció la relación que existía. Por lo que se recomienda a la entidad, mejorar el proceso del Outsourcing mediante el proceso de servicio, sensibilización a los trabajadores, reducción de costos y productividad, con la finalidad de poder desarrollar sus servicios de manera eficiente, manteniendo la optimización de los procesos internos a consecuencia de la capacidad de GTH. Con ello se podrá alcanzar un incremento en la productividad de la entidad empresarial y se irán alcanzados metas en mediano y largo plazo para beneficio del crecimiento de la organización empresarial.

Asimismo, en lo referente al objetivo específico 01, que indica determinar la relación del Proceso de Servicio y la Gestión del Talento Humano en las empresas, se recomienda a la entidad en estudio, mejorar la calidad de su proceso de servicio mediante el establecimiento de un control interno que pueda incidir no solo en la contrata por Outsourcing, sino en cuanto a sus colaboradores, con la finalidad de que se pueda mantener a clientes satisfechos que sean atendidos con responsabilidad y eficiencia. De esta manera, se logrará ampliar su cartera de atención con la captación de nuevos clientes, siendo los clientes fidelizados, los voceros del buen servicio brindado por la entidad empresarial y de igual forma, servirá para poder lograr su permanencia a través del tiempo.

Por otro lado, para el caso del objetivo específico 02, que manifiesta determinar la relación del Outsourcing y la reducción de costos en la GTH en las empresas, se recomienda a la entidad, realizar un análisis de la estructura de costos de las diferentes áreas que la conforman, con la finalidad de desarrollar planes de optimización en cuanto a la productividad y gestión de los recursos, tanto humanos como materiales. Siendo de esta forma, la entidad empresarial, podrá tener control de un manejo presupuestal lo más cercano a la realidad, a través del cual se obtendrán tantos recursos humano y materiales, con costos más reales, logrando tener el control y manejo de los gastos en un nivel óptimo, generando más utilidad

a la empresa, con el respectivo sustento económico requerido.

Por último, en cuanto al objetivo específico 03, determinar la relación de la productividad y la Gestión del Talento Humano en las empresas, se recomienda a los investigadores, evaluar cómo es que la productividad llega a incidir sobre la GTH dentro de una determinada empresa, con la finalidad de hacer énfasis en la optimización de las actividades y en mejorar dichos procesos internos. Esta recomendación va a establecer los elementos necesarios para describir de manera precisa cuán importante es el manejo de la productividad dentro de la gestión del talento humano, haciéndola más eficiente, eficaz y promoviendo que la gestión del talento humano es de gran relevancia en cualquiera de las entidades empresariales.

REFERENCIAS

- Araya, A. (2018). Models of strategic planning in the family business. *Revista de Tec Empresaria*, 11 (1), 23 – 34. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/tec/v11n1/1659-3359-tec-11-01-00023.pdf>
- Amaning, N.; Anim, R. y Kyere, A. (2020). Tax Compliance among Ghanaian SMEs: How impactful is Taxpayer Education?. *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance, and Management Sciences*, 4 (1), 40 – 58. https://hrmars.com/papers_submitted/8332/tax-compliance-among-ghanaian-smes-how-impactful-is-taxpayer-education.pdf
- Bando, R., Carrasco, J. y Yarygina, A. (2020). A State Capacity Results-based Approach to Reduce Tax Evasion. *Inter-American Development Bank*, 1 (1), 1 – 20. https://publications.iadb.org/publications/english/document/A_State_Capacity_Results-based_Approach_to_Reduce_Tax_Evasion_en.pdf
- Bhilawa, L. y Kautsar, A. (2018). The Determinants of Relationship between Budgetary Participation and Budgetary Slack. *Revista de International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences*, 8 (2), 155 – 163. https://hrmars.com/papers_submitted/4240/The_Determinants_of_Relationship_Between_Budgetary_Participation_and_Budgetary_Slack.pdf
- Bernardo, H., Ramírez, R., Parra, M., Martínez, K., Fernández, G., y Lay, N. (2020). Strategic Human Resource Management from a sustainable approach. *Revista de ciencias humanas y sociales*, 36(91), 929-953.
- Boitano, G. y Abanto D. (2019). The informal economy and its impact on tax revenues and economic growth. The case of Peru, Latin America and OECD countries (1995 – 2016). *Revista de Ciencias de la Gestión*, 1 (4), 128 – 157. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/360gestion/article/view/21120>

Bricio, K., Calle, J. y Zambrano, M. (2018). Digital Marketing As a Tool for Labor Performance in the Ecu-. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, 10(4), 1-7.

https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjZ5vnErebzAhXdGLkGHUI1CJkQFnoECB0QAQ&url=http%3A%2F%2Fdocplayer.es%2F150953090-15digital-marketing-as-a-tool-for-labor-performance-in-the-ecua.html&usg=AOvVaw0X7qSd8vBCo-krz6ux3g_-

Cerón, T.; Morales, Y. y Santiesteban, N. (2020). Estrategias de Mercadotecnia Gastronómica para Restaurantes de Puebla en Tiempos de Pandemia por COVID-19. Estudio de Caso: Generación Z. *Revista de European Scientific*, 17 (4), 1 – 17. <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/13974/14025>

Cordero, L. (2020). *El Outsourcing contable y su incidencia en la Toma de Decisiones Gerenciales de la empresa FORCECLOSE S.A.C. Magdalena, 2019* (Informe pregrado). Universidad César Vallejo: Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48730/Cordero_PL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Damayanti, T.; Yekti, P. y Supramono, P. (2020). Does tax amnesty influence intention to comply?: If students are taxpayers already. *Revista de Business Management and Education*, 18 (1), 1 – 13.

https://www.researchgate.net/publication/338928557_Does_tax_amnesty_influence_intention_to_comply_If_students_are_taxpayers_already

Desfitrina, D. (2019). Good Service Strategies Affect Competitive Advantage.

International Review of Management, 9(6), 135-144.

https://www.researchgate.net/publication/336874752_Good_Service_Strategies_Affect_Competitive_Advantage

Díaz, O. (2021). *Outsourcing y selección del personal para la empresa GA*

PROMANT, Carabayllo, 2021 (Informe de pregrado). Universidad César Vallejo.

Li

ma.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87394/Diaz_A_OFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Dude, U., Rima, Ž., Daiva, J. y Viktorija, S. (2021). Evaluation of Outsourcing Development in the Service Sector. *Economies* 9(44), 1-19. <https://www.mdpi.com/2227-7099/9/2/44/pdf?version=1617938168>

Duque, J., Zapata, A., García, M. y Murillo, G. (2020). Modelo de gestión humana para empresas de business process outsourcing. *Pensamiento y Gestión. Universidad del Norte*, 49(1), 215-243. <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/index>

Yaghoubi, F., Aliesmaeili, A., y Fallah, V. (2019). Identifying the Dimensions, Components, and Indicators of Talent Management. *Iranian journal of educational Sociology*, 2(2), 189-197. <https://iase-idje.ir/article-1-799-en.pdf>

Franco, J. y Bedoya, J. (2018). Análisis del talento humano aplicados en organizaciones pymes. *Revista CEA*, 4(7), 85-101. <https://doi.org/10.22430/24223182.761>

Fawwaz, A.; Ayman, H. y Weshah, G. (2021). Trends in Jordan tourism and hospitality literature: a systematic review. *Revista de Dirasat: Human and Social Sciences* 48 (1), 523-539. https://www.researchgate.net/publication/354436240_Trends_in_Jordan_to_urism_and_hospitality_literature_a_systematic_review

Flores, R. (2019). *Diseño de un plan de negocio para la creación de una empresa de outsourcing de registros contables para empresas trasnacionales* (Informe pregrado). Universidad Científica del Sur: Perú.

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/674/TB-Flores%20R.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

- Gallardo, M.& Hugh, S. (2020) Talent management: context matters, *The International Journal of Human Resource Management*, 31:4, 457-473, <https://www.tandfonline.com/action/showCitFormats?doi=10.1080/09585192.2019.1642645>
- Gantsho, y. Y Sukdeo, N. (2018). Impact of Organizational Culture on Service Quality. *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1(1), 1-9. <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/319.pdf>
- García, J.; Tumbajulca, I. y Cruz, J. (2021). Innovación organizacional como factor de competitividad empresarial en mypes durante el Covid-19. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12 (2), 99 – 110. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000200099&script=sci_arttext
- Guerra, V. (2020) *Plan de negocio para la creación de una consultora de recursos humanos, especializada en la gestión del talento humano bajo la modalidad de outsourcing de servicios, en la ciudad de Quito*. (Informe de Posgrado). Universidad de las Américas: Ecuador. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13400#:~:text=enlazar%20este%20%C3%ADtem%3A-,http%3A//dspace.udla.edu.ec/handle/33000/13400,-Tipo%20de%20material>
- Ibáñez, J. y Sivincha, M. (2018). *Outsourcing en el área experiencia clientes empresas de Telefónica del Perú S.A.A., Miraflores, 2018* (Informe pregrado). Universidad César Vallejo: Perú.
- Karaxha, H.; Ramosaj, B. y Abazi, A. (2018). The Influence of Advertisements in Increasing the Sales in Kosovo. *Revista de ILIRIA International Review*, 6 (2), 1 – 12. https://www.researchgate.net/publication/312108290_The_Influence_of_Advertisements_in_Increasing_the_Sales_in_Kosovo
- Kartawinata, B. (2018). Marketing Strategies and Their Impact on Marketing

Performance of Indonesian Ship Classification Society. *Revista de International Journal of Science and Research (IJSR)*, 4 (2), 69 – 74.
https://www.researchgate.net/publication/327069490_Marketing_Strategies_and_Their_Impact_on_Marketing_Performance_of_Indonesian_Ship_Classification_Society

Meneses, P. (2018). *Implicaciones del outsourcing estratégico en la ventaja competitiva empresarial* (Informe posgrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan: Perú.

<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/3392/TDr.D%2000044%20M42.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Meza, S. (2021), *Gestión del Talento Humano en la Gestión Administrativa de un.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81487>

Miraya, O. (2021). *Gestión del talento humano y habilidades sociales en docentes de la Institución Educativa N° 7079 San Juan de Miraflores, 2021* (Informe posgrado). Universidad César Vallejo: Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/64427/Miraya_NOJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morgan, N.; Whitlet, K. y Feng, H. (2019). Research in marketing strategy. *Revista de Journal of the Academy of Marketing Science*, 47 (1), 4 – 29.
<https://eprints.whiterose.ac.uk/136066/1/JAMS%20Final%20Version%20Unblinded.pdf>

Oluchi, E., Ujebe, N., Nwekpa, K., Emmanuel, A., y Fabian, U. (2019). Impact of Outsourcing on Productivity in Bakery Industry, Abakaliki Metropolis. *IDOSR JOURNAL OF ARTS AND MANAGEMENT*, 4(2), 98-104.

<https://www.idosr.org/wp-content/uploads/2019/12/Done-IDOSR-JAM-42-98-104-2019..pdf>

Paredes, P.; Alemán, A. y Castro, T. (2021). Organizational environment and satisfaction in financial institutions in the province of Guayas, Ecuador. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3 (2), 1 – 25.
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/182/130>

Ramírez, M. y Rudas, M. (2018), *Influencia de la gestión del talento humano en la competitividad de los colaboradores en Xtreme People Store Cajamarca 2018*. (Informe de Pregrado). Universidad Privada del Norte:

Perú.

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14544/Ramirez%20C%ADn%20Martha%20Luzmila%20-%20Rudas%20Cueva%20M%20A1ximo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, G. (2018). *Gestión del outsourcing y la competitividad en la empresa muebles Maldonado S.A.C del parque industrial de Villa El Salvador 2017* (Informe pregrado). Universidad Autónoma del Perú: Perú.

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/677/RODRIGUEZ%20SANCHEZ%2c%20GIANMARCO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, D. (2018). Técnicas de selección utilizadas para la gestión del talento humano en tiendas por departamento del Municipio Maracaibo. *Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 15(2), 95-107.

<http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/1439>

Soegoto, E. y Utomo, A. (2019). Marketing Strategy Through Social Media. *Revista de Materials Science and Engineering*, 662 (19), 1 – 8.

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1757-899X/662/3/032040/pdf>

Shoss, M.; Horan, K. y DiStaso, M. (2020). The Conflicting Impact of COVID-19's Health and Economic Crises on Helping. *Revista de Group & Organization Management*, 1 (2), 13 – 19.

<https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1059601120968704>

Sparrow, P. (2019). A historical analysis of critiques in the talent

managementdebate. *BRQ Business Research Quarterly*, 22(3), 1-11.

<https://www.elsevier.es/en-revista-brq-business-research-quarterly-424-pdf-S2340943619302117>

Supo, J. (2018). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA: Para las Ciencias de la Salud y las Ciencias Sociales (Spanish Edition)*. Kindle

Paperwithe Internacional: México. <https://www.amazon.com/-/es/Dr-Jos%C3%A9-Supo/dp/B08BWFKWLB>

Vargas, D. (2020), *Descripción de la gestión de talento humano de la Sub-GerenciadeRR.HH. de la Municipalidad de Ate, 2019.* (Informe de Pregrado). Universidad Científica del Sur: Perú.
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1257/TB-Vargas%20D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Vásquez, B. y Orozco, J. (2019). El outsourcing como estrategia organizacional para la competitividad. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 1(1), 1-18. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1876>

Waters, M., Kowalski, T. y Smits, S. (2018). The Evolving Potential of Talent Management in Poland. *Entrepreneurial business and economics review*, 6 (3), 1-16. <https://eber.uek.krakow.pl/index.php/eber/article/view/408>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Enfoque Cuantitativo
¿Cómo influye el outsourcing en la gestión del talento humano en las empresas?	Determinar la influencia del outsourcing en la gestión del talento humano en las empresas	Existe influencia significativa entre el outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas	Outsourcing	Tipo de investigación Aplicada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Diseño de la investigación:
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo influye el proceso de servicio en la gestión del talento humano en las empresas? • ¿Cómo influye la reducción de costos en la gestión del talento humano en las empresas? • ¿Cómo influye la productividad en la gestión del talento humano en las empresas? 	<ul style="list-style-type: none"> • 1) Determinar la influencia del proceso de servicio en la gestión del talento humano en las empresas • 2) Determinar la influencia del outsourcing de la reducción de costos en la gestión del talento humano en las empresas • 3) Determinar la influencia significativa de la productividad en la gestión del talento humano en las empresas. 	<ul style="list-style-type: none"> • 1) Existe influencia significativa entre el proceso de servicio y la gestión del talento humano en las empresas • 2) Existe influencia significativa entre la reducción de costos y la gestión del talento humano en las empresas • 3) Existe influencia significativa entre la productividad y la gestión del talento humano en las empresas. 	Proceso de servicio Reducción de costos Productividad Variable dependiente Gestión del talento humano Dimensiones Provisión Entrenamiento Desarrollo Motivación Mantenimiento	No experimental / Transversal / Correlacional Población y muestra Población: 100 colaboradores Muestra: 100 colaboradores Tipo de muestra probabilística Muestreo aleatorio simple Técnica de recolección de datos Instrumento Encuesta Cuestionario

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable independiente: Outsourcing	El outsourcing se define como el medio de tercerización con el fin de mantener los procesos internos de la empresa bajo un sistema automatizado, en cuanto a la implicancia de diferentes medios de fortalecimiento de los procesos (Díaz, 2021).	La variable de estudio se enfocó en evaluar la estrategia de outsourcing con la finalidad de entender cuál es el proceso de automatismos de las empresas del rubro de educación, recolectando los datos por medio del cuestionario.	Proceso de servicio	Satisfacción del cliente Retención de clientes	Ordinal
			Reducción de costos	Compromiso Costos	
			costos	Rentabilidad	
			Productividad	Utilidades Eficiencia Crecimiento Innovación	
Variable dependiente: Gestión del talento humano dentro de un ámbito de estudio, con el propósito de mejorar las capacidades de los colaboradores (Miraya, 2021).	La GTH corresponde a ser una función organizativa en cuanto a la preservación, motivación y mantenimiento del capital en cuanto a la GTH en las empresas del rubro de estudio, con el propósito de mejorar las capacidades de los colaboradores (Miraya, 2021).	La variable de investigación buscó poner en evidencia los diferentes medios de mejora en cuanto a la GTH en las empresas del rubro de educación, recolectando los datos a través de un cuestionario.	Provisión	Selección del personal Calidad educativa	Ordinal
			Entrenamiento	Innovación Eficacia Desarrollo de competencias Gestión del conocimiento	
			Desarrollo	Calidad Resultados	
			Motivación	Desarrollo institucional Estimulación Capacitación	
			Mantenimiento	Comportamiento Compensación Beneficios sociales Satisfacción	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

Objetivo: Determinar la influencia significativa del outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Outsourcing

N° Pregunta	1	2	3	4	5
-------------	---	---	---	---	---

Proceso de servicio

1. Es importante la satisfacción del personal para la institución

2. El compromiso está presente en las funciones que realiza el personal.

3. El compromiso del personal hacia la institución es importante.

4. Las funciones que realiza con responsabilidad favorecen a la retención de los clientes

5. Cree usted en la importancia de las encuestas para evaluar la satisfacción de los clientes.

6. Son difundidas las políticas de retención de personal que realiza la institución.

7. Es importante la capacitación del personal para la institución.

Reducción de costos

8. Se conocen los costos de las inversiones que realiza la institución en adquirir nuevas herramientas de trabajo.

9. La institución cuenta con estrategias de reducción de costos.

10. La capacitación del personal contribuye en la rentabilidad de la empresa.

-
11. La institución brinda información al personal sobre los costos de las inversiones realizadas.
-
12. El personal tiene conocimiento de los beneficios que brinda la institución
-
13. La capacitación ofrecida al personal favorece incrementar las ventas
-

Productividad

14. La capacitación del personal influye en la eficiencia del trabajo.
-
15. Es importante que la institución invierta en innovación para el desarrollo de sus procesos
-
16. La inversión en capacitación constante influye en el desempeño de los colaboradores del Centro Global de Operaciones.
-
17. El desempeño de los colaboradores del Centro Global de Operaciones es eficiente
-
18. La experiencia del personal permite utilizar los recursos de la empresa eficientemente
-
19. Al lograr sus metas de matrículas debe recibir bonificaciones económicas
-
20. Considera que la institución demuestra un nivel de eficiencia respecto a los servicios brindados
-

Gestión del Talento Humano

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
-----------	-----------------	----------	----------	----------	----------	----------

Previsión

1. La institución desarrolla políticas de selección de personal.
-
2. La institución establece el perfil del personal en relación a sus políticas.
-
3. Se cuenta con personal altamente calificado.
-

Entrenamiento

4. La institución planifica capacitaciones permanentes a la plana docente.
-
5. Se promueve un clima de trabajo en equipo.
-
6. La institución realiza periódicamente actividades de reforzamiento o actualización.
-

-
7. La institución ofrece reconocimientos a los colaboradores que logren sus objetivos
-

Desarrollo

8. La gerencia delega funciones a sus colaboradores para el cumplimiento de los objetivos de la institución.
-
9. La institución planifica optimizar las capacidades y destrezas de su personal.
-
10. Se promueve el desempeño eficiente de su personal.
-
11. Gestión del talento humano socializa las normas laborales de la institución
-

Motivación

12. Se estimula la participación del personal en actividades que buscan el desarrollo institucional.
-
13. Se motiva al personal a través de capacitaciones.
-
14. Se promueve la práctica de valores en el desarrollo de funciones del personal.
-
15. La institución promueve un comportamiento adecuado de los colaboradores
-

Mantenimiento

16. Se reconocen los beneficios del personal acorde a la ley.
-
17. La institución busca la satisfacción del personal a través de su reconocimiento.
-
18. Se busca la identificación del personal con la institución y satisfacción de pertenecer a la misma.
-
19. La institución reconoce las horas extras que realiza el personal
-
20. La institución dispone de consultorio médico para la atención del personal
-

Anexo 4 Modelo de Consentimiento informado.

Consentimiento Informado

Título de la investigación:

Outsourcing y la Gestión del Talento Humano en las Empresas.

Investigadores: Atalaya Lozano Frank George y Guillermo Naveros Diana Flor

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Outsourcing y la Gestión del Talento Humano en las Empresas.”,

cuyo objetivo es. Determinar la relación del Outsourcing y la GTH en las empresas. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado) de la carrera profesional de administración de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Universidad Continental, Sede Lima.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿Qué relación existe entre el outsourcing y la GTH en las empresas?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Outsourcing y la Gestión del Talento Humano en las Empresa”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 30 minutos y se realizará en el ambiente de CGO de la institución Universidad Continental, Sede Lima Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Atalaya Lozano Frank George email: , y Guillermo Naveros Diana Flor email: y Docente asesor Espinoza Agurto Carlos Aurelio email:

Consentimiento:

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 5 Matriz Evaluación por juicio de expertos, formato UCV.

Señor: Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Atalaya Lozano Frank George
DNI. N° 75775567



Firma

Guillermo Naveros Diana Flor
DNI. N° 73196259

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Outsourcing

El outsourcing conocido como subcontrataciones o terceros, dentro del mundo empresarial hace referencia a aquel proceso mediante el cual las compañías requieren de los servicios y contratan a otras organizaciones, con el principal propósito de que estas se hagan cargo de determinada actividad o producción (Paredes et al., 2021).

Dimensiones

1. Proceso de servicio

Hace referencia al hecho que las empresas están orientadas a brindar un producto o servicio, siendo esto el factor que las encamina a desarrollar gestión de calidad o diversas evaluaciones involucrando los aspectos internos de la compañía, los cuales establecen que los productos no son únicamente un servicio, sino que deben ser adecuados a las exigencias del mercado (Díaz, 2021).

2. Reducción de costos

Se encuentra asociado a aquel proceso realizado por el cual las empresas buscan minimizar sus gastos y a la vez aumentar sus ganancias (Díaz, 2021.)

3. Productividad

Se encuentra vinculada a la relación entre la cantidad de productos originados por un procedimiento productivo y los diferentes recursos utilizados para poder alcanzar dicha producción (Díaz, 2021).

II. Variable: Gestión del Talento Humano

Hace referencia al proceso que ejecuta, atrae e integra a nuevos colaboradores y además retiene al capital humano dentro de la organización. Además, la gestión del talento humano se centraliza en enfatizar a aquellos colaboradores que muestran un alto potencial dentro del desarrollo de sus actividades en su puesto de trabajo (Dude et al., 2021).

III. Dimensiones

1. Provisión

Se vincula a la realización de un proceso que necesita que cada una de sus etapas sean desarrolladas de forma eficiente, debido a su relevancia para conseguir el éxito de los objetivos de la compañía (Miraya, 2021).

2. Entretenimiento

Se considera que los directivos de la empresa son quienes asumen los más grandes retos en sus gestiones, para tener un desarrollo eficiente en sus actividades (Miraya, 2021).

3. Desarrollo

Se basa en procesos que otorgan oportunidad al capital humano, alcanzando con ello una gestión con más calidad y resultados eficientes en el colaborador y por ende en la organización (Miraya, 2021).

4. Motivación

Este es considerado un aspecto relevante, debido a que es condicionante para mantener una conducta en los colaboradores, la cual está dirigida a lograr los objetivos planteados (Miraya, 2021).

5. Mantenimiento

Este hace alusión a aquel proceso por medio del cual se busca generar una mejor condición ambiental o condición psicológica orientada al logro de la satisfacción del individuo en el desarrollo de sus funciones (Miraya, 2021).

CUESTIONARIO DE OUTSOURCING

Objetivo: Determinar la influencia significativa del outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Proceso de servicio						
1.	Es importante la satisfacción del personal para la institución					
2.	El compromiso del personal está presente en sus funciones que desarrolla.					
3.	El compromiso del personal hacia la institución es importante.					
4.	Las funciones que realiza con responsabilidad favorecen a la retención de los clientes					
5.	Cree usted en la importancia de las encuestas para evaluar la satisfacción de los clientes.					
6.	Son difundidas las políticas de retención de personal que realiza la institución.					
7.	Es importante la capacitación del personal para la institución					
Reducción de costos						
8.	Se conocen los costos de las inversiones que realiza la institución en adquirir nuevas herramientas de trabajo.					
9.	La institución cuenta con estrategias de reducción de costos.					
10.	La capacitación del personal contribuye en la rentabilidad de la empresa.					
11.	La institución brinda información al personal sobre los costos de las inversiones realizadas.					
12.	El personal tiene conocimiento de los beneficios que brinda la institución					
13.	El personal tiene conocimiento de los beneficios que brinda la institución					

Productividad						
14.	La capacitación del personal influye en la eficiencia del trabajo.					
15.	Es importante que la institución invierta en innovación para el desarrollo de sus procesos					
16.	La inversión en capacitación constante influye en el desempeño del Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental					

17.	El desempeño del Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental es eficiente					
18	La experiencia del personal permite utilizar los recursos de la empresa eficientemente					
19	Al lograr sus metas de matrículas debe recibir bonificaciones económicas					
20	Considera que la institución demuestra un nivel de eficiencia respecto a los servicios brindados					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Determinar la influencia significativa del outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Prevision						
1.	La institución desarrolla políticas de selección de personal.					
2.	La institución establece el perfil del personal en relación a sus políticas.					
3.	Se cuenta con personal altamente calificado.					
Entrenamiento						
4.	La institución planifica capacitaciones permanentes a la plana docente.					
5.	Se promueve un clima de trabajo en equipo.					
6.	La institución realiza periódicamente actividades de reforzamiento o actualización.					
7.	La institución ofrece reconocimientos a los colaboradores que logren sus objetivos					
Desarrollo						
8.	La gerencia delega funciones a sus colaboradores para el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
9.	La institución planifica optimizar las capacidades y destrezas de su personal.					
10.	Se promueve el desarrollo integral del personal					
11.	Gestión del Talento Humano socializa las normas laborales de la institución					
Motivación						
12.	Se estimula la participación del personal en actividades que buscan el desarrollo institucional.					
13.	Se motiva al personal a través de capacitaciones.					
14.	Se promueve la práctica de valores en el desarrollo de funciones del personal.					
15.	La institución promueve un comportamiento adecuado de los colaboradores					
Mantenimiento						

16.	Se reconocen los beneficios del personal acorde a la ley.					
17.	La institución busca la satisfacción del personal a través de su reconocimiento.					
18.	Se busca la identificación del personal con la institución y satisfacción de pertenecer a la misma.					
19	La institución reconoce las horas extras que realiza el personal					
20	La institución dispone de consultorio médico para la atención del personal					

Señor: Dr. ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO
Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Atalaya Lozano Frank George
DNI. N° 75775567



Firma
Guillermo Naveas Diana Flor
DNI. N° 73196259

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Outsourcing

El outsourcing conocido como subcontrataciones o terceros, dentro del mundo empresarial hace referencia a aquel proceso mediante el cual las compañías requieren de los servicios y contratan a otras organizaciones, con el principal propósito de que estas se hagan cargo de determinada actividad o producción (Paredes et al., 2021).

Dimensiones

1. Proceso de servicio

Hace referencia al hecho que las empresas están orientadas a brindar un producto o servicio, siendo esto el factor que las encamina a desarrollar gestión de calidad o diversas evaluaciones involucrando los aspectos internos de la compañía, los cuales establecen que los productos no son únicamente un servicio, sino que deben ser adecuados a las exigencias del mercado (Díaz, 2021).

2. Reducción de costos

Se encuentra asociado a aquel proceso realizado por el cual las empresas buscan minimizar sus gastos y a la vez aumentar sus ganancias (Díaz, 2021.)

3. Productividad

Se encuentra vinculada a la relación entre la cantidad de productos originados por un procedimiento productivo y los diferentes recursos utilizados para poder alcanzar dicha producción (Díaz, 2021).

Matriz de Operacionalización

Variable: Publicidad digital

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Outsourcing	El outsourcing es definido como aquel medio de tercerización con la finalidad de poder mantener los procesos internos de la empresa bajo un sistema automatizado, en cuanto a la implicancia de diferentes medios de fortalecimiento de los procesos (Díaz, 2021).	El propósito de la variable de estudio se enfoca en evaluar las estrategias de outsourcing con la intención de entender el proceso de automatismos de las empresas del rubro de educación, recopilando información a través del cuestionario.	Proceso de servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción del cliente - Retención de clientes - Compromiso 	1 – 5	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Reducción de costos	<ul style="list-style-type: none"> - Costos - Rentabilidad - Utilidades 	6 – 10	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Crecimiento - Innovación 	11 – 15	

Fuente: adaptado de Sicilia, Palazón, López y López, 2021

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la intención de compra

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	N	M	D	A	N	M	D	A	N	
	DIMENSIÓN 1: Provisión													
	Indicador: Selección del personal													
1	La institución desarrolla políticas de selección de personal.			X			X					X		
	Indicador: Calidad educativa													
2	La institución establece el perfil del personal en relación a sus políticas.			X			X					X		
	Indicador: Innovación													
3	Se cuenta con personal altamente calificado			X			X					X		
	DIMENSIÓN 2: Entrenamiento													
	Indicador: Eficacia													
4	La institución planifica capacitaciones permanentes a la plana docente.			X			X					X		
	Indicador: Desarrollo de competencias													
5	Se promueve un clima de trabajo en equipo.			X			X					X		
	Indicador: Gestión del conocimiento													
6	La institución realiza periódicamente actividades de reforzamiento o actualización.			X			X					X		
	DIMENSIÓN 3: Desarrollo													
	Indicador: Calidad													
7	La gerencia delega funciones a sus colaboradores para el cumplimiento de los objetivos de la institución.			X			X					X		
	Indicador: Resultados													
8	La institución planifica optimizar las capacidades y destrezas de su personal.			X			X					X		
	Indicador: Desarrollo institucional													
9	Se promueve el desempeño eficiente de su personal.			X			X					X		
	DIMENSIÓN 4: Motivación													
	Indicador: Estimulación													
10	Se estimula la participación del personal en actividades que buscan el desarrollo institucional.			X			X					X		
	Indicador: Capacitación													
11	Se motiva al personal a través de capacitaciones.			X			X					X		

	Indicador: Comportamiento																			
12	Se promueve la práctica de valores en el desarrollo de funciones del personal.			X				X												
DIMENSIÓN 6: Mantenimiento																				
	Indicador: Compensación																			
13	Se reconocen los beneficios del personal acorde a la ley.			X				X												
	Indicador: Beneficios sociales																			
14	La institución busca la satisfacción del personal a través de su reconocimiento.			X				X												
	Indicador: Satisfacción																			
16	Se busca la identificación del personal con la institución y satisfacción de pertenecer a la misma			X				X												

Observaciones: _____

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

Apellidos y Nombres del juez validador Dr. : Espinoza Agurto Carlos Aurelio

DNI: 08283815

Especialidad del validador:

LIMA 22 de Setiembre del 2022

- *Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- *Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- *Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

CUESTIONARIO DE OUT SOURCING

Objetivo: Determinar la influencia significativa del outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Proceso de servicio						
1.	Las políticas de la institución para la retención del personal son adecuadas					
2.	El compromiso del personal está presente en sus funciones que desarrolla.					
3.	El compromiso del personal hacia la institución es importante.					
4.	Son difundidas las políticas de retención de personal que realiza la institución.					
5.	Es importante la capacitación del personal para la institución.					
Reducción de costos						
6.	Se conocen los costos de las inversiones que realiza la institución en adquirir nuevas herramientas de trabajo.					
7.	La institución cuenta con estrategias de reducción de costos.					
8.	El personal tiene conocimiento de los beneficios que brinda la institución.					
9.	La institución brinda información al personal sobre los costos de las inversiones realizadas.					

Productividad						
N°	Pregunta	1	2	3	4	5
10.	Las habilidades del personal en sus funciones son correctas.					
11.	La capacitación del personal influye en la eficiencia del trabajo.					
12.	Es importante que la institución invierta en innovación para el desarrollo de sus procesos.					
13.	La inversión en capacitación constante influye en el desempeño docente.					
14.	El desempeño del Centro Global de Operaciones de la Universidad Continental es eficiente					
15.	Considera que la institución demuestra un nivel de eficiencia respecto a los servicios brindados.					

CUESTIONARIO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Objetivo: Determinar la influencia significativa del outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	Pregunta	1	2	3	4	5
Previsión						
1.	La institución desarrolla políticas de selección de personal.					
2.	La institución establece el perfil del personal en relación a sus políticas.					
3.	Se cuenta con personal altamente calificado.					
Entrenamiento						
4.	La institución planifica capacitaciones permanentes a la plana docente.					
5.	Se promueve un clima de trabajo en equipo.					
6.	La institución realiza periódicamente actividades de reforzamiento o actualización.					
Desarrollo						
7.	La gerencia delega funciones a sus colaboradores para el cumplimiento de los objetivos de la institución.					
8.	La institución planifica optimizar las capacidades y destrezas de su personal.					
9.	Se promueve el desarrollo integral del personal					
Motivación						
10.	Se estimula la participación del personal en actividades que buscan el desarrollo institucional.					
11.	Se motiva al personal a través de capacitaciones.					
12.	Se promueve la práctica de valores en el desarrollo de funciones del personal.					
Mantenimiento						
13.	Se reconocen los beneficios del personal acorde a la ley.					
14.	La institución busca la satisfacción del personal a través de su reconocimiento.					
15.	Se busca la identificación del personal con la institución y satisfacción de pertenecer a la misma.					

Señor: Dr. FEDERICO ALFREDO SUASNABAR UGARTE

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Administración de la UCV, en la sede de San Juan de Lurigancho, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Licenciado en Administración.

El título del proyecto de investigación es: **Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas** siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de Administración, y/o investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Atalaya Lozano Frank George
DNI. N° 75775587



Firma
Guillermo Naveros Diana Flor
DNI. N° 73196259

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Outsourcing

El outsourcing conocido como subcontrataciones o terceros, dentro del mundo empresarial hace referencia a aquel proceso mediante el cual las compañías requieren de los servicios y contratan a otras organizaciones, con el principal propósito de que estas se hagan cargo de determinada actividad o producción (Paredes et al., 2021).

Dimensiones

1. Proceso de servicio

Hace referencia al hecho que las empresas están orientadas a brindar un producto o servicio, siendo esto el factor que las encamina a desarrollar gestión de calidad o diversas evaluaciones involucrando los aspectos internos de la compañía, los cuales establecen que los productos no son únicamente un servicio, sino que deben ser adecuados a las exigencias del mercado (Díaz, 2021).

2. Reducción de costos

Se encuentra asociado a aquel proceso realizado por el cual las empresas buscan minimizar sus gastos y a la vez aumentar sus ganancias (Díaz, 2021.)

3. Productividad

Se encuentra vinculada a la relación entre la cantidad de productos originados por un procedimiento productivo y los diferentes recursos utilizados para poder alcanzar dicha producción (Díaz, 2021).

Anexo 6 Base de datos prueba piloto

VARIABLE 1

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13		
1	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	50,00	
2	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	48,00	
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	42,00	
4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	34,00	
5	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	38,00	
6	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	50,00	
7	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	48,00	
8	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	42,00	
9	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	34,00	
10	2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	38,00	
11	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	41,00	
12	2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	36,00	
13	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	36,00	
14	2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	35,00	
15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	38,00	
Varianzas	0,96	0,73	0,20	0,25	0,43	0,76	0,37	1,17	0,40	0,67	0,40	0,92	0,73	31,42	

K (Número de ítems)	13,000
Vi varianza por ítem	7,973
Vt (varianza total)	31,422

Alfa	0,808
-------------	-------

VARIABLE 2

Nº	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25		
1	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	104,00	
2	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	4	4	101,00	
3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	98,00	
4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	66,00	
5	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	4	4	79,00	
6	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	104,00	
7	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	4	4	101,00	
8	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	98,00	
9	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	66,00	
10	3	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	79,00	
11	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	80,00	
12	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	76,00	
13	3	2	2	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	1	2	2	69,00	
14	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	2	2	2	67,00	
15	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	1	3	3	3	70,00	
Varianzas	0,77	1,72	0,73	0,53	1,00	1,31	1,04	1,13	1,42	1,31	0,25	0,43	0,76	0,37	1,17	0,40	0,67	0,40	0,92	0,73	0,33	0,65	0,73	0,77	0,51	217,18	

K (Número de ítems)	25,000
Vi varianza por ítem	20,027
Vt (varianza total)	217,182

Alfa	0,946
-------------	-------

AMBAS VARIABLES

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25			
1	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	154,00		
2	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	149,00	
3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	140,00	
4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	5	3	3	3	3	3	3	100,00		
5	2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	2	3	2	3	4	4	4	4	117,00		
6	5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	3	4	5	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	154,00		
7	3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	3	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	5	4	3	4	3	4	4	4	149,00		
8	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	140,00		
9	3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	100,00		
10	2	4	3	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4	5	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	117,00		
11	3	3	3	3	2	4	4	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	121,00	
12	2	3	2	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	112,00		
13	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	3	2	3	2	2	4	5	3	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	4	3	1	2	105,00			
14	2	2	3	2	4	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	1	2	2	2	102,00			
15	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	5	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	3	106,00		
Varianzas	0,96	0,73	0,20	0,43	0,76	0,37	1,17	0,40	0,67	0,40	0,92	0,73	0,77	1,72	0,73	0,53	1,00	1,31	1,04	1,13	1,42	1,31	0,25	0,43	0,76	0,37	1,17	0,40	0,67	0,40	0,92	0,73	0,33	0,65	0,73	0,77	0,51	404,12			

K (Número de ítems)	33,000
Vi varianza por ítem	28,000
Vt (varianza total)	404,116

Alfa	0,958
-------------	-------

Anexo 7 Autorización de la Organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones

Datos Generales

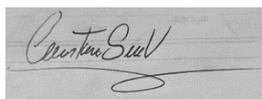
Nombre de la organización: UNIVERSIDAD CONTINENTAL SAC	RUC: 20319363221
Nombre del Titular o Representante legal: Geraldyn Keyla	
Nombres y Apellidos Geraldyn Keyla Sanchez Villanueva	DNI: 46358829

Consentimiento

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

Nombre del Trabajo de Investigación: Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas	
Nombre del Programa Académico: Escuela profesional de Administración	
Autor: Nombres y Apellidos: Atalaya Lozano, Frank George Guillermo Naveros, Diana Flor	DNI: 7577556773196259

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio. Lima y Fecha: 15 de Junio del 2022



Geraldyn K. Sanchez Villanueva

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

Anexo 3 Del protocolo para la revisión de los proyectos de investigación por parte del comité de ética en investigación

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas

Autor/es: Atalaya Lozano Frank George y Guillermo Naveros, Diana Flor

Escuela profesional: Administración

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Lima, Perú

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente

Dr. Emma Verónica Ramos Farroñán
Colegio de Abogados - P0012092
Calle 23 - Zona 10
GUATEMALA

Dra. Ramos Farroñán Emma
Verónica
Vocal 1

Dr. Fernández Bedoya
Victor Hugo
Vicepresidente

Mgtr. Humaní Paliza
Frank David
Vocal 2 (opcional)

Anexo 4 Del protocolo para la revisión de los proyectos de investigación por parte del comité de ética en investigación

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Outsourcing y la gestión del talento humano en las empresas.”

Presentado por los autores Atalaya Lozano Frank George y Guillermo Naveros, Diana Flor ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable () observado() desfavorable().

Lima, de 13 junio de 2022



Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

- Sr., Dr investigador principal.

Anexo 5 Base de datos

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20				
5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	3	3		
3	2	3	2	3	3	2	2	4	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3		
2	4	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4
2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	2	3	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	
2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	3	2	2	4	3	1	2
2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	2	4	2	2	2	
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3	
4	3	4	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	2	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	3	4	1	1	1	3	5	3	2	3	3	5	3	5	3	5	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	5	3	4	4	3		
4	3	4	3	2	4	4	2	4	4	3	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	2	4	4	3	
4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3		
2	3	1	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	5	3	3	2	4	3	3	2	4	4	3		
3	2	4	2	4	2	4	4	3	4	2	4	2	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	1	4	4	3	2	3	1	4	4	3	2	3	2	3	3	4	4	3	
1	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	3		
3	4	2	2	3	3	1	4	4	4	2	3	3	3	1	4	3	2	3	4	3	2	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	4	3	4	2	4	4	3	
3	2	4	5	3	2	4	4	2	5	3	3	2	4	4	4	3	2	2	1	4	3	2	2	1	4	3	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	4	4	4	3	
4	3	3	2	4	2	1	4	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	4	2	2	1	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	4	2	1	3	3	4	2	4	4	3		
3	3	2	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4	2	2	1	4	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	2	1	4	4	4	4	4	3			
5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	2	3	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
2	4	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4		
3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	
2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	4	3	3	3	4		
2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	3	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	2	4	3	1	2	2	4	3	1	2
2	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	2	2	2	
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	3		
4	3	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	4	3	4	4	5	2	3	3	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3		
4	3	4	4	1	1	1	3	5	3	4	4	1	1	1	3	5	2	4	4	3	5	3	5	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	3			
4	3	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	4	2	2	3	3	4	3	3	3	4	2	4	4	4	3			
4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	2	2	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	4	4	4	3		
2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	4	2	1	2	4	2	1	2	4	3	3	2	4	3	3	5	4	2	1	2	4	2	1	3	5		
3	2	4	3	2	4	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	4	4	2	3	5	
1	3	2	3	4	3	2	4	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	2	2	2			
2	2	4	2	3	3	1	3	4	3	2	3	3	1	3	4	3	4	4	3	2	2	2	3	4	2	2	4	4	1	4	4	3	2	2	4	5	3	2	4	5	3		
2	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	4	2	3	3	2	4	2	4	2	4	4	2	4	2	3	3	2	4	4	5	1	3	2	4	5	1	3
5	4	4	3	4	5	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	3	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	
3	4	3	3	4	5	4	5	3	2	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	3	5	3	4	4	4	3		
2	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3		
3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	
2	4	3	3	2	3	4	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	4	4	
3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	2	3	4	4	4	
2	3	2	3	3	3	4	2	3	3	4	3																																



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "OUTSOURCING Y LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LAS EMPRESAS", cuyos autores son ATALAYA LOZANO FRANK GEORGE, GUILLERMO NAVEROS DIANA FLOR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 04 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO DNI: 08283815 ORCID: 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 15-12-2022 00:43:54

Código documento Trilce: TRI - 0471725