



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO**

Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en las
empresas Mypes, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión del Talento Humano

AUTOR:

Robles Castillo, Edwin (orcid.org/0000-0002-7039-2148)

ASESORES:

Dr. Trinidad Vargas, Ommero Romie (orcid.org/0000-0002-8512-383X)

Dra. Olivo Valenzuela, Silvia Rosario (orcid.org/0000-0002-6008-6892)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Gestión del Talento Humano

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

En agradecimiento para mis padres, hermanos, hijo y demás familiares quienes son parte fundamental de mi desarrollo y crecimiento profesional.

Agradecimiento:

A mis padres por el ejemplo profesional, demostrando ética, valores y principios, así mismo a mi hijo que con sus deseos de crecimiento y desarrollo me brindaron las fuerzas de seguir crecimiento profesionalmente.

Índice de Contenidos

| | |
|---|------|
| Carátula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Índice de Tablas | v |
| Índice de Figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 12 |
| 3.1. Tipo y diseño de Investigación..... | 12 |
| 3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización | 12 |
| 3.3. Escenario de estudio: | 13 |
| 3.4. Participantes..... | 13 |
| 3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 14 |
| 3.6. Procedimiento..... | 14 |
| 3.7. Rigor Científico | 15 |
| 3.8. Método de análisis de datos | 15 |
| 3.9. Aspectos éticos..... | 15 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 17 |
| V. CONCLUSIONES | 26 |
| VI. RECOMENDACIONES | 28 |
| REFERENCIAS..... | 29 |
| ANEXOS | 36 |

Índice de Tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1 Categorías y Subcategorías..... | 13 |
|--|----|

Índice de Figuras

| | |
|---|---|
| Figura 1 Servicios de tercerización más usados por las empresas en el 2018 | 8 |
| Figura 2 Principales razones de la contratación del servicio tercerización | 9 |

Resumen

La investigación tuvo como finalidad Analizar el conocimiento de la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en empresas Mypes, 2022 para tal fin uso una metodología de enfoque cualitativo, de análisis profundo y reflexivo, el cual permitió examinar la terciarización de personal desde el punto de vista de los entrevistados, la técnica usada fue la entrevista y el análisis documental, y los instrumentos fueron la guía de entrevista y el análisis de contenido respectivamente, dentro de lo hallazgos más representativos se evidencio que los administradores de las Mypes presentan una postura positiva, frente a la tercerización de sus actividades y procesos en el campo de los recursos humanos, también se vio que la tercerización ayuda a las implicancias laborales y de seguridad y salud en el trabajo, en tal sentido se concluye que las empresas requieren tercerizar sus actividades y procesos, para centrarse en otros campos, y las empresas de terciarización manejan mejor los documentos de gestión, registros y contratos, así como también promueven el trabajo decente y que amplía los puestos de trabajo.

Palabras clave: Tercerización, Micro y Pequeña Empresa (MYPE), procesos, subcontratación, homologación, aplicaciones laborales y seguridad y salud en el trabajo

Abstract

The purpose of the research was to analyze the knowledge of Outsourcing of human resources management processes in Mypes companies, 2022 for this purpose I use a qualitative approach methodology, deep and reflective analysis, which allowed examining the outsourcing of personnel from the From the point of view of the interviewees, the technique used was the interview and the documentary analysis, and the instruments were the interview guide and the content analysis respectively, within the most representative findings it was evidenced that the administrators of the Mypes present a position positive, compared to the outsourcing of their activities and processes in the field of human resources, it was also seen that outsourcing helps labor implications and safety and health at work, in this sense it is concluded that companies need to outsource their activities and processes, to focus on other fields, and outsourcing companies better manage the management documents, records and contracts, as well as promoting decent and job-expanding work.

Keywords: Outsourcing, Micro and Small Business (MYPE), processes, subcontracting, approval, labor applications and safety and health at work.

I. INTRODUCCIÓN

La definición de outsourcing se inicia con la organización de la empresa Eastman. La tercerización a nivel mundial se inicia desde 1937 cuando el economista Ronald Coase, publica sus trabajos de gestión empresarial sobre este tema, posteriormente una de las empresas que empieza a desarrollar este concepto es la empresa Eastman Kodak en el año 1989, el cual consideraba la tercerización de procedimientos o funciones relacionadas a la tecnología de la información como una alternativa para empresas pequeñas, pero para Kodak era una oportunidad de tercerizar determinados servicios para solo centrar su atención en temas importantes de la alta dirección (Soto, 2012).

El D.U. 070-2020 y D.U. 114-2020 inician el proceso de reactivación de las actividades de las organizaciones, desde esos momentos las Mypes deben estar preparados para todos los cambios que se generan post cuarentena siendo la finalidad de resguardar la salud y el empleo del trabajador, cumpliendo así las normas sanitarias diseñadas para las empresas y las nuevas tendencias de gestión empresariales.

Toyama (2015) indica que la tercerización, implica delegar parte de los procesos productivos de las empresas. De la anterior afirmamos la consideración que las empresas de tercerización son valiosos socios de negocio con objetivos conjuntos como consecuencia de la entrega de responsabilidades. Carballo (2019) indica la tercerización, es delegar las responsabilidades y funciones organizativas de las empresas para cumplir los objetivos programados. En Perú, la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos es realizado en forma separada como son Reclutamiento y Selección de Personal, Remuneraciones, Seguridad y Salud en el Trabajo y otros, siendo así cubiertas sus necesidad limitadas y costos elevados, que al ser separadas las Mypes no pueden cubrirlo, lo que genera informalidad en la administración de recursos humanos, más aun no existe empresas especializadas en los procesos de gestión antes señaladas de manera integral como socios estratégicos de gestión de las MYPES.

Ulrich, (2000) señala, hoy en día se acepta unánimemente al área de

recursos humanos como una de las más poderosas herramientas de transformación organizacional, por eso se debe tener una visión clara no cerrada de las realidades en las rapidísimas transformaciones del siglo XXI. Ante lo señalado se ha planteado el siguiente problema considerando que la fuerza motora del aparato productivo y económico del país son las Mypes los cuales, por su informalidad, falta de recursos económicos y desconocimiento no cumplen con sus obligaciones laborales y de gestión que exigen el mercado con los procedimientos normativos de los sistemas de gestión de calidad ISOS, que solicitan sus diversos clientes y proveedores en auditorías de homologaciones (Borawski, 2006).

Debemos señalar que en el 2020 en plena reactivación las condiciones empresariales de las Mypes se complicaron tanto en lo laboral y de seguridad y salud en el trabajo, por las exigencias del Estado para reiniciar sus operaciones, siendo así ello una oportunidad para tercerizar los procesos de gestión de recursos humanos. Es decir, casi unade cada cuatro personas que participaron en el mercado laboral trabajaron en una Mypes

Las empresas MYPES, son quienes más generan empleo, los cuales a consecuencias de la Pandemia del COVID 19 iniciado en el año 2020, provocó el aislamientos social en el país y el mundo con cuarentenas donde paralizaron sus actividades productivas las empresas, lo que genero una baja considerablemente de la población económicamente activa (PEA), ante ello debemos considerar la importancia de estas empresas en la reactivación económica, con el control del estado y las nuevas tendencias de calidad en el mercado, es por estas razones que las empresas Mypes deben tener una gestión de recursos humanos para afrontar los requerimientos actuales.

Ante lo señalado, el problema existente ante su informalidad, falta de conocimiento y crecimiento de las empresas siempre llegan a sufrir sanciones económicas por infracciones laborales y de seguridad y salud en el trabajo por SUNAFIL por la falta del área o de un equipo de profesionales especialistas en Gestión Humana, así como No gestionar adecuadamente el talento humano en

el crecimiento de la empresa. Nuestra definición del problema es saber ¿Cuál es el conocimiento acerca de la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas Mypes, 2022? En tanto los problemas específicos son: ¿Cuál es el conocimiento acerca de la tercerización de procesos (BPO) en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022? ¿Cuál es el conocimiento acerca de la tercerización por actividades en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022? ¿Cuál es el conocimiento acerca de la tercerización de deslocalización en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022? Y ¿Cuál es el conocimiento acerca de la tercerización de estratégica (BPM) en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022?

Dentro de la justificación práctica, aún existe incertidumbre acerca de la terciarización, por lo que el estudio podrá brindar datos que sirvan para construir un informe ejecutivo que sirva a los responsables de las empresas a considerar los beneficios de la terciarización en mejorar sus costos operativos y productivos ya que existe poca evidencia sobre el conocimiento de la ley de tercerización en las empresas Mypes, en justificación teórica vimos conveniente realizar un estudio que ayude a incrementar los conocimientos teóricos acerca del tema para su desarrollo, así también pueda servir como referente para futuras investigaciones que requieran analizar el mismo tema, en lo metodológico, el aporte es implementar nuevos instrumentos y procedimientos en los mecanismo secuencial de pasos, con los que hayan hecho investigaciones cualitativas acerca del tema, en tal sentido se propuso una investigación no experimental, de enfoque cualitativo, de nivel descriptivo, y de diseño estudio de caso, en el aspecto teórica se complementara y mejora las aplicaciones existentes..

El objetivo general planteado es: Analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, y como objetivos específicos tenemos: Analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de procesos (BPO) en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, Analizar el conocimiento acerca de la Tercerización por actividades, en los recursos humanos en las Mypes, 2022,

Analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de deslocalización, en los recursos humanos en las Mypes, 2022, y Analizar el conocimiento acerca de la Tercerización estratégica (BPM), en los recursos humanos en las Mypes, 2022

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los trabajos previos nacionales revisados se pudo encontrar a Torres, (2018) quien tuvo como finalidad mostrar las características de una gestión enfocada a la terciarización en las Micro y Pequeñas Empresas del sector servicios, rubro alquileres de maquinarias pesadas, para tal fin realizó una investigación cuantitativa, de nivel descriptivo, en donde hayo que menos de la mitad de las empresas no tienen organizados sus procesos de manera adecuada, 43% no presente organigrama, el 29% no tiene políticas definidas, el 71% no cuenta con una planificación estratégica de los recursos humanos, el 36% no evalúa el desempeño, el 36% no tiene procedimientos de selección de personal, y el 71% no usa la estadística para medir indicadores de RRHH. En tal sentido, los resultados del estudio señalado nos dan como conclusiones que existe mucha informalidad que no les permite estar organizados para cumplir los requerimientos legales del estado (SUNAFIL) y las homologaciones de calidad que solicita el mercado

Asimismo, (Angulo , 2020) realizó un estudio que tuvo por finalidad, analizar la terciarización sectorial y como está influye en la constitución productiva regional del Perú, para tal fin uso una metodología descriptiva de enfoque cuantitativo, hallando que la terciarización por actividades influye en la constitución productivo, dado que en 18 de las 24 regiones del Perú, es decir más del 50% por ciento de las regiones han optado por implementar y volver parte de sus operaciones la terciarización por actividades, esto a su vez no ha sucedido de la noche a la mañana, sino que ha sido un proceso que ha tardado toda una década, es por eso que podemos concluir que el crecimiento de la tercerización se viene desarrollando como socios estratégicos de las empresas para el cumplimiento de sus objetivos. la tercerización puede ser necesaria en los casos en que se requiere que cierta porción de personal colabore de forma periférica con la empresa (Basualdo y Morales, 2019).

De otro lado Pérez (2020) realizó una investigación, que tuvo como finalidad indicar el plan de mejora basado en terciarización del personal a fin de incrementar el índice de competitividad de una empresa de confección en San

Juan de Lurigancho, para tal fin se usó la metodología de enfoque cuantitativo y descriptivo, los resultados mostraron que a terciarización independiza de manera óptima el área de recursos humanos que se desea tratar, dado que se vio beneficios derivados de la terciarización tales como una disminución de costos de 429 soles semanales, lo que dio a su vez un ahorro de 1,719 soles mensuales, esto porcentualmente fue representado por un 3.71% en la disminución de costos en sus operaciones por personal de costura. Lo que demuestra que la actividad de terciarización disminuye la interdependencia de la empresa, es decir favorece la deslocalización empresarial en el sentido de disminuir su dependencia con otras actividades.

Asimismo Padilla (2020) realizó un estudio que tuvo como finalidad mostrar las implicancias, consecuencias y beneficios de la subcontratación mediante la terciarización, para tal fin uso una metodología de enfoque cuantitativo y nivel descriptivo, dentro de sus principales hallazgos, evidencio que la terciarización del personal como estrategia no funciona de manera adecuada, puesto que se vio un 85% de los empleados expuestos a esta modalidad, mencionan que sus beneficios laborales no son los acordados en comparación a los que tuviesen si no fueran subcontratos, mencionan a su vez que la remuneración no es la equitativa y la que tuviesen si estuviesen en la planilla de la empresa y que no sienten que tengan una estabilidad laboral que les brinde tranquilidad.

También hayamos a Castro y Hoyos (2018) que realizaron un estudio que tuvo como propósito encontrar una posible relación entre a terciarización y la producida en una empresa relacionada al ámbito de los créditos y las cobranzas, la investigación fue de tipo no experimental y de diseño descriptivo correlacional, dentro de los principales hallazgos se evidencio que la terciarización tiene correlación fuerte con la productividad, es decir a mayor gestión del personal mediante la terciarización se incrementara positivamente la productividad, en este sentido es viable usar como estrategia empresarial la terciarización de un Call center dentro del área de cobranzas y créditos.

En los trabajos previos internacionales Cuadrado, (2021) realizaron una

investigación exponer los rasgos más significativos de la terciarización y los factores que impulsan su empleo, la metodología empleada fue la bibliometría, mediante el cual se halló que la demanda de servicios (31.9%) y el gasto (57%), son los factores con mayor preponderancia para la terciarización, por lo que conocer los procesos de terciarización y usarlos para la gestión del personal incrementa los indicadores de ahorro y cobertura de servicio.

Soto et al. (2020) realizaron un trabajo de investigación que tuvo como propósito escribir los desafíos que afrontan los departamentos de gestión de recursos humanos frente a la terciarización del personal, la metodología fue descriptiva y de naturaleza de informe, se llegó a evidenciar que el recursos humanos es la sección más cambiante dentro de las empresas, y por lo tanto es el que trae la mayor carga de desafíos operacionales, por tal motivo las tendencias de recursos humanos nos indican que la gestión de recursos humanos debe adaptarse a los cambios existentes, con el propósito de incrementar la competitividad y productividad.

Asimismo Pérez, (2020) realizó un estudio que tuvo como propósito mostrar el mecanismo mediante el cual la terciarización se expandió en Chile, para tal fin uso un análisis documental, mediante el cual llegó a evidenciar que la terciarización ha propiciado grandes cambios en la legislación laboral de Chile, esto a fin de flexibilizar y acoplarse a los cambios de la realidad laboral dinámica en las empresas, lo que a su vez exigía nuevas reformas en los diferentes niveles de regulación del campo normativo.

De otra parte Montoya et al. (2022) construyeron un artículo, que tuvo como propósito determinar las implicancias de los mecanismos de terciarización del personal, orientado hacia una propuesta de trabajo decente, para tal fin se usó una metodología de enfoque cuantitativo, y de nivel descriptivo, encontrando como resultados más resaltantes, que la terciarización promueve el trabajo decente y que amplía el rango de puestos de trabajo en un 44.5%, de otra parte se vio que el 37.6% considera que es una forma estable de trabajo, asimismo se vio que las personas tienen una percepción acerca de la igualdad de oportunidades fue de un 31%, en tal sentido la sub contratación es

una opción viable de emplear para las empresas.

También encontramos a Caamaño & Dinartes, (2022) quienes realizaron la construcción de un artículo que tuvo como objetivo conocer como es el mecanismo de contratación que efectúan las empresas que tercerizan personal, la metodología fue propuesta en razón de la observación, y de la revisión documental, los hallazgos más representativos versaron en razón de que mediante la terciarización se vulneran los derechos fundamentales del ser humano, sobre todo cuando las personas que se contratan son de índole operativo para tareas básicas, puesto que se evidencio incertidumbre en su permanecía, y temor por parte de las personas que son subcontratas, de otra parte la institución que requiere la terciarización presenta una postura neutra frente a lo mencionado, alegando que estos mecanismos de sub contratación disminuyen sus costos y favorecen a sus presupuestos.

La tercerización de servicios a raíz de la transformación de los sistemas productivos las empresas inician la Intermediación de Personal Temporal y con la subcontratación de empresas que realizan parte de los procesos productivos. En el año 2008 el Perú expide la Ley N° 29245 que regula la Tercerización, Toyama (2015) indica que la tercerización es delegar parte del procesos productivo y administrativo de las empresas con sus propios recursos económicos y organizativos.

Contreras (2021) quien manifiesta que la presencia de la tercerización es estratégica en las empresas, generando de empleo y crecimiento económico. En la actualidad, exige mayor eficiencia y eficacia en los diversos servicios de Tercerización como aliado estratégico para la mejora de su productividad, a fin de cumplir con las necesidades cliente.

La expansión internacional de las principales multinacionales generó que se creará el Comité Técnico ISO 260 (ISO / TC 260) en febrero de 2011, teniendo la finalidad de desarrollar una norma internacional sobre Administración de Recursos Humanos, siendo publicado la nueva norma ISO 30408 :2016.

Del Bono y Noel (2021) nos refieren que las Mypes buscan la homologación para cumplir las exigencias de calidad que exigen las empresas que desean contratar sus servicios o productos. La homologación tiene para cumplir los requisitos de calidad, seguridad y salud ocupacional, gestión ambiental, responsabilidad social, sociolaboral y financiera de la empresa, donde la gestión de recursos humanos es importante para las Mypes, como proveedores pasan por las revisiones, donde se les asignará una calificación que va de 0 a 100%, para así poder sus productos o servicios, siendo así la importancia en el crecimiento de las Mypes.

Según indico la Corporación Ecuatoriana de Servicios de Desarrollo (2011) las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas son empresas con la cual los países podrán generar empleo y mejorar su economía para ello deben generar políticas que fomenten su crecimiento. Adecco Perú en su blog señala el 12 de diciembre de 2020 que el área de recursos humanos es un socio estratégico para las empresas, siendo el más frecuente dentro de los servicios que más solicitan las empresas de reclutamiento y selección de personal.

Según la publicación del diario Gestión (2018), donde Global Research Marketing, indican que, el 86% de empresas desean tercerizar sus operaciones, así como el 65.5% lo realizan por los costos adecuados, es importante señalar que no existe en el país la tercerización Integral de los procesos de recursos humanos.

Figura 1
Servicios de tercerización más usados por las empresas en el 2018



Nota. Esta figura nos indica el porcentaje total de empresas entrevistadas, donde se encuentran las distintas especializaciones más usadas, tomado de diario Gestión 2018

Figura 2
Principales razones de la contratación del servicio tercerización



Nota. En la figura podemos apreciar los puntos más importantes de las razones por lo que se contrata los servicios de tercerización. Tomado de diario Gestión 2018

Álvarez, Menéndez y Kelly (2018) señalan, lo más importante para los responsables de recursos humanos y las empresas es la seguridad y salud de sus trabajadores, ante ello por ejemplo en el país de España en el año 2017 fallecieron 618 personas promedio, siendo una cifra superior al 2016. Ante ello es importante tener políticas que eviten esos accidentes laborales.

Naden (2016) señala que el ISO 30408, sobre la Gestión de recursos humanos, indican los procedimientos que se debe tener para cumplir eficientemente los sistemas de gestión, que puedan responder a las exigencias competitivas del mercado, evitando riesgos en los trabajadores y generando una cultura de valores. De otra parte, Esponda y Strada (2019) indican que la tercerización no solo es importante para delegar la administración de tareas internas en la organización, sino que resaltan su valor en las tareas secundarias o de apoyo, tales como el marketing, servicios de mantenimiento y distribución

Naranjo, (2015). Nos explica que un sistema de gestión son procesos, acciones y tareas que se desarrollan sobre varios elementos como trabajadores, procedimientos, estrategias, recursos, productos, etc., donde la interrelación de ellos genere el cumplimiento de sus necesidades y exigencias del mercado.

Rodolfo Mosco (2019) señala, para que un proveedor se homologue el cliente que tenga certificación de calidad debe determinar los requisitos que se

calificaran en el proceso de la evaluación del proveedor para su aprobación y su respectiva confianza en la compra del servicio o producto.

Montoya et al. (2022) nos indican que la tercerización reduce los ciclos de producción o servicio, mejorando así la eficiencia, sin embargo, aún existen posiciones que no están de acuerdo de oposición con la tercerización del personal, indicando que esta es una posición capitalista que obedece a fines políticos y no a los empleados. Levi et al. (2022) indica que la tercerización atrae los mejores talentos, y los retiene para beneficio de las empresas, asimismo Fernandez y Longo (2020) manifiestan que la tercerización cobra importancia a medida que el funcionamiento operativo de las empresas crece, las condiciones de producción y la demanda aumenta, Jimenez (2019) nos dice que la tercerización busca colaborar en el desarrollo de las organizaciones, colaborando con ellas en la gestión de las personas vinculadas con los procesos y actividades productivas o de servicio.

Pérez (2020) refiere que la tercerización salva en muchas ocasiones a empresas de la quiebra, y que transforma la visión de las mismas, ayudándolas a retomar el rumbo productivo, asimismo Manzo y Filipe (2022) indican que la tercerización entrega flexibilidad, organización, procesos evolutivos e incremento de la rentabilidad, si bien para muchos autores esta postura también genere la división del trabajo, de otro lado Botero y Bedoya (2019) manifiestan que la actividad de tercerizar esta dentro del marco de la ley, y que repeta todas las normas que protegen al trabajador.

De igual manera encontramos a Etchemendy et al. (2019) quienes nos dicen que la naturaleza del aporte de la tercerización es estratégica, ya que pretende ocuparse de temas operativos para dejar tiempo para las actividades de inversión y toma de decisiones, asimismo Oberto y Aranguren (2020) refieren que esta actividad es beneficiosa, siempre y cuando se cumplan las condiciones ofrecidas, se respete la legislación vigente y se mejoren los procesos, actividades y estrategias de la organización.

Cabe resaltar, que, en el contexto del tema, es importante la intervención del estado, puesto que tiene el propósito y busca formalizar a las Mypes

registrándose en el REMYPE, y las inspecciones de la Autoridad de Trabajo (Sunafil) como organismo del Estado aplica la Ley General de Inspecciones de Trabajo Ley No 28806, donde se inspeccionan los incumplimientos para todo tipo de empresa en la cual se incluyen todas las empresas micros, pequeñas y medianas empresas, lo que son sancionados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El enfoque cualitativo, indica que asume una realidad subjetiva, dinámica y compuesta por varios contextos, donde se realiza el análisis profundo y reflexivo de los significados subjetivos e intersubjetivos que son parte de las realidades estudiadas. Hernández, (2003),

En tal sentido el enfoque de la presente investigación, se inclinó hacia una orientación cualitativa, ya que describe las características de la terciarización, mediante las categorías que la componen, el diseño se formuló en razón de estudio de casos, por ser un tipo de estudio flexible, el cual permitirá hacer examinar a partir del punto de vista de los entrevistados, y lo que habitualmente conocen. Asimismo, es una investigación no experimental, puesto que no manipulara variables, sino que las describirá dentro de su contexto natural, es decir solo se observara y se analiza el fenómeno como tal y su contexto natural, Álvarez (2020)

Por otra parte, de acuerdo a su temporalidad en el recojo de información, la presente investigación fue califica como una de alcance transversal. Hernández, (2003), explica que los diseños transversales son los que representan datos que se toman una sola vez en el tiempo, para hacer inferencias respeto al cambio, sus determinantes.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Para abordar la variable tercerización tuvimos que tomar en cuenta lo que señala Toyama (2015) que la tercerización es los procesos de externalización o desplazamientos de actividades empresariales autónomas o independientes, funciones o actividades de un ciclo productivo, proceso administrativo, área o actividad, que con anterioridad lo desarrollaba la misma empresa o, que desde el inicio de sus actividades es delegada a un tercero. (p.188). En tal sentido las categorías, subcategorías que nacen de la indagación de los conceptos del tema

son:

Tabla 1

Tabla 1
Categorías y Subcategorías

| Categorías | Subcategorías |
|----------------------------------|---|
| Tercerización de procesos (BPO) | Tercerización de Planillas Reclutamiento y Selección de Personal |
| Tercerización por actividad | Relaciones Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo Bienestar Social |
| Tercerización de deslocalización | Externo en Distinta Zona |
| Tercerización estratégica (BPM) | Administración del Sistema de SST Auditoría Laboral Salud Ocupacional |

Nota. Muestra las categorías de la variable tercerización.

3.3. Escenario de estudio:

Este fue considerado como el universo de estudio, del cual extraeremos alguna parte de los datos, para realizar una medición (Baena, 2017) en tal sentido la población que se tomó en cuenta, fueron de 03 empresas cada una con un diferente giro de negocio (1 - servicios eléctricos, 2 - alimentos y 3 - diseño gráfico) de estas Mypes 2 de ellas ubicadas en los Distritos de Chorrillos y 1 en el distrito de los Olivos, a su vez cada una de ellas será el escenario del estudio de caso, cada caso será tratado de manera independiente.

3.4. Participantes

Los participantes en la investigación fueron los administradores de las 03 empresas Mypes seleccionadas por su actividad, a quienes se le informó debidamente sobre la finalidad del estudio y con quienes se pactaron fechas de encuentro, la primera empresa es del giro gráfico, siendo su administrador un profesional en Administración, la segunda empresa es del giro de industrias alimentarias, siendo su

administrador un Ingeniero de Industrias Alimentarias y por ultimo una empresa del giro de servicios de instalaciones eléctricas administrado por un profesional en Administración, todos ellos con experiencia en gestión administrativa, ellos serán entrevistados estableciendo una comunicación preguntas de manera abierta, para que así se facilite la fluidez en sus repuestas, Melgar, (2020)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

(Melgar, 2020) nos señala que los instrumentos de recolección de datos dan origen a las técnicas para recopilar la información necesaria para obtener los datos que nos llevan a los resultados esperados, en este sentido las técnicas usadas son las entrevistas a profundidad, de manera personalizada, así como también el análisis documental.

De acuerdo a las técnicas mencionadas correspondió para cada caso lo siguiente: la técnica de la entrevista, tuvo como instrumento una guía de entrevista, además de que se prescindió de una grabadora de sonido, que permitió recopilar la información tal cual se brindaba, y para la técnica análisis documental, se usó un instrumento de análisis de contenido,

3.6. Procedimiento

Se llago a realizar las coordinaciones previas con cada responsable de la empresa, las fechas de visitas, una vez llegada la fecha pactada, se procedió a aplicar la guía de entrevista preparada, y a grabar las preguntas y respuestas del participante, una vez completadas todas las entrevistas, se procedió a la desgravación, y redacción de todo lo recopilado en las reuniones, seguidamente se consolido y codifico los resultados de las entrevistas de acuerdo a la categorización de la estructura, luego se realizó la triangulación de los resultados, así como también la triangulación de los antecedentes, marco teórico y resultados, valga la redundancia, finalmente se realizaron las discusiones, conclusiones y recomendaciones.

3.7. Rigor Científico

(Vasconcelos et al., 2021).refiere que el rigor científico nos ayuda a garantizar la credibilidad del trabajo, mediante el uso de las metodologías de investigación vigentes en el campo académico, asimismo se indica es el camino adecuado para que, la veracidad de la información obtenida sea sustentada, puesto que se respetan también las posturas de otros autores, manteniendo siempre el sentido de los conceptos que transmitieron, de otro lado se indica que se mantuvo los criterios de confidencialidad, cuidando el anonimato de los participantes, con respecto a la credibilidad, auditabilidad y sus objetivos, esto se respaldó mediante mecanismos confiables de los métodos de triangulación de los resultados, tomando en cuenta todos los que fueron entrevistados, es así que pudimos llegar aproximarnos a la imparcialidad requerida para la investigación realizada.

3.8 Método de análisis de datos

(Baena, 2017) nos indica sobre este apartado, que son los pasos mediante los cuales se recogen y se examinan los datos en una investigación, en este sentido se realizó la desgravación, codificación y redacción de las entrevistas, para luego usar un análisis en base a la triangulación de las mismas, así también se usó la triangulación de los resultados, contra los antecedentes y teorías tomadas en cuenta, y por último se usó la triangulación del análisis documental, el conjunto de todas ellas, nos ayudó a contrastar la información y ofrecer una perspectiva clara de las categorías de la tercerización en la gestión del área de recursos humanos en las Mypes, este tipo de análisis nos proporcionó una visión de los conocimientos y elementos necesarios para respaldar las decisiones que se basan en la experiencia del usuario.

3.9. Aspectos éticos

(Gonzales 2002) nos refiere que las investigaciones científicas y los usos de los conocimientos producido por la ciencia señalan conductas éticas del investigador y del maestro. Por tal motivo la conducta no ética, no debe perder

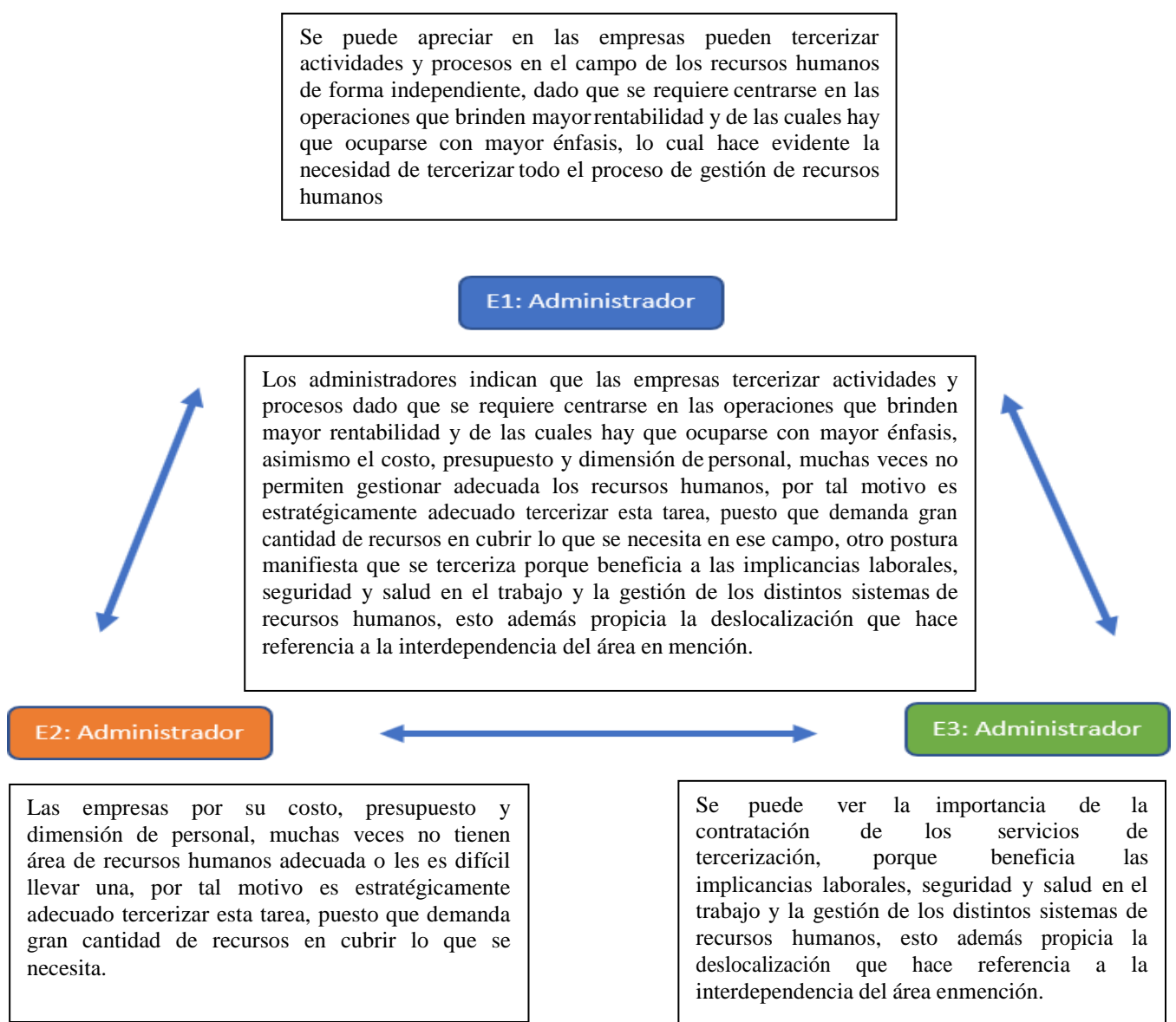
su sentido y practica al desarrollar un trabajo de tesis, por tal motivo se respetó la autoría de cada uno de las fuentes consultadas, así como también se siguió la metodología de investigación dada por la casa de estudio, y también las normas APA sugeridas para la construcción de la tesis, el investigador no participo, ni direcciono de ninguna forma a las personas entrevistadas, se tomaron las muestras de la manera más objetiva posible, fuimos consentidos en todo sentido a efectuar las averiguaciones necesarias y se respetó la confidencialidad y anonimato de los participantes que así lo quisieron.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los resultados de la investigación, basándonos en la técnica de la triangulación para cada uno de los aspectos considerados para alcanzar los objetivos, en tal sentido se presentará la triangulación de las entrevistas, triangulación de análisis documental, triangulación de antecedente, marco teórico y resultados, y por ultimo las discusiones de lo hallado.

Figura 1

Triangulación de las entrevistas



Basados en la triangulación de entrevistas, con las cuales se pretende analizar las percepciones de los responsables de las empresas acerca de las categorías de la tercerización de los recursos humanos, siendo estas los procesos, actividades, deslocalización y estrategias, hallamos que los administradores indican que las empresas tercerizar actividades y procesos dado que se requiere centrarse en las operaciones que brinden mayor rentabilidad y de las cuales hay que ocuparse con mayor énfasis, asimismo el costo, presupuesto y dimensión de personal, muchas veces no permiten gestionar adecuada los recursos humanos, por tal motivo es estratégicamente adecuado tercerizar esta tarea, puesto que demanda gran cantidad de recursos en cubrir lo que se necesita en ese campo, otro postura manifiesta que se terceriza porque beneficia a las implicancias laborales, seguridad y salud en el trabajo y la gestión de los distintos sistemas de recursos humanos, esto además propicia la deslocalización que hace referencia a la interdependencia del área en mención.

Lo hallado guarda relación con lo encontrado por Cuadrado, (2021) el cual se halló que la demanda de servicios (31.9%) y el gasto (57%) son los factores con mayor preponderancia para la terciarización, por lo que conocer los procesos de terciarización y usarlos para la gestión del personal es una decisión acertada, dado que esto incrementa los indicadores de ahorro y cobertura de servicio. De otro lado Castro y Hoyos (2018) evidenciaron resultados apoyados en la estadística correlacional, manifestando mediante ello que la terciarización tiene correlación fuerte con la productividad, es decir a mayor gestión del personal mediante la terciarización se incrementara positivamente la productividad, en este sentido es viable usar como estrategia empresarial la terciarización de un Call center dentro del área de cobranzas y créditos.

Lo mencionado se sustenta por lo mencionado por Basualdo y Morales (2019) quienes mencionan que la tercerización puede ser necesaria en los casos en que se requiere que cierta porción de personal colabore de forma periférica con la empresa, siendo estos dirigidos por otra empresa especializada en el tratamiento de personal, esto es justificado por el crecimiento de la organización,

quien en determinado momento debe encargar ciertas operaciones a un tercero, a fin de descentralizar las actividades primarias de las de apoyo, evaluando cuales son las que suman más rentabilidad a la empresa.

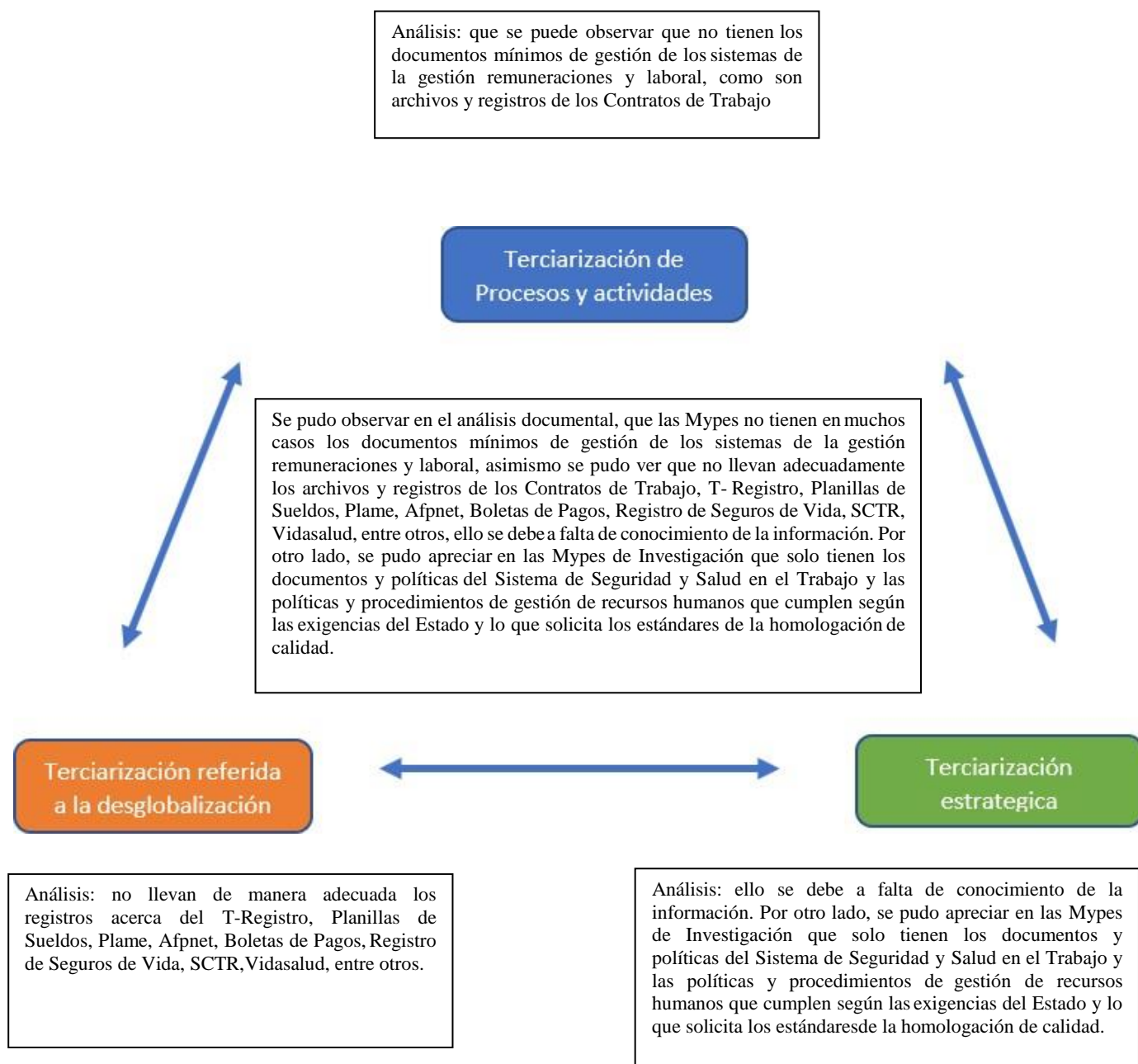
De otra parte está la postura de Contreras (2021) quien manifiesta que la presencia de la tercerización es estratégica en las empresas, puesto que cada día los organismos del estado encargados de controlar las nóminas, se ponen más exigentes con los requisitos y requerimientos para llevar una planilla de personal, esto hace muchas veces que el departamento de RRHH de una empresa, tenga mayor carga laboral y que necesite de asesores legales, que comprendan las normas para el personal, en tal sentido en muchos casos es beneficioso pactar un contrato de administración de personal con una empresa de tercerización especializada en estos temas.

Asimismo pudimos ver coincidencia en la postura de Del Bono y Noel (2021) quienes manifiestan que no se debe señalar a la tercerización como una muestra del capitalismo, si bien allá por los años 1980 los sindicatos, veían a la tercerización como una amenaza que vulneraba sus derechos en muchos sentidos, hoy en día es un socio estratégico que está regulado por las leyes de cada país, debemos entender que administrar una nómina no es una tarea sencilla, se tienen que hacer tareas de personal, se tiene que calcular los montos de sueldo de cada trabajador, se tienen que observar los beneficios laborales, se tienen que orientar las actividades del personal en razón de los objetivos de las empresas, y además se debe contar con cierto nivel de flexibilidad para el colaborador quien espera ser recompensado por toda su colaboración.

Frente a esto las autoras Esponda y Strada (2019) indican que la tercerización no solo es importante para delegar la administración de tareas internas en la organización, sino que resaltan su valor en las tareas secundarias o de apoyo, tales como el marketing, servicios de mantenimiento y distribución, estas actividades dan la oportunidad para que empleados puedan formar sus propias empresas, y brindar los servicios complementarios que la empresa necesita para cerrar su ciclo de comercialización de productos o servicios.

Figura 2

Triangulación de análisis documental



Basados en la triangulación del análisis documental, pudimos observar que las Mypes no tienen en muchos casos los documentos mínimos de gestión de los sistemas de la gestión remuneraciones y laboral, asimismo se pudo ver que no llevan adecuadamente los archivos y registros de los Contratos de Trabajo, T-Registro, Planillas de Sueldos, Plame, Afpnet, Boletas de Pagos, Registro de Seguros de Vida, SCTR, Vidasalud, entre otros, ello se debe a falta de conocimiento de la información. Por otro lado, se pudo apreciar en las Mypes de Investigación que solo tienen los documentos y políticas del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y las políticas y procedimientos de gestión de recursos humanos que cumplen según las exigencias del Estado y lo que solicita los estándares de la homologación de calidad.

Lo hallado guarda relación con lo encontrado por Torres (2018) quien indico que en común los problemas operativos de las empresas se debe que al menos la mitad de ellas no tienen organizados sus procesos de manera adecuada, 43% no presente organigrama, el 29% no tiene políticas definidas, el 71% no cuenta con una planificación estratégica de los recursos humanos, el 36% no evalúa el desempeño, el 36% no tiene procedimientos de selección de personal, y el 71% no usa la estadística para medir indicadores de RRHH. De otro parte Pérez, (2020) refiere que en muchos casos las empresas no se dan abasto de llevar los temas operativos como seria lo conveniente, esto hace referencia a la gestión de documentos, la búsqueda de soluciones a favorecido el ingreso de las empresas de tercerización al país, esto a su ha propiciado grandes cambios en la legislación laboral de Chile, proponiendo una postura flexible y acoplándose a los cambios de la realidad laboral, tan dinámica en estos días en las empresas, que más que todo buscan rentabilidad, pero que sin embargo tienen que lidiar con nuevas reformas en los diferentes niveles de regulación del campo normativo de los empleados.

De igual forma Chávez, & Saavedra, (2020) evidenciaron que el ámbito de los recursos humanos es un área muy dinámica y cambiante, por lo que demanda atención específica y profesionales calificados que conozcan el tema de los recursos humanos dentro de las empresas, por lo tanto esta area suele traer la mayor carga y desafíos operacionales, por tal motivo las tendencias de

la administración de recursos humanos, hoy en día apuntan a tercerizar la gestión de recursos humanos, ya que por lo general estas empresas son especializadas y suelen adaptarse bien a los cambios existentes, dejando así a las empresas con cierto grado de libertad para enfocarse en los propósitos de aumentar la productividad y mejorar la competitividad.

Lo mencionado es sustentado por Montoya et al. (2022) quienes refieren que la tercerización disminuyen los costos operativos, y ayuda a las organizaciones a enfocarse en las competencias estratégicas, asimismo en muchos casos reduce los ciclos de producción o servicio, mejorando así la eficiencia, sin embargo, aún existen posiciones de oposición a la tercerización del personal, por lo general estos nacen de posiciones políticas, quienes proponen que encargar a otra empresa el manejo de personal, es una muestra de capitalismo y que ello vulnera los derechos de los empleados.

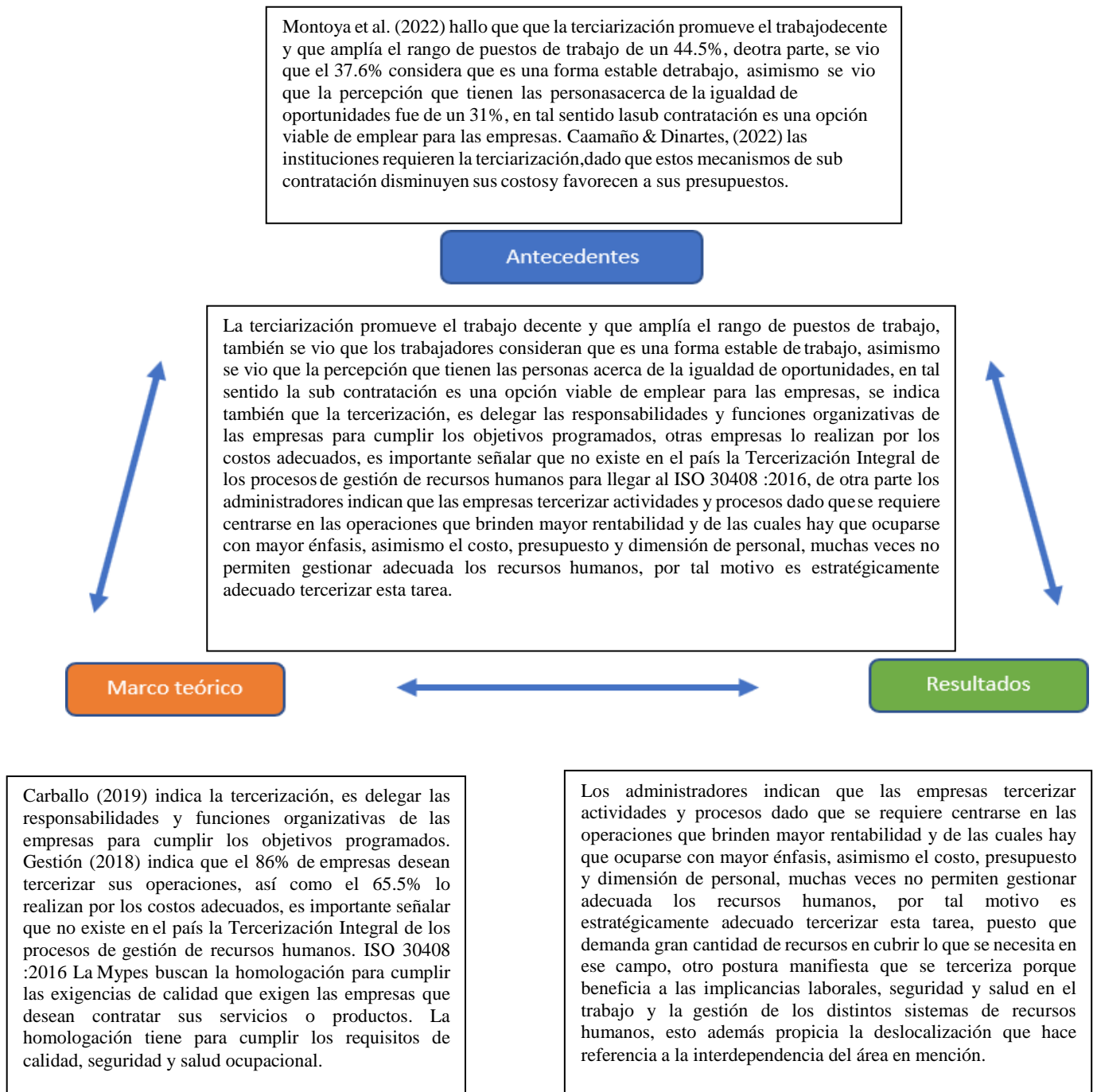
Levi et al. (2022) nos refieren que la actividad de tercerizar atrae los mejores talentos, y los retiene para beneficio de las empresas, puesto que las empresas que sub contratan al personal, son empresas especializadas en el negocio, estos cuentan con estrategias para el reclutamiento, así como programas de fidelización del personal, lo que permite realizar la tarea de la atracción del talento y la permanencia del mismo. Fernandez y Longo (2020) de otra parte manifiestan que la tercerización cobra importancia a medida que le funcionamiento operativo de las empresas crece, las condiciones de producción y la demanda aumenta o decae con el pasar del tiempo, por tal motivo los responsables de las organizaciones deben centrarse en mantener un equilibrio comercial y productivo que ayude a la supervivencia de las empresas, esta amplitud de actividades hace necesaria la contratación de empresas de tercerización, que ayuden con la gestión de los RRHH.

Cabe resaltar lo mencionado por Jimenez (2019) quien nos dice que la tercerización busca colaborar en el desarrollo de las organizaciones, colaborando con ellas en la gestión de las personas vinculadas con los procesos y actividades productivas o de servicio, siendo con ello no solo una empresa que presta servicio de administración de personal, sino que toma la forma de un socio

estratégico para la consecución de los objetivos empresariales.

Figura 2

Triangulación de antecedentes, marco teórico y resultados



Luego de la realización de la Triangulación de los antecedentes, marco teórico y resultados, pudimos hallar que la terciarización promueve el trabajo decente y que amplía el rango de puestos de trabajo, también se vio que los

trabajadores consideran que es una forma estable de trabajo, asimismo se vio que la percepción que tienen las personas acerca de la igualdad de oportunidades, en tal sentido la sub contratación es una opción viable de emplear para las empresas, se indica también que la tercerización, es delegar las responsabilidades y funciones organizativas de las empresas para cumplir los objetivos programados, otras empresas lo realizan por los costos adecuados, es importante señalar que no existe en el país la Tercerización Integral de los procesos de gestión de recursos humanos para llegar al ISO 30408 :2016, de otra parte los administradores indican que las empresas tercerizar actividades y procesos dado que se requiere centrarse en las operaciones que brinden mayor rentabilidad y de las cuales hay que ocuparse con mayor énfasis, asimismo el costo, presupuesto y dimensión de personal, muchas veces no permiten gestionar adecuada los recursos humanos, por tal motivo es estratégicamente adecuado tercerizar esta tarea.

Lo hallado guarda relación con lo mencionado por Montoya et al. (2022) quienes encontraron que la terciarización promueve el trabajo decente y que amplía el rango de puestos de trabajo en un 44.5%, de otra parte, se vio que el 37.6% considera que es una forma estable de trabajo, asimismo se vio que la percepción que tienen las personas acerca de la igualdad de oportunidades fue de un 31%, en tal sentido la sub contratación es una opción viable de emplear para las empresas. De otro lado Padilla (2020) presento una posición contraía con su investigación, dado que hayo evidencia que señala que la terciarización del personal como estrategia no funciona de manera adecuada, puesto que se vio un 85% de los empleados expuestos a esta modalidad, mencionan que sus beneficios laborales no son los acordados en comparación a los que tuviesen si no fueran subcontratos, mencionan a su vez que la remuneración no es la equitativa y la que tuviesen si estuviesen en la lanilla de la empresa y que no sienten que tengan una estabilidad laboral que les brinde tranquilidad.

Lo expuesto es sustentado por Pérez (2020) quien refiere que la tercerización salva en muchas ocasiones a empresas de la quiebra, y que transforma la visión de las mismas, ayudándolas a retomar el rumbo productivo de sus actividades comerciales, se podría indicar que es una este tipo de

empresas forma parte importante de la cadena del negocio, siendo su actividad el ocuparse de los procesos operativos relacionados con la administración del personal.

En relación a lo mencionado Manzo y Filipe (2022) indican que la tercerización entrega flexibilidad, organización, procesos evolutivos e incremento de la rentabilidad, si bien para muchos autores esta postura también genere la división del trabajo, ya que muchas veces se encarga la administración de algunas actividades lo que genera una separación, ello también trae beneficios ya que el desarrollo exige estructuración de actividades, siendo algunas de ellas las principales, otras las secundarias y otras las de apoyo, esta realidad obliga atender cada una de estas actividades de manera diferente puesto que son diferentes y aportan diferentes beneficios a la organización.

Por otra parte Botero y Bedoya (2019) nos refieren que no se vulnera los derechos del trabajador, puesto que existen leyes y sanciones que impiden las malas prácticas de tercerización, por lo cual es pertinente abandonar ideas que impidan el uso de este mecanismo, con esto no se pretende expresar que siempre se le debe tercerizar la gestión de los RRHH, esta opción solo se debe tomarse por necesidad, o estrategia, se debe analizar previamente la situación empresarial, observar si hay problemas con la gestión de RRHH, o de que forma se puede mejorar su gestión, otro aspecto a tomar en cuenta, es el crecimiento de la empresa, cuidando que este no exceda la capacidad de respuesta frente a dicho crecimiento.

Relacionado con el tema, Etchemendy et al. (2019) nos dicen que la naturaleza del aporte de la tercerización es estratégica, ya que pretende ocuparse de temas operativos para dejar tiempo para las actividades de inversión y toma de decisiones, la tercerización no reorganiza el trabajo, solo lo ordena y lo vuelve más eficiente, mediante una correcta gestión del personal. Asimismo, Oberto y Aranguren (2020) refieren que esta actividad es beneficiosa, siempre y cuando se cumplan las condiciones ofrecidas, se respete la legislación vigente y se mejoren los procesos, actividades y estrategias de la organización.

V. CONCLUSIONES

1. Luego de presentar los resultados y discutirlos contra los antecedentes, pasaremos a exponer las conclusiones, cabe resaltar que estas serán ordenadas según la estructura de la investigación, y los objetivos planteados.
2. Se pudo analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, dado que los entrevistados indican que las empresas requieren tercerizar sus actividades y procesos, para centrarse en otros campos, así mismo el análisis documental mostro que las empresas de terciarización manejan mejor los documentos de gestión, registros y contratos, así como también promueven el trabajo decente y que amplía el rango de puestos de trabajo, por lo cual concluimos que los responsables conocen el papel de la tercerización en los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas Mypes.
3. Se logro analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de procesos (BPO) en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, puesto que manejar los procesos que implica el departamento de RRHH es una tarea ardua, puesto que demanda gran cantidad de recursos en cubrir lo que se necesita en ese campo, en este sentido se terceriza porque beneficia a las implicancias laborales, seguridad y salud en el trabajo, por lo cual concluimos que los encargados de las Mypes conocen las implicancias de tercerizar los procesos.
4. Se llego analizar el conocimiento acerca de la Tercerización por actividades, en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, dado que las actividades de control y seguimiento no tienen la capacidad de llevar de manera idónea los documentos mínimos de gestión de los sistemas de la gestión remuneraciones y laboral, así también archivos y registros de los Contratos de Trabajo, por lo cual concluimos que los responsables de las Mypes reconocen el papel de la tercerización en las actividades del personal.
5. Se logro analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de

deslocalización, en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, puesto que se encontró aceptación, en que la gestión realizada por la tercerización, descentraliza las funciones del área, ayudando a tener una ventaja competitiva, por tal razón se concluye que la terciarización promueve la desglobalización que hace referencia a la interdependencia del área de RRHH.

6. Se pudo analizar el conocimiento acerca de la Tercerización estratégica (BPM), en los recursos humanos en las empresas Mypes, 2022, dado que la terciarización tiene correlación muy a fin con la productividad, es decir a mayor gestión del personal mediante la terciarización, más productividad, en tal sentido concluimos que es viable usar la terciarización como estrategia empresarial.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda ingresar a foros y ponencias acerca de la terciarización del personal, dado que se ha detectado algunos vacíos acerca de sus beneficios, así como también, consultar las propuestas de tercerización vigentes, tomando en cuenta que las mismas cumplan con las exigencias legales en materia laboral, de seguridad y salud en el trabajo y de la gestión de calidad, y compararlas con los costos de mantención del departamento de RRHH dentro de la empresa.
2. Se recomienda reformular la planeación estratégica de las Mypes, en razón de incluir a sus objetivos estratégicos la tercerización de procesos (BPO), se sugiere esto, puesto que, al plantearse nuevos objetivos, nacen nuevas acciones, y en consecuencia nuevas actividades, mediante las cuales se empezará a encaminar de alguna manera, la cobertura de los requerimientos en materia de RRHH en la empresa.
3. Se recomienda tercerizar los servicios por actividad de los procesos de gestión de recursos humanos, puesto que se ha podido evidenciar que garantizará la prevención de sanciones laborales de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL y el cumplimiento de los requerimientos de la homologación de calidad.
4. Se sugiere la tercerización de los servicios estratégicos (BPM) para desarrollar sus planes de gestión estratégica, esto ayuda también analizar y tener conocimiento de las ventajas de la tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos y en el cumplimiento de las homologaciones e inspecciones laboral de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral-SUNAFIL.
5. Caso no se opte por tercerizar, se sugiere contar con un área de recursos humanos que desarrolle todas las necesidades expuestas, si bien quizás los costos sean elevados, esto bien baldrá la pena, dado que la SUNAFIL programa visitas inopinadas a las Mypes, puesto que conocen su realidad en materia del manejo de los recursos humanos (informalidad).

REFERENCIAS

- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones [Tesis de grado, Universidad de lima]*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/%2010818>
- Angulo, D. (2020). *Análisis de la Terciarización Sectorial y su influencia en la composición de la estructura productiva de las regiones del Perú 2007 - 2016 [Tesis de grado, Universidad nacional de Cajamarca]*. Obtenido de <http://190.116.36.86/handle/20.500.14074/3823>
- Basualdo , V., & Morales , D. (2019). *La tercerización laboral: Orígenes, impacto y claves para su análisis en América Latina*. Obtenido de https://books.google.es/books?id=VN-_DwAAQBAJ&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Botero, Y., & Bedoya, C. (2019). Análisis al Proceso de Tercerización de la Contratación de Servicios en una Institución de Educación Superior Pública del municipio de Palmira en el Valle del Cauca. *Criterio Libre juridico*, 16(2). Obtenido de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriojuridico/article/view/6401>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Lima: Pearson.
- Bernal, C., & Sierra, H. (2013). *Proceso Administrativo* (2 ed.). Bogotá: Pearson.
- Castañeda, J. (2016). *La tercerización laboral en Colombia*. [Tesis de grado, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada].
- Castello, A. (2009). La Subcontratación y las relaciones de trabajo en Uruguay. *Revista Latinoamericana de Derecho Social*, 53-87.
- Caamaño, C., & Dinartes, A. (2022). De lucem aspicio a la sombra neoliberal: la tercerización de servicios de limpieza en la Universidad de Costa Rica. *Reflexiones*, 102(2), 1-28. Obtenido de <http://163.178.170.226:8080/bitstream/handle/123456789/922/De%20luc>

[em%20aspicio%20a%20la%20sombra%20neoliberal%20la%20terceriza
ci%20c3%b3n%20de%20servicios%20de%20limpieza.pdf?sequence=1&is
Allowed=y](https://repositorio.usp.br/handle/2454/44444)

Castro, J., & Hoyos, A. (2018). *Outsourcing y su influencia en la productividad de la empresa crédito y cobranzas sac – Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. Obtenido de <https://repositorio.usp.edu.pe/handle/20.500.12802/4902>

Cuadrado, J. (2021). Desindustrialización y terciarización. El avance hacia una creciente integración servicios-industria. *El trimestre econ*, 88(351). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-718X2021000300719&script=sci_arttext

Contreras, O. (2021). Reputación, satisfacción y vínculo afectivo en el marco de la tercerización laboral en Colombia. *CEA*, 7(15). Obtenido de <https://revistas.itm.edu.co/index.php/revista-cea/article/view/1935>

Coriñaupa, R. (2022). *Modelo de gestión de recursos humanos para desarrollar el juicio moral en los directores de educación básica regular de instituciones educativas estatales de Huancayo* [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Obtenido de <https://repositorio.usil.edu.pe/items/45b83054-474d-4d6d-94c3-4e4e31b8f52f>

Chase, & Alilano. (2005). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva* (10 ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2011). *Planeación estratégica*. México: Mc Graw Hill.

De la Garza, J., Morales, B., & González, B. (2013). *Análisis estadístico multivariante*. México: Mc Graw Hill education.

Del Bono, A., & Bulloni, M. (2021). *Terciarización laboral en la era digital: viejos problemas y nuevos desafíos*. *Cuaderno CRH*. Recuperado el 3 de junio de 2022, de <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/y8n7F3FWfqkzPjCKXhTfBnR/abstract/?lang=es>

Del Bono, A., & Noel, M. (2021). tercerización laboral en la era digital: viejos problemas y nuevos desafíos. *Caderno CRH*, 34. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/ccrh/a/y8n7F3FWfqkzPjCKXhTfBnR/?format=pdf&lang=es>

- Gestión.pe., (2017). Publicación Entrevista a Francis Corbett: *Outsourcing: ¿Qué países tercerizan más sus operaciones?*, publicado el 10 de octubre de 2017. Lima, Perú. Extraído el 23 de agosto de 2018 de, <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/outsourcing-paises-tercerizan-operaciones-220898?href=tepuedeinteresar>
- Gestion.pe., (2018). Publicación: *Outsourcing: 86% de empresas en Perú tercerizan servicios*. Publicado el 27 de abril de 2018. Lima, Perú. Extraído el 23 de agosto de 2018 de, <https://gestion.pe/economia/outsourcing-86-empresas-peru-tercerizan-servicios-232422>
- Ley 28015 “*Ley de promoción y formalización de la micro y pequeña empresa*”, publicada en el diario oficial el peruano, 03 de julio del 2003.
- Ley N° 30224 *que crea El Sistema Nacional para la Calidad y el Instituto Nacional de Calidad*. Publicada en el diario oficial el peruano, el 08 de Julio del 2014.
- Ley de Formalización Laboral N° 30056*. Publicada en el diario oficial el peruano, el 02 de Julio del 2013.
- Melgar, J. (2020). *Conference: Metodología de la Investigación: Todo lo que debe tomar en cuenta. Metodologías de la investigación 2020*. UNMSM. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342752082_METODOLOGIA_DE_LA_INVESTIGACION_2020.
- Montoya, C., Boyero, M., Arango, J., Bedoya, D., Cueva, L., & Palomares, F. (2022). Determinación de las Implicaciones de la Tercerización en el Trabajo Decente. *Lasallista Investig*, 18(2). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492021000200125
- Obregón, T. (2012). *Los servicios de tercerización*. Actualidad Empresarial, N° 248.
- Organización Internacional del Trabajo - OIT (2015). *Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe (ORALC). Panorama TEMÁTICO Laboral: Pequeñas empresas, grandes brechas*. Lima, Perú. (p. 72).
- Sikora, D. (2014). *Strategic human resource practice implementation: The critical role of line management*. *Human Resource Management Review*, 24, 271 – 281.
- Moncada L., M. y Monsalvo B., Y. (2000). *Implicaciones Laborales del*

Outsourcing. Bogotá. Pontificia Universidad Javeriana facultad de Ciencias Jurídicas departamento de Derecho Laboral Santa Fe de Bogotá, D.C.

- Padilla, H. (2020). *La subcontratación y su implicancia en los derechos laborales en la provincia de San Miguel - Cajamarca en el período 2016-2017* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7792>
- Pérez, M. (2020). *Propuesta de un plan de mejora basado en el Outsourcing para mejorar la competitividad de la empresa Fernández Corp. S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2020* [Tesis de grado, UCV]. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68663>
- Pérez, S. (2020). Tercerización y regulación laboral en Chile: una reconstrucción de las transformaciones del trabajo. *Estudios institucionales*, 6(3). Obtenido de <https://estudiosinstitucionais.com/REI/article/view/537>
- Pérez C., J. (1995). *Outsourcing una alternativa en expansión*. Perú. Revista del Instituto Peruano de Administración de Empresas.
- Pasquel V., J. (2007). *Outsourcing: una metodología de negocios para la rentabilidad y competitividad en el sector textil peruano*. Lima, Perú.
- Rothery, B. y Robertson, I. (1996). *Outsourcing. La subcontratación*. México. Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Schneider, B. (2004). *Outsourcing*. Colombia, Editorial Norma.
- Soto, H., Chávez, J., & Saavedra, P. (2020). *Desafíos y tendencias de la administración de recursos humanos* [Tesis de grado, Universidad nacional autónoma de Nicaragua, Managua]. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/14649/1/14649.pdf>
- Toledo T., O. (noviembre 2008). *Intermediación laboral, outsourcing y downsizing*. Revista Consejo Nacional de la Magistratura información institucionales y doctrina, Lima, año 1, N°3.
- Torres, R. (2018). *Gestión de la calidad bajo el enfoque del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alquiler de maquinarias pesadas, distrito de Callería, año 2018* [Tesis de Grado, ULADECH]. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5896>

- Etchemendy, S., Gianibelli, G., & Ottaviano, J. (2019). Labor Subcontracting in Argentina: Antecedents, Regional Context and Integral Regulation Proposal. *Trab. soc.*(33). Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1514-68712019000200211&script=sci_abstract&tlng=en
- Esponda, M., & Strada, J. (2019). Tercerización laboral en la siderurgia argentina: empresas de ex trabajadores en Acindar Villa Constitución y Siderar Ensenada. *Iconos*(64). Obtenido de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-12492019000200159&script=sci_arttext
- Ermida, O. (2009). *Los Derechos Laborales ante la Tercerización*. Buenos Aires: Editorial Bomarzo-Latinoamericana.
- Fabian, J. (2016). *Responsabilidad en las obligaciones derivadas de las actividades de intermediación laboral*. (Tesis de maestría): Universidad Nacional de Trujillo.
- Fernandez, M., & Longo, J. (2020). Poder sindical y tercerización en Argentina. *Rev. Mex. Sociol*, 82(1). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032020000100191&script=sci_abstract&tlng=pt
- Galvan, O. (2014). *Innovación de un nuevo servicio turístico empleando el outsourcing para incrementar ventas en Casa Andina, 2014*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú].
- Galvez, J. (2014). *La intermediación laboral y el deterioro del nivel de ingresos de los trabajadores del sector público en la ciudad de Ayacucho*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga].
- Gómez, E., Tomasin, D., & Scarafia, I. (2004). *Outsourcing del comercio exterior*. (Tesis de grado): Universidad Abierta Interamericana.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ta. ed.) Colombia: Mc Graw Hill.
- Hernández, S., & Pulido, A. (2011). *Fundamentos de gestión empresarial, enfoque basado en competencias*. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Jimenez, M. (2019). *De trabajadores a proveedores: La responsabilidad social empresarial y la tercerización laboral en los ingenios azucareros*. Obtenido de <https://books.google.es/books?id=wa7RDwAAQBAJ&dq=tercerizaci%C3>

[%B3n+laboral&lr=&hl=es&source=gbs_navlinks_s](#)

- Levi, M., Sousa, J., Almeida, C., Matsumoto, K., Sussai, S., Andrietta, L., & Scheffer, M. (2022). Médicos y tercerización: percepciones de trabajadores y directivos sobre los cambios recientes en el mercado laboral. *Artigo(20)*. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/tes/a/C5pyp9DnPZsLKk4vLgkQxGm/abstract/?format=html&lang=es#>
- Mamani, M. (2016). *Tercerización laboral en el bienestar del personal contratado para servicios complementarios en Essalud de la provincia de San Roman, 2016*. (Tesis de grado), Peru: Universidad Nacional de Altiplano.
- Manzo, X., & Filipe, C. (2022). Impactos espaciales del COVID-19 en Playa del Carmen, tercerización turística y explotación laboral. *URBS: Revista de estudios urbanos y ciencias sociales*, 12(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8658348>
- Montoya, C., Boyero, M., Arango, J., Bedoya, D., Cueva, L., & Palomares, F. (2022). Determinación de las Implicaciones de la Tercerización en el Trabajo Decente. *Lasallista Investig*, 18(2). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-44492021000200125
- Oberto, T., & Aranguren, W. (2020). Una mirada a la tercerización en Venezuela. *Derecho glob.* Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-51362020000100103&script=sci_arttext
- Padilla, H. (2020). *La subcontratación y su implicancia en los derechos laborales en la provincia de San Miguel - Cajamarca en el período 2016-2017 [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipan]*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7792>
- Perez, M. (2020). *Propuesta de un plan de mejora basado en el Outsourcing para mejorar la competitividad de la empresa Fernández Corp. S.A.C. San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis de grado, UCV]*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68663>
- Perez, S. (2020). Tercerización y regulación laboral en Chile: una reconstrucción de las transformaciones del trabajo. *Estudios institucionales*, 6(3). Obtenido de

<https://estudiosinstitucionais.com/REI/article/view/537>

- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. (10ma. ed.) México: Pearson.
- Sánchez, A. (2011). *La Subcontratación: Un fenómeno Global*. México: Instituto de investigaciones jurídicas.
- Shneider, B. (2004). *Outsourcing: la Herramienta de Gestión que Revoluciona el Mundo de los Negocios*. Bogotá, Colombia: Grupo Editorial Norma.
- Soto, H., Chavez, J., & Saavedra, P. (2020). *Desafíos y tendencias de la administración de recursos humanos [Tesis de grado, Universidad nacional autonoma de Nicaragua, Managua]*. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/14649/1/14649.pdf>
- Soto, J. (2012). *Como lograr ventajas competitivas en el sector construcción a través de la logística. [Tesis de maestría, Perú: Universidad Nacional de Ingeniería]*.
- Torres, R. (2018). *Gestión de la calidad bajo el enfoque del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector servicio, rubro alquiler de maquinarias pesadas, distrito de Callería, año 2018 [Tesis de Grado, ULADECH]*. Obtenido de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/5896>
- Toyama, J. (2009). *Los Contrato de Trabajo y otras instituciones del Derecho laboral*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: SanMarcos.
- Vasconcelos, S., Menezes, P., Ribeiro, M., & Heitman, E. (2021). Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. *Scielo*. Obtenido de <https://blog.scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/#.YvW4ZkdBy1s>

ANEXOS

Anexo 01

Ficha técnica

Ficha técnica del cuestionario de entrevista

FICHA TÉCNICA INSTRUMENTO: TERCERIZACIÓN DE
LOS PROCESOS DE GESTIÓN DE RECURSOS
HUMANOS

| | |
|-------------------------|---|
| Nombre del instrumento: | Cuestionario de entrevista |
| Técnica: | Entrevista |
| Autor del instrumento: | Robles Castillo, Edwin |
| Año de creación: | 2022 |
| Características: | El cuestionario de entrevista consta de 10 preguntas fundamentadas en las categorías de la variable, así mismo estas son de tipo preguntas abiertas |
| Campo de aplicación: | Población conformada por la Mypes, 2022. |
| Objetivo: | Diagnóstico de variable Tercerización de los Procesos de Gestión de Recursos Humanos |
| Aplicación: | Individual |
| Tiempo de aplicación: | 35 minutos |
| Periodo de aplicación: | 16 de noviembre del 2022 |
| Material de la prueba: | Se cuenta con una grabadora de Voz, con la cual se tomará el testimonio de cada uno de los entrevistados. |

Anexo 02

Instrumento

| Instrumento: Cuestionario de entrevista | | |
|---|--|---------------|
| N° | Preguntas | Entrevistado: |
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? | |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? | |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | |

Anexo 03

Matriz de Categorización

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | CATEGORIA | SUB CATEGORIA | TECNICA | INSTRUMENTOS |
|---|--|----------------------------------|--|---|---|
| ¿Cuál es el conocimiento acerca de la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas Mypes, 2022? | Analizar el conocimiento acerca de la Tercerización de los procesos de gestión de recursos humanos en las empresas Mypes, 2022 | Tercerización de procesos (BPO) | Tercerización de Planillas, Reclutamiento y Selección de Personal | Entrevista Observación Análisis documentacion | Entrevista Observación Análisis documentacion |
| | | Tercerización por actividad | Relaciones Laborales, Seguridad y Salud en el Trabajo, Bienestar Social | | |
| | | Tercerización de deslocalización | Externo | | |
| | | Tercerización estratégica (BPM) | Especialización de Administración del Sistema de SST, Auditoría Laboral, Salud Ocupacional | | |

ANEXO 04

Matriz de desgravación de entrevista

| FORMULARIO DE ENTREVISTA | | | |
|--|--|----------------------------|--------------|
| TEMA: TERCERIZACIÓN LABORAL DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS | | | |
| DATOS DE LA EMPRESA | | | |
| RAZÓN SOCIAL | DOMICILIO (Dirección, distrito, departamento) | ACTIVIDAD ECONÓMICA | |
| | | | |
| DATOS DEL REPRESENTANTE (persona que responderá este formulario) | | | |
| NOMBRES | APELLIDOS | NRO DE DOCUMENTO | CARGO |
| | | | |
| PREGUNTAS EN RELACIÓN A LA TERCERIZACIÓN DEL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS | | | |
| 1. ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? Si es factible porque simplifica la gestión de toma de decisiones y servicios puntuales en la gestión. | | | |
| 2. ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? Si, porque es el area donde se administra el rrhh | | | |
| 3. ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? Explique Los beneficios que tenemos es en baja de costos y mejora en los servicios de rrhh | | | |
| 4. El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. Si, porque la empresa tercerizadora tiene un equipo profesional de rrhh con experiencia que simplifican y solucionan los problemas de rrhh | | | |
| 5. ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa?. Para una empresa MYPE, es la mejor opción por el costo y profesionalización del area | | | |
| 6. El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestion, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué?. Para nosotros toda el area porque simplifica nuestra labor empresarial | | | |
| 7. ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos?. Que el sistema de gestión sea completa y no simplificada por sistemas por costos elevados | | | |
| 8. ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? Comente. Si porque al terceriar el servicio se busca cumplir con los objetivos laborales, sst y demas sistemas de gestión | | | |
| 9. Tercerizando el area de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. Si porque la empresa podra simplificar su trabajo gerencial exigiendo el cumplimiento de sus objetivos de rrhh | | | |
| 10. Usted tiene un area de RRHH? Si o No y explique porque? No, porque tener un area directa genera costos elevados | | | |

ANEXO 05

Matriz decodificación de respuestas

| N° | Preguntas | Entrevistado 1: Administrador |
|----|--|--|
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | Sí, es factible porque nosotros tenemos personal que, rota mucho, entonces por el giro de negocio. contratamos al personal por épocas o campaña. |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa?¿Por qué? | Sí, porque toda empresa funciona por los trabajadores, son pieza fundamental en la empresa, si no existiera no habría una manera para trabajar bien o una comunicación buena del empleador con el trabajador. |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? | Mayormente por el giro de negocio, nos dedicamos únicamente a producir, vender y tener más ingreso, entonces hay áreas que sería factible tercerizar, por el tema de que no es nuestro giro de negocio y de esa manera ellos pueden ser más eficientes |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | Sí, porque como comentaba, son áreas que no son en sí del giro de negocio y al tercerizarlo se llega a mayor control |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | Si, en efecto |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | La gestión de planillas y SST (Seguridad y Salud en el Trabajo). Tercerizaría el sistema completo |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | Si, el tema de personalización con mi empresa, un tema de mejor calidad. |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | Si, por todo lo ya comentado |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | Definitivamente porque sería más eficiente el área |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | Si, para el sistema de gestión de planillas. |

| N° | Preguntas | Entrevistado 2: Administrador |
|----|--|--|
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | Sí, es factible dentro de la empresa, porque nuestra empresa es muy dinámica y por ello necesitamos estandarizar procesos tercerizando el área de RR.HH. |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? | Si, por el tema del trabajo tiene que ver con los aspectos legales, implementos normativos y llevar el cabo el control de sus pagos, entonces si es importante |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? | Un sistema ordenado donde se minimicen las quejas y si las hay sean atendidas rápidamente, generando más compromiso entre los colaboradores |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | Si, si lo consideraría siempre y cuando se avoquen a las necesidades y se vean resultados oportunamente |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | Sí, actualmente no hay un área propia, y es muy conveniente tener un área de RR.HH. Que sea tercerizada y a largo plazo poder implementar nuestra área de RR.HH. |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | Gestión de planilla y Reclutamiento y selección de personal, verificando así salidas e ingresos para no tener un inconveniente legal. |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | Si, básicamente el tema de los acuerdos con respecto al tiempo, fechas, reuniones, seguimiento, ver indicadores y demandas legales . |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | Si, porque como indiqué actualmente no tenemos el área y si se podría tercerizar el área por ese motivo. |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | Definitivamente sí. |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | No porque la empresa es chica y todo lo manejaba el administrador, pero conforme la empresa siga en crecimiento se necesitará un área de RR.HH. Como tal. |

| N° | Preguntas | Entrevistado 3: Administrador |
|----|--|--|
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | Sí, precisamente ahora se terceriza el servicio en una parte de la empresa. |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? | Sí, porque el área de RR.HH. vela por el bienestar de los trabajadores y velar por el capital humano |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? | Nos daría en este caso, hacer más ágil los procesos, tener la información más a la mano e incluso abaratar costos, tener al día en mi caso lo que es el SGSST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo e implementar lo que se necesite. |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | Toda el área como tal, como RR.HH. es amplio, solo el tema exclusivo de SST y planillas porque son temas operativos, para el tema de gestión en sí debería tenerla la empresa. |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | No, solo una parte como mencioné algunas áreas, pero completamente no. |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | Seguridad y Salud en el Trabajo como lo vengo haciendo y Planillas, el pago como tal no porque es delicado e información confidencial. |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | Sí, considero que las empresas que terceriza, deben de ver a qué empresa hacen el servicio, para hacerlo más acorde a sus necesidades, entonces por los clientes y el giro negocio no se debe y homogenizar. |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | Sí, porque abaratamos costos y el área como tal es amplio, entonces las empresas tercerizadores se encargan de procesos que conllevan tiempo y ayudan acortando tiempo. |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | Sí, como te menciono, no todo el área pero con el tema SGSST, es un apoyo importante. |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | Sí, está en proceso de implementarse, con respecto al clima laboral, capacitación y evaluación de desempeño, pero si funciona en la parte de gestión correctamente. |

| N° | Preguntas | Entrevistado 2: Ingeniera/Administradora | Entrevista Codificada |
|----|--|--|--|
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | Sí, es factible dentro de la empresa, porque nuestra empresa es muy dinámica y por ello necesitamos estandarizar procesos tercerizando el área de RR.HH. | Tercerización de Recursos Humanos |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? | Sí, por el tema del trabajo tiene que ver con los aspectos legales, implementos normativos y llevar el cabo el control de sus pagos, entonces sí es importante | Remuneraciones Aplicación Laboral |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? | Un sistema ordenado donde se minimicen las quejas y si las hay sean atendidas rápidamente, generando más compromiso entre los colaboradores | Comunicación Clima laboral |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | Sí, si lo consideraría siempre y cuando se avoquen a las necesidades y se vean resultados oportunamente | Exigencia Organizaciones Tercerización de Recursos Humanos |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | Sí, actualmente no hay un área propia, y es muy conveniente tener un área de RR.HH. Que sea tercerizada y a largo plazo poder implementar nuestra área de RR.HH. | Tercerización de Recursos Humanos |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | Gestión de planilla y Reclutamiento y selección de personal, verificando así salidas e ingresos para no tener un inconveniente legal. | Remuneraciones Aplicación Laboral Inspecciones de Sunafil |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | Sí, básicamente el tema de los acuerdos con respecto al tiempo, fechas, reuniones, seguimiento, ver indicadores y demandas legales . | Tiempos Inspecciones de Sunafil Indicadores de Gestión |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | Sí, porque como indiqué actualmente no tenemos el área y si se podría tercerizar el área por ese motivo. | Tercerización de Recursos Humanos Costos Dimensión de la empresa |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | Definitivamente sí. | Tercerización de Recursos Humanos |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | No porque la empresa es chica y todo lo manejaba el administrador, pero conforme la empresa siga en crecimiento se necesitará un área de RR.HH. Como tal. | Dimensión de la empresa Costos |

| N° | Preguntas | Entrevistado 3: Administrador | Entrevista 3 Codificada |
|----|--|--|---|
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | Sí, precisamente ahora se terceriza el servicio en una parte de la empresa. | Seguridad y Salud en el Trabajo Homologaciones de Calidad |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? | Sí, porque el área de RR.HH. vela por el bienestar de los trabajadores y velar por el capital humano | Sistemas de Gestión de Recursos Humanos Comunicación |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios les otorgaría? | Nos daría en este caso, hacer más ágil los procesos, tener la información más a la mano e incluso abaratar costos, tener al día en mi caso lo que es el SGSST (Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo e implementar lo que se necesite. | Seguridad y Salud en el Trabajo Procedimientos de Gestión |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | Toda el área como tal, como RR.HH. es amplio, solo el tema exclusivo de SST y planillas porque son temas operativos, para el tema de gestión en sí debería tenerla la empresa. | Seguridad y Salud en el Trabajo Remuneraciones Aplicación Laboral Procedimientos de Gestión |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | No, solo una parte como mencioné algunas áreas, pero completamente no. | Procesos de Remuneraciones Procesos Laborales Procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | Seguridad y Salud en el Trabajo como lo vengo haciendo y Planillas, el pago como tal no porque es delicado e información confidencial. | Remuneraciones Aplicación Laboral Seguridad y Salud en el Trabajo. |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | Sí, considero que las empresas que terceriza, deben de ver a qué empresa hacen el servicio, para hacerlo más acorde a sus necesidades, entonces por los clientes y el giro negocio no se debe y homogenizar. | Gestión de Calidad Necesidades de Servicio |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | Sí, porque abaratamos costos y el área como tal es amplio, entonces las empresas tercerizadores se encargan de procesos que con llevan tiempo y ayudan acortando tiempo. | Costos Gestión de Tiempos |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | Sí, como te menciono, no todo el área pero con el tema SGSST, es un apoyo importante. | Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | Sí, está en proceso de implementarse, con respecto al clima laboral, capacitación y evaluación de desempeño, pero si funciona en la parte de gestión correctamente. | Clima Laboral Aplicación Laboral Evaluación de Desempeño Capacitación de Personal |

Anexo 06

Matriz de Codificación y de conclusiones de la entrevista

| N° | Preguntas | E1 | E2 | E3 | Similitud | Diferencia | Conclusiones |
|----|--|---|--|---|---|--|---|
| 1 | ¿La tercerización laboral es factible dentro de su empresa? ¿Por qué? | Rotación de Personal Reclutamiento y Selección de Personal | Tercerización de Recursos Humanos | Seguridad y Salud en el Trabajo Homologaciones de Calidad | Necesidad de los procesos de recursos humanos | Reclutamiento y selección de personal, Seguridad y Salud en el Trabajo | Se puede apreciar en las empresas se realiza actividades de recursos humanos de forma independiente, lo cual indican ellos la necesidad de tercerizar todo el proceso de gestión de recursos humanos |
| 2 | ¿Cree usted que tiene importancia el área de Recursos Humanos en una empresa? ¿Por qué? | Sistemas de Gestión de Recursos Humanos Comunicación | Remuneraciones Aplicación Laboral | Sistemas de Gestión de Recursos Humanos Comunicación | Remuneraciones, Aplicación laboral, Sistemas de Recursos Humanos | Remuneraciones | Se determina la importancia del área de recursos humanos en las distintas empresas a fin de cumplir las necesidades laborales y todos los sistemas de gestión de recursos humanos |
| 3 | ¿La contratación de un servicio de tercerización en el área de Recursos Humanos en su empresa que beneficios le otorgaría? | Tercerización de Recursos Humanos | Comunicación Clima laboral | Seguridad y Salud en el Trabajo Procedimientos de Gestión | Tercerización de Recursos Humanos | Seguridad y Salud en el Trabajo Clima Laboral y Procedimientos de Gestión | Se puede ver la importancia de la contratación de los servicios de tercerización, porque beneficia las aplicaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo y la gestión de los distintos sistemas de recursos humanos |
| 4 | El área de Recursos Humanos juega un papel importante dentro de una organización, para ello las empresas tercerizadoras de este servicio son especialistas y se adaptan al rubro y realidad de cada organización. Teniendo esto en cuenta; ¿Consideraría efectivo tercerizar el área de Recursos Humanos? Comente. | Tercerización de Recursos Humanos | Exigencia Organizacionales Tercerización de Recursos Humanos | Seguridad y Salud en el Trabajo Remuneraciones Aplicación Laboral Procedimientos de Gestión | Tercerización de Recursos Humanos | Seguridad y Salud en el Trabajo Aplicación Laboral Procedimientos de Gestión | La efectividad de los servicios de tercerización de los procesos de recursos humanos considera la importancia en la aplicación laboral, seguridad y salud en el trabajo y de gestión de calidad |
| 5 | ¿Considera que tercerizar el servicio de Recursos Humanos es la mejor opción para su empresa? | Tercerización de Recursos Humanos | Tercerización de Recursos Humanos | Procesos de Remuneraciones Procesos Laborales Procedimientos de Seguridad y Salud en el Trabajo | Tercerización de Recursos Humanos | Procedimiento de Remuneraciones Procesos Laborales Seguridad y Salud en el Trabajo | Se pudo determinar que las empresas evaluadas determinan la mejor opción en la tercerización de recursos humanos para cubrir sus necesidades laborales, seguridad y salud en el trabajo |
| 6 | El área de Recursos Humanos está compuesta por varios sistemas de gestión, cada una de ellas esencial para una organización. ¿Qué sistema de gestión del área de Recursos Humanos usted tercerizaría? ¿Por qué? | Remuneraciones Aplicación Laboral Seguridad y Salud en el Trabajo. Tercerizar Recursos Humanos | Remuneraciones Aplicación Laboral Inspecciones de Sunafil | Remuneraciones Aplicación Laboral Seguridad y Salud en el Trabajo. | Remuneraciones, Aplicación laboral, Sistemas de Recursos Tercerización de Recursos Humanos | Inspecciones de Sunafil | Las empresas evaluadas tercerizan parte de los sistemas de recursos humanos, para afrontar las aplicaciones laborales, seguridad y salud en el trabajo para afrontar inspecciones de Sunafil |
| 7 | ¿Considera usted puntos que hay que añadir o mejorar a las empresas que prestan servicios de Recursos Humanos? | Gestión de Calidad Personalización de Servicio | Tiempos Inspecciones de Sunafil Indicadores de Gestión | Gestión de Calidad Necesidades de Servicio | Gestión de Calidad | Inspecciones de Sunafil Indicadores de Gestión | Indican para la mejora de los servicios de recursos humanos debe ser la gestión de calidad, cumplimiento de tiempos y exigencias de Sunafil |
| 8 | ¿Recomendaría en su totalidad la tercerización de servicios en el área de Recursos Humanos? | Tercerización de Recursos Humanos | Tercerización de Recursos Humanos Costos Dimensión de la empresa | Costos Gestión de Tiempos | Tercerización de Recursos Humanos Costos | Dimensión de la empresa Gestión de Tiempos | Las empresas recomiendan por motivo de costos y dimensión de la empresa se debe tercerizar los procesos de recursos humanos |
| 9 | Tercerizando el área de RRHH, usted cumpliría sus objetivos de gestión empresarial. | Tercerización de Recursos Humanos | Tercerización de Recursos Humanos | Seguridad y Salud en el Trabajo | Tercerización de Recursos Humanos | Seguridad y Salud en el Trabajo | Indican que la tercerización de recursos humanos cumpliría los objetivos de las empresas |
| 10 | Usted tiene actualmente un área de RRHH en su empresa? | Remuneraciones Aplicación Laboral | Dimensión de la empresa Costos | Clima Laboral Aplicación Laboral Evaluación de Desempeño Capacitación de Personal | Aplicación Laboral Costos Dimensión de la empresa | Clima Laboral Evaluación de Desempeño Capacitación de personal | Las empresas por su costo y dimensión no tienen área de recursos humanos y ello determinan su necesidad de tener tercerizar los procesos de gestión de recursos humanos |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, TRINIDAD VARGAS OMMERO ROMIE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Terceización de los Procesos de Gestión de Recursos Humanos en las Empresas Mypes, 2022", cuyo autor es ROBLES CASTILLO EDWIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9.00%, 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, 10 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| TRINIDAD VARGAS OMMERO ROMIE DNI: 10690101 ORCID: 0000-0002-8512-383X | Firmado electrónicamente por: OTRINIDADV el 13- 01-2023 09:08:26 |

Código documento Trilce: TRI - 0516003