



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO

PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**TESIS:**

**“EL OUTSOURCING DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN EN LA  
PRODUCTIVIDAD DE LA PANIFICADORA BIMBO DEL PERÚ S.A,  
DISTRITO DE CARMEN DE LA LEGUA-CALLAO, AÑO 2013”.**

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

BUENO AGUILAR, MELISSA MERCEDES

**Línea de investigación:** Administración - Logística

**ASESORES:**

DR. RODRIGUEZ FIGUEROA, JORGE  
MG. VILLANUEVA BENAVIDES, CARLOS

LIMA – PERÚ

2013

## **DEDICATORIA**

A mi familia por todo el cariño y apoyo incondicional que siempre me han demostrado, en especial a mi madre por sus palabras de ánimo día a día.

A todas aquellas personas que colaboraron, mediante sus valiosas opiniones, en el desarrollo de esta investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por haberme dado fortaleza y salud para cumplir mis objetivos trazados desde que inicie la carrera profesional. A cada uno de los profesores que me brindaron sus conocimientos en estos cinco años de carrera profesional, y en especial a mis asesores de tesis por su paciencia para dirigir este trabajo de investigación.

## PRESENTACIÓN

El trabajo de investigación que presento a continuación tiene por título “EL OUTSOURCING DE SERVICIOS Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA PANIFICADORA BIMBO DEL PERÚ S.A, DISTRITO DE CARMEN DE LA LEGUA-CALLAO, AÑO 2013”.

El presente trabajo de investigación proporciona información acerca de cómo se relaciona el outsourcing de servicios con la productividad de la empresa, con el objetivo de demostrar cómo se relacionan y de los beneficios que ambas aportan en la empresa.

Para el desarrollo de ésta investigación de pudo contar con el apoyo del Jefe de Planta del área de producción de la Panificadora Bimbo del Perú-Carmen de la Legua-Callao, quien nos brindó la información necesaria para entender el procedimiento de la subcontratación en la empresa, así como el permiso para poder encuestar a los colaboradores de la sucursal.

Considero que el estudio servirá como material de ayuda o consulta para las futuras generaciones interesadas en el tema.

## INDICE

<b>Dedicatoria</b> .....	II
<b>Agradecimiento</b> .....	III
<b>Presentacion</b> .....	IV
<b>Indice</b> .....	V
<b>Resumen</b> .....	VIII
<b>Abstract</b> .....	IX

### CAPITULO I

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

<b>1. INTRODUCCION</b> .....	2
<b>1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	3
1.1.1. Realidad problemática .....	3
1.1.1.1. A nivel Internacional .....	3
1.1.1.2. A nivel Nacional.....	6
1.1.1.3. A nivel Empresarial.....	7
1.2. Formulación del problema .....	10
1.1.2.1. Problema General .....	10
1.1.2.2. Problemas Específicos .....	10
1.1.2.2.1. Primer Problema específico .....	10
1.1.2.2.2. Segundo Problema específico.....	10
1.1.3. Justificación.....	10
1.1.3.1. Social.....	11
1.1.3.2. Económico.....	12
1.1.3.3. Relevancia.....	12
1.1.5. Objetivos .....	12
1.1.5.1. Objetivo General .....	12
1.1.5.2. Objetivos Específicos .....	12
1.1.5.2.1. Primer Objetivo específico.....	12
1.1.5.2.2. Segundo Objetivo específico.....	12

## CAPÍTULO II

<b>2. MARCO TEÓRICO</b> .....	14
<b>2.1. MARCO REFERENCIAL</b> .....	14
2.1.1. Marco teórico.....	14
2.1.1.1. Antecedentes de las Investigaciones.....	14
2.1.1.1.1. Variable Independiente: El Outsourcing de Servicios .....	14
2.1.1.1.2. Variable Dependiente: La productividad.....	16
2.1.1.2. Definiciones de las Variables .....	18
2.1.1.2.1. Variable Independiente: El Outsourcing de Servicios .....	18
2.1.1.2.2. Variable Dependiente: La productividad.....	19
2.1.1.3. Bases Teóricas.....	21
2.1.1.3.1. Teoría de las Variables.....	21
2.1.1.3.1.1. Variable Independiente: El Outsourcing de Servicios.....	21
2.1.1.3.1.2. Variable Dependiente: La productividad .....	27
2.1.2.2. Fundamentos o Principios Teóricos .....	33
2.1.2.2.1. Variable Independiente: El Outsourcing de Servicios.....	33
2.1.2.2.2. Variable Dependiente: La productividad.....	34
2.1.3. Marco Conceptual .....	35

## CAPÍTULO III

<b>3. Metodología de la Investigación</b> .....	38
<b>3.1. Hipótesis</b> .....	38
3.1.1. Hipótesis General.....	38
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	38
3.1.3. Hipótesis Nula .....	38
<b>3.2. Variables</b> .....	39
3.2.1. Variable Independiente: El Outsourcing de Servicios.....	39
3.2.2. Variable Dependiente: La productividad.....	39
<b>3.3. Definición Operacional</b> .....	40
<b>3.4. Matriz de Operacionalización</b> .....	40
<b>3.5. Metodología</b> .....	42

3.5.1. Tipos de Estudio.....	42
3.5.2. Diseño .....	42
3.6. Población y Muestra .....	43
3.7. Métodos de Investigación.....	44
3.7.1. Método General.....	44
3.7.2. Métodos Específicos .....	44
3.8. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	44
3.9. Métodos de Análisis de Datos .....	45
<b>CAPÍTULO IV</b>	
4. Resultados .....	47
4.1. Análisis Descriptivo .....	47
4.1.1. Análisis de Frecuencia .....	49
4.2. Análisis de Correlación General.....	59
<b>CAPÍTULO V</b>	
5. Discusión.....	66
<b>CAPÍTULO VI</b>	
6. Conclusiones.....	69
<b>CAPÍTULO VII</b>	
7. Recomendaciones.....	72
8. Referencias Bibliográficas .....	73
9. Anexos .....	78
Anexo 01: Encuesta .....	79
Anexo 02: Matriz de Consistencia .....	82
Anexo 03: Plan de Mejora .....	83
Anexo 04: Cuadro de Ventas .....	85

## **RESUMEN**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo relacionar el outsourcing de servicios con la productividad en la Panificadora Bimbo del Perú, en el distrito de Carmen de la Legua-Callao, año 2013.

Peter Druker menciona en su libro "La sociedad poscapitalista", que nuestros tiempos, es nuevamente un período de transformación que no se limita solamente a la sociedad y a la historia occidental, apareciendo la sociedad capitalista, establece que dentro de la sociedad actual es el conocimiento el nuevo recurso que ha de dominar, dejando de lado el capital, la tierra y edificaciones; obteniendo una mayor productividad gracias a los trabajadores de conocimiento y de servicios, por ello es necesario poder definir su rendimiento, el flujo apropiado de trabajo, organizar el equipo adecuado y concentrarse en el trabajo.

Con la aplicación de la subcontratación, las empresas logran estar un paso adelante de la competencia, siendo más productiva y de ésta forma pueden afrontar los constantes cambios de la globalización.



## **ABSTRACT**

The present research work aims to relate the services outsourcing productivity Bimbo Bread of Peru , in the district of Carmen de la Legua -Callao , 2013.

Peter Drucker mentions in his book " Post-Capitalist Society " , that our time is again a period of transformation is not limited to society and Western history , emerging capitalist society, states that in today's society is the knowledge the new resource which should dominate, leaving aside the capital, land and buildings , resulting in greater productivity through knowledge workers and services, so it is necessary to define its performance, the proper flow of work, organize proper equipment and concentrate on work .

With the implementation of outsourcing, companies are able to stay one step ahead of the competition, being more productive, and in this way can meet the changes of globalization constants