



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América**

**Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Torres Cadillo, Carlos Alberto

**ASESOR:**

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Operaciones

**LIMA – PERÚ**

Año 2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Darién Rodríguez Galán

Presidente



Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

Secretario

.....  
Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO  
DOCENTE ASESOR DE TESIS  
DNI 10248111



Mg. Edgar Lino Gamarra

Vocal

### **DEDICATORIA**

La presente investigación va dedicada a mi esposa, a mi hija y a toda mi familia, quienes estuvieron presentes en todo momento, siempre muy cerca de mí ofreciéndome su apoyo absoluto en cada instante, alentándome a seguir adelante, a no flaquear, a culminar lo que un día con tanto esfuerzo me empeñe en comenzar.

### **AGRADECIMIENTO**

Brindo un agradecimiento muy especial a la Universidad César Vallejo, al Dr. Manuel Cama, asesor de la presente tesis y a todos los profesores con los cuales compartí todos estos años de estudio y aprendizaje.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Carlos Alberto Torres Cadillo con DNI N° 41044795, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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

Lima, Diciembre de 2017



Carlos Alberto Torres Cadillo

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento con el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis titulada “Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración.

Atentamente

Carlos Alberto Torres Cadillo

## ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
ÍNDICE .....	vii
LISTA DE TABLAS.....	ix
RESUMEN .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Realidad problemática .....	16
1.2. Trabajos previos .....	18
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	22
1.4. Formulación del problema.....	25
1.4.1.Problema general .....	25
1.4.2.Problemas específicos.....	25
1.5. Justificación del estudio .....	25
1.5.1.Justificación teórica .....	25
1.5.2.Justificación práctica.....	26
1.5.3.Justificación metodológica.....	26
1.5.4.Justificación económica .....	27
1.6. Delimitación del problema.....	27
1.6.1.Delimitación espacial .....	27
1.6.2.Delimitación temporal .....	27
1.6.3.Delimitación conceptual.....	27
1.7. Hipótesis .....	28
1.7.1.Hipótesis general .....	28
1.7.2.Hipótesis específicas .....	28
1.8. Objetivos .....	28
1.8.1.Objetivo general.....	28
1.8.2.Objetivos específicos.....	28

II.	MÉTODO .....	29
	2.1. Diseño de investigación .....	30
	2.2. Tipo de investigación .....	30
	2.3. Variables y operacionalización.....	30
	2.4. Operacionalización de la variable .....	31
	2.5. Población, muestra y muestreo.....	32
	2.5.1.Población .....	32
	2.5.2.Censo .....	32
	2.5.3.Técnicas de validación y confiabilidad .....	32
	2.6. Método de análisis de datos .....	34
	2.7. Aspectos éticos.....	34
III.	RESULTADOS .....	36
	3.1. Hipótesis general .....	37
	3.1.1. Prueba de hipótesis de normalidad .....	37
	3.1.2. Prueba de hipótesis correlacional.....	37
	3.2. Hipótesis específica 1 .....	38
	3.2.1.Prueba de hipótesis de normalidad .....	38
	3.2.2.Prueba de hipótesis correlacional.....	39
	3.3. Prueba hipótesis específica 2 .....	40
	3.3.1.Prueba de hipótesis de normalidad .....	40
	3.3.2.Prueba de hipótesis correlacional.....	41
IV.	DISCUSIÓN.....	42
V.	CONCLUSIONES .....	45
VI.	RECOMENDACIONES.....	47
VII.	REFERENCIAS .....	49
VIII.	ANEXOS.....	53
	8.1. Análisis Cuestionario Outsourcing .....	54
	8.2. Análisis Cuestionario Productividad.....	69
	8.3. Cuestionarios, validación del instrumento, matriz de consistencia. ....	84



## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 – <i>Tabla de operacionalización</i> .....	31
Tabla 2 – <i>Perfil del colaborador</i> .....	32
Tabla 3 – <i>Confiabilidad cuestionario general</i> .....	33
Tabla 4 – <i>Confiabilidad cuestionario outsourcing</i> .....	34
Tabla 5 – <i>Confiabilidad cuestionario productividad</i> .....	34
Tabla 6 – <i>Prueba de normalidad outsourcing y productividad</i> .....	37
Tabla 7 – <i>Prueba de correlación outsourcing y productividad</i> .....	38
Tabla 8 – <i>Prueba de normalidad outsourcing y eficiencia</i> .....	39
Tabla 9 – <i>Prueba de correlación outsourcing y eficiencia</i> .....	39
Tabla 10 – <i>Prueba de normalidad outsourcing y eficacia</i> .....	40
Tabla 11 – <i>Prueba de correlación outsourcing y eficacia</i> .....	41
Tabla 12 – <i>Considero que mi proveedor de servicio genera valor a mi negocio.</i> .	54
Tabla 13 – <i>¿Esta generación de valor por parte de mi proveedor contribuye al éxito de mi negocio?</i> .....	55
Tabla 14 – <i>Estimo que mi proveedor de servicio colabora con la reducción de costos en mi empresa.</i> .....	56
Tabla 15 – <i>La reducción de costos que obtengo de mi proveedor permite a mi empresa ser más competitiva</i> .....	57
Tabla 16 – <i>¿Brinda mi proveedor de servicios una diferenciación notoria versus los servicios que brinda la competencia? (ej. calidad, atención, satisfacción, fidelidad)</i> .....	58
Tabla 17 – <i>¿Considero que mi proveedor de servicios provee de una capacidad distintiva a mi negocio?</i> .....	59
Tabla 18 – <i>¿Mi proveedor de servicio realiza acciones con el objetivo de mejorar mis procesos?</i> .....	60
Tabla 19 – <i>Estimo que mi proveedor de servicios brinda en general un beneficio económico a mi empresa.</i> .....	61
Tabla 20 – <i>Contribuye mi proveedor con la satisfacción de mis clientes (usuarios) generando de esta forma una excelencia en el servicio</i> .....	62
Tabla 21 – <i>Son satisfechas mis necesidades como cliente (contratante) por parte mi proveedor de servicios.</i> .....	63

Tabla 22 – <i>Doy libertad a mi proveedor para que personalice mis procesos o aplicaciones con el objetivo de ser más productivo.....</i>	64
Tabla 23 – <i>Veo como una oportunidad de mejora el hecho de que sea posible realizar actualizaciones o modificaciones contractuales en el beneficio del negocio.....</i>	65
Tabla 24 – <i>Contribuye mi proveedor de servicios con el seguimiento y control de mis indicadores. ....</i>	66
Tabla 25 – <i>Considero que la mejora de procesos por parte de mi proveedor es beneficiosa para mi empresa. ....</i>	67
Tabla 26 – <i>Considero como una oportunidad el contar con diversos proveedores en busca de la competencia por mi beneficio.....</i>	68
Tabla 27 – <i>El personal de mi proveedor demuestra eficiencia en el logro de objetivos de mi empresa.....</i>	69
Tabla 28 – <i>La jefatura de mi proveedor sigue la línea de eficiencia en beneficio de alcanzar mis metas. ....</i>	70
Tabla 29 – <i>El personal de mi proveedor cuenta con recursos necesarios para lograr una eficiencia dentro de su labor en mi beneficio. ....</i>	71
Tabla 30 – <i>Considero que el personal de mi proveedor optimiza los recursos brindados para mejorar mi eficiencia.....</i>	72
Tabla 31 – <i>Los resultados (indicadores) que se obtienen evidencian la optimización de tiempos en la gestión para mi beneficio. ....</i>	73
Tabla 32 – <i>El proceso actual del personal de mi proveedor para la realización de tareas logra mejorar mi eficiencia.....</i>	74
Tabla 33 – <i>La empresa realiza acciones con el fin de mejorar mis procesos y mejorar mi productividad. ....</i>	75
Tabla 34 – <i>El personal de mi proveedor cumple con eficacia las actividades planificadas. ....</i>	76
Tabla 35 – <i>Mi proveedor establece cronogramas de cumplimiento para mejorar mi eficacia.....</i>	77
Tabla 36 – <i>Se logran alcanzar los resultados de forma eficaz por parte de mi proveedor en relación a mis indicadores.....</i>	78
Tabla 37 – <i>Mi proveedor me brinda acciones correctivas si no se logran alcanzar los resultados planeados de forma eficaz. ....</i>	79

Tabla 38 – <i>Mi proveedor toma acciones preventivas que mejoren la eficacia ante resultados no alcanzados.....</i>	80
Tabla 39 – <i>Se realizan capacitaciones por parte de mi proveedor a su personal con el objetivo de mejorar sus habilidades.....</i>	81
Tabla 40 – <i>Se visualiza la mejora en la eficacia del personal de mi proveedor luego de las capacitaciones realizadas. ....</i>	82
Tabla 41 – <i>Considero que se debe seguir un cronograma estricto de capacitaciones constantes para mejorar la productividad del personal de mi proveedor. ....</i>	83

## RESUMEN

El objetivo principal del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre el Outsourcing y la Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017 a través de un proceso científico. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, correlacional, no experimental y con dos variables tales como el outsourcing y la productividad. El estudio se llevó a cabo con una población y censo de 37 colaboradores. La obtención de la información se realizó mediante el cuestionario como instrumento, estructurado por 30 preguntas medidas a través de la escala de Likert, los resultados fueron procesados por el aplicativo SPSS. En base al estadístico de Pearson se concluyó que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.399 que se interpreta como una correlación positiva débil entre las dos variables y un valor de significancia de 0.014 que es menor al valor de 0.05, con el cual se confirma que, si existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

**Palabras clave:** outsourcing, productividad, eficiencia, eficacia.

## ABSTRACT

The main objective of this research work was to determine the relationship between Outsourcing and Productivity in the customer service area of América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017 through a scientific process. The methodology applied was descriptive, correlational, non-experimental and with two variables such as outsourcing and productivity. The study was carried out with a population and census of 37 collaborators. The information was obtained through the questionnaire as an instrument, structured by 30 questions measured through the Likert scale, the results were processed by the SPSS application. Based on the Pearson statistic, it was concluded that a correlation coefficient of 0.399 was obtained, which is interpreted as a weak positive correlation between the two variables and a significant value of 0.014 which is lower than the value of 0.05, with which it is confirmed that, if there is a relationship between Outsourcing and Productivity in the customer service area of América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

**Keywords:** outsourcing, productivity, efficiency, effectiveness.

# I. INTRODUCCIÓN

## **1. Introducción**

El presente estudio denominado “Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017”, tiene como objetivo determinar la relación existente entre el Outsourcing y la Productividad enfocada al vínculo cliente proveedor desde el punto de vista de los colaboradores de la empresa objeto de estudio.

Existen diversos riesgos que se pueden presentar con este modelo de negocio si es que no se aplica de forma correcta o si el proveedor no cumple con las expectativas perjudicando de esta forma la productividad de las empresas. Este es el motivo por el cual se eligió el tema de investigación, para lo cual se realizó una investigación de tipo descriptivo, correlacional, no experimental aplicando procedimientos detallados por capítulos para una mejor comprensión.

En primer capítulo se detalló la realidad problemática la cual abarca distintos aspectos, los trabajos previos identificados tanto nacionales como internacionales, el marco teórico, así como el problema, objetivos e hipótesis planteadas tanto a nivel general como específicos.

En el segundo capítulo se plasmó todo lo relacionado con la metodología empleada, la operacionalización de la variable, también se detalla la población y muestra usada en el presente trabajo, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

En el tercer capítulo se procesaron los datos recolectados obteniendo resultados que permiten identificar la relación existente entre ambas variables. La discusión de los resultados se presentan en el capítulo cuarto, mientras que las conclusiones y recomendaciones están plasmadas en los capítulos quinto y sexto respectivamente.

Finalmente, en el capítulo séptimo se detalla las referencias bibliográficas obtenidas para la realización de la tesis siendo complementado con los anexos donde se brinda documentación adicional no menos importante.

## 1.1 Realidad problemática

La economía mundial para en constante cambio, la apertura de los mercados internacionales origina que las empresas estén en una continua búsqueda de diversas herramientas que les ayuden a mejorar sus procesos, a lograr altos índices de rentabilidad y sobre todo a ser más productivos. Entre las múltiples herramientas desarrolladas se cuenta con el outsourcing cuyo objetivo es que las empresas se enfoquen en su razón de ser y que las actividades no centrales se designen a un tercero especializado en el tema, por lo cual se puede catalogar al outsourcing como “una forma más eficaz para asegurar la supervivencia organizacional en un entorno cada vez más competitivo” (Schneider, 2004, p. 19)

En el mundo, el outsourcing de fabricación puede remontar sus inicios a mediados de los años cincuenta, antes las empresas manejaban el cien por ciento de la fabricación del producto. Es a fines de los años 80 que empieza a crecer el outsourcing a nivel de servicios teniendo como base el éxito en la empresa Kodak mediante la tercerización del mantenimiento de su base de datos. Actualmente el outsourcing genera más de 9 trillones de dólares a nivel mundial. Latinoamérica, se ha convertido en el destino preferido de grandes empresas internacionales y el Perú también está inmerso en este enfoque de negocios siendo el sector minero con un 50% el más demandado, le sigue el retail con un 30% y con un 20% el sector servicios.

Pero también se experimentan problemas que aquejan a todas las empresas que emplean servicios de outsourcing, por ejemplo, por lo general los errores en la atención de los centros de llamadas se traducen en pérdidas económicas para las empresas, el 72% de consumidores a nivel global ha dejado de realizar negocios con una empresa debido a una mala atención de los call center, el 75% de personas busca otras opciones de contacto (presencial, chat, email) cuando el call center falla generando alrededor de 22 millones de dólares en gastos innecesarios.

El término productividad a nivel mundial tiene sus orígenes a través de la teoría de la administración científica, fue el “primer esfuerzo científico para analizar y estandarizar los procesos productivos para aumentar la productividad y la



eficiencia” (Chiavenato, 2004, p. 63). A nivel nacional y empresarial, la productividad está relacionada con la utilización óptima de recursos en el cumplimiento de indicadores, niveles de servicio y rentabilidad. Un ejemplo de la problemática a nivel nacional se observó en la portabilidad de clientes de Claro a otros operadores telefónicos, los reportes de Osiptel correspondientes al mes de agosto 2017 indican que Claro fue el segundo operador con mayor cantidad de líneas perdidas con más de 62000 líneas.

Estas dos variables de estudio como lo son el Outsourcing y la Productividad están presentes dentro de la empresa América Móvil Perú SAC, cuyo nombre comercial es Claro, la cual es una empresa subsidiaria de América Móvil, S.A.B. de C.V. (México) y opera en el Perú desde el 10 de agosto de 2005, es una empresa de telecomunicaciones, la segunda a nivel nacional con más de 12 millones de líneas móviles y casi 600 mil líneas de telefonía fija, cuyo objetivo principal es ofrecer a sus clientes una red de alta calidad y amplia cobertura en los 24 departamentos del Perú, tienen una clara visión la cual es ser la empresa líder de telecomunicaciones en el país, para lo cual cumplen una misión diaria que consiste en proveer servicios de telecomunicaciones con la más alta calidad, más amplia cobertura y constante innovación para anticiparse a las necesidades de comunicación de sus clientes; generar el mayor bienestar y desarrollo personal y profesional de sus trabajadores, proporcionando bienestar y desarrollo a la comunidad, excediendo los objetivos financieros y de crecimiento de sus accionistas.

América Móvil Perú SAC participa dentro del enfoque del outsourcing como cliente delegando a través de un contrato sus servicios secundarios como el de atención al cliente, a diferentes empresas proveedoras de call center. Esta gestión puede ser a nivel de venta o postventa, de manera telefónica, por medio electrónico o presencial.

El presente estudio entre la relación de outsourcing y productividad está basado en las relaciones de cliente – proveedor con uno de estos call centers ubicado en el distrito de Lince. Por lo general, cuando una empresa decide o tiene

intenciones de cambiar de proveedor es porque los resultados que le está brindando la empresa tercerizada no son los idóneos o más óptimos perjudicando de esta forma su productividad, “cuando los administradores establecen una meta del 75% en la reducción de costos y reciben solo entre un 30% y un 40% de disminución consideran que la subcontratación fue un fracaso, aunque en los hechos, podría ser un éxito” (Heizer & Render, 2009, p. 468).

Finalmente, a nivel local, si bien, el outsourcing es una herramienta que otorga grandes beneficios, se debe tener cuidado con el cumplimiento de los objetivos los cuales no se logran alcanzar en el cumplimiento de distintos indicadores debido a una baja productividad de la empresa proveedora. Las consecuencias de persistir esta problemática sería la pérdida de usuarios finales, tal como se reflejó en los indicadores de portabilidad con una baja de 62000 líneas en lo que va del presente año, escenarios de mala atención a los clientes tanto de manera telefónica como en chat ocasionan gran malestar a los consumidores incluso difundiéndose a través de las redes sociales afectando de esta forma la reputación y rentabilidad de Claro Perú lo cual pondría en riesgo sus operaciones en el país, finalizando en la terminación de la relación contractual con el proveedor. Debido a este motivo es necesario realizar el presente estudio el cual ayudara a que se determine las relaciones existentes entre el outsourcing y la productividad a través de un proceso de investigación científico.

## **1.2. Trabajos previos**

Se presentan algunos antecedentes, tanto a nivel nacional como internacional, que nos dan referencia de estudios previos en cuanto a la tercerización u outsourcing y la productividad entre los cuales tenemos los siguientes:

Vásquez, D. (2014). En su tesis *“El Outsourcing y su relación en la Productividad de mano de obra de las MYPES exportadoras de prendas de vestir de Lima”*. Para obtener el grado de Licenciado en Negocios Internacionales de la Universidad César Vallejo, Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el outsourcing y la productividad de las mypes exportadoras de prendas

de vestir de Lima, para esto utilizó el marco metodológico descriptivo correlacional, no experimental. La población abarcó 266 empresas mypes tomando como muestra 97 empresas. Llego a la conclusión de que existe una relación positiva en la productividad de mano de obra de prendas de vestir porque a través de la encuesta se dio cuenta de que los indicadores miden correctamente las variables y a través de los resultados estadísticos muestra que si hay una relación ya que al tercerizar se demuestra el costo de producción de una prenda de vestir y cuánto cuesta al ser tercerizado a otra empresa, lo cual genera menor costo. También encuentra la relación con la eficiencia, el beneficio que se lleva es que con la tercerización de la producción ha permitido tener menos costos por prenda por lo cual al tercerizar la producción los factores horas, mano de obra, materia prima es utilizada al mínimo, solo concentrándose en su giro de negocio obteniendo mayor ganancia. Como tercer objetivo encuentra relación entre el outsourcing y la eficacia ya que se llega a cumplir los pedidos a tiempo con ello aumentar los volúmenes producidos y así generar más demanda. El cuarto objetivo relaciona significativamente en la utilidad de las mypes mostrando resultados positivos debido a que al incrementar el volumen de ventas se generara más ingresos, dentro de ello se encuentran las utilidades y eso dará un gran rendimiento para las empresas.

La información más relevante que se asocia con el presente trabajo es que logra determinar que existe una relación positiva entre el outsourcing y la productividad en aspectos como la eficiencia, eficacia y la utilidad en una empresa del sector mype a nivel nacional, lo cual es un factor positivo que brinda una base al presente trabajo.

Manchego, S. (2014). *“Gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C.”*. Para obtener el grado de maestría en Administración con mención en Gestión Empresarial de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Su trabajo estuvo orientado a identificar la gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad de la compañía Sara Morello S.A.C. Para lo cual trabajó con una muestra de 30 trabajadores aplicando una investigación de tipo descriptivo correlacional no experimental con dos variables para efectos de recolección y análisis de datos tales como rentabilidad y gestión del outsourcing. Las conclusiones a las cuales llego el autor nos indica que la

gestión de outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, también reafirmo que el modelo de gestión táctica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, el modelo de gestión avanzada para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir no influye en el nivel de rentabilidad, finalmente, el modelo de gestión estratégica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir no en el Nivel de Rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

La importancia del antecedente radica en que el autor logra confirmar una relación positiva entre el outsourcing y la rentabilidad lo cual es evidencia que cumple con los parámetros de necesario para que una empresa logre una mayor eficiencia en sus resultados.

Alemán, D. (2014). En su trabajo de investigación "*Outsourcing de servicios como estrategia de negocios*", para la revista Forum Humanes, Vol. 3 (Nro. 1). Caracas. Tuvo como objetivo analizar el outsourcing de servicios como estrategia de negocios en las universidades privadas del sector de Zulia. Utilizo metodología de tipo de descriptivo llegando a las conclusiones de que el sistema de outsourcing resulta eficiente en empresas privadas donde los resultados obtenidos fueron favorables por lo cual recomienda la aplicación del outsourcing.

Este artículo refuerza la hipótesis planteada en el presente trabajo donde se busca encontrar la relación entre el outsourcing y la eficiencia.

Poma, D. y Rupay, J. (2015). "*Capacitación del personal y productividad en la empresa de servicios OSVIC EIRL - Olva Courier Huánuco, 2014*". Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Tuvo como objetivo determinar la relación entre capacitación de personal y productividad de la empresa de servicios OSVIC EIRL – Olva Courier Huánuco, 2014, el estudio es de tipo descriptivo correlacional no experimental aplicado bajo un muestra poblacional de 25 trabajadores mediante el cuestionario como instrumento de aplicación. Los resultados obtenidos fueron: se determinó que existe relación negativa entre la capacitación del personal y la eficiencia la que se evidencia tendencia hacia la improvisación en la administración, debido a la falta de capacitación de Personal objeto de estudio, que es muy

importante en toda organización, se determinó que existe relación negativa entre la capacitación del personal y la eficacia, se concluye que; se necesita tener mayor preocupación por sus funciones, desarrollo de habilidades, logros de objetivos y metas organizacionales.

Lo relevante de este trabajo es que determina que para poder contar con una buena productividad la empresa debe realizar capacitaciones constantes y permanentes al personal de la empresa, esto coincide con nuestra dimensión buscando mejorar las habilidades del personal en la variable productividad.

Allcca, J., Céspedes, J. y Fernández, L. (2016). En su tesis "*La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco*". Para obtener el título de Licenciado en Administración de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la aplicación de los indicadores de gestión en la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco, para lo cual realizó una investigación de tipo descriptivo. La población fue de 724 colaboradores, con una muestra de 251. Se utilizó el cuestionario como instrumento con un total de 16 preguntas con escala de respuesta tipo Likert. Los resultados obtenidos especifican que si existe influencia entre los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa.

Lo resaltante del trabajo de investigación está relacionado a que en función del cumplimiento adecuado de los indicadores, es decir, al cumplimiento de metas establecidas se logra alcanzar una óptima eficiencia administrativa lo cual es relevante en la presente investigación debido a que para alcanzar altos índices de productividad es necesario realizar un trabajo eficaz y eficiente.

Gamba Verastegui, J. (2015). En su trabajo de investigación "*La Motivación y su relación con la Productividad*" para obtener el grado de Maestro en Administración con especialidad en Alta Dirección, de la Universidad Autónoma de Querétaro, México, tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre la motivación y la productividad, tomando como base una población de 245 personas de las cuales 30 confirmaron la muestra realizaron una investigación descriptiva correlacional con el cuestionario como instrumento de investigación se llegó a la

conclusión que respecto a los factores de productividad los encuestados dijeron que siempre se les brinda capacitación para realizar las actividades, que sus actividades se diseñan para que se realice de acuerdo con la preparación de ellos y que al momento de empezar a usar normas la productividad aumenta. Esto se confirma mediante la correlación positiva que brinda 0.7446 como coeficiente de Pearson confirmando la hipótesis general.

La información destacable que al autor brinda está relacionada a que el personal percibe que su productividad está aumentando cada vez que se le es capacitado lo cual le ayuda a mejorar sus procesos siendo así más eficientes.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

Existen diversas teorías relacionadas a los objetos en investigación, sin embargo, todas concuerdan en un punto en específico:

El outsourcing con relación a las teorías planteadas se puede considerar como la delegación de actividades no principales o secundarias a proveedores especialistas en el tema a través de un contrato con el fin de obtener una ventaja competitiva en relación con su competencia.

El autor con mayor relevancia y en el cual se basa el presente trabajo indica que el outsourcing es “el uso de un proveedor externo para brindar productos o servicios que anteriormente eran proporcionados por funciones internas de la empresa.” (McIvor, 2010, p. 278)

Para McIvor, R. (2010) existen diversos tipos de aplicación del outsourcing según sea su localización, estas pueden ser dentro de la propia empresa, es decir, el trabajador tercerizado brinda sus servicios dentro de la empresa cliente contratante, se puede dar el escenario externo a la empresa y dentro del territorio nacional y también a nivel internacional, es decir, se contratan los servicios de un tercero ubicado en otro país.

El proceso de outsourcing o tercerización implica cuatro fases las cuales son decisión de subcontratar, seleccionar la estrategia de outsourcing, implementación

y administración. Los beneficios y riesgos a nivel nacional mencionado por el autor son reducción de costos, flexibilidad, especialización y acceso a la innovación. Mientras que los principales riesgos son incremento de costos, pérdida de control, implicaciones de cambio organizacional y riesgo de mercado de la oferta.

Sin embargo, también podemos obtener otros conceptos de autores que brindan información relacionada a la variable outsourcing:

En el caso de Barrar & Gervais, (2009), indica que “el outsourcing implica la adquisición de servicios y/o elementos físicos de organizaciones externas debido al cese de una actividad que se estaba realizando internamente o la abstención de una actividad que entra dentro de las capacidades de la empresa. (p. 29).

Para Díaz, M. (2012). Afirma que el outsourcing “se trata de la transferencia de un proceso o una fase del negocio a un tercero especializado con el objeto de agilizar y mejorar los procesos, lograr mayor y más eficientes resultados, agilizar el management o comprimir costos.” (p. 15).

Cabe mencionar que tanto como para Barrar & Gervais y Díaz, M. no especifican dimensiones en relación al Outsourcing centrandose mas en las ventajas que proporciona este enfoque de negocios.

Las dimensiones del outsourcing:

- a) Contribución del proceso a la ventaja competitiva: Para McIvor, R. (2010) Las organizaciones obtendrán ventaja competitiva mediante la construcción de posiciones de desempeño superiores en procesos que son valorados por los clientes. (p. 50). Es decir, las empresas deben determinar cuáles son sus áreas principales y secundarias, cuales generan ventajas competitivas y cuáles no.
- b) Posición relativa de la capacidad en el proceso: El desempeño superior en el proceso se considera sostenible cuando es difícil para los competidores replicar. (McIvor, 2010, p. 51).

- c) Potencial para el oportunismo: El oportunismo está en el centro de los costos de transacción, y se refiere a la capacidad o la voluntad de las organizaciones para perseguir sus propios intereses a expensas de otras partes en la relación al esquivar las responsabilidades o retener información. (McIvor, 2010, p. 53)

Los indicadores del outsourcing asociados son:

- Generación de valor
- Reducción de costos
- Diferenciación
- Capacidad distintiva
- Beneficio económico
- Satisfacción del cliente
- Personalización de activos
- Condiciones contractuales
- Control de indicadores
- Relación directa de procesos
- Diversidad de proveedores

Con relación a la variable productividad se recolectaron los siguientes datos teóricos:

Para Gutiérrez, H. (2010) nos plantea el concepto de productividad como la relación entre “los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados, considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados”. (p. 21)

En el caso de Blanco, L. (1999) confirma que la productividad no significa trabajar más duro sino trabajar más inteligentemente. Entre mayor sea la cantidad de bienes o servicios producidos sin incrementar los insumos, mayor será el incremento de la productividad. (p. 67), Cabe mencionar que para Blanco las dimensiones de la productividad son la eficiencia, la efectividad y la adaptabilidad.

Mientras que para Prokopenko, J. (1989) manifiesta que la productividad es la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados para obtenerla. Es el uso eficiente de recursos en la producción de diversos bienes y servicios. (p. 9). Para Prokopenko las dimensiones de la productividad son los objetivos, la eficiencia, la eficacia y la comparabilidad.



Las dimensiones de la productividad

- a) Eficiencia: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. (Gutiérrez, 2010, p. 21)
- b) Eficacia: grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados. (Gutiérrez, 2010, p. 21)

Los indicadores de la productividad asociados son:

- Logro de objetivos
- Optimización de recursos
- Optimizar tiempos
- Planificación de actividades
- Meta alcanzada
- Búsqueda de mejorar las habilidades del personal

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017?

##### **1.4.2. Problemas específicos**

- ¿Cómo se vincula el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017?
- ¿Cómo se relaciona el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017?

#### **1.5. Justificación del estudio**

##### **1.5.1. Justificación teórica**

En base a lo comentado por Bernal, C. (2010) afirma que “una justificación teórica es cuando el propósito del estudio es generar reflexión y debate académico sobre el conocimiento existente, confrontar una teoría, contrastar resultados o hacer epistemología del conocimiento existente”. (p. 106)

Las empresas siempre están en la búsqueda de mejorar sus resultados a través de variadas herramientas, una de estas herramientas es el outsourcing o tercerización, a través del cual diversas empresas especializadas buscan mejorar aquellas actividades no principales de empresas contratantes, es decir, hacerlos más productivos. En el presente estudio a través de una profunda investigación se buscó aportar conocimientos teóricos en cuanto a la relación existente entre el outsourcing y la productividad en el área de atención al cliente de la empresa América Móvil Perú S.A.C., estos conocimientos obtenidos servirán como contraste a estudios existentes con la finalidad de contribuir a la mayor o menor utilización del outsourcing como herramienta para mejorar la productividad en las empresas.

### **1.5.2. Justificación práctica**

En este punto, Bernal, C. (2010) afirma que “una investigación tiene justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o, por lo menos, propone estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo”. (p. 106)

El presente proyecto tiene una justificación práctica debido a que a futuro cuando se realice una investigación para determinar si es factible aplicar el outsourcing como modelo de negocio en busca del aumento de la productividad, el presente proyecto podrá servir como base demostrar si existe una relación positiva o negativa.

### **1.5.3. Justificación metodológica**

Se menciona a Bernal, C. (2010) quien menciona que “en investigación científica, la justificación metodológica del estudio se da cuando el proyecto que se va a realizar propone un nuevo método o una nueva estrategia para generar conocimiento válido y confiable”. (p. 107)

La tesis presenta una justificación metodológica ya que sigue los lineamientos y procesos de una investigación científica, a través de la elaboración de un cuestionario específico para el presente estudio el cual será aplicado a través de la encuesta y validado a través de un grupo de expertos, con lo cual se busca determinar la relación existente entre dos variables.

#### **1.5.4. Justificación económica**

La tesis presenta una justificación económica debido a que en futuros estudios de aplicación de las relaciones outsourcing y productividad se logrará reducir en gran manera los costos innecesarios por un mal servicio que pueda brindar un proveedor a un cliente contratante a través de una mejor aplicación de un contrato sin establecer costos adicionales al cliente contratante por estas precisiones que ayuden a brindar un excelente servicio a sus consumidores.

#### **1.6. Delimitación del problema**

Según Vara, A. (2012) “Todas las investigaciones tienen límites; para que un estudio científico sea efectivo, debe establecer de antemano dónde, cuándo y hasta cuánto va a investigarse”. (p. 182)

Debido a la amplitud del tema se establecieron las siguientes delimitaciones con el objetivo de que la investigación sea precisa y exacta.

##### **1.6.1. Delimitación espacial**

América Móvil Perú SAC cuenta con diversos proveedores de call center para su área de atención al cliente a nivel de Lima, para el presente estudio se tomó como referencia su principal proveedor ubicado en el distrito de Lince donde se recopiló la información.

##### **1.6.2. Delimitación temporal**

El presente estudio recopiló información de sus fuentes primarias en la sede del proveedor en el distrito de Lince a través de coordinaciones realizadas durante el mes de junio del presente año.

##### **1.6.3. Delimitación conceptual**

El universo considerado para el presente estudio está en base al personal de Claro destacado en el call center ya sea como analista de información o supervisor de servicio o asesores postventa de Claro.

El estudio abarca la relación de Claro con uno de sus principales proveedores de call center a nivel telefónico y de BackOffice en sus diversos procesos de atención al cliente.

## **1.7. Hipótesis**

### **1.7.1. Hipótesis general**

Existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

### **1.7.2. Hipótesis específicas**

- a) Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.
- b) Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

## **1.8. Objetivos**

### **1.8.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

### **1.8.2. Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.
- b) Establecer la relación entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017

## **II. MÉTODO**

## **2.1. Diseño de investigación**

El diseño en el cual se basa la investigación es no experimental debido a que no se realiza ninguna modificación, alteración o manipulación deliberada de las variables.

Confirmado según Hernández, Fernández, & Baptista. (2014) quienes afirman que “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. (p. 152)

## **2.2. Tipo de investigación**

El tipo de investigación desarrollado es descriptivo correlacional.

Es descriptivo por qué pormenorizó las características de la investigación que son presentadas dentro del centro laboral. Es correlacional porque se investigó la relación existente entre dos variables.

Esta información es mencionada por Vara, A. (2012) quien indica “este diseño usa dos o más investigaciones descriptivas simples; esto es, recolectar información relevante en varias muestras con respecto a un mismo fenómeno y luego comparar los datos recogidos”. (p. 210)

## **2.3. Variables y operacionalización**

En el caso de la variable outsourcing Mclvor, R. (2010) menciona que es “el uso de un proveedor externo para brindar productos o servicios que anteriormente eran proporcionados por funciones internas de la empresa. (p. 278)

Para la variable productividad Gutiérrez, H. (2010) afirma que “la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. (p. 21)

## 2.4. Operacionalización de la variable

Tabla 1 – Tabla de operacionalización

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Instrumento
Outsourcing	"El outsourcing es el uso de un proveedor externo para brindar productos o servicios que anteriormente eran proporcionados por funciones internas de la empresa." (Global Services Outsourcing, McIvor, R. 2010)	El Outsourcing se toma en cuenta evaluando la contribución del proceso a la ventaja competitiva, la posición relativa de la capacidad en el proceso y el Potencial para el oportunismo, todo esto considerando un evidencia observable la cual es medida en base a cuestionarios cerrados en la escala de Likert	Contribución del proceso a la ventaja competitiva	Generación de valor	Cuestionario en base a la escala de Likert
				Reducción de costos	
				Diferenciación	
			Posición relativa de la capacidad en el proceso	Capacidad distintiva	
				Beneficio económico	
				Satisfacción del cliente	
			Potencial para el oportunismo	Personalización de activos	
				Actualización de condiciones contractuales	
				Control de indicadores	
				Relación directa de procesos	
Productividad	"La productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. En general, la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados." (Pulido, H. 2010)	La Productividad se toma en cuenta evaluando la eficiencia y la eficacia todo esto considerando un evidencia observable la cual es medida en base a cuestionarios cerrados en la escala de Likert	Eficiencia	Logro de objetivos	Cuestionario en base a la escala de Likert
				Optimización recursos	
				Optimizar tiempos	
			Eficacia	Planificación de actividades	
				Metas alcanzadas	
				Búsqueda de mejorar las habilidades del personal	

Fuente: Elaboración propia

## 2.5. Población, muestra y muestreo

### 2.5.1. Población

En relación a la empresa tomada como base para la elaboración de la tesis, se cuenta con un universo de 37 colaboradores entre analistas de información, supervisores de servicio y asesores postventa del área de servicio al cliente de América Móvil Perú SAC.

**Tabla 2 – Perfil del colaborador**

Cantidad	Cargo
11	Analistas de información
05	Supervisores de servicio
21	Asesores postventa

Fuente: Elaboración propia

### 2.5.2. Censo

En el presente estudio, debido a la cantidad de población existente, se consideró estudiar al total de la misma, lo cual se considera censo. Esta estuvo compuesta por 37 colaboradores entre analistas de información, supervisores de servicio y asesores postventa del área de servicio al cliente de América Móvil Perú SAC.

### 2.5.3. Técnicas de validación y confiabilidad

La técnica aplicada fue la encuesta ya que para los estudios de tipo descriptivo lo recomendable es obtener información de fuentes primarias o directas, esta técnica permite recolectar de primera mano la percepción de los encuestados en cuanto a los objetos que están en estudio.

En el presente estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, este estuvo compuesto por 30 preguntas en total cada una orientada a poder conocer o determinar la percepción de los colaboradores en cuanto a la relación indicada en las variables en estudio como lo son el outsourcing y la productividad.



Para que este cuestionario cuente con la validez correspondiente fue sometido a juicio de expertos compuesto por cinco profesores especialistas en el tema quienes dieron fe de la composición correcta del instrumento. Las aprobaciones correspondientes se encuentran en los anexos del trabajo de investigación.

La confiabilidad nos indica que la información que nos arroje siempre va a ser la misma cuando se aplique en distintos tiempos a los mismos individuos, esto porque cuenta con claridad y consistencia en la formulación de las preguntas. Para el presente trabajo de investigación se validó la confiabilidad a través del coeficiente de alfa de Cronbach el cual según el valor resultante nos indica el grado de confiabilidad, siendo las escalas recomendables, si es superior a 0.7 como aceptable, si es superior a 0.8 como bueno y 0.9 como excelente.

Se midió la confiabilidad primero con el total de 30 preguntas correspondientes a las dos variables. El resultado es de 0.806, el cual es considerado de nivel bueno en base a la escala de confiabilidad.

**Tabla 3 – Confiabilidad cuestionario general**

Resumen de procesamiento de casos		Estadísticas de fiabilidad		
	N	%	Alfa de Cronbach N de elementos	
	Válido	37	100.0	0.806 30
Casos	Excluido	0	0.0	
	Total	37	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Realizando la prueba de confiabilidad solo del cuestionario Outsourcing el cual constó de 15 preguntas e obtuvo como resultado 0.750, el cual es considerado de nivel aceptable en base a la escala de confiabilidad.

**Tabla 4 – Confiabilidad cuestionario outsourcing**

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	37	100,0	0.750	15
Casos	Excluido	0	,0		
	Total	37	100,0		

Fuente: Elaboración propia

Para el cuestionario de productividad, el resultado es de 0.730, el cual es considerado de nivel aceptable en base a la escala de confiabilidad.

**Tabla 5 – Confiabilidad cuestionario productividad**

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
	Válido	37	100,0	0.730	15
Casos	Excluido	0	,0		
	Total	37	100,0		

Fuente: Elaboración propia

## 2.6. Método de análisis de datos

Para el presente trabajo se realizó el análisis de los datos obtenidos a través de la consolidación de los resultados en una base de datos elaborada en Excel 2013, una vez ordenados se procedió a trasladar la información al aplicativo IBM SPSS Statistics 22 donde se elaboraron los datos de confiabilidad, descriptivos y de inferencia.

## 2.7. Aspectos éticos

El presente proyecto determino la demostración de valores relacionados a la elaboración del mismo y las implicancias que este imponía tales como:

- Responsabilidad, con el objetivo de lograr el cumplimiento del trabajo y el plazo establecido.
- Honestidad, lo cual es sumamente importante ya que determina la veracidad de la información y del esfuerzo realizado por el investigador.

- Respeto, hacia el docente y hacia el mismo investigador al realizar un trabajo a conciencia y con convicción.

## **III. RESULTADOS**

### 3.1. Hipótesis general

Existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

#### 3.1.1. Prueba de hipótesis de normalidad

Ho: Las muestras observadas provienen de poblaciones normales

Ha: Las muestras observadas no provienen de poblaciones normales

Considerando que:

Si el valor de SIG es  $\geq$  a 0,05 no es posible rechazar la hipótesis nula.

Si el valor de SIG es  $<$  a 0,05 es posible rechazar la hipótesis nula

**Tabla 6 – Prueba de normalidad outsourcing y productividad**

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Suma: Outsourcing	0.951	37	0.103
Suma: Productividad	0.977	37	0.641

Fuente: Elaboración propia

Para la variable Outsourcing se obtiene una significancia de 0.103 el cual es mayor a 0.05, por lo cual no es posible rechazar la hipótesis nula y para la variable Productividad se obtiene 0.641 el cual también es mayor a 0.05 por lo tanto de igual manera no es posible rechazar la hipótesis nula, lo cual reafirma que las muestras provienen de poblaciones normales con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

#### 3.1.2. Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Ha: Existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Considerando que:

Si el valor de SIG es  $\geq$  a 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor de SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 7 – Prueba de correlación outsourcing y productividad**

		Suma: Outsourcing	Suma: Productividad
Suma: Outsourcing	Correlación de Pearson	1	0.399*
	Sig. (bilateral)		0.014
	N	37	37
Suma: Productividad	Correlación de Pearson	0.399*	1
	Sig. (bilateral)	0.014	
	N	37	37

Fuente: Elaboración propia

En base al estadístico de Pearson se concluyó que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.399 que se interpreta como una correlación positiva débil entre las dos variables y un valor de significancia de 0.014 que es menor al valor de 0.05; con el cual se rechaza la  $H_0$  y se aceptaría la  $H_a$ . Por lo tanto, se confirma que, si existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017

### 3.2. Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

#### 3.2.1. Prueba de hipótesis de normalidad

$H_0$ : Las muestras observadas provienen de poblaciones normales

$H_a$ : Las muestras observadas no provienen de poblaciones normales

Considerando que:

Si el valor de SIG es  $\geq$  a 0,05 no es posible rechazar la hipótesis nula.

Si el valor de SIG es  $<$  a 0,05 es posible rechazar la hipótesis nula

**Tabla 8** – Prueba de normalidad outsourcing y eficiencia

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Suma: Outsourcing	0.951	37	0.103
Suma: Eficiencia	0.955	37	0.138

Fuente: Elaboración propia

Para la variable outsourcing se obtiene una significancia de 0.103 el cual es mayor a 0.05, por lo cual no es posible rechazar la hipótesis nula y para la variable productividad se obtiene 0.138 el cual también es mayor a 0.05 por lo tanto de igual manera no es posible rechazar la hipótesis nula, lo cual reafirma que las muestras provienen de poblaciones normales con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Considerando que:

Si el valor de SIG es  $\geq$  a 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor de SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 9** – Prueba de correlación outsourcing y eficiencia

		Suma: Outsourcing	Suma: Eficiencia
Suma:	Correlación de Pearson	1	0.289
Outsourcing	Sig. (bilateral)		0.083
	N	37	37

Suma: Eficiencia	Correlación de Pearson	0.289	1
	Sig. (bilateral)	0.083	
	N	37	37

Fuente: Elaboración propia

En base al estadístico de Pearson se concluyó que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.289 que se interpreta como una correlación positiva débil entre las dos variables, sin embargo el valor de significancia es de 0.083 que es mayor al valor de 0.05; con el cual se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_a$ . Por lo tanto, se confirma que no existe relación entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

### 3.3. Prueba hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

#### 3.3.1. Prueba de hipótesis de normalidad

$H_0$ : Las muestras observadas provienen de poblaciones normales

$H_a$ : Las muestras observadas no provienen de poblaciones normales

Considerando que:

Si el valor de SIG es  $\geq$  a 0,05 no es posible rechazar la hipótesis nula.

Si el valor de SIG es  $<$  a 0,05 es posible rechazar la hipótesis nula

**Tabla 10** – Prueba de normalidad outsourcing y eficacia

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Suma: Outsourcing	0.951	37	0.103
Suma: Eficacia	0.950	37	0.096

Fuente: Elaboración propia

Para la variable Outsourcing se obtiene un SIG de 0.103 el cual es mayor a 0.05, por lo cual no es posible rechazar la hipótesis nula y para la variable



Productividad se obtiene 0.096 el cual también es mayor a 0.05 por lo tanto de igual manera no es posible rechazar la hipótesis nula, lo cual reafirma que las muestras provienen de poblaciones normales con un nivel de confianza de 95% y un margen de error del 5%.

### 3.3.2. Prueba de hipótesis correlacional

Ho: No existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Ha: Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.

Considerando que:

Si el valor de SIG es  $\geq$  a 0.05 no es posible rechazar la hipótesis nula

Si el valor de SIG es  $<$  a 0.05 se rechaza la hipótesis nula

**Tabla 11** – Prueba de correlación outsourcing y eficacia

		Suma: Outsourcing	Suma: Eficacia
Suma: Outsourcing	Correlación de Pearson	1	0,394*
	Sig. (bilateral)		0,016
	N	37	37
Suma: Eficacia	Correlación de Pearson	0,394*	1
	Sig. (bilateral)	0,016	
	N	37	37

Fuente: Elaboración propia

En base al estadístico de Pearson se concluyó que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.394 que se interpreta como una correlación positiva débil entre las dos variables y un valor de significancia de 0.016 que es menor al valor de 0.05; con el cual se rechaza la Ho y se aceptaría la Ha. Por lo tanto, se confirma que, si existe relación entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017

## **IV.DISCUSIÓN**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo encontrar la relación existente entre las variables Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017, se tomó como referencia la relación directa con su socio principal un call center ubicado en el distrito de Lince, por lo cual se delimito el presente trabajo a la relación entre estas dos entidades, así como la toma de muestra estaría vinculada al personal que tiene un contacto día a día con las gestiones que se llevan a cabo como lo son los analistas de información, supervisores de servicio y asesores postventa de América Móvil Perú SAC.

En relación al objetivo general planteado en el presente trabajo se buscaba confirmar la existencia de una hipótesis general la cual era encontrar la relación existente entre el outsourcing y la productividad por lo cual se procesó la información obtenida a través de un cuestionario, este proceso arrojó que si existe una relación entre ambas variables confirmando un nivel de significancia de 0.014 con lo cual se rechazó la hipótesis nula al ser menor a 0.05 y una correlación de 0.399 que significa que la relación si bien es positiva también es débil considerado que solo existe un 15.9% de elementos comunes entre ambas variables. Revisando los trabajos previos podemos confirmar el resultado de la presente investigación con el resultado de Vásquez, D. (2014) quien En su tesis *“El Outsourcing y su relación en la Productividad de mano de obra de las MYPES exportadoras de prendas de vestir de Lima”* también encontró una relación positiva entre estas mismas variables. En el caso de Vásquez, D. (2014) confirma que el enfoque de outsourcing contribuye adicionalmente a la generación de eficiencia, eficacia y utilidad.

En cuanto al primer objetivo específico se planteó la hipótesis que relacionaba la variable outsourcing con la dimensión eficiencia, los resultados nos arrojaron que en este contexto no existe relación entre ambos objetos de estudio, esto debido que si bien el coeficiente de correlación estaba en 0.289 que nos indicaba una relación positiva muy débil con un interrelación del 8% fue el nivel de significancia de 0.083 el cual excedió el máximo de 0.05 por lo que se tuvo que rechazar la hipótesis alterna aceptando la hipótesis nula. Cabe mencionar que en

cuanto a la generalización del cuestionado en esta dimensión, la mayoría de encuestados consideraba que no se demostraba una actitud eficiente por parte del proveedor lo cual concuerda con los resultados estadísticos obtenidos. Se puede determinar en este acápite que los resultados obtenidos no concuerdan con uno de los autores en la referencia, por lo siguiente, Díaz (2012) nos dice que el outsourcing es “la transferencia de un proceso o una fase del negocio a un tercero especializado con el objeto de agilizar y mejorar los procesos, lograr mayor y más eficientes resultados, agilizar el management o comprimir costos.” (p. 15) sin embargo el presente estudio encontró que no existe una relación directa entre el outsourcing y la eficiencia entre estas dos entidades lo cual indica que no siempre el outsourcing conlleva a una mejora en la eficiencia si no simplemente al cumplimiento eficaz de resultados pero no de la forma más óptima.

Lo que corresponde al segundo objetivo específico que plantea la relación existente entre la variable outsourcing y la dimensión eficacia nos indica que si existe una relación positiva débil ya que el coeficiente de correlación de Pearson nos arrojó un 0.394 equivalente al 15.5% de puntos en común, lo cual fue respaldado por el nivel de significancia del 0.016 el cual al ser menor al 0.05 aceptaba la hipótesis alterna rechazando de esta forma la hipótesis nula. Cabe mencionar que Manchego, S. (2014). En su tesis “*Gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C.*”. Determino que al existir una relación positiva entre el outsourcing y la rentabilidad vuelve eficaces a las empresas, lo cual tiene relación en cuanto al outsourcing y la eficacia, es decir al cumplimiento de los objetivos establecidos vuelve rentable a los clientes.

Finalmente una vez que se establece la claridad de los resultados en cuanto a la aceptación de la hipótesis alterna confirmando la relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017 surgen nuevas hipótesis que se podrían trabajar en otros estudios como por ejemplo determinar que otros factores adicionales afectaron la relación outsourcing y eficiencia, considerando que en este estudio no se encontró relación, esto debido a que según lo contrastado con textos bibliográficos, si debería existir esta relación.

## **V. CONCLUSIONES**

Llegando a la parte final del presente trabajo de investigación se logró afirmar los siguientes puntos:

- 1) En esta tesis se determinó la relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017 confirmando que un buen enfoque de negocio como lo es el outsourcing contribuye a la productividad de la empresa, La relación encontrada fue positiva sin embargo el nivel de correlación es relativamente débil con un 0.399 o 15.9% de vinculación entre ambas variables, Cabe resaltar que el punto más relevante es el cumplimiento de la eficacia, sin embargo no concuerda con la eficiencia, dimensión con la que no se encontró relación, por lo tanto el outsourcing contribuye de manera eficaz pero no eficiente a la productividad.
- 2) Se confirmó que no existe relación entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017. Por lo tanto, no necesariamente el incumplimiento o falta de eficiencia afecta significativamente la relación outsourcing productividad, pero si existen factores tales como la optimización de tiempos y de recursos que pueden ser mejorados, es así que el 16.22% de los encuestados considera que casi nunca se logran optimizar los recursos disponibles y que no se realizan acciones que conlleven a mejorar la eficiencia de los resultados a nivel general.
- 3) Se validó relación entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017. Lo cual confirma que factores como la planificación de actividades, el cumplimiento de metas y la capacitación del personal son preponderantes en beneficio de la productividad dentro del enfoque del outsourcing. Este punto también puede ser mejorado ya que la correlación entre los objetos de estudio fue positiva débil con un 0.394 o 15.5% de vinculación.

## **VI.RECOMENDACIONES**

En base a las conclusiones obtenidas se plantean las siguientes recomendaciones:

- 1) Se recomienda a las empresas a tomar conciencia que el hecho de establecer el outsourcing como una herramienta de mejora en la productividad si es beneficiosa, sin embargo se deben establecer lineamientos que conlleven a mejorar los resultados no solo de una manera eficaz, si no también eficiente, por lo cual debe ser uno de los puntos que pueden ser considerados al momento de realizar un contrato de servicios.
- 2) Se recomienda a las empresas contratantes la necesidad de incluir dentro de sus indicadores la optimización de tiempos y recursos como elemento que no pueda ser excluido dentro de los resultados que presenten los proveedores. Así mismo, se recomienda a los proveedores establecer en sus jefaturas y gerencias parámetros de seguimiento al uso óptimo y adecuado de los recursos que brindan con el fin de establecer una mayor sinergia cliente proveedor y encontrar el beneficio mutuo.
- 3) Se recomienda a los clientes que opten por empezar a utilizar el outsourcing que es de vital importancia el establecer métricas a los proveedores que refuercen planes de acciones preventivas constantes para mejorar los resultados, así como constantes capacitaciones que ayuden a su personal a ser mucho más eficaces.



## **VII. REFERENCIAS**

- Alemán, D. (08 de 05 de 2014). *OUTSOURCING DE SERVICIOS COMO ESTRATEGIA DE NEGOCIOS*. Obtenido de FORUM HUMANES: <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/forumhumanes/article/viewArticle/3268/4712>
- Allcca, J., Céspedes, J., & Fernández, L. (2016). *La aplicación de los indicadores de gestión y la eficiencia administrativa de la Municipalidad de Santiago de Surco*. Lima: Universidad Garcilaso de la Vega.
- Arbaiza, L. (2014). *Como elaborar una tesis de grado*. Lima: Universidad ESAN.
- Barrar, P., & Gervais, R. (2009). *Global Outsourcing Strategies*. Madrid: AENOR.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Blanco, L. (1999). *Productividad. Factor estratégico de competitividad global*. Bogota: Escuela Colombiana de Ingeniería.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.
- Díaz, M. (2012). *Outsourcing. Guía práctica de técnicas y estrategias*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Dinero. (10 de 12 de 2017). *dinero.com*. Obtenido de Las fallas de los 'call center' se traducen en pérdidas económicas para las empresas: <http://www.dinero.com/emprendimiento/articulo/experiencia-del-cliente-en-los-call-center-determina-exito-de-empresas/218109>
- Gamba, J. (2015). *La Motivación y su relación con la Productividad*. México D.F.: Universidad Autónoma de Querétaro.

Gestion. (10 de 12 de 2017). *gestion.pe*. Obtenido de Outsourcing: ¿Cómo va la tercerización en Perú y el mundo?: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/outsourcing-tercerizacion-peru-mundo-221248?foto=4>

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. México: McGraw Hill Educación.

Heizer, J., & Render, B. (2009). *Principios de administración de operaciones*. México: Pearson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Manchego, S. (2014). *Gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

McIvor, R. (2010). *Global Services Outsourcing*. Nueva York: Cambridge University Press.

Poma, D., & Rupay, J. (2014). *Capacitación del personal y productividad en la empresa de servicios OSVIC EIRL - Olva Courier Huánuco, 2014*. Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Prokopenko, J. (1989). *La gestión de la productividad*. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo.

República, L. (10 de 12 de 2017). *larepublica.pe*. Obtenido de Movistar y Claro son las operadoras que más clientes perdieron en julio: <http://larepublica.pe/economia/1070986-movistar-y-claro-son-las-operadoras-que-mas-clientes-perdieron-en-julio>

Schneider, B. (2004). *Outsourcing. La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios*. Bogotá: Norma.

Vara, A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres .

Vásquez, D. (2014). *El outsourcing y su relacion en la productividad de la mano de obra de las mypes exportadoras de prendas de vestir de Lima*. Lima: Universidad César Vallejo.

## **VIII. ANEXOS**

## 8.1. Análisis Cuestionario Outsourcing

**Tabla 12** – Considero que mi proveedor de servicio genera valor a mi negocio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	21	56,8
	Casi siempre	12	32,4
	Siempre	4	10,8
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

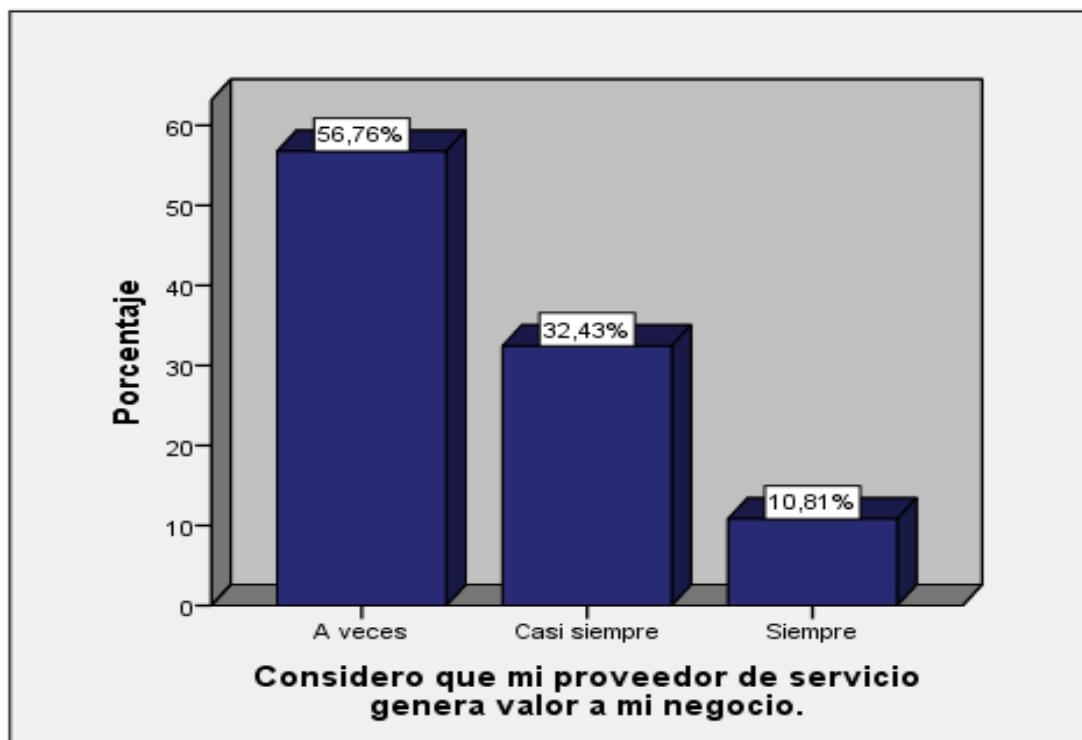


Gráfico 1 – Considero que mi proveedor de servicio genera valor a mi negocio.

Interpretación: En base a la primera pregunta del cuestionario de outsourcing, del total de 37 encuestados, el 56.76% equivalente a 21 individuos marco la opción número tres (a veces), el 32.43% que considera 12 individuos y el 10.81% equivale a 4 encuestados, esto nos indica que más del 50% no está satisfecho con la generación de valor del proveedor, pero tampoco considera que es mala, solo que no hay un aporte significativo en la generación de valor.

**Tabla 13** – ¿Esta generación de valor por parte de mi proveedor contribuye al éxito de mi negocio?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido A veces	20	54,1
Casi siempre	12	32,4
Siempre	5	13,5
Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

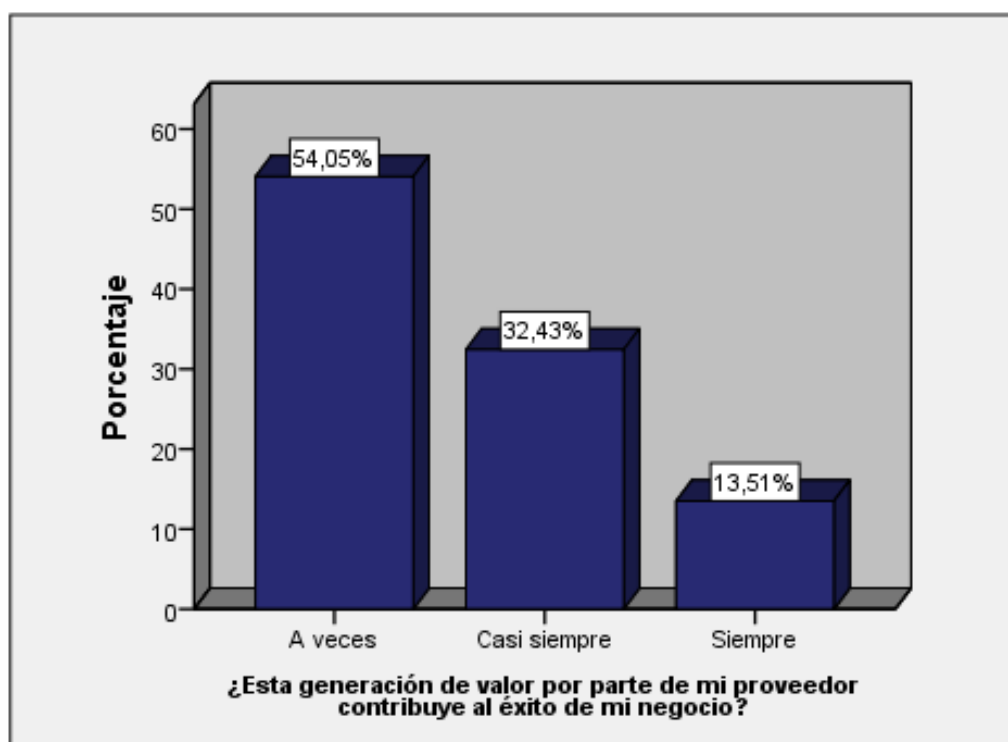


Gráfico 2 – ¿Esta generación de valor por parte de mi proveedor contribuye al éxito de mi negocio?

Interpretación: En relación a la segunda pregunta del cuestionario outsourcing se determina que el 54.05% equivalente a 20 personas considera que no hay una contribución significativa por parte del proveedor en cuanto a la generación de valor que puedan obtener. Sin embargo el 32.43% equivalente a 12 encuestados, considera que si existe una ligera contribución, pero el 13.51% equivalente a 5 encuestados si considera que toda generación de valor es una contribución al éxito de la empresa contratante.

**Tabla 14** – *Estimo que mi proveedor de servicio colabora con la reducción de costos en mi empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	13	35,1
	A veces	13	35,1
	Casi siempre	11	29,7
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

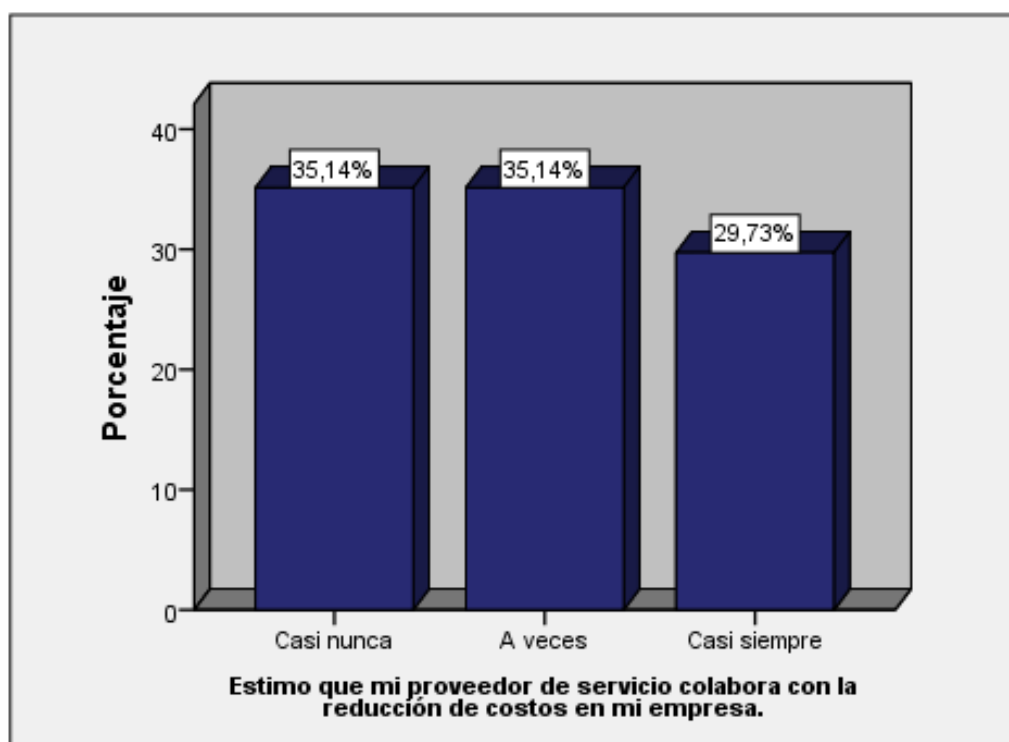


Gráfico 3 – Estimo que mi proveedor de servicio colabora con la reducción de costos en mi empresa.

Interpretación: Se puede observar que la percepción de los colaboradores es variada en cuanto a la percepción de que el proveedor de servicios colabora con la reducción de costos, esto debido a que existe una parcialidad entre las personas que consideran que si existe la contribución (13), los que consideran que solo a veces detectan esta contribución (13), pero 11 colaboradores si consideran que hay una correcta administración beneficiosa económicamente al cliente contratante.



**Tabla 15** – *La reducción de costos que obtengo de mi proveedor permite a mi empresa ser más competitiva.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	7	18,9
	A veces	15	40,5
	Casi siempre	13	35,1
	Siempre	2	5,4
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

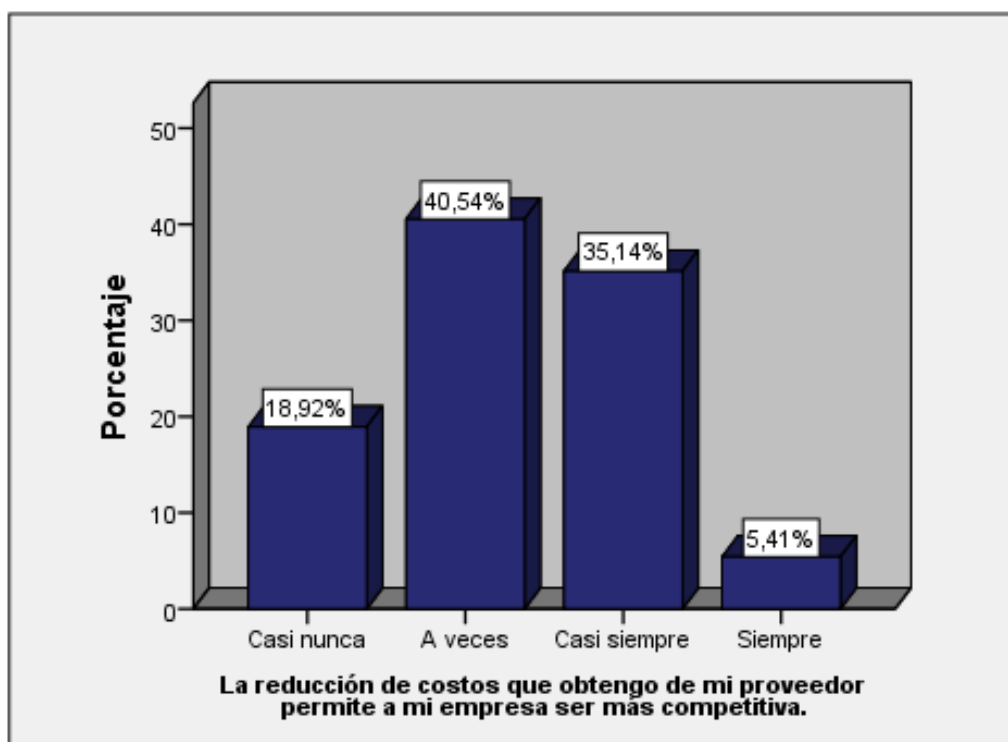


Gráfico 4 – La reducción de costos que obtengo de mi proveedor permite a mi empresa ser más competitiva.

Interpretación: se identifica que del total de 37 encuestados, el 40.54% equivalente a 15 encuestados considera que a veces la reducción de costos que se logra obtener por parte del proveedor genera que esto se convierta en un plus adicional que vuelve más competitiva a la empresa contratante. Cabe resaltar que 13 colaboradores que equivale al 35.14% considera que por lo general esa reducción de costos que se logra obtener si logra convertirse en un plus adicional en aras de la competitividad de la empresa.

**Tabla 16** – ¿Brinda mi proveedor de servicios una diferenciación notoria versus los servicios que brinda la competencia? (ej. calidad, atención, satisfacción, fidelidad)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2,7
	Casi nunca	5	13,5
	A veces	21	56,8
	Casi siempre	10	27,0
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

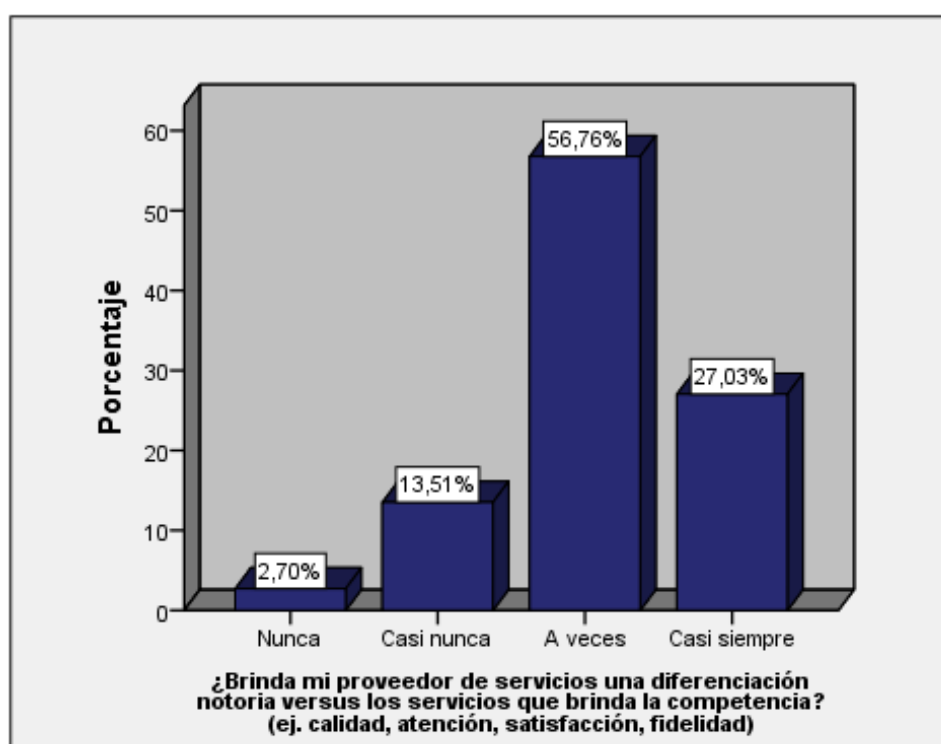


Gráfico 5 – ¿Brinda mi proveedor de servicios una diferenciación notoria versus los servicios que brinda la competencia? (ej. calidad, atención, satisfacción, fidelidad)

Interpretación: En este caso se logra evidenciar que el cliente contratante considera que los servicios brindados por lo general logran ser diferenciadores en cuanto a la competencia, esto debido a que el 56.76% considera que a veces existe esta diferenciación y el 27.03% opina que si se logra una diferenciación, cabe resaltar que solo un encuestado opino que no existe una diferenciación con relación a la competencia.

**Tabla 17** – ¿Considero que mi proveedor de servicios provee de una capacidad distintiva a mi negocio?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	3	8,1
	A veces	25	67,6
	Casi siempre	9	24,3
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

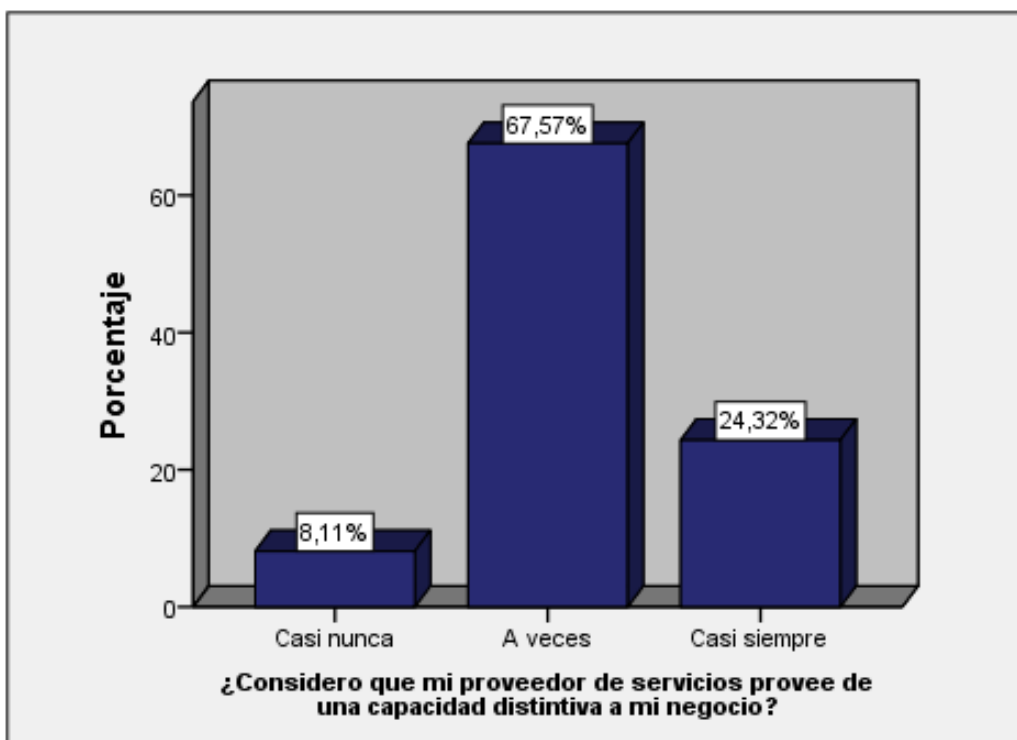


Gráfico 6 – ¿Considero que mi proveedor de servicios provee de una capacidad distintiva a mi negocio?

Interpretación: En relación a la información obtenida se puede concluir que el 67.57% considera que el hecho que contar con un proveedor de negocios especialista en el tema a veces le brinda una capacidad distintiva de su negocio en relación a la percepción de los usuarios, en cambio el 24.32% si considera que existe esta distinción en el mercado.

**Tabla 18** – ¿Mi proveedor de servicio realiza acciones con el objetivo de mejorar mis procesos?

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Casi nunca	3	8,1
A veces	19	51,4
Casi siempre	15	40,5
Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

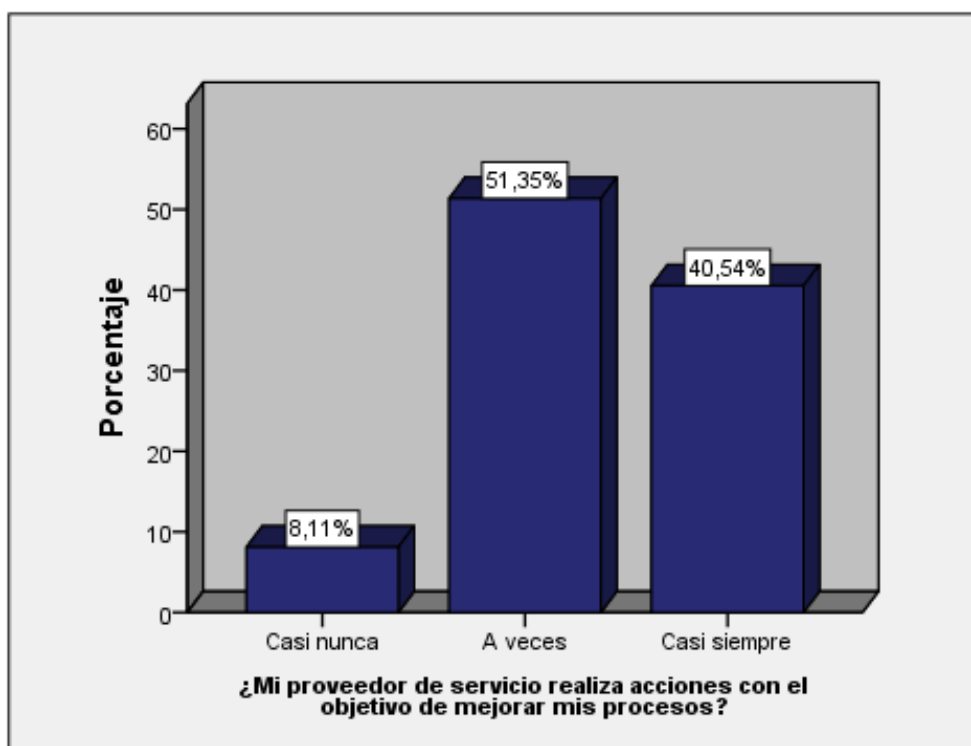


Gráfico 7 – ¿Mi proveedor de servicio realiza acciones con el objetivo de mejorar mis procesos?

Interpretación: La información obtenida nos indica que el cliente contratante considera que a veces se realizan acciones para la mejora de procesos, esto fue lo afirmado por el 51.35%, mientras que el 40.54% considero que si se realizan acciones que tratan de mejorar la gestión de procesos en aras de un mejor servicio. Solo el 8.11% considero que no se realizan acciones de mejora en los procesos.

**Tabla 19** – *Estimo que mi proveedor de servicios brinda en general un beneficio económico a mi empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,4
	A veces	21	56,8
	Casi siempre	14	37,8
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

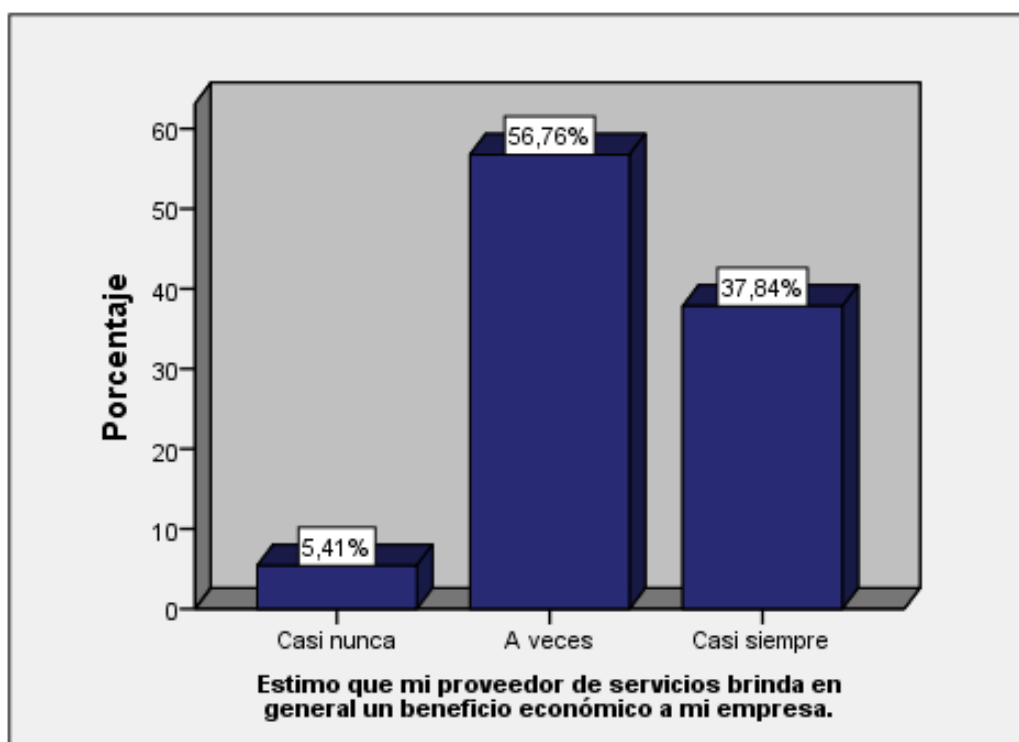


Gráfico 8 - Estimo que mi proveedor de servicios brinda en general un beneficio económico a mi empresa.

Interpretación: Se identifica en la base a la información que el 56.76% considera que la utilización de un proveedor de servicios genera un beneficio económico a la empresa en algunas ocasiones, mientras que el 37.84% considera que si es beneficioso en su mayoría la utilización de un proveedor especializado. Cabe mencionar que el 5.41% considero que casi nunca se genera un beneficio económico adicional.

**Tabla 20** – *Contribuye mi proveedor con la satisfacción de mis clientes (usuarios) generando de esta forma una excelencia en el servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	17	45,9
	Casi siempre	16	43,2
	Siempre	4	10,8
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

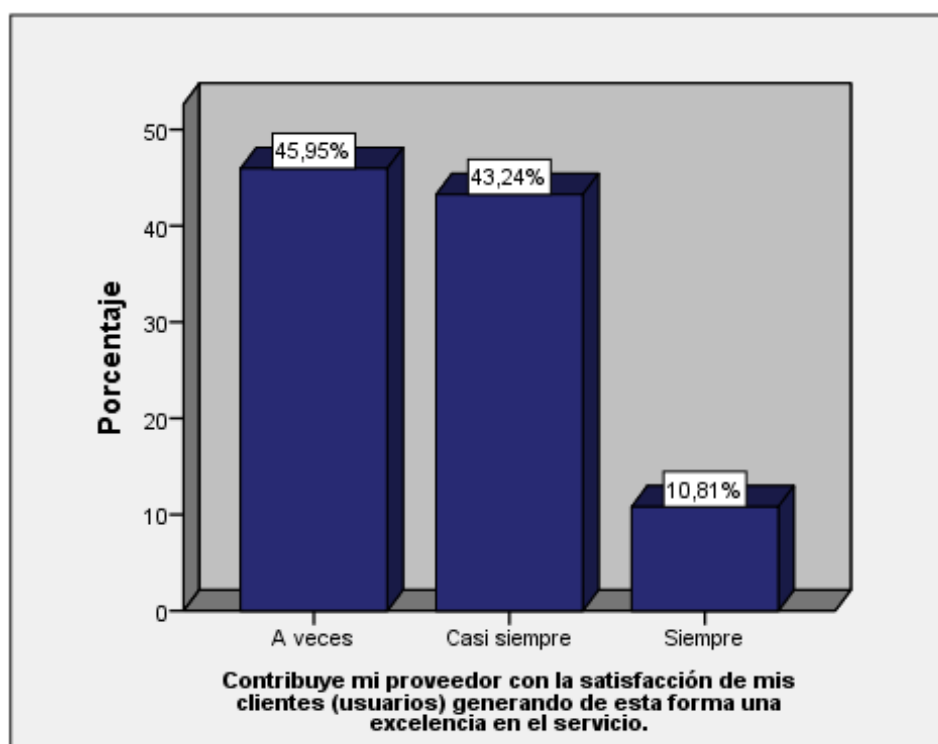


Gráfico 9 – Contribuye mi proveedor con la satisfacción de mis clientes (usuarios) generando de esta forma una excelencia en el servicio.

Interpretación: La información facilitada permite identificar que se cuenta con una percepción positiva en cuanto a la satisfacción de necesidades de los usuarios finales, esto debido a que no se cuenta con señalización de aspectos negativos, continua la tendencia que la mayoría considera que a veces se satisfacen las necesidades del usuario final por parte del proveedor pero también el 43.24% y el 10.81% considera que si se logran satisfacer las necesidades de los usuarios finales lo cual contribuye a la buena imagen de la empresa.

**Tabla 21** – *Son satisfechas mis necesidades como cliente (contratante) por parte mi proveedor de servicios.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,4
	A veces	21	56,8
	Casi siempre	11	29,7
	Siempre	3	8,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

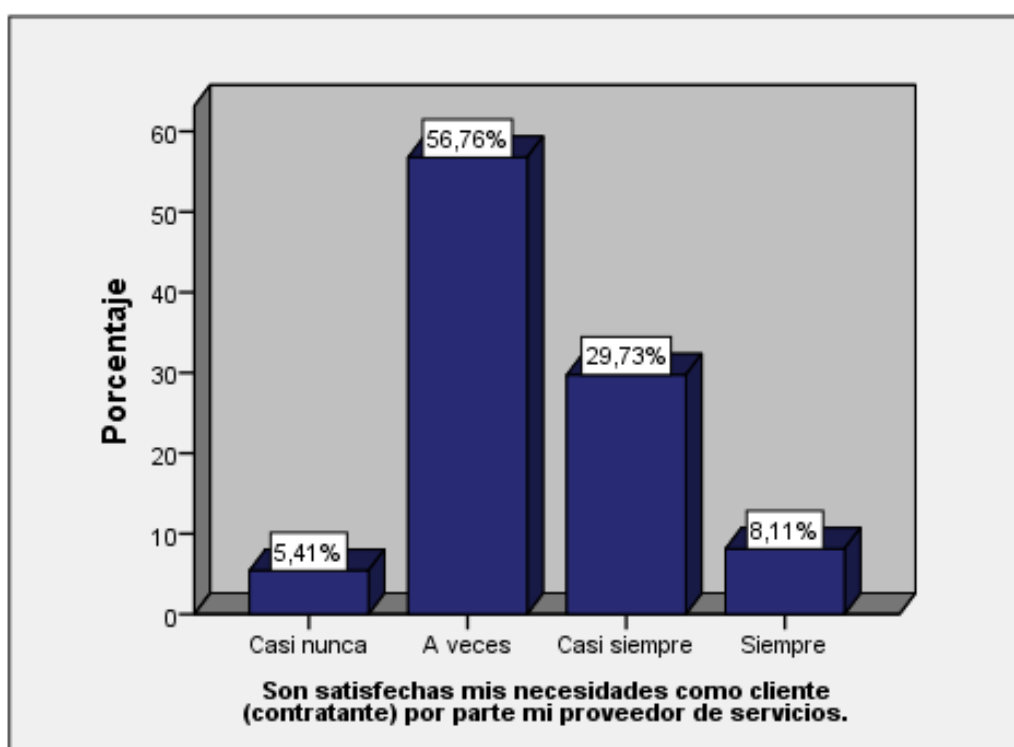


Gráfico 10 – Son satisfechas mis necesidades como cliente (contratante) por parte mi proveedor de servicios.

Interpretación: Se observa que el 56.76% considera a veces se logran cumplir las necesidades que requieren como clientes contratantes por parte del proveedor. El 29.73% considera que en parte se logran cumplir con la atención, el 8.11% considera que si atienden sus necesidades, mientras que el 5.41% considera que casi nunca son satisfechas sus necesidades como cliente contratante.

**Tabla 22** – *Doy libertad a mi proveedor para que personalice mis procesos o aplicaciones con el objetivo de ser más productivo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,4
	A veces	7	18,9
	Casi siempre	23	62,2
	Siempre	5	13,5
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

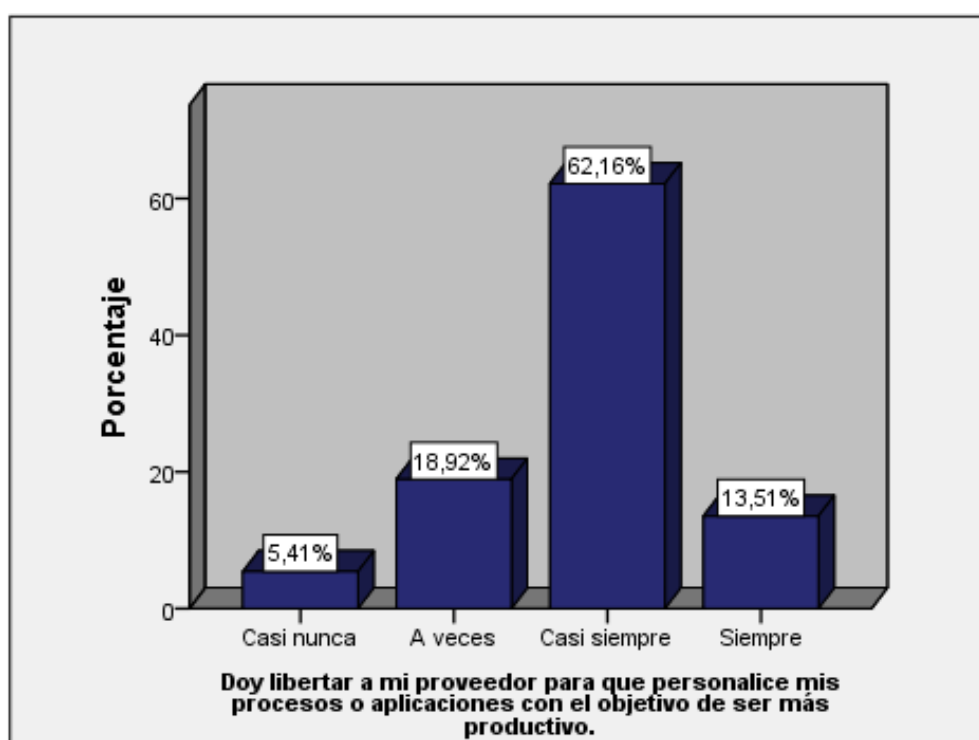


Gráfico 11 – Doy libertad a mi proveedor para que personalice mis procesos o aplicaciones con el objetivo de ser más productivo.

Interpretación: El cliente considera en un 62.2% que brinda casi siempre las facilidades del caso al proveedor para que pueda personalizar sus procesos en busca de ser más productivos, el 13.51% considera que siempre brinda esa libertadas, sin embargo el 5.41% considera que se debe tener limitantes en cuanto a la accesibilidad del proveedor en cuanto al manejo de información.



**Tabla 23** – Veo como una oportunidad de mejora el hecho de que sea posible realizar actualizaciones o modificaciones contractuales en el beneficio del negocio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	2	5,4
	Casi siempre	22	59,5
	Siempre	13	35,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

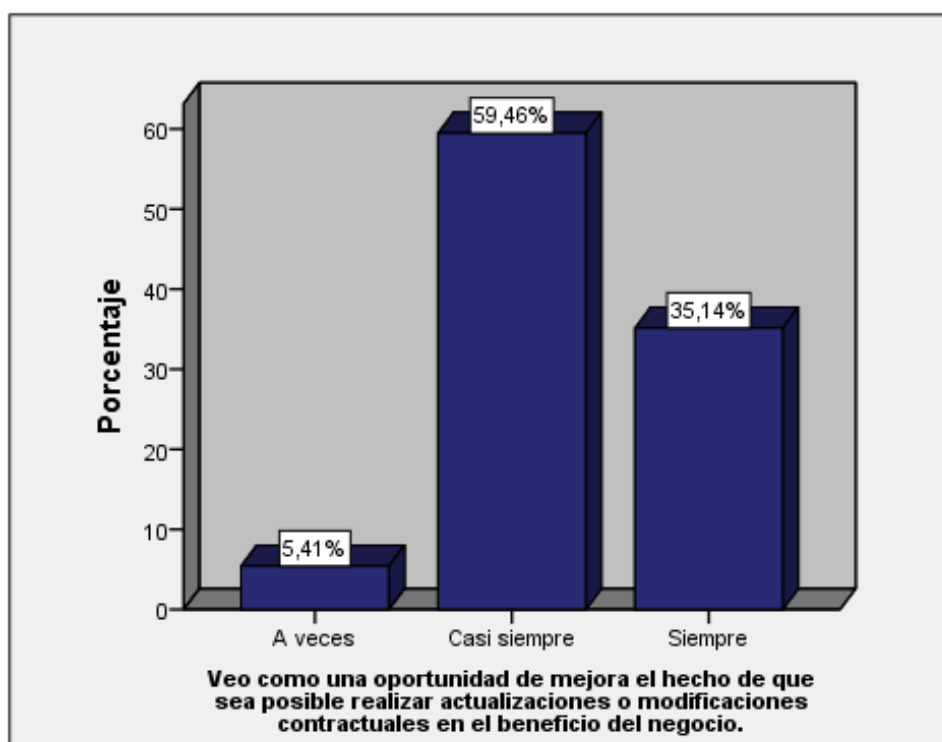


Gráfico 12 – Veo como una oportunidad de mejora el hecho de que sea posible realizar actualizaciones o modificaciones contractuales en el beneficio del negocio.

Interpretación: De forma mayoritaria el cliente contratante considera que si es beneficioso como negocio la posibilidad de realizar modificaciones según la necesidad de los contratos establecidos con el proveedor. Así lo refleja el 59.5% y el 35.1% que consideran que casi siempre y siempre es beneficioso respectivamente.

**Tabla 24** – *Contribuye mi proveedor de servicios con el seguimiento y control de mis indicadores.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	2,7
	A veces	19	51,4
	Casi siempre	17	45,9
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

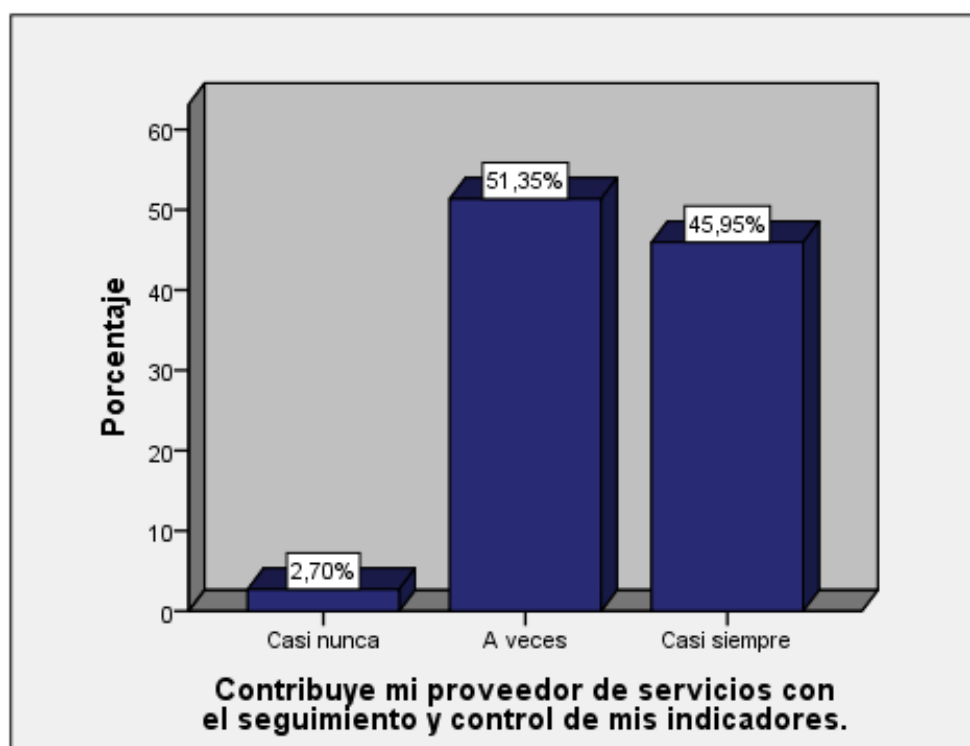


Gráfico 13 – Contribuye mi proveedor de servicios con el seguimiento y control de mis indicadores.

Interpretación: Se logra identificar que el cliente cuenta con una percepción regular a superior en cuanto al seguimiento de indicadores por parte del proveedor, esto debido a que el 51.4% considera que a veces realiza el seguimiento correcto, pero también el 45.8% considera que por lo general sí hace un seguimiento oportuno. Solo el 2.7% considera que no se realiza un seguimiento de los indicadores de la campaña.

**Tabla 25** – *Considero que la mejora de procesos por parte de mi proveedor es beneficiosa para mi empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	17	45,9
	Casi siempre	19	51,4
	Siempre	1	2,7
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

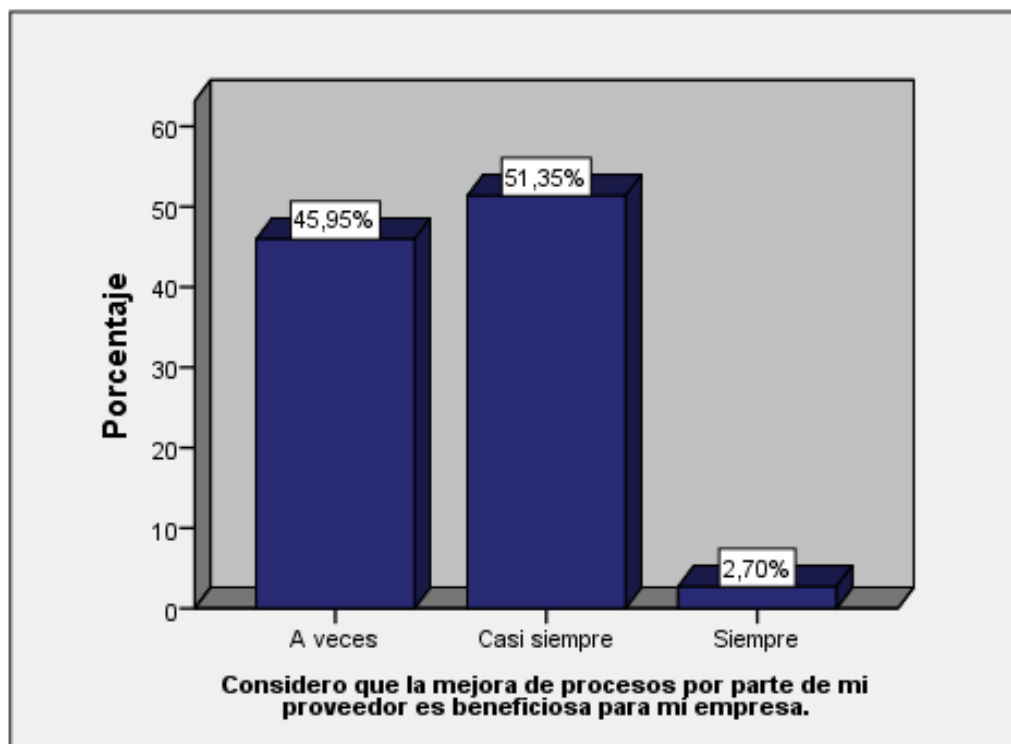


Gráfico 14 – Considero que la mejora de procesos por parte de mi proveedor es beneficiosa para mi empresa.

Interpretación: Se puede validar que el 45.95% considera que el seguimiento que realiza el proveedor a los indicadores de la campaña a veces son beneficiosos para el negocio, mientras que el 51.35% considera que casi siempre es un beneficio el poder contar con un seguimiento que permita tomar acciones que identifiquen la realización de un buen trabajo.

**Tabla 26** – Considero como una oportunidad el contar con diversos proveedores en busca de la competencia por mi beneficio.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	10	27,0
	Casi siempre	17	45,9
	Siempre	10	27,0
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

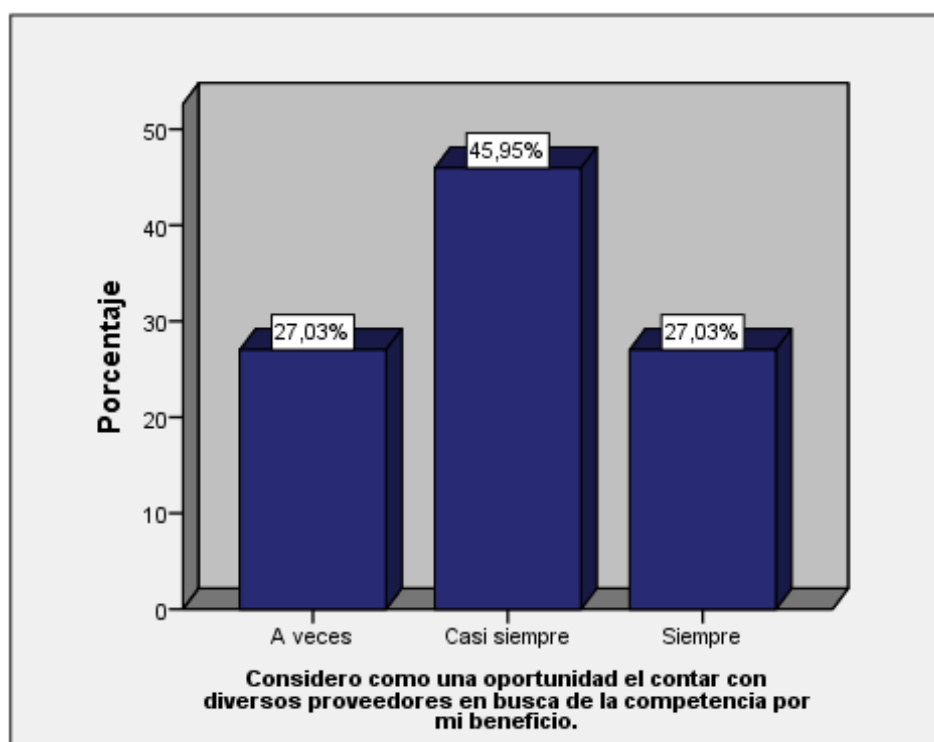


Gráfico 15 – Considero como una oportunidad el contar con diversos proveedores en busca de la competencia por mi beneficio.

Interpretación: Se evidencia que la mayoría de los encuestados considera que el tener más de un proveedor de servicio es mucho más beneficioso para su negocio por la competencia interna que se puede llevar y que generan valor. El 45.95% considera que casi siempre es necesario y el 27.03% considera que siempre se debe seguir dicho modelo. El 27.03% considera que a veces es beneficioso contar con diversos proveedores.

## 8.2. Análisis Cuestionario Productividad

**Tabla 27** – *El personal de mi proveedor demuestra eficiencia en el logro de objetivos de mi empresa.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	10,8
	A veces	18	48,6
	Casi siempre	15	40,5
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

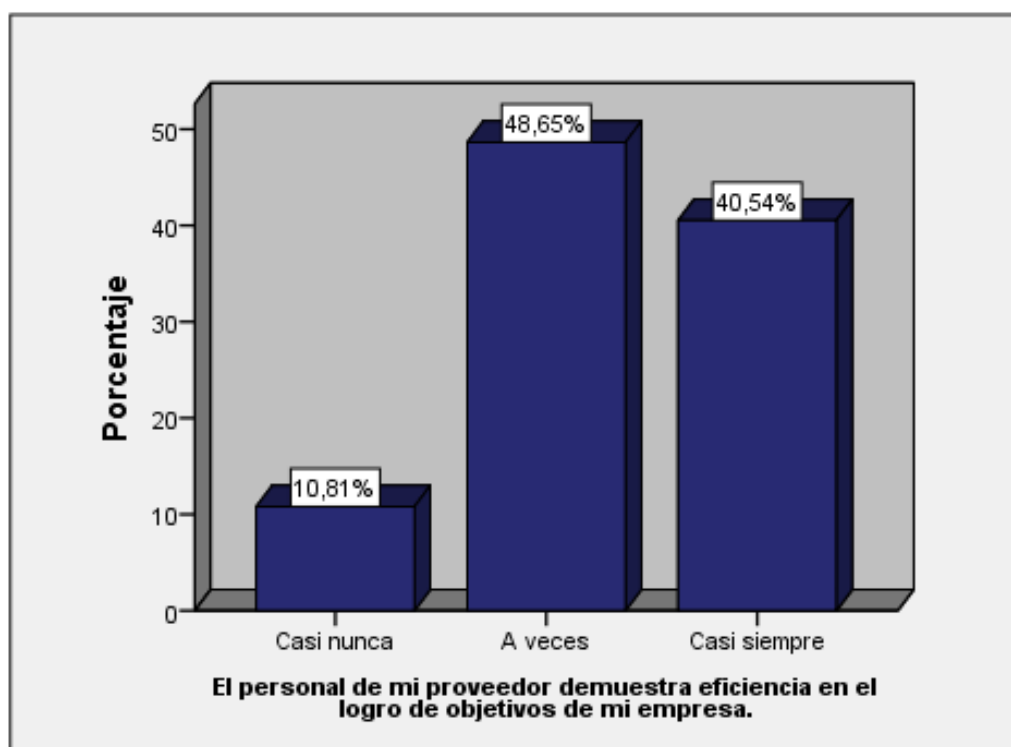


Gráfico 16 – El personal de mi proveedor demuestra eficiencia en el logro de objetivos de mi empresa.

Interpretación: Se considera que el 48.65% de los encuestados evidencia a veces una eficiencia por parte del proveedor en el logro de objetivos de la campaña, el 40.54% considera que si existe casi siempre la eficiencia en el personal asignado. Solo el 10.8% considera que casi nunca se cuenta con eficiencia por parte del proveedor.

**Tabla 28** – *La jefatura de mi proveedor sigue la línea de eficiencia en beneficio de alcanzar mis metas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	25	67,6
	Casi siempre	12	32,4
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

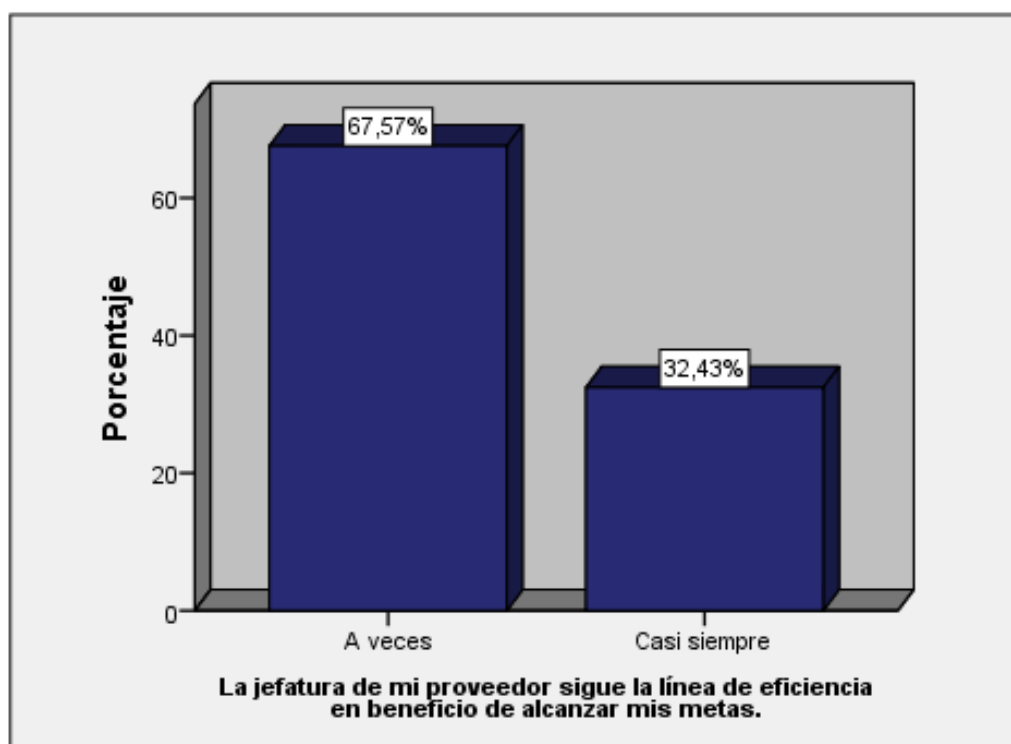


Gráfico 17 – La jefatura de mi proveedor sigue la línea de eficiencia en beneficio de alcanzar mis metas.

Interpretación: El 67.6% considera que a veces el liderazgo del proveedor sigue una línea de eficiencia que logre alcanzar las metas del negocio, mientras que el 32.4% considera que casi siempre se logran alcanzar las metas en base a la eficiencia demostrada por la jefatura del proveedor.

**Tabla 29** – *El personal de mi proveedor cuenta con recursos necesarios para lograr una eficiencia dentro de su labor en mi beneficio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	15	40,5
	Casi siempre	18	48,6
	Siempre	4	10,8
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

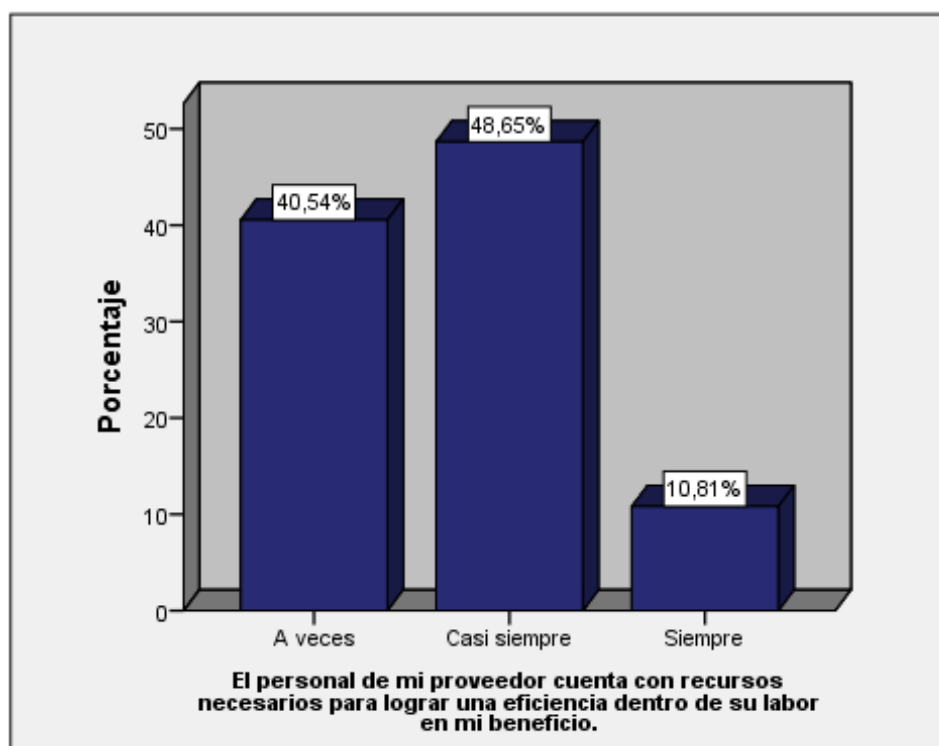


Gráfico 18 – El personal de mi proveedor cuenta con recursos necesarios para lograr una eficiencia dentro de su labor en mi beneficio.

Interpretación: El 48.6% considera que el personal del proveedor casi siempre cuenta con las herramientas necesarias para realizar su trabajo, cabe resaltar que el 40.54% considera que solo a veces se cuentan con herramientas que vaya a la par con las necesidades de la campala con el fin de que sean más eficientes.

**Tabla 30** – *Considero que el personal de mi proveedor optimiza los recursos brindados para mejorar mi eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	6	16,2
	A veces	15	40,5
	Casi siempre	16	43,2
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

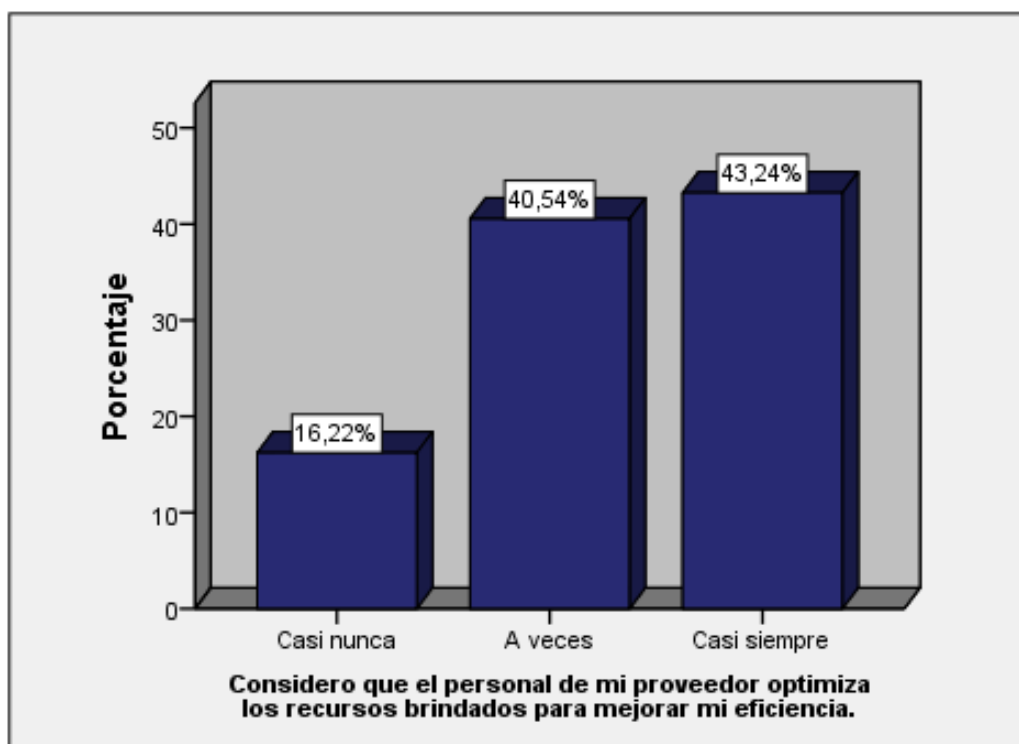


Gráfico 19 – Considero que el personal de mi proveedor optimiza los recursos brindados para mejorar mi eficiencia.

Interpretación: Se valida que el 43.2% de los encuestados considera que casi siempre se utilizan de forma adecuada los recursos en beneficio de la campaña, el 40.54% considera que a veces son optimizados los recursos, mientras que el 16.22% considera que casi nunca se optimizan de forma que se obtenga un beneficio para la campaña.



**Tabla 31** – *Los resultados (indicadores) que se obtienen evidencian la optimización de tiempos en la gestión para mi beneficio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,4
	A veces	18	48,6
	Casi siempre	15	40,5
	Siempre	2	5,4
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

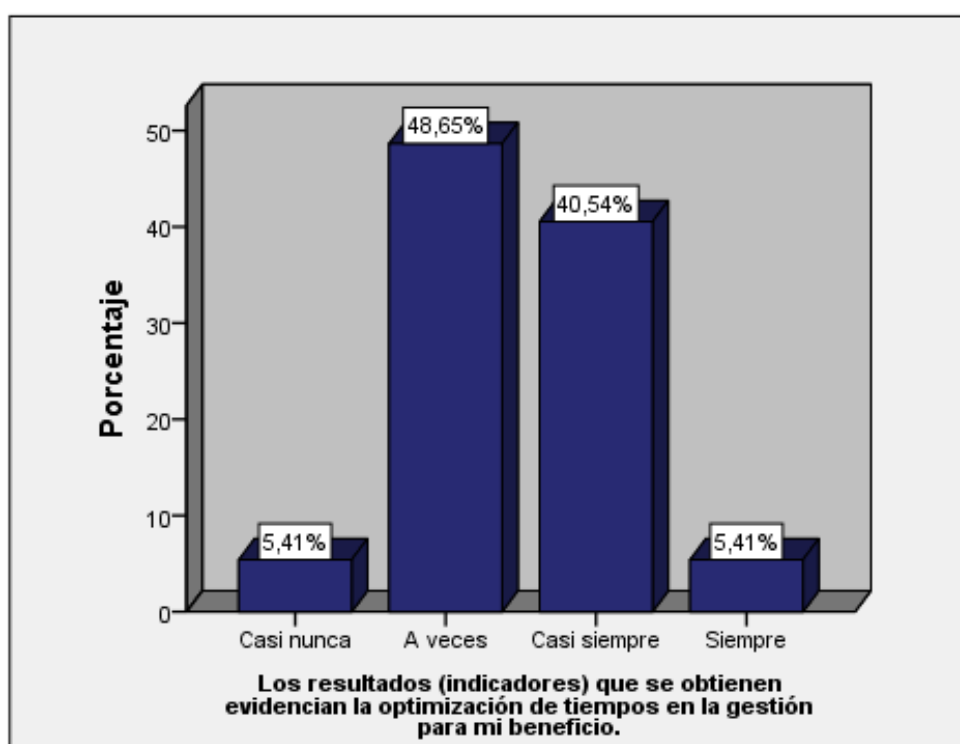


Gráfico 20 – Los resultados (indicadores) que se obtienen evidencian la optimización de tiempos en la gestión para mi beneficio.

Interpretación: El 48.65% considera que a veces se logra evidenciar en los indicadores de las campañas la mejora de tiempos de atención que brindan un beneficio a la campaña, el 40.54% considera que casi siempre se logra mejorar tiempos de atención.

**Tabla 32** – *El proceso actual del personal de mi proveedor para la realización de tareas logra mejorar mi eficiencia.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	6	16,2
	A veces	18	48,6
	Casi siempre	13	35,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

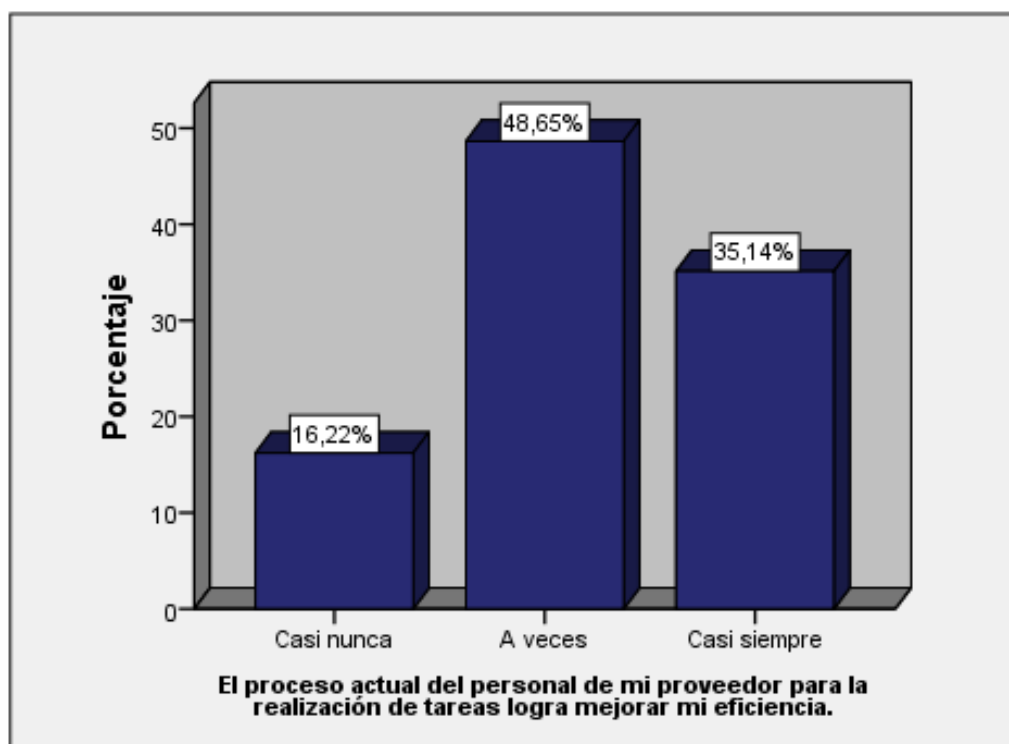


Gráfico 21 – El proceso actual del personal de mi proveedor para la realización de tareas logra mejorar mi eficiencia.

Interpretación: El 48.65% considera que la forma actual en la cual trabajan los colaboradores del proveedor a veces logra mejorar la eficiencia de la campaña, el 35.14% considera que casi siempre se mejora la eficiencia con la metodología actual, sin embargo el 16.22% considera que casi nunca se obtiene una mejora en la eficiencia con las actividades actuales.

**Tabla 33** – *La empresa realiza acciones con el fin de mejorar mis procesos y mejorar mi productividad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,4
	A veces	20	54,1
	Casi siempre	15	40,5
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

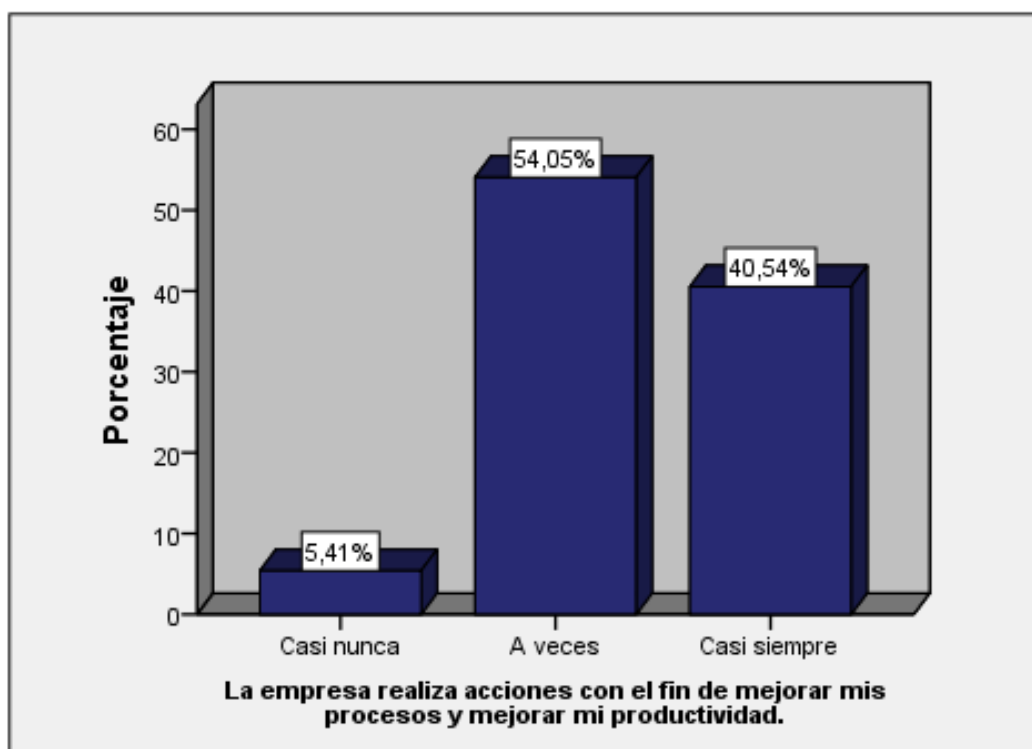


Gráfico 22 – La empresa realiza acciones con el fin de mejorar mis procesos y mejorar mi productividad.

Interpretación: En base a la información recopilada se logró identificar que el 54.05% considera que la empresa a veces realiza acciones con el fin de mejorar la productividad, el 40.54 considera que si se realizan acciones de mejora, sin embargo también se logra identificar que el 5.41% considera que casi nunca se realizan acciones de mejora.

**Tabla 34** – *El personal de mi proveedor cumple con eficacia las actividades planificadas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	7	18,9
	A veces	23	62,2
	Casi siempre	7	18,9
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

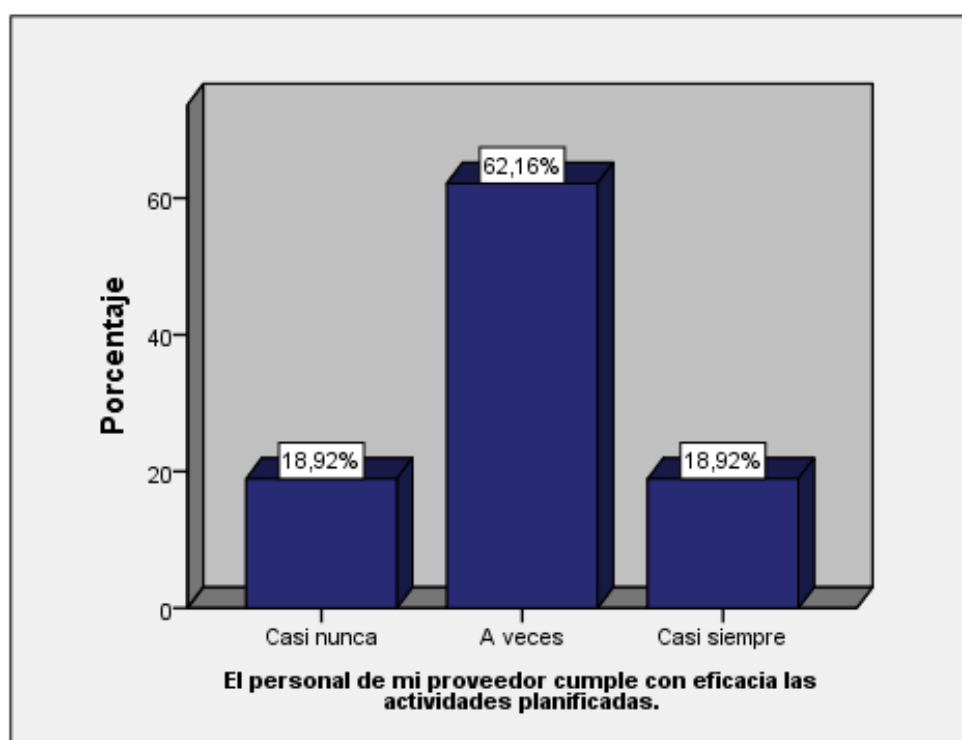


Gráfico 23 – El personal de mi proveedor cumple con eficacia las actividades planificadas.

Interpretación: En el siguiente gráfico se puede observar que el 65.16% de los encuestados considera que a veces cumple con eficacia las actividades planificadas, como los indicadores, el 18.92% considera que casi siempre se logra cumplir las actividades, mientras que el otro 18.92% restante considera casi nunca se logran cumplir los objetivos.

**Tabla 35** – *Mi proveedor establece cronogramas de cumplimiento para mejorar mi eficacia.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	7	18,9
	A veces	17	45,9
	Casi siempre	13	35,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

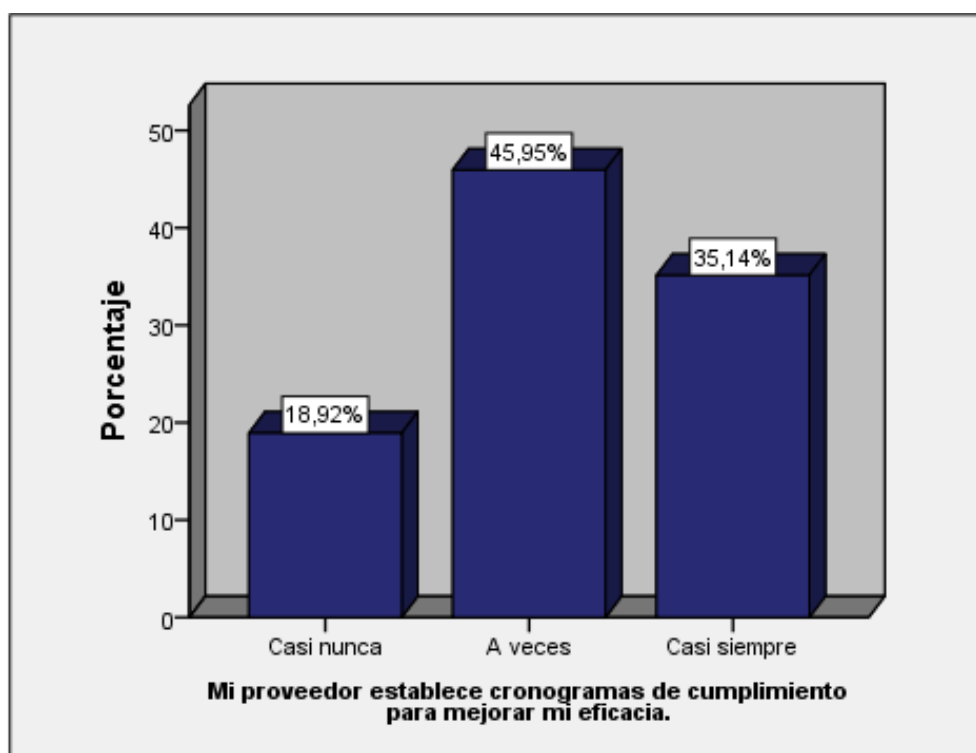


Gráfico 24 – *Mi proveedor establece cronogramas de cumplimiento para mejorar mi eficacia.*

Interpretación: Se logra evidenciar que el 45.95% considera que a veces se logra establecer cronogramas o metas de mejora en la gestión, mientras que el 35.14% considera que casi siempre se establece un cronograma de actividades de mejora en las campañas, también se logra observar que el 18.92% considera que casi nunca se cumple con un establecimiento de fechas que permitan mejorar la eficacia en las campañas.

**Tabla 36** – *Se logran alcanzar los resultados de forma eficaz por parte de mi proveedor en relación a mis indicadores.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	7	18,9
	A veces	14	37,8
	Casi siempre	16	43,2
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

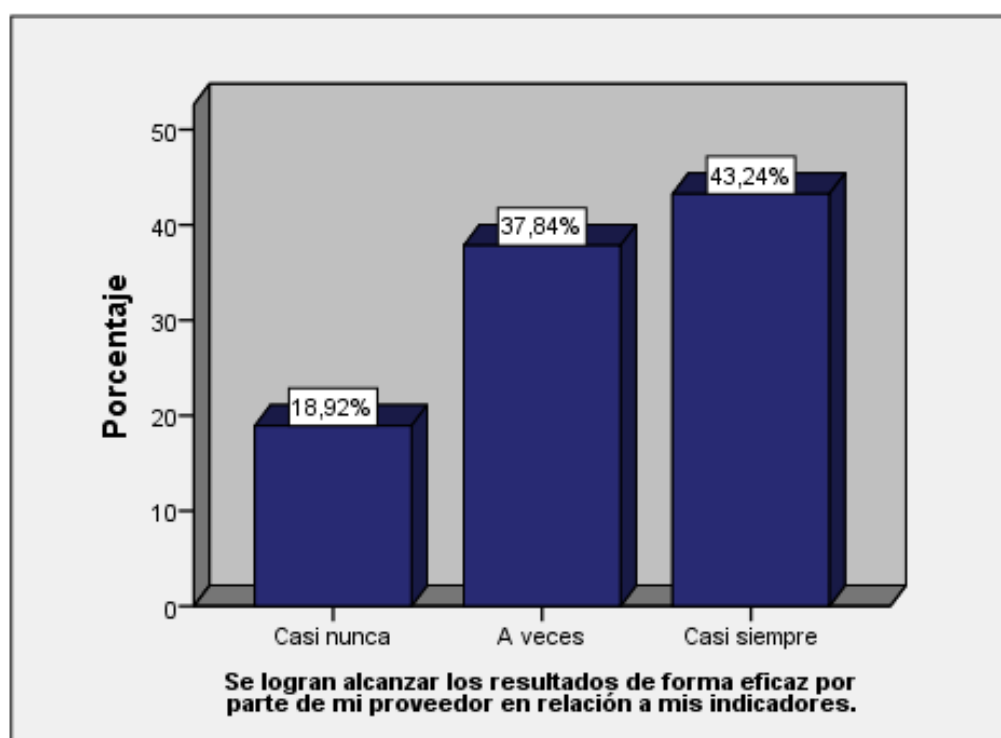


Gráfico 25 – *Se logran alcanzar los resultados de forma eficaz por parte de mi proveedor en relación a mis indicadores.*

Interpretación: Se puede evidenciar que si existe un cumplimiento en cuanto a la eficacia con la cual se logran los objetivos, el 43.2% considera que casi siempre se alcanzan los resultados, mientras que el 37.8% considera que a veces se logra alcanzar la meta, cabe mencionar que el 18.92% considera que casi nunca se logran alcanzar los resultados a nivel de indicadores.

**Tabla 37** – *Mi proveedor me brinda acciones correctivas si no se logran alcanzar los resultados planeados de forma eficaz.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	3	8,1
	A veces	14	37,8
	Casi siempre	20	54,1
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

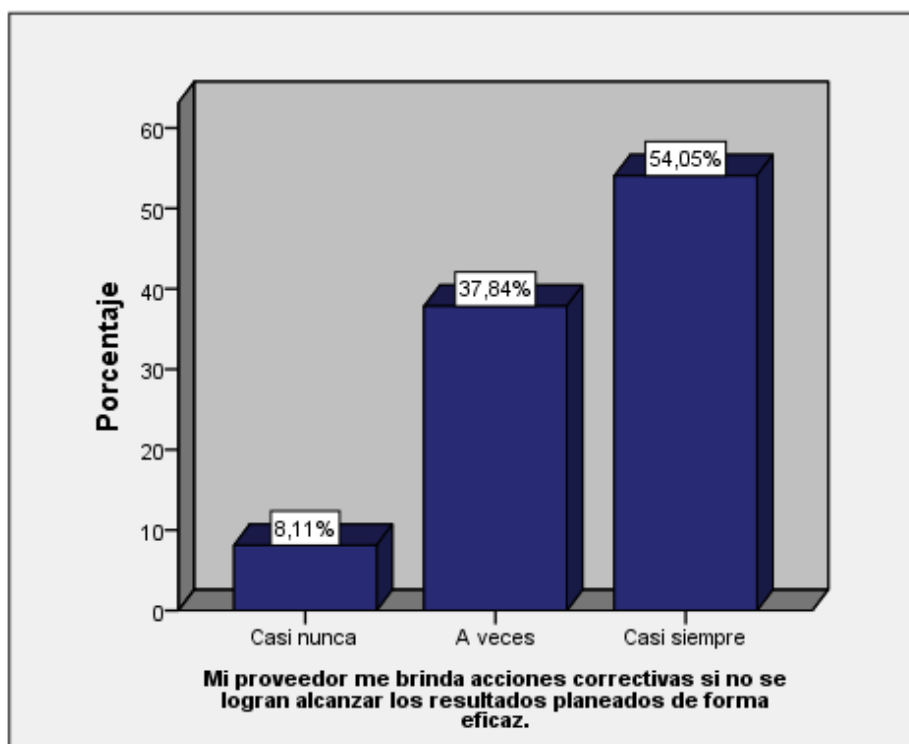


Gráfico 26 – Mi proveedor me brinda acciones correctivas si no se logran alcanzar los resultados planeados de forma eficaz.

Interpretación: El 54.05% considera que el proveedor toma acciones correctivas para lograr mejorar y alcanzar los resultado planeados por el cliente contratante de una forma eficaz, el 37.84% considera que a veces se toman estas medidas correctivas mientras que el 8.11% considera que casi nunca se toman acciones que logren corregir los errores para alcanzar los resultados planeados.

**Tabla 38** – *Mi proveedor toma acciones preventivas que mejoren la eficacia ante resultados no alcanzados.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	7	18,9
	A veces	20	54,1
	Casi siempre	8	21,6
	Siempre	2	5,4
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

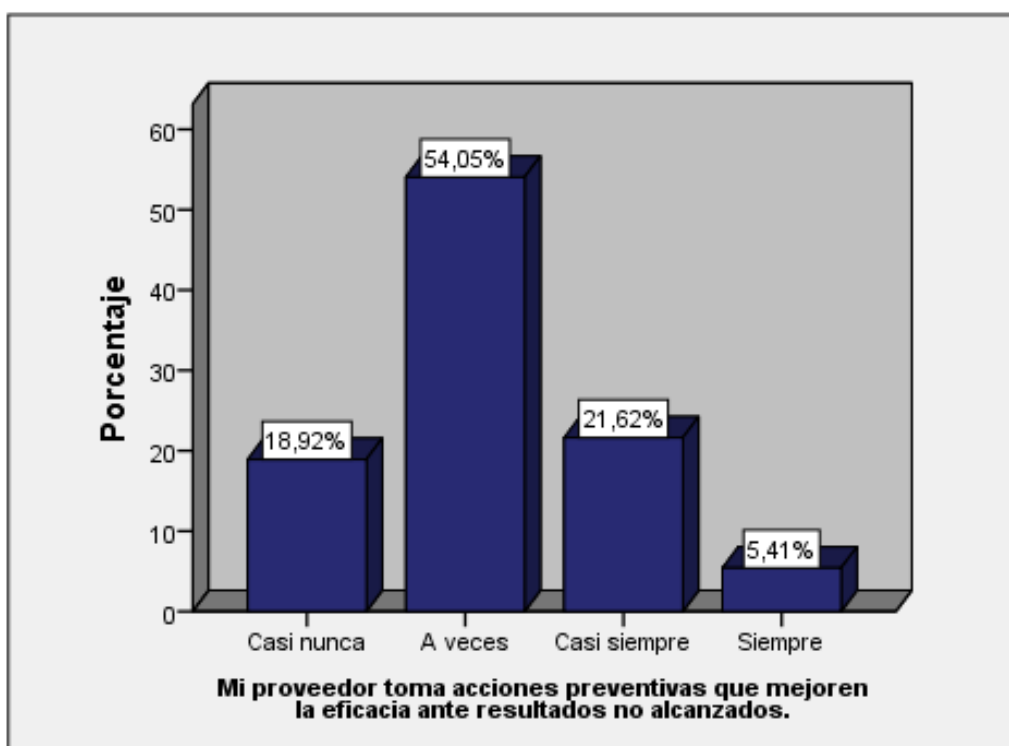


Gráfico 27 – *Mi proveedor toma acciones preventivas que mejoren la eficacia ante resultados no alcanzados.*

Interpretación: El 54.05% considera que a veces se toman acciones que logren prevenir el no alcanzar los resultados planeados y que mejoren la eficacia, el 21.62% considera que casi siempre se toman acciones preventivas, solo el 5.41% considera que siempre se realizan acciones de prevención, sin embargo el 18.92% considera que casi nunca se toman acciones preventivas en aras de cumplir con los resultados o indicadores planeados.



**Tabla 39** – *Se realizan capacitaciones por parte de mi proveedor a su personal con el objetivo de mejorar sus habilidades.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	18	48,6
	Casi siempre	18	48,6
	Siempre	1	2,7
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

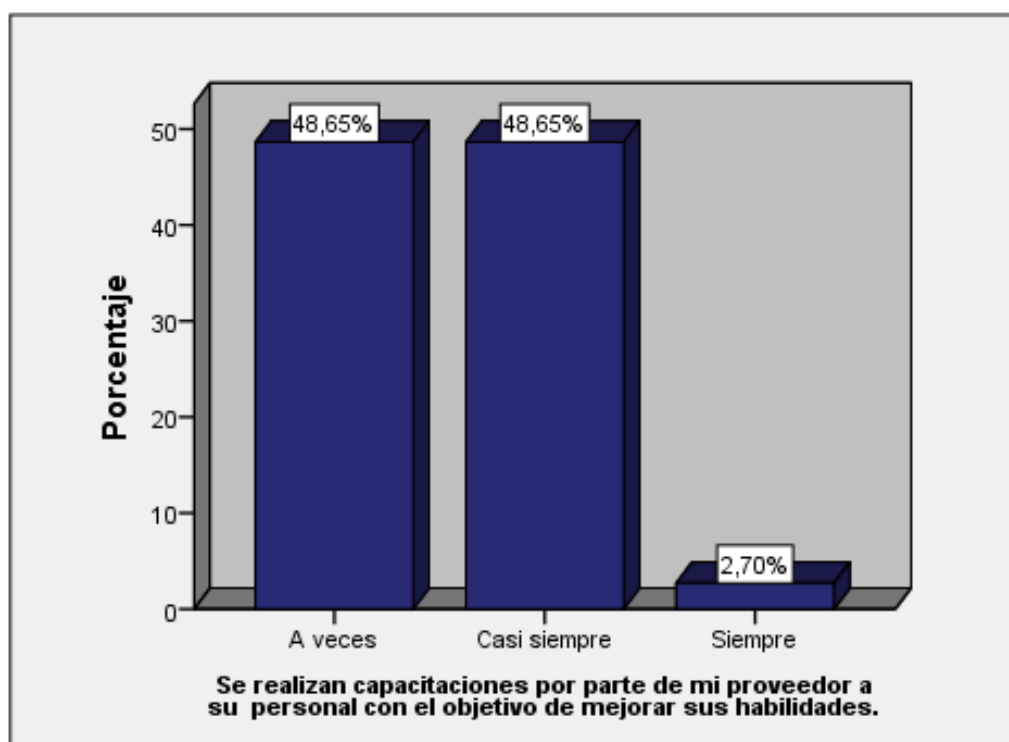


Gráfico 28 – *Se realizan capacitaciones por parte de mi proveedor a su personal con el objetivo de mejorar sus habilidades.*

Interpretación: El 48.65% de la muestra considera que a veces se realizan capacitaciones para que el personal pueda mejorar sus habilidades, el 48.65% considera que casi siempre se realizan capacitaciones al personal, mientras que el 2.70% considera que siempre se realizan estas capacitaciones con el objetivo de mejorar las habilidades del personal y así obtener mejores resultados.

**Tabla 40** – *Se visualiza la mejora en la eficacia del personal de mi proveedor luego de las capacitaciones realizadas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	5,4
	A veces	19	51,4
	Casi siempre	16	43,2
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

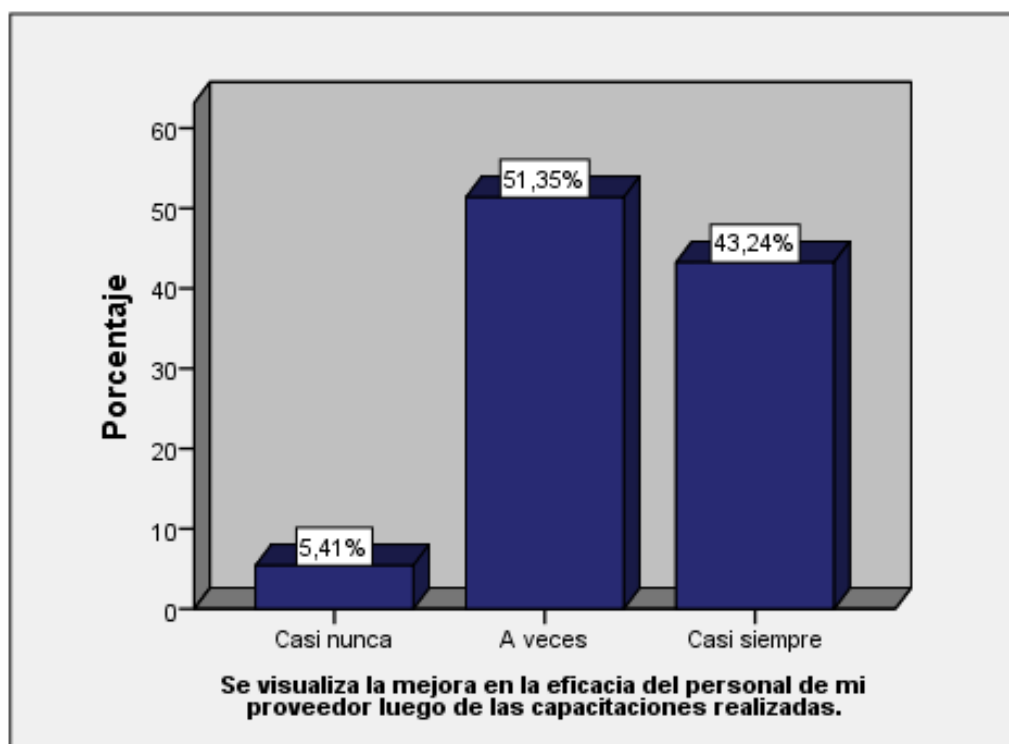


Gráfico 29 – Se visualiza la mejora en la eficacia del personal de mi proveedor luego de las capacitaciones realizadas.

Interpretación: El 51.35% considera que a veces se nota una mejora en el rendimiento del personal luego de realizadas las capacitaciones, el 43.2% considera que casi siempre se evidencian las mejoras en el rendimiento del personal, sin embargo el 5.41% considera que casi nunca se logra evidenciar una mejora luego de realizar las capacitaciones al personal.

**Tabla 41** – Considero que se debe seguir un cronograma estricto de capacitaciones constantes para mejorar la productividad del personal de mi proveedor.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	2,7
	A veces	2	5,4
	Casi siempre	19	51,4
	Siempre	15	40,5
	Total	37	100,0

Fuente: Elaboración propia

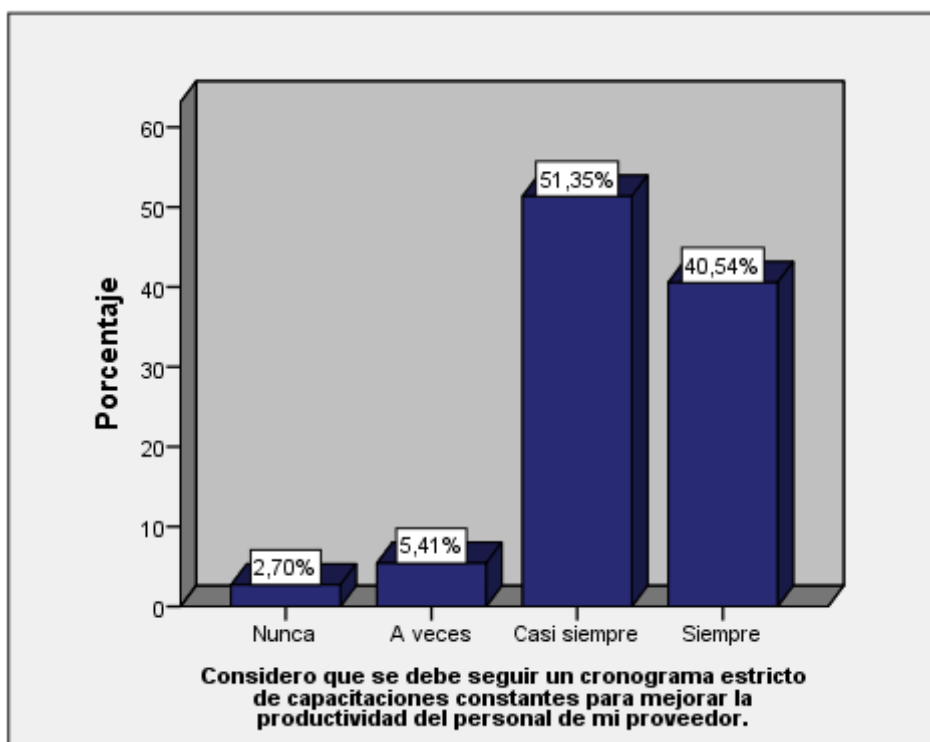


Gráfico 30 – Considero que se debe seguir un cronograma estricto de capacitaciones constantes para mejorar la productividad del personal de mi proveedor.

Interpretación: El 51.35% considera que casi siempre es necesario continuar realizando capacitaciones al personal para mejorar su productividad, el 40.54% también considera que siempre se debe mantener las capacitación con el objetivo de mejorar tanto las habilidades del personal como la productividad de la campaña.

### **8.3. Cuestionarios, validación del instrumento, matriz de consistencia.**

TERCERIZACIÓN (OUTSOURCING)

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Carlos Torres Cadillo alumno del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la tercerización (outsourcing) de servicios. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

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

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Contribucion del proceso a la ventaja competitiva (Nivel estrategico)	1	Generacion de valor				
	1	Considero que mi proveedor de servicio genera valor a mi negocio.				
	2	¿Esta generacion de valor por parte de mi proveedor contribuye al éxito de mi negocio?				
	2	Reduccion de costos				
	3	Estimo que mi proveedor de servicio colabora con la reducciónde costos en mi empresa.				
	4	La reducción de costos que obtengo de mi proveedor permite a mi empresa ser más competitiva.				
	3	Diferenciacion				
5	¿Brinda mi proveedor de servicios una diferenciacion notoria versus los servicios que brinda la competencia? (ej. calidad, atencion, satisfaccion, fidelidad)					
Posición relativa de la capacidad en el proceso (Nivel operativo)	1	Capacidad distintiva				
	6	¿Considero que mi proveedor de servicios provee de una capacidad distintiva a mi negocio?				
	7	¿Mi proveedor de servicio realiza acciones con el objetivo de mejorar mis procesos?				
	2	Beneficio económico				
	8	Estimo que mi proveedor de servicios brinda en general un beneficio económico a mi empresa.				
	3	Satisfaccion del cliente				
	9	Contribuye mi proveedor con la satisfacción de mis clientes (usuarios) generando de esta forma una excelencia en el servicio				
10	Son satisfechas mis necesidades como cliente (contratante) por parte mi proveedor de servicios.					
Potencial para el oportunismo (Nivel contractual)	1	Personalizacion de activos				
	11	Doy libertad a mi proveedor para que personalice mis procesos o aplicaciones con el objetivo de ser mas productivo				
	2	Actualizacion de condiciones contractuales				
	12	Veo como una oportunidad de mejora el hecho de que sea posible realizar actualizaciones o modificaciones contractuales en el beneficio del negocio				
	3	Control de indicadores				
	13	Contribuye mi proveedor de servicios con el seguimiento y control de mis indicadores				
	4	Relacion directa de procesos				
	14	Considero que la mejora de procesos por parte de mi proveedor es beneficiosa para mi empresa				
5	Diversidad de proveedores					
15	Considero como una oportunidad el contar con diversos proveedores en busca de la competencia por mi beneficio					

**PRODUCTIVIDAD**

Objetivo: Estimado(a) Sr(a): Mi nombre es Carlos Torres Cadillo alumno del Programa SUBE de la Universidad Cesar Vallejo, es grato dirigirme a usted, para hacerle llegar el presente cuestionario, que tiene por finalidad obtener información sobre la productividad de servicios. Le hacemos de su conocimiento que este instrumento es anónimo y que los resultados que se obtenga serán de uso exclusivo para la investigación.

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación.

No existen respuestas correctas ni incorrectas, realmente que refleje lo que usted piensa. Marque con una "X".

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

DIMENSIONES	INDICADORES	1	2	3	4	5
Eficiencia	1 <b>Logro de objetivos</b>					
	1 El personal de mi proveedor demuestra eficiencia en el logro de objetivos de mi empresa.					
	2 La jefatura de mi proveedor sigue la línea de eficiencia en beneficio de alcanzar mis metas.					
	2 <b>Optimización de recursos</b>					
	3 El personal de mi proveedor cuenta con recursos necesarios para lograr una eficiencia dentro de su labor en mi beneficio.					
	4 Considero que el personal de mi proveedor optimiza los recursos brindados para mejorar mi eficiencia.					
	3 <b>Optimizar tiempos</b>					
	5 Los resultados (indicadores) que se obtienen evidencian la optimización de tiempos en la gestión para mi beneficio.					
	6 El proceso actual del personal de mi proveedor para la realización de tareas logra mejorar mi eficiencia					
	7 La empresa realiza acciones con el fin de mejorar mis procesos y mejorar mi productividad.					
Eficacia	1 <b>Planificación de actividades</b>					
	8 El personal de mi proveedor cumple con eficacia las actividades planificadas.					
	9 Mi proveedor establece cronogramas de cumplimiento para mejorar mi eficacia					
	2 <b>Meta alcanzada</b>					
	10 Se logran alcanzar los resultados de forma eficaz por parte de mi proveedor en relación a mis indicadores.					
	11 Mi proveedor me brinda acciones correctivas si no se logran alcanzar los resultados planeados de forma eficaz.					
	12 Mi proveedor toma acciones preventivas que mejoren la eficacia ante resultados no alcanzados.					
	3 <b>Búsqueda de mejorar las habilidades del personal</b>					
	13 Se realizan capacitaciones por parte de mi proveedor a su personal con el objetivo de mejorar sus habilidades					
	14 Se visualiza la mejora en la eficacia del personal de mi proveedor luego de las capacitaciones realizadas.					
15 Considero que se debe seguir un cronograma estricto de capacitaciones constantes para mejorar la productividad del personal de mi proveedor.						

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Dr. Manuel Salvador Come Asteb
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coord. Invest. PFPA
- 1.3 Especialidad del validador: Economista - Metodólogo
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable: Tercerización (Outsourcing)**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Productividad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 10248117 Teléfono N° 942796627

Dr. MANUEL SALVADOR CAMA BOVELO  
DOCENTE ASesor DE TESIS  
DNI 10248111



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Guillermo E. Sombul Nizora.
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: Coordinador/DTC/Asesor.
- 1.3 Especialidad del validador: TEMÁTICAS.
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable: Tercerización (Outsourcing)**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Productividad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 85 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 09614594 Teléfono N° 992244905

MG. CPCC Genaro E. Sandoval N.

## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. Juanampa Aceña Neiro
- 1.2 Cargo e Institución donde labora: DTC - PFA - UCV.
- 1.3 Especialidad del validador: Dr. Administración
- 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: \_\_\_\_\_
- 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_
- 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable: Tercerización (Outsourcing)**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Productividad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		
Item 13	/		
Item 14	/		
Item 15	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 82 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° 28270171 Teléfono N° 996379560



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. MBA David Lazo Meliza  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Docente I.P  
 1.3 Especialidad del validador: Plan de Negocio  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Encuesta  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					/
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					/
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					/
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					/
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					/
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					/
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Tercerización (Outsourcing)

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Productividad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81 % V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° 76143196 Teléfono N° 964356878



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. CARBAJAL QUIIPE PERCY  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: DOCENTE OFICINA DE INVESTIGACION  
 1.3 Especialidad del validador: METODÓLOGO  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: CUESTIONARIO  
 1.5 Título de la Investigación: \_\_\_\_\_  
 1.6 Autor del Instrumento: \_\_\_\_\_

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico					81%
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					81%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					81%
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					81%
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					81%
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					81%
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					81%
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					81%
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					81%
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						81%

#### Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable: Tercerización (Outsourcing)

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		

Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

**Segunda variable: Productividad**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		
Item 9	✓		
Item 10	✓		
Item 11	✓		
Item 12	✓		
Item 13	✓		
Item 14	✓		
Item 15	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 81% %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


Lugar y fecha: SEL 12 DE DIC. 2017

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 28604760 Teléfono N° 945124584



MATRIZ DE CONSISTENCIA					
RELACIÓN OUTSOURCING Y PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE AMÉRICA MÓVIL PERÚ SAC, LINCE - LIMA 2017					
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Outsourcing	Contribución del proceso a la ventaja competitiva (Nivel estratégico)	Generación de valor
¿Cuál es la relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017?	Determinar la relación entre el Outsourcing y la Productividad en el área de atención al cliente de la empresa América Móvil Perú SAC, Lima 2017.	Existe relación significativa entre el Outsourcing y la Productividad en el área de atención al cliente de la empresa América Móvil Perú SAC, Lima 2017.		Posición relativa de la capacidad en el proceso (Nivel operativo)	Reducción de costos
					Diferenciación
					Capacidad distintiva
					Beneficio económico
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		Potencial para el oportunismo (Nivel contractual)	Satisfacción del cliente
¿Cómo se vincula el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017?	Determinar la relación entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.	Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.	Personalización de activos		
					Actualización de condiciones contractuales
					Control de indicadores
					Relación directa de procesos
¿Cómo se relaciona el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017?	Establecer la relación entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.	Existe relación significativa entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.	Productividad	Eficiencia	Diversidad de proveedores
					Logro de objetivos
				Eficacia	Optimización recursos
					Optimizar tiempos
					Planificación de actividades
Búsqueda de mejorar las habilidades del personal					

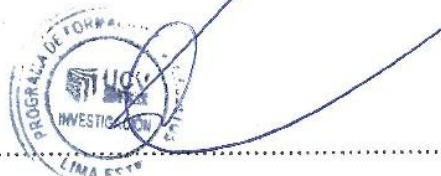
 <b>UCV</b> UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD          DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 08 Fecha : 12-09-2017 Página : 1 de 1
--	---	---

Yo, Manuel Salvador Cama Sotelo, docente del Programa de Formación para Adultos de la Facultad de Administración y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede San Juan de Lurigancho, revisor de la tesis titulada:

**Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017**, del estudiante CARLOS ALBERTO TORRES CADILLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó 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.

San Juan de Lurigancho, 27 de siembre de 2017



Firma

Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo

.....  
 DR. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO  
 DOCENTE ASesor DE TESIS  
 DNI 10248111

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



## Recibo digital


Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Carlos Alberto Torres Cadillo  
 Título del ejercicio: Estadística inferencial  
 Título de la entrega: Outsourcing y Productividad en el á..  
 Nombre del archivo: Tesis\_Carlos\_Torres\_-\_Final.pdf  
 Tamaño del archivo: 5.58M  
 Total páginas: 106  
 Total de palabras: 14,468  
 Total de caracteres: 82,339  
 Fecha de entrega: 17-ene-2018 03:56p.m. (UTC-0500)  
 Identificador de la entrega: 903709437



Dr. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO  
 DOCENTE ASESOR DE TESIS  
 DNI 102481117

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América  
 Movil Perú SAC. Lince - Lima 2017

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR:  
 TORRES CADILLO, CARLOS ALBERTO

ASESOR:  
 DR. MANUEL SALVADOR CAMA SOTELO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ  
 Año 2017

Feedback Studio - Google Chrome  
 Es seguro | https://evturnit.in.com/.../files/La%20es/.../files/20190116757

feedback studio | Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lima - Lima 2017

**Resumen de coincidencias**

**26 %**

Se están viendo fuentes estándar:

Ver fuentes en inglés (Sete)

**Coincidencias**

1	Entregado a EP NBS S...	3 %
2	cyberbase unimam.edu...	2 %
3	Entregado a Pontificia ...	2 %
4	tesis.pucp.edu.pe	1 %
5	es.scribd.com	1 %
6	docplayer.es	1 %

26

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lima - Lima 2017

TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

AUTOR  
 FERRER CABRILLO CAROLIN ALBERTO

ASESOR  
 DR. RAMIRO SALVADOR CUMBA VILLO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
 ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ  
 Mayo 2017

Página 105 de 105 | Número de palabras: 14463

0529 p.m. 17/01/2018

DR. MARIBEL SALVADOR CUMBA VILLO  
 DOCENTE ASISTENTE DE TESIS  
 DNI: 12401111



## Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017

### INFORME DE ORIGINALIDAD

# 26%

INDICE DE SIMILITUD

# 24%

FUENTES DE INTERNET

# 0%

PUBLICACIONES

# 19%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	3%
2	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	2%
4	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	docplayer.es Fuente de Internet	1%
7	documents.mx Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola	1%



Dr. MANUEL SALVADOR GAMA BOTELLO  
DOCENTE ASesor DE TESIS  
DNI 10248111

## Trabajo del estudiante

9	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
10	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
11	repo.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
12	Submitted to Universidad Privada Boliviana Trabajo del estudiante	1%
13	scb2e1e27b268cc99.jimcontent.com Fuente de Internet	1%
14	www.iprofesional.com Fuente de Internet	1%
15	Submitted to Universidad EAFIT Trabajo del estudiante	1%
16	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	1%
17	www.slideboom.com Fuente de Internet	1%
18	Submitted to Escuela Politecnica Nacional Trabajo del estudiante	1%
19	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%

---

20	usmp-investiga.org Fuente de Internet	<1%
21	Submitted to Carlos Test Account Trabajo del estudiante	<1%
22	repositorio.umch.edu.pe Fuente de Internet	<1%
23	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
24	www.scribd.com Fuente de Internet	<1%
25	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	<1%
26	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
27	Submitted to Universidad Nacional de Colombia Trabajo del estudiante	<1%
28	theibfr.com Fuente de Internet	<1%
29	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
30	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas	<1%

## Trabajo del estudiante

---

<b>31</b>	<b>Submitted to Universidad Católica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1 %</b>
<b>32</b>	<b>eprints.ucm.es</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>33</b>	<b>www.riuc.bc.uc.edu.ve</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>34</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>35</b>	<b>Submitted to Universidad Católica San Pablo</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1 %</b>
<b>36</b>	<b>tesis.unjbg.edu.pe:8080</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>37</b>	<b>revistas.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>38</b>	<b>old.oalib.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>39</b>	<b>www.ldta.com.ar</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>40</b>	<b>repositorio.ujcm.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>
<b>41</b>	<b>www.pmacperu.com</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1 %</b>

---



42	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
43	digitalcommons.unl.edu Fuente de Internet	<1%
44	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1%
45	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1%
46	www.peru.com Fuente de Internet	<1%
47	www.ingdecoulon.com.ar Fuente de Internet	<1%
48	octaedro.com Fuente de Internet	<1%
49	www.fifa.ch Fuente de Internet	<1%
50	www.sv.computrabajo.com Fuente de Internet	<1%
51	prezi.com Fuente de Internet	<1%