



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS**

Outsourcing en la Gestión Operativa de la Empresa Integración  
de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., Los Olivos – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Administración de Negocios

**AUTOR:**

Br. Tefani Paola Sánchez Purizaca ([ORCID: 0000-0002-5499-6208](https://orcid.org/0000-0002-5499-6208))

**ASESOR(A):**

Mg. Gustavo Ernesto Zarate Ruiz ([ORCID: 0000-0002-0565-0577](https://orcid.org/0000-0002-0565-0577))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo y Herramientas Gerenciales

LIMA — PERÚ

2020

### **Dedicatoria**

Este presente trabajo de investigación está dedicado a mi madre, padre y hermana que estuvieron apoyándome en cada momento de mi vida, y dándome fuerzas para seguir adelante con mis proyectos.

### **Agradecimiento**

Agradezco al gerente de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. ya que me motivo en seguir adelante con mi carrera, con mis proyectos a futuro, y también a mis compañeros de trabajo, que me apoyaron en brindarme la información correcta para mi investigación.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
I. INTRODUCCIÓN	10
II. MARCO TEÓRICO	14
III. MÉTODOLOGÍA	26
3.1 Tipo y diseño de investigación	26
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.	27
3.3 Escenario de estudio	27
3.4 Participantes	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.6 Procedimientos	29
3.7 Rigor científico	29
3.8 Método de análisis de la información	30
3.9 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

## Resumen

El presente trabajo de investigación esta titulada “Outsourcing en la gestión operativa de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., Los Olivos – 2020”, el cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. tuvo como primera categoría el outsourcing, y como subcategorías a la contratación, la eficiencia y el enfoque, después tuvo como segunda categoría la gestión operativa con subcategorías la capacidad y el proceso.

Se utilizó como método el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, utilizando como técnicas e instrumentos para la recolección de datos como la entrevista semiestructurada, la observación y el análisis documental, de tal modo, se utilizó el método de la triangulación para los resultados de la investigación

Asimismo, se entrevistó a tres expertos del área operativa de la empresa, los cuales fueron sometidos a un rigor científico de confiabilidad, credibilidad y conformabilidad, brindando información más detallada y certera.

Se concluye que para determinar la influencia del outsourcing en la gestión operativa de la empresa, primero deberán analizar los flujos de proyecto para poder verificar si es rentable o no realizar el proyecto, si realizan el outsourcing, después la empresa a subcontratar deberá indicar que tiene personal capacitado para los servicios que le están brindando y los recursos necesarios para afrontar con el proyecto asignado.

**Palabras clave:** outsourcing, gestión operativa, contratación, eficiencia, capacidad.

## **Abstract**

This research work is titled "Outsourcing in the operational management of the company Integración de Servicios en Telecomunicaciones SAC, Los Olivos - 2020", which had as its main objective to determine the influence of Outsourcing in the Operational Management in the company Integración de Servicios in Telecommunications SAC it had outsourcing as the first category, and as subcategories hiring, efficiency and focus, then it had operational management as the second category with subcategories capacity and process.

The qualitative approach, of non-experimental design, was used as a method, using as techniques and instruments for data collection such as the semi-structured interview, observation and documentary analysis, in such a way, the triangulation method was used for the results of the investigation

Likewise, three experts from the company's operational area were interviewed, who were subjected to a scientific rigor of reliability, credibility and conformability, providing more detailed and accurate information.

It is concluded that to determine the influence of outsourcing on the operational management of the company, they must first analyze the project flows to be able to verify whether or not it is profitable to carry out the project, if they carry out the outsourcing, then the company to be subcontracted must indicate that it has trained personnel for the services they are providing and the necessary resources to deal with the assigned project.

**Keywords:** outsourcing, operational management, contracting, efficiency, capacity.

## I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito internacional, el rubro de las telecomunicaciones es un mercado muy competitivo, y se han visto en la necesidad de tener que usar la herramienta de gestión del outsourcing, para que las empresas se sigan manteniendo perennes en el mercado, es por eso que la mayoría de las empresas de telecomunicaciones como Telefónica del Perú S.A.A., Claro, Entel, entre otras empresas internacionales y transnacionales, se enfocan en contratar empresas bucles que estén posicionadas en diferentes países para poder contratar sus servicios, brindando un preciarío con un baremo fijo y puedan ejecutar los trabajos encomendados.

En un estudio realizado por Baracaldo y Chavarro (2019) mencionaron que el Outsourcing genera una ventaja a las entidades públicas de Colombia, pero al subcontratar no permite la permanencia del personal y podría quebrantar las garantías laborales, es por eso que en el área administrativa pretende mejorar la competitividad de las empresas, bajo la disminución de los beneficios sociales que se produjeron en el país durante el periodo post revolucionario.

A nivel nacional, las empresas de telecomunicaciones internacionales y transnacionales se han posicionado en el país, ya que creen que es más conveniente realizar contrataciones de outsourcing con otras empresas del mismo rubro, es por eso que, la gestión operativa evalúa y analiza la rentabilidad del proyecto asignado, y para algunos es rentable poder realizar este tipo de contrataciones, ya que así podrían optimizar recursos, evitando enviar personal propio y ya no tendrían que realizar gastos como transporte, alimentación, hospedajes, etc., asimismo, hay empresas bucles como Cobra, Ezentis, Dominion, entre otros, que teniendo bases y oficinas posicionadas en provincia, siguen subcontratando a otras empresas para que puedan seguir optimizando los recursos de sus representadas y así lograr sus objetivos a fin de año, pero no todas las subcontratas salen beneficiadas, ya que para las empresas nacionales puede ser que los proyectos que les asignan en algunas ocasiones sea rentable y en otras ocasiones no sea rentable el proyecto, es ahí donde el área operativa debe analizar y evaluar los flujos de cada proyecto asignado.

Es por eso que Infocapitalhumano (2019), dio a conocer que, en el Perú, las empresas que prestan servicios de tercerización ha obtenido un gran crecimiento, y esto ha dado como resultado que más del 60% de empresas en este sector proyecta en tercerizar sus servicios en el futuro.

Las empresas de outsourcing de telecomunicaciones, debieron tener un buen capital económico, personal especializado y equipos propios, ya que es fundamental para poder realizar estos tipos de trabajos y no haya contratiempo con las fechas de entrega de los proyectos; una vez que la empresa outsourcing demuestre que es capaz de afrontar este tipo de trabajos, procederán a firmar un contrato definiendo los márgenes de ganancia para cada empresa.

A nivel local la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., tiene diez años de experiencia en el mercado, ha ido posicionándose en otros departamentos del Perú, teniendo como sede principal Lima, y como sedes secundarias en Lambayeque y La Libertad, realizando trabajos para empresas nacionales, empresas bucles internacionales y transnacionales, obteniendo un buen desempeño en la gestión operativa por los proyectos asignados, ya que contaba con personal especializado en cada servicio que se ha realizado, es por eso que, la empresa ha ido obteniendo proyectos en varias provincias del Perú, pero en el transcurso de estos últimos meses, debido a la pandemia COVID-19, la empresa se vio afectada económicamente, como otras empresas tanto nacionales, internacionales y transnacionales, pero aun así la empresa siguió teniendo pequeños proyectos para que el personal administrativo siga teniendo trabajos en conjunto con el área operativa coordinando los proyectos, y el personal técnico pueda seguir trabajando en campo, con todos sus implementos de seguridad y bien protegidos, evitando contagiarse del COVID-19.

El Ministerio de Transporte y Comunicaciones y el Ministerio de Salud, le otorgó a la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., los permisos necesarios para la fase 2 y que el personal pueda retornar a laboral presencialmente, primero la empresa hizo que cada personal se realice la prueba Covid – 19 y brindó implementos de seguridad con los protocolos establecidos por el área de SSOMA, es



así que, el personal técnico siguió trabajando en campo, pero cuando empezaron a tener más proyectos en otros departamentos del país, el área operativa decidió tomar el proyecto de provincia pero se dieron cuenta que no era rentable ese proyecto, ya que se tuvo que invertir en contratar más personal, en elementos de seguridad, pruebas Covid 19, viáticos, transporte, compra de materiales para el proyecto, etc., y generaron más pérdidas que ganancias económicas y no fue rentable, es así que, para otros proyectos el área operativa tuvo que evaluar si era rentable o no enviar personal propio, ya que era una gran inversión.

Sin embargo, la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., debió analizar sobre el outsourcing, por el cual podría ser más rentable para otros proyectos y la inversión sería menor, ya que las empresas tercerizadas contarían con toda su instrumentaria necesaria para poder realizar estos tipos de proyectos, y tendrían un margen favorable de ganancia para ambas empresas, pero a la vez correrían el riesgo que las empresas de Outsourcing no realicen un buen servicio y pueda ocasionar problemas económicos en la empresa y se perdería a los clientes que confiaron en su labor; por toda esta problemática este presente trabajo de investigación tiene como problema general ¿Cómo influye el Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?, asimismo, teniendo como problemas específicos los siguientes: a) ¿Cómo influye el Outsourcing en la contratación de la gestión operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?, b) ¿Cómo influye el Outsourcing en la eficiencia de la gestión operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020? c). ¿Cómo influye el Outsourcing en el enfoque de la gestión operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?

Por consiguiente, nuestro estudio está justificado como parte teórica, en brindar un aporte a futuras investigaciones, con las bases teóricas, los antecedentes que se han investigado para este estudio, y los aportes que se han desarrollado para esta investigación, para obtener estudios de manera más acertada y así colabora con la

elaboración de los resultados, discusiones y conclusiones para nuestra investigación, indagando más sobre las variables a investigar.

Es así que como justificación práctico, se podrán guiar de las bases teóricas establecidas en la investigación y podrán ponerlo en práctica para su estudio, logrando obtener mejor información para las categorías del outsourcing y la gestión operativa de una empresa, de igual manera, servirá para poder realizar tomas de decisiones que puedan llevar a la mejora de la empresa teniendo una mejor visión sobre dichas categorías, buscando la rentabilidad y la mejora para su empresa. De tal manera en la justificación metodológico, el presente estudio abordo en el problema específico, es ahí que opto por una mejor metodología, el cual tuvo como investigación de tipo aplicada, método de triangulación con enfoque cualitativo, llegando a los resultados y conclusiones para nuestro estudio.

Las investigaciones que se realizaron sobre el outsourcing y la gestión operativa, tendrán como finalidad buscar el interés en las empresas, para que así puedan realizar un buen servicio en sus proyectos, así logran tener un mejor desempeño y reconocimiento de sus clientes, evitando tener complicaciones o pérdidas económicas.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general: Determinar la influencia del Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, de este modo se propuso como objetivos específicos a) Determinar la influencia del Outsourcing en la contratación de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, b) Determinar la influencia del Outsourcing en la eficiencia de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, c) Determinar la influencia del Outsourcing en el enfoque de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

A continuación, detallamos los antecedentes nacionales y antecedentes internacionales para nuestro estudio de investigación, teniendo lo siguiente

Respecto a nuestra primera categoría de Outsourcing, tenemos a Gaspar (2019), tuvo como objetivo general plantear un programa trascendental de incentivos para perfeccionar el engagement laboral de los colaboradores de una empresa outsourcing, fue un enfoque cualitativo y cuantitativo, tuvo como conclusión que se le logro comprobar que es preciso realizar un programa estratégico de incentivos, el cual consiste en tres propuestas; la primera, mejorar los incentivos monetarios y no monetarios; el segundo, realizar un programa de formación de líderes gestores, y conceder un premio al buen trabajo. Estas propuestas fueron planteadas de acuerdo a la triangulación de respuestas cualitativas y cuantitativas.

En cambio, Salazar (2017), indico como objetivo general examinar si un reglamento puede contradecir lo establecido en la ley de tercerización respecto a la prohibición de su uso para actividades nucleares de las empresas contratantes, con enfoque cualitativo, y llego a la conclusión que un reglamento no puede refutar lo determinado en una norma de nivel superior, en este caso una Ley, pues la iniciación de jerarquía deviene del principio de supremacía constitucional, el cual se basa en el respeto de los derechos fundamentales; asimismo, la Supremacía Constitucional es entendida como una característica especial y esencial de la Constitucional estricta de un Estado.

Ahora bien, Huamán y Tovalino (2017), manifestó como objetivo principal, en definir y analizar la figura de tercerización de servicios, estableciendo su ámbito general y aterrizando finalmente en los elementos constitutivos de su desnaturalización, siendo de enfoque cualitativo, y llego a la conclusión que el producto de la globalización mundial, tiene como finalidad a la reducción de costos y teniendo enfoque es su Core Business, es así que, las empresas han decidido en contratar servicios por tercerización para que dichas empresas realicen el proceso productivo, para obtener una mejor rentabilidad y mejora en la calidad en sus servicios.

Por consiguiente, en nuestra segunda categoría la Gestión Operativa tenemos a Chávez (2019), indico como objetivo general comprobar como las disputas de culturas nacionales en contextos organizaciones puede intervenir negativamente en el clima y la gestión operativa, tuvo como enfoque cualitativo y cuantitativa (mixto), y logro como conclusión que se identifica la distancia de una gestión comunicacional que fortalezca el vínculo entre los trabajadores y la empresa. Es por eso que, el personal emplea su propio entorno según el área de trabajo y compañeros. Los colaboradores no sienten el apoyo de sus jefes o compañeros referente al reconocimiento de sus logros, por más que reciban el feedback por parte de ellos.

Por lo tanto, Castillo y Rojas (2017), tuvo como objetivo general establecer la importancia del control interno para mejorar la gestión operativa en el hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo – 2016, con enfoque cualitativo y cuantitativo, de tal modo, logro como conclusión que los trabajadores están motivados al cumplir sus funciones, ya que han demostrado preocupación por fortalecer y perfeccionar su formación profesional y personal, a parte cuentan con materiales y herramientas especializadas para que puedan cumplir con un buen desempeño y cumpliendo con el aseo y limpia constante.

En cuestión a los antecedentes internacionales tenemos en nuestra primera categoría Outsourcing, ya que, Cruz y Vera (2018), plantearon como objetivo constituir de qué medida la contratación de un servicio de outsourcing beneficia a la empresa Centro de Reuniones de Guayaquil, mediante una metodología cuantitativa y cualitativa, obteniendo como resultados de las encuestas que se realizaron con una muestra de 66 clientes facturados de la empresa, después se plantean características que debe cumplir la empresa del sector hotelero para poder realizar la subcontratación de servicio, el cual llegó a la conclusión que el trabajo de investigación está basándose en un plan estratégico de Outsourcing, ya que brindara al Centro de Reuniones de Guayaquil una opción de mejora referente a la calidad del servicio en las capacitaciones, asimismo, se espera lograr una característica en diferencia el segmento del mercado de capacitación y alquiler de salones en la ciudad.

Asimismo, Cobo (2017), con su objetivo principal de caracterizar la tercerización como herramienta de gestión empresarial en el Estado Colombiano, mediante una metodología de tipo descriptiva y de enfoque cualitativo, teniendo como conclusión que la tercerización (outsourcing) es una herramienta válida para la legislación de Colombia, ya que permite que las empresas se puedan enfocar en sus actividades principales por medio de un tercero, porque es el que asume toda la responsabilidad de realizar el proyecto y está bajo su riesgo y autonomía en el proceso de la producción.

Con respecto a Soto et al. (2018), tuvo como objetivo Analizar el concepto y características del outsourcing para determinar su importancia en la gestión empresarial, el tipo de metodología es de enfoque cualitativo, logrando como conclusión que el outsourcing forma parte de la actualidad empresarial y aplicarlos implica cambios en las habilidades de la administración, iniciadas por las empresas. En la actualidad, hay varias empresas que eligen en contratar servicios de otra empresa externa para que puedan desempeñar con las peticiones solicitadas y así su operación sea efectiva y aun menor costo. A la vez las organizaciones se pueden centrar en su mejora continua y crecimiento. Es por eso que este proceso se debe enfocar en objetivos específicos que tenga la empresa.

En la categoría de Gestión Operativa, tenemos a Aguirre (2018), planteo como objetivo general establecer la incidencia que tiene la gestión operativa para el mejoramiento de la realización presupuestaria de ventas en los operadores logísticos, con metodología cuantitativa y cualitativa, obtuvo el siguiente resultado que de los operadores logísticos el 42%, realizan ocasionalmente una planificación operativa, el 14% realizan de manera recurrente y el 14% no realizan la planificación, el cual llegó a la conclusión en su investigación que entre quienes planifican y quienes no planifican sus operaciones, son más de la mitad de los operadores logísticos, es por eso que, carecen de un plan de acción para apoyarse en cada actividad o acción que puedan realizar. En cambio, Ramírez (2018), definió como objetivo general determinar la incidencia de la gestión operativa en la calidad del servicio de la Empresa Serlipen S.A. del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, de metodología tipo descriptiva

con enfoque cualitativo y cuantitativo, asimismo, obtuvo como resultado que permitió el reconocimiento de las áreas con las que cuenta la organización, que son las siguientes: área de ingreso de los automotores, área de lavado y lubricación, área de venta y facturación, área de bodega, área de taller mecánico y área de garaje para buses, y tuvo como conclusión que la gestión operativa no está siendo orientada de manera apropiada, ya que no están logrando tener una calidad en sus servicios de la empresa, y se puede identificar inconformidad en la atención y servicio que brindan a sus clientes.

Continuando con nuestro tema de estudio vamos a desarrollar las bases teóricas referente a nuestra primera categoría el Outsourcing, es así que, Martínez (2017), manifestó que el Outsourcing se encarga de que una empresa contrata a otra con mayor experiencia y especializada en un área que no tiene la primera. Es una parte del negocio que la otra empresa puede desempeñar con mayor eficiencia para poder realizar el proyecto con mayor desempeño. Esto ayuda a que la primera empresa pueda enfocarse en su objeto

“El Outsourcing es la delegación total o parcial de un proceso de interno a un especialista contratado. Esta posibilidad les permite a las empresas ser más flexibles en su estructura organizacional y optimizar su estructura de costos operativos”. (Schneider, 2004, p. 33)

Por otro lado, Mohammed (2018), indicó sobre los beneficios que las organizaciones pueden obtener de la subcontratación incluyen ahorros de costos y mayores niveles de innovación. Por otro lado, los inconvenientes de la subcontratación incluyen operaciones potenciales y problemas de desempeño, como problemas de capacidad. Algunas grandes organizaciones están siguiendo la práctica de la subcontratación, más específicamente, apuntando a la subcontratación global de países en desarrollo y de bajos salarios. Sin embargo, la percepción de los beneficios de ahorro de costos esperados cuando se subcontrata a países de bajos salarios no siempre refleja la realidad.

El outsourcing es un servicio que puede simplificar las gestiones operativas y optimizar recursos para la empresa, ya que se ocuparían de realizar todo tipo de trabajo, pero a la vez también hay riesgo de que no cumplan un buen desempeño y pueda traer consecuencias graves para la empresa, es por eso que, es importante el área operativa y administrativa evalúen si es considerable o no en realizar el servicio de outsourcing, ya que, una vez que se defina los flujos podrían tomar una decisión y poder cumplir con la fecha pactada para poder entregar el proyecto al cliente final.

De la misma manera, McIvor (2010), indicó que a medida que los sectores de servicios de las economías desarrolladas han ganado importancia, la tendencia hacia la subcontratación de servicios, tanto a nivel nacional como mundial, se ha vuelto más prominente. La subcontratación de servicios puede estar orientada a tareas o a procesos comerciales. La subcontratación orientada a tareas implica que el proveedor complete tareas como la entrada de datos y el soporte técnico para el cliente. La subcontratación orientada a procesos implica que el proveedor asuma la responsabilidad de ejecutar un proceso comercial, como el contacto con el cliente, y entregárselo al cliente como un servicio, a menudo denominado subcontratación de procesos comerciales (BPO). Las organizaciones pueden seguir tres modelos diferentes para la subcontratación de procesos comerciales. La subcontratación selectiva implica la subcontratación de un número limitado de actividades asociadas con el proceso empresarial. La subcontratación de transición implica subcontratar el proceso a un proveedor de forma temporal. La subcontratación total implica subcontratar todo el proceso a un proveedor (p.10).

En cambio, Dolgui y Proth (2013), manifestó que la subcontratación se define como el acto de obtener productos semiacabados, productos terminados o servicios de una empresa externa si estas actividades se realizaban tradicionalmente de manera interna. En la oración anterior, la palabra "producto" puede reemplazarse por "servicio". La empresa que subcontrata se denomina "comprador", mientras que la empresa que proporciona el servicio se conoce como "proveedor". Tenga en cuenta que la subcontratación conduce a un acercamiento significativo entre el proveedor y el comprador. Un importante flujo de información técnica y organizativa se produce

inevitablemente entre los protagonistas. Más adelante veremos que esto puede generar problemas importantes.

En el caso de que se contrate empresas de outsourcing deberán de demostrar que cuentan con personal eficiente, cumpliendo a cabalidad con los proyectos encomendados, logrando utilizar sus recursos proyectados para que puedan brindar un buen servicio a su cliente logrando cumplir con los objetivos establecidos.

De La Torre (2020) indicó que, de acuerdo con la ley peruana, el outsourcing en inglés o la tercerización es la contratación de empresas para que puedan realizar proyectos especializados, pero deberán asumir los servicios prestados por su cuenta y riesgo, e incluso deberán contar con sus recursos financieros, técnicos o materiales, y que sean responsables del proyecto. Asimismo, el personal deberá estar a cargo de su subordinación. Es por eso que, Letica (2016), manifiesta que las actividades que una empresa considere para subcontratar deben cumplir con ciertos criterios para que se pueda justificar la decisión de subcontratar estas actividades. El supuesto es que la decisión sobre qué actividades subcontratar, tomada estratégicamente y siguiendo ciertas reglas, debería generar más beneficios de la subcontratación para una empresa. De acuerdo con esto, este trabajo investiga si las actividades a subcontratar, que cumplen con los criterios de subcontratación, afectan los beneficios de subcontratación para una empresa (p,78).

Por otro lado, Dutra y Filgueiras (2020), indicaron que los defensores de la externalización / subcontratación argumentan que, en el contexto actual, las empresas no pueden participar directamente en todos los pasos de la producción como solían hacerlo durante el fordismo. Hoy en día tienen que centrar la atención en su core business y en incrementar su productividad, y así contratar a otros agentes (normalmente otras empresas, aunque el intermediario puede ser descrito de diferentes formas) para realizar las actividades menos importantes, en las que estos intermediarios están especializados. En otras palabras, sus argumentos se basan en la idea de que las empresas están delegando en otra persona la producción de actividades accesorias relacionadas con su negocio.



Referente a nuestra primera Sub categoría: La contratación, según Ucha (2012), manifestó que es la concreción de un contrato a un individuo a través de la cual se conviene, acuerda, entre las partes intervinientes, generalmente empleador y empleado, la realización de un determinado trabajo o actividad, a cambio de la cual, el contratado, percibirá una suma de dinero estipulada en la negociación de las condiciones, o cualquier otro tipo de compensación negociada.

Las empresas buscan personas u empresas del mismo rubro para poder realizar la prestación de locación de servicios, llegando a un acuerdo para poder realizar la contratación y así ejecutar los proyectos que se le asignaran a las empresas u personas.

Es así, que tenemos como primer indicador el empleador, quien Grisolia (2012), definió que es la persona que se encarga de dirigir y guiar la relación laboral, asimismo, este es responsable de la remuneración que se debe otorgar al trabajador o subordinado por el trabajo realizado.

Referente a nuestro segundo indicador tenemos al empleado, quien Neves (2004), señaló que es la persona que pone a disposición su intelecto y fuerza física a un empleador, debiendo cumplir con todo lo establecido en su contrato de trabajo, y también existe la posibilidad de otorgarle una compensación por su labor realizada.

Como tercer indicador tenemos a Gonzales (2006), definió que la negociación es un proceso en el cual las partes que tienen conflictos de intereses quieren buscar el mejor resultado posible para ambos, asimismo, señala que la negociación es un proceso donde llegan a una sola decisión. Es un proceso de toma de decisiones y aquí no hay reglas de cómo o cuando se deben ser tomadas las decisiones. (p. 8)

Es por eso que las partes que tienen un grado de cargo, son las que se reúnen para poder llegar a una decisión unánime, llegando a un acuerdo para ambas partes interesadas, obteniendo un mejor resultado para afrontar los conflictos que puedan suceder en la empresa.

Por consiguiente, nuestra segunda subcategoría tenemos la eficiencia, el cual El diario Gestión (2020), definió que la eficiencia es la relación entre los logros obtenidos con los recursos utilizados. Es por eso que para un mismo objetivo o más, se debe tomar en cuenta que se deben utilizar menos o los mismos recursos. Asimismo, Ganga et al. (2014), indica que la eficiencia, tiene relación con el óptimo paretiano, motivo por la cual no se pasará por alto. Según esta visión, se constituye de recursos o un proyecto que puede apreciarse como “bueno”, cuando sus impactos son iguales para todos se benefician. (p.130)

De tal modo que, nuestro primer indicador los recursos y según Westreicher (2020), definió que los recursos son un medio para poder plasmar un fin, en el caso de la economía, sería para satisfacer una necesidad.

El recurso logra conseguir satisfacer las necesidades, produciendo un beneficio para las empresas, cumpliendo con sus objetivos.

Acerca de nuestro segundo indicador al impacto, Castillo (2018), mencionó que un proyecto de impacto se refiere a la búsqueda de los impactos positivos que hay a nivel internacional y transnacional, teniendo como efecto que se creen nuevas y sostenibles empresas, asimismo, buscan tener rentabilidad de un negocio que especifique una táctica que permita balancear el impacto social con la rentabilidad.

Es así que, como tercer indicador fue los beneficios y según Varela (2019), definió que los beneficios a nivel empresarial, hacen mención a las ganancias alcanzadas como fruto de la actividad económica. Los beneficios económicos se evalúan restando los ingresos conseguidos por la actividad empresarial, y los costes originados por la misma.

Finalizando con la tercera subcategoría tenemos el enfoque del proyecto es así que, se definió como misión o resultado final del proyecto: servicio o producto para el cliente (Grande, 2019). Las empresas deberán tener una mejor planificación, proyección y visión de los resultados para poder obtener un mejor enfoque del proyecto.

Como primer indicador tenemos la misión, ya que según Trenza (2020), señala que la misión es el camino que tu empresa va a recorrer para hacer realidad su visión, es por eso, que la misión te ubica en tu presente y con la visión te proyectará al futuro.

Después tenemos como segundo indicador los servicios, ya que Jacob et al. (2001), refirió que el sector servicios, es variado, ya que comprende sectores en tecnología y conocimientos informáticos, asimismo, de negocios poco tecnológicos y no tan suficientes como los servicios personales. (p. 15). Por consiguiente, como tercer indicador tenemos el producto, según Gonzales (2018), definió que el producto es un conjunto de características, referente a su diseño o color. Asimismo, no es necesario que dos productos diferentes sean totalmente distintos, solo bastaría que exista alguna diferencia en sus atributos.

Es por eso que la empresa deberá definir su misión teniendo en cuenta como esta en su presente y así poder llegar tener una mejor visión para el futuro.

Para la segunda categoría la Gestión Operativa, tenemos a Arnoletto (2014), mencionó que la actividad principal sobre la gestión operativa, es desplegar los recursos y capacidad para lograr los diversos resultados concretados. El cual requiere de objetivos realizables (alineado con los requisitos y en énfasis en la sociedad), es la suficiencia de alcanzar los diferentes tipos de resultados y poder obtener e implantar sistemas, procesos sobre las personas de manera moderada con lo que se busca obtener. (p. 56)

La gestión operativa está formada por un conjunto de procesos internos que estarán enfocados a la mejora de las organizaciones, aumentando sus capacidades y así lograr cumplir con sus objetivos operativos establecidos con los propósitos de sus políticas.

Es por eso que, Pérez y Piza (2016), dedujo que la gestión operativa como la dispersión de recursos y capacidades para conseguir resultados concretos, teniendo objetivos acertados, capacidad de conseguir recursos y lograr constituir sistemas, procedimientos y personal en forma conforme con lo que se quiere obtener (p. 12).

De la misma manera, Pariz et al. (2017), definió que la gestión operativa es “[...] la acción de optimizar el proceso para las personas involucradas, permitiendo de esta manera actuar y realiza un seguimiento a las acciones que a futuro traerán ventajas a la empresa”. (p. 14)

Según (Software, 2017) es muy importante que la gestión operativa para las empresas, ya que buscan en orientar sus procesos y mejorarlos, permitiendo tener mejor claridad en los recursos y esfuerzos precisos para obtener un determinado objetivo, y así dar resultados óptimos, y beneficiarían a terminante organización, todo esto se llevaría mediante una frecuencia de actividades determinadas en un tiempo establecido. Por lo tanto, según Paccori y Ruíz (2019), definió que la gestión operativa lo desarrolla la dirección de la empresa con lograr sus objetivos aumentando su capacidad, es por eso que, abarca varios cambios en sus estructuras, funciones, roles, procesos de capacitación, implementación de tecnología acorde con las actividades a realizar (p.71).

Es por eso que tenemos como sub categoría: La Capacidad, según Duarte (2008), denominó la capacidad como:

“Al conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea. En este sentido, esta noción se vincula con la de educación, siendo esta última un proceso de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse en el mundo. El término capacidad también puede hacer referencia a posibilidades positivas de cualquier elemento”.

Las personas están capacitadas para enfrentar un nuevo reto de flexibilidad intelectual, para demostrar que pueden realizar con éxito cualquier labor que se les pueda asignar.

Como primer indicador tenemos la aptitud, ya que El diario Gestión (2018), definió que la aptitud se refiere de una serie de características o facultades psicológicas que le permiten a una persona desarrollar una actividad específica. Es la capacidad de una persona para realizar una tarea de manera efectiva.

La aptitud es una habilidad que realiza una persona de manera adecuada en una cierta labor, siendo capaz de poder realizarlo con efectividad.

Por otro lado, como segundo indicador tenemos a la educación, es así que, León (2007), indicó que la educación se entiende como una acción comprometida a la moral, de los valores, asimismo, su preservación y entrega a los jóvenes que crecen con el derecho de heredar la cultura de sus antecesores.

En este sentido, consideramos que la educación es un derecho humano y un bien público, de donde es posible imaginar una sociedad más equitativa. aquellos que no reciben educación tienen posibilidades limitadas de ejercer sus derechos y participación como ciudadanos, de tal manera que, en nuestra realidad actual, donde las condiciones de base están constituidas por una distribución desigual del conocimiento, es difícil concebir una integración social que reconozca múltiples culturas y sociales.

La educación es una formación de aprendizaje, el cual las personas desarrollan capacidades intelectuales, habilidades físicas, cumpliendo con los valores y creencias para ser buenos ciudadanos.

Como segunda subcategoría tenemos el Análisis de procesos, según La Universidad ESAN (2019), manifestó que, para realizar un constante análisis de procesos de negocio, deberá identificar, evaluar y resolver los problemas, esto ayudará a que las empresas mejoren sus procesos, brindando una mejor experiencia a sus consumidores.

Es así que, realizando un análisis de procesos, las organizaciones podrán tener un mejor desempeño y lograrán que sus clientes o consumidores puedan sentirse satisfechos con los resultados.

Obteniendo como primer indicador los Procesos, ya que según, Figuerola (2014), indicó que la mejora de procesos es muy importante para los negocios con alta competencia, economía globalizada y rivalidad en el mercado. Para poder lograr crecer y expandirse la organización, deberá identificar los procesos en el negocio para

que puedan ser mejorados, y así podrán obtener un mejor entendimiento de los procesos eficaces y eficientes.

Finalizando como segundo indicar el consumidor, según Yirda (2020), definió que el consumidor es la persona que se beneficia de los servicios o productos prestados por una empresa, en diferentes mecanismos de intercambio de pago y bienes que están disponibles en la sociedad.

Un consumidor es el principal cliente e interés de una empresa que generan mayor escala, es por eso, que las ganancias dependen de varios clientes, con el objetivo de generar mayor producción y estabilidad en la empresa.

### **III.MÉTODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de Investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que se tiene la necesidad de determinar la influencia del outsourcing en la gestión operativa para poder mejorar la calidad en los servicios, realizar los proyectos en los tiempos establecidos y lograr economizar con los recursos obtenidos. Es por eso que Rodríguez (2005), denominó que la investigación de tipo aplicada es activa o dinámica y se encuentra unidas al anterior, por el cual depende de sus aportes teóricos y descubrimientos. En este tipo de investigación se emplea los problemas específicos, en características y circunstancias específicas.

El trabajo de investigación fue de enfoque cualitativo, ya que según Ñaupas et al (2014), señaló que el enfoque cualitativo es una forma adopta el investigador para alcanzar al objeto de estudio, los problemas específicos y a sus objetivos que el área profesional que selecciona en el área profesional, asimismo, indica que el mismo instrumento es el investigador, de forma que la eficacia se encuentra en que este realiza con su habilidad, experiencia y capacidad en el trabajo profesional, asimismo, la investigación fue de paradigma interpretativo, ya que busca avanzar en la investigación con los conocimientos referente al outsourcing en la gestión operativa, analizando los procesos para poder subcontratar empresas y la buena gestión operativa, es así que, para Albert (2012) nos dice que el paradigma es un conjunto usos de diferentes y significados.

Tabla 1. Teorías relacionadas a la categoría en el año 2020

<i>Matriz de categorización</i>	
Categorías	Subcategorías
Outsourcing	Contratación
	Eficiencia
	Enfoque
Gestión operativa	Capacidad
	Procesos

### **Diseño de Investigación**

El diseño de investigación se describió como una habilidad que acoge el investigador para indicar el problema, inconveniente o dificultad planteado en el estudio. Para resultados didácticos, se catalogan en diseño no experimental, diseño experimental y bibliográfico. (Palella y Martins, 2012, p. 86).

### **3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.**

Según Bastis Consultores (2020), señaló que una categoría es una materia de investigación, el cual se tomara en cuenta, para categorizar información cualitativa y validarla mediante el análisis de resultados de la información. Por otro lado, Ñaupas et al (2014), indicó que la categoría son los conceptos principales de una teoría científica o ciencia. (p. 131)

Referente a las subcategorías Bastis Consultores (2020), indicó que es un elemento que surge a partir de una categoría. Funciona para profundizar en torno a la misma, ya que permite realizar detalles específicos que se relacionan con esta.

### **3.3 Escenario de estudio**

En el escenario de estudios tenemos a Gómez y Roquet (2009), que indicó que los principales desafíos de la investigación cualitativa es el estudio de las personas y los fenómenos humanos en su hábitat natural sin alterar el medioambiente socio ecológico, la selección, la entrada y la retirada del escenario de la investigación son aspectos fundamentales (p. 48).



Se escogió como escenario de estudio la oficina del área operativa de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, ya que ahí se puede recopilar más información específica, por consiguiente, se puede comprender mejor la realidad problemática, logrando los objetivos propuestos para el estudio, de tal manera, para poder seguir con la investigación se solicitó la autorización al gerente general de la empresa. La oficina del área operativa es de tamaño mediano, conformada por trabajadores con formación profesional en la carrera de ingeniería en telecomunicaciones, civil, sistemas y electrónica, teniendo experiencia en la ejecución de proyectos. Asimismo, los trabajos son supervisados y dirigidos por los jefes de proyectos, los cuales mantienen informado al gerente general de la empresa.

### **3.4 Participantes**

Según Gómez y Roquet (2009), indicó que el investigador debe aportar, a medida que avanza el trabajo de campo, el feedback adecuado a los participantes para que diferencien y confirmen los resultados y las conclusiones contribuidas hasta el momento. (p. 51)

Los participantes de la presente investigación fueron el gerente general, el jefe de proyectos, el supervisor de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. y una jefa de proyectos externa, asimismo, cada participante, cuenta con experiencia en el rubro, desarrollando y ejecutando los proyectos, así ellos podrán brindar mejor información sobre los problemas que suceden en la empresa.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Las técnicas que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la entrevista semiestructura, la observación y análisis documental. Según el autor Ñaupas et al (2014), manifestó que las técnicas de investigación se especifican de las herramientas y procedimientos, para poder recolectar información para comprobar la investigación. (p. 201).

Folgueiras (2016), indicó que la entrevista es una técnica de recolección de

información, además de que tiene un valor en sí misma, es una estrategia que más se utiliza para una investigación.

### **Instrumentos**

Los Instrumentos que se utilizó para la recolección de datos fueron la guía de entrevista, guía de observación y ficha documental.

Ñaupas et al (2014), definió que es un instrumento, que sirve a la técnica de entrevista, el cual consiste en tener las preguntas para formular al entrevistado, en una hoja impresa, en una continuidad explícita. Es por eso que se adicionara la revisión de documentos, para poder tener más sustentos en la investigación.

### **3.6 Procedimientos**

En la presente investigación se realizó el siguiente procedimiento: Primero, se notificó al gerente de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. sobre los objetivos de la investigación. Segundo, una vez que la propuesta fue aceptada se procedió a realizar la selección de instrumentos para la recolección de datos, se realizará la entrevista a dos ingenieros con experiencia en el rubro, la guía de entrevista se realizará en la oficina del área operativa con una coordinadora de proyectos y un supervisor, asimismo, se brindará una breve reseña del motivo de la investigación.

Se procedió a elaborar una matriz de categorización con el planteamiento del problema, los objetivos, las categorías y subcategorías, asimismo, las preguntas que se realizarán en las entrevistas, están dentro de la matriz de categorización, las categorías y subcategorías que se plantearon, el cual nombro a continuación: A. Categoría 1: Outsourcing, Sub categoría A1: Contratación, Sub categoría A2: Eficiencia, Sub categoría A3: Enfoque, referente a la Categoría 2: Gestión Operativa, Sub Categoría B1: Capacidad, Sub categoría B2: Procesos.

### **3.7 Rigor científico**

Para Noreña et al (2012), el rigor es una definición transversal en el progreso de un proyecto de investigación y permite apreciar la aplicación científica en los procesos

en la investigación para la recopilación de datos (p. 265).

La dependencia es una manera de confiabilidad cualitativa, el cual los fundamentos deben estar certificados por sujetos distintos a los investigadores al cabo de alcanzar coherentes. Es así que, la credibilidad se debe escuchar a todos los entrevistados para poder corroborar la información y que sea tangible en el proyecto. Por lo tanto, la conformabilidad, se debe presentar la información de forma exacta de manera que el entrevistado pueda definir qué es lo que declaro.

### **3.8 Método de análisis de la información**

Los métodos que se utilizó para analizar los datos fueron las entrevistas que se realizaron al personal del área operativa de la empresa, para que pueda brindar un mejor alcance, asimismo, primero se coordinó con el entrevistado para que me acepte la reunión, una vez que aceptaron la entrevista, se procedió a grabar con un aplicativo de grabación del celular, luego se procedió a transcribir las respuestas, una vez que se redactó las entrevistas se procedió a verificar y evaluar lo que indicaron los entrevistados y por último se terminó con las conclusiones.

Esta investigación fue de método de triangulación de la investigación, para Benavides y Gómez (2005), señaló que, para efectuar la triangulación de datos, el corte debe ser cualitativo, utilizando la observación o interpretación del fenómeno, para sean comparables. Este método de triangulación va a consistir en la revisión y constatación de la información que se obtiene en distintos momentos mediante los diferentes métodos.

### **3.9 Aspectos éticos**

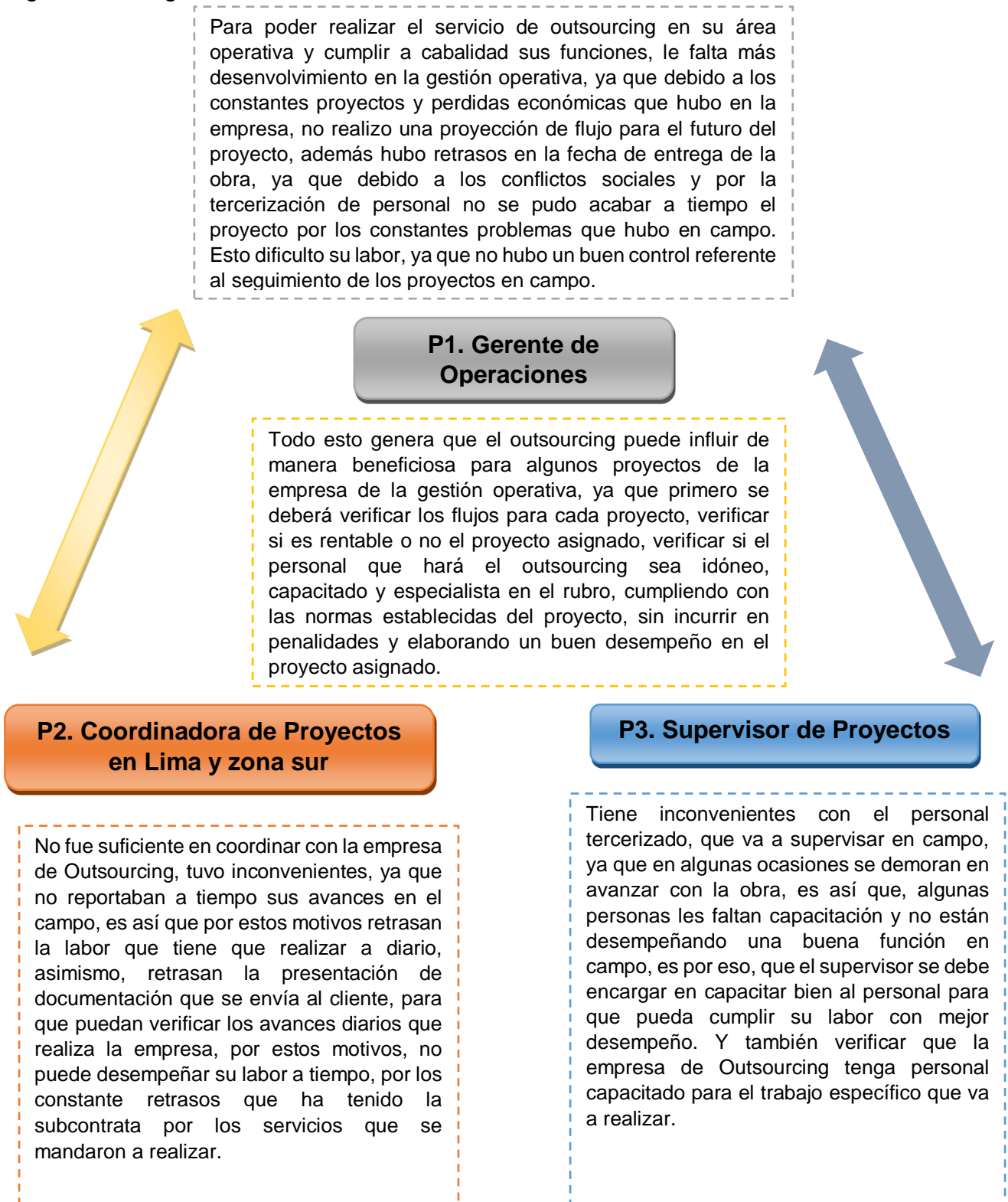
En la presente investigación se utilizó fuentes confiables, asimismo, es un trabajo de investigación propio y original, la información que se presenta es auténtica, se respetó las citas de los autores referentes a la normativa APA. En este trabajo se consideró los códigos éticos como la honestidad, responsabilidad, toma de decisiones, propiedad intelectual, tener un nivel de competencia profesional y así poder efectuar las leyes vigentes. Es con estos códigos que mantienen la conducta de la misma dirección, mejorando las habilidades profesionales y el bienestar a los colaboradores.

Es por eso que para que el presente trabajo sea ético, se solicitara la autorización a la gerencia de la empresa para poder realizar la investigación del proyecto, por otro lado, las entrevistas realizadas serán anónimas ya que en el contenido de la entrevista no se encuentra ninguna tipificación de por medio, no presento en toda la investigación.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

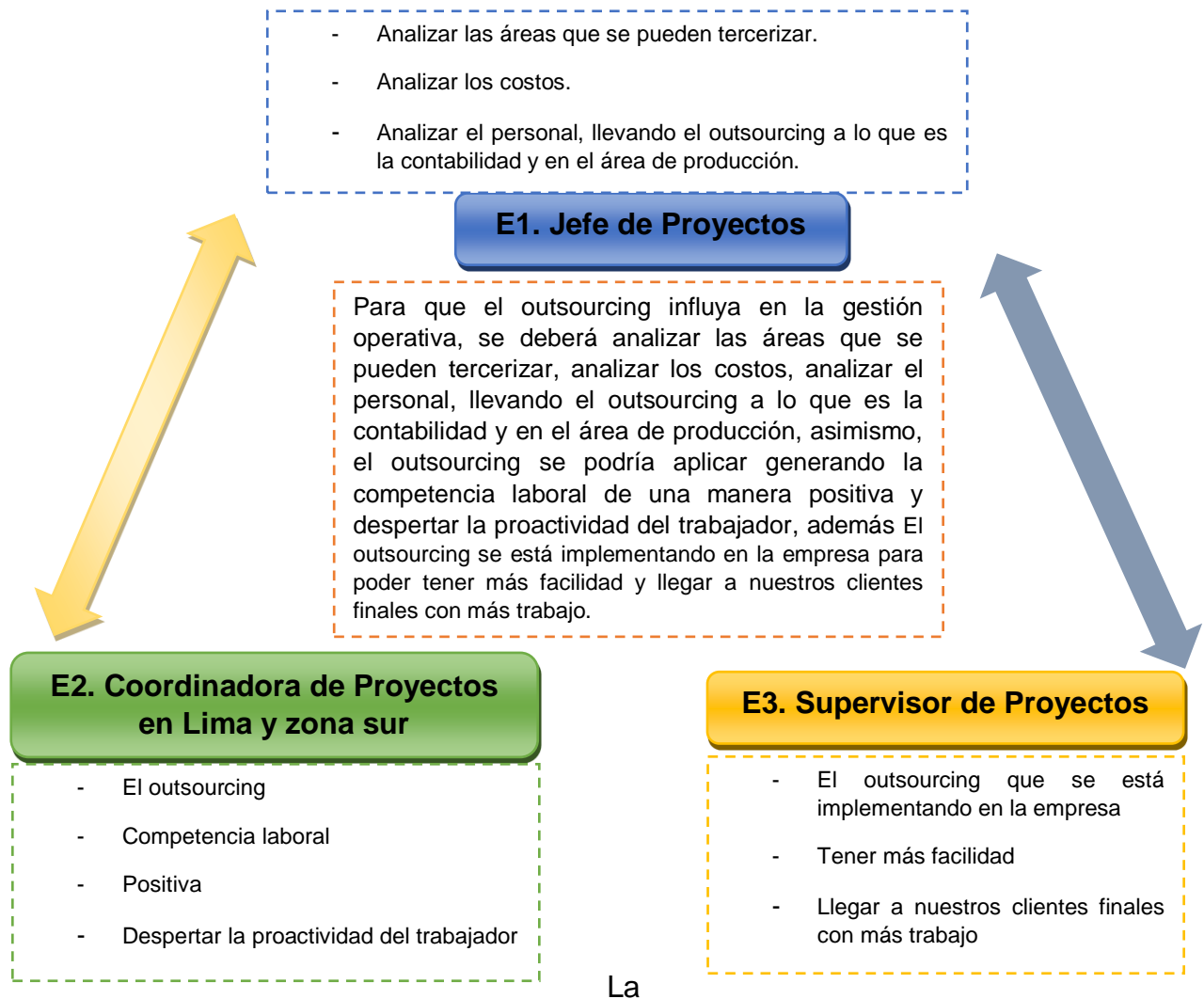
Para el presente estudio de investigación, se han realizado los resultados mediante recolección de datos como guía de entrevistas a profundidad, a especialistas en el rubro de las telecomunicaciones, es así que cada técnica se utilizó con su instrumento. Continuaremos con la muestra de diferentes conclusiones, el cual se llegó a las triangulaciones.

Figura 1: Triangulación de la observación de la unidad de estudio.



En la triangulación de la observación, los participantes corresponden a personas que se encuentran laborando en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., ya que han podido colaborar con la información que han brindado para realizar la guía de observación, el cual ellos son: P1: Gerente de Operaciones quien se encarga de liderar todos los proyectos, P2: Coordinadora de Proyectos, quien se encarga de realizar el seguimiento a diario del área operativa, P3: Supervisor de Proyectos, es quien se encarga de ir a campo a verificar como se van realizando los proyectos; es por eso que cada uno de ellos, tuvieron inconvenientes con el servicio de outsourcing, ya que no pudieron cumplir a cabalidad con sus funciones, porque las subcontratas no cumplieron con los procesos y plazos establecidos, generando controversias en campo.

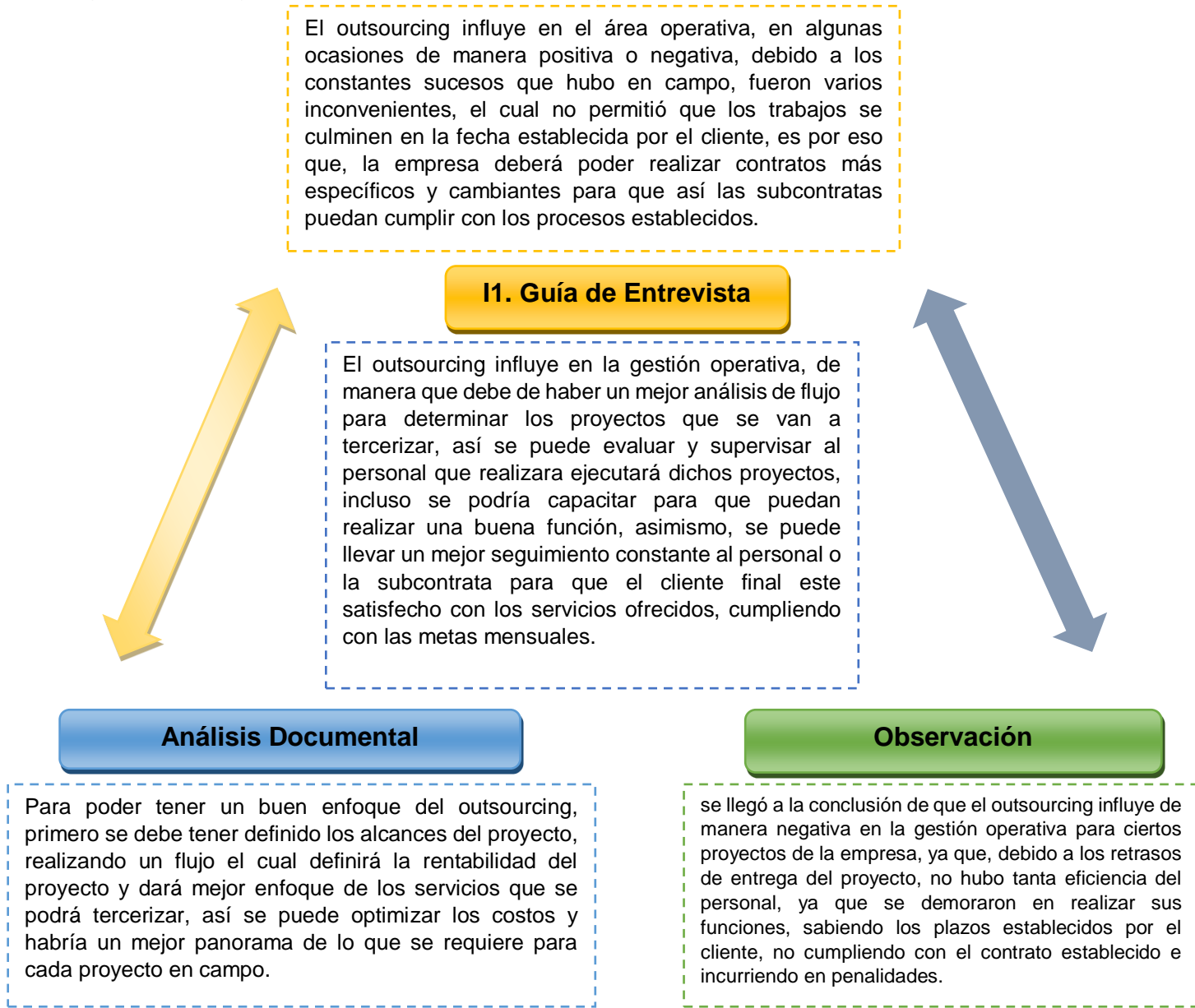
Figura 2: Triangulación la guía de entrevista.



La triangulación está basada en las entrevistas, para determinar la influencia del outsourcing en la gestión operativa, es así que se debe realizar un análisis para proyectarse que la obra sea rentable haciendo un análisis de costos, haciendo seguimiento al personal, para que así, el outsourcing se aplique y pueda generar una competencia laboral sea de forma positiva o negativa podría despertar la proactividad del personal. Además, el outsourcing, se está implementando en la empresa para que pueda tener facilidad y pueden llegar al cliente.



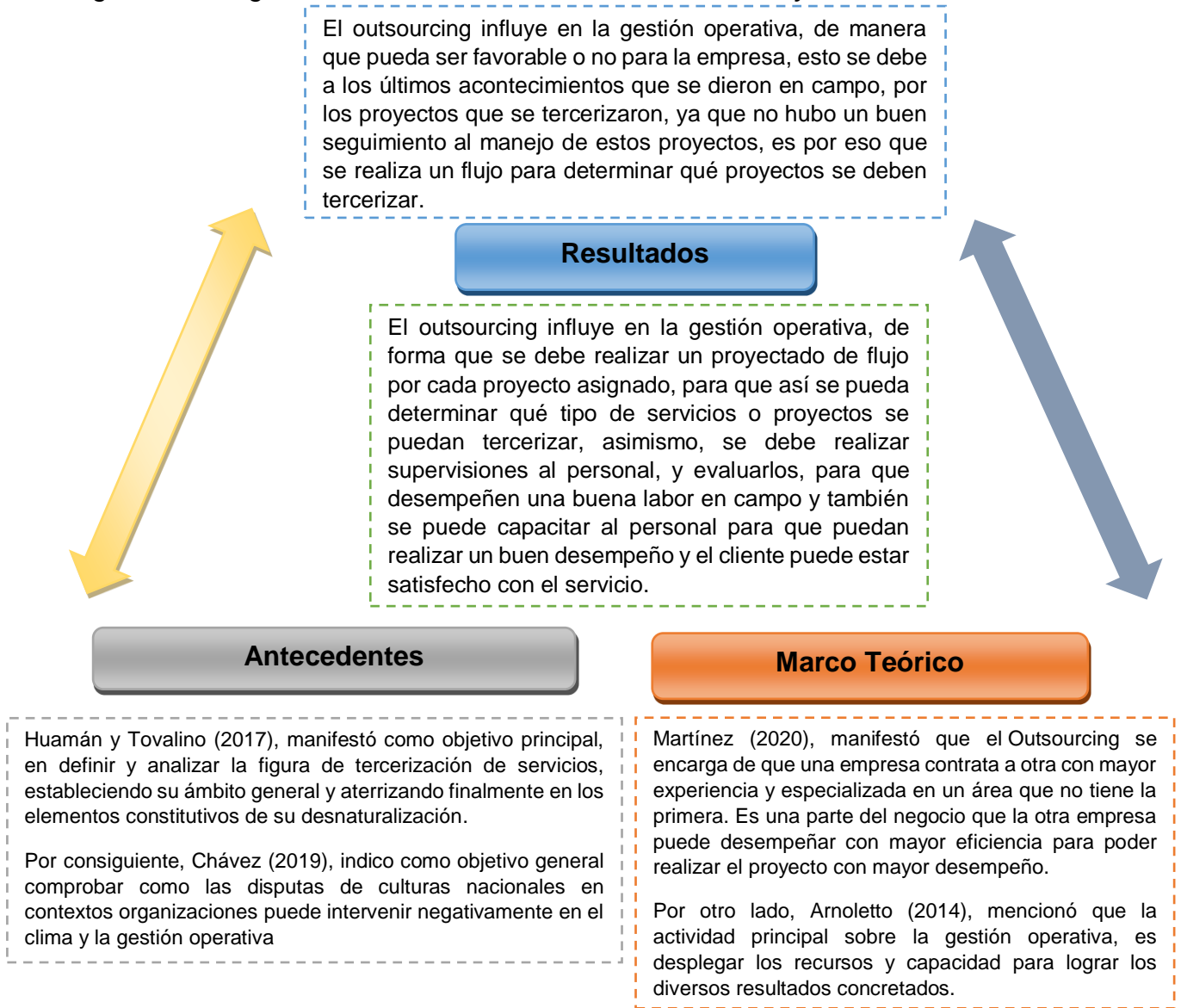
Figura 3: Triangulación de técnicas de investigación utilizada



Al realizar la triangulación de las entrevistas, la observación y el análisis documental, se puede concluir que el outsourcing influye en la gestión operativa, pero puede ser de manera positiva o negativa, pero se debe tratar de que el enfoque sea positivo, ya que, así realizando buenos flujos, capacitando al personal, realizando una verificación y supervisión a campo para que las empresas de outsourcing, estén conscientes de toda la gestión que se realiza y puedan mejorar los procesos de las funciones que realizan, también se debe mejorar la estimación de los tiempos, y así

el cliente final pueda reconocer la labor brindada.

Figura 4: Triangulación de los antecedentes, marco teórico y los resultados



Para determinar la influencia del outsourcing en la gestión operativa, se deberían de acciones para que esta influencia pueda ser positivo para la empresa, como analizar si el proyecto asignado es rentable para la empresa o si es rentable para poder realizar la contratación de outsourcing, realizar un flujo detallado y bien minucioso indicando todos los gastos que se tendría que realizar en cada proyecto y cuanto seria el margen de ganancia, supervisar seguido al personal que realizará las labores en campo, capacitar y evaluar al personal por las funciones que realizar a

diario, exigir más con los envíos de reportes diarios, que se puedan enviar a tiempo para evitar incomodidades al cliente.

A continuación, hablaremos de la discusión del presente trabajo de investigación, ya que se realizó la comparación de todos los resultados que se recolectaron, asimismo, la información fue brindada por personas que trabajan en la empresa, también se contrató la documentación de la tesis, realidad problemática, el marco teórico, trabajos precios, artículos, y todo está relacionado con los objetivos de esta investigación. El objetivo general de la tesis es Determinar la influencia del Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, de esta manera fue que se realizó la recolección de datos los cuales fueron: la guía de entrevista, ficha de análisis documental, guía de observación y de investigación aplicada.

Referente al análisis documental se indicó que para poder tener un buen enfoque del outsourcing, primero se debe tener definido los alcances del proyecto, realizando un flujo el cual definirá la rentabilidad del proyecto y dará mejor enfoque de los servicios que se podrá tercerizar, así se puede optimizar los costos y habría un mejor panorama de lo que se requiere para cada proyecto en campo. Los proyectos que se realizaron en el año 2020, no fue muy organizado, ya que no se pudo reflejar la rentabilidad del proyecto, por las constates problemas que había en provincia donde de realizaban los proyectos. Mohammed (2018), indicó sobre los beneficios que las organizaciones pueden obtener de la subcontratación incluyen ahorros de costos y mayores niveles de innovación.

Es así que el outsourcing influye en la gestión operativa de la empresa, determinando los servicios que se va a tercerizar para poder cumplir a tiempo con las asignaciones.

Por otro lado, Letica (2016), manifestó que las actividades que una empresa considere para subcontratar deben cumplir con ciertos criterios para que se pueda justificar la decisión de subcontratar estas actividades. Es por eso que se debe tomar en cuenta los criterios antes de tomar la decisión para poder subcontratar con otras

empresas.

Según lo observado en la unidad de estudio que todo esto genera que el outsourcing puede influir de manera beneficiosa para algunos proyectos de la empresa de la gestión operativa, ya que primero se deberá verificar los flujos para cada proyecto, verificar si es rentable o no el proyecto asignado, verificar si el personal que hará el outsourcing sea idóneo, capacitado y especialista en el rubro, cumpliendo con las normas establecidas del proyecto, sin incurrir en penalidades y elaborando un buen desempeño en el proyecto asignado. Asimismo, Schneider (2004), indicó que el Outsourcing es la delegación total o parcial de un proceso de interno a un especialista contratado. Esta posibilidad les permite a las empresas ser más flexibles en su estructura organizacional y optimizar su estructura de costos operativos (p. 33).

La influencia del outsourcing en la gestión operativa puede ser beneficioso para la empresa si se emplea en determinados servicios, haciendo primero un análisis de flujos, pudiendo ver los márgenes de ganancia para la empresa, si el proyecto puede ser rentable, reducir costos en el área operativa, sería cuestión de poder realizar una buena coordinación y seguimiento a los proyectos que se van a tercerizar para que no haya inconvenientes cuando procedan a realizar la liquidación final de cada proyecto.

Realizando una buena gestión, con los procesos que el área operativa ha establecido de manera ordenada y analítica, los proyectos podrían ser más rentables y habría mejor coordinación en la ejecución del proyecto, siendo favorable también para el área operativa, ya que llegarían a sus objetivos establecidos y cumpliendo con una buena función en sus labores.

Referente a los objetivos específicos es determinar la influencia del Outsourcing en la contratación de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, se llegó a la conclusión con los tres expertos a quienes se les entrevisto que la contratación del outsourcing no es favorable para todos los servicios que la empresa pueda ofrecer, solo se realizaría la contratación del outsourcing para determinados proyectos, que si puedan ser rentables para la empresa, optimizando gastos y teniendo márgenes de

ganancia para la empresa, y el outsourcing deberá tener todos los recursos necesarios para poder realizar los servicios establecidos. Asimismo, De La Torre (2020) indicó que, de acuerdo con la ley peruana, el outsourcing en inglés o la tercerización es la contratación de empresas para que puedan realizar proyectos especializados, pero deberán asumir los servicios prestados por su cuenta y riesgo, e incluso deberán contar con sus recursos financieros, técnicos o materiales, y que sean responsables del proyecto. Asimismo, el personal deberá estar a cargo de su subordinación.

La empresa tiene como enfoque cumplir a cabalidad con los resultados que puedan obtener de cada proyecto, dando un buen servicio de calidad y que el cliente quede satisfecho con el servicio, es por el que el outsourcing debe dar todo ese respaldo, ya que, al subcontratar, la empresa le brinda esa confianza para que ellos se encarguen del proyecto con responsabilidad y cumpliendo con los procesos establecidos. Como indicó Cobo (2017), que la tercerización (outsourcing) es una herramienta válida para la legislación de Colombia, ya que permite que las empresas se puedan enfocar en sus actividades principales por medio de un tercero, porque es el que asume toda la responsabilidad de realizar el proyecto y está bajo su riesgo y autonomía en el proceso de la producción.

El siguiente objetivo específico, es determinar la influencia del Outsourcing en la eficiencia de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, se llegó a la conclusión con los tres expertos a quienes se les entrevisto que la eficiencia del outsourcing debe ser óptima para poder realizar los trabajos que se les va a encomendar, ya que dependiendo su eficiencia, el cliente es el que dará el visto bueno calificando el servicio brindado, es por es que es importante el outsourcing, tenga en claro los procesos y personal capacitado para los tipos de trabajos que van a realizar en campo.

De tal manera la empresa evalúa la eficiencia de las empresas de outsourcing, ya que, depende de su rendimiento para que puedan seguir brindándoles más proyectos, de esta manera lograr seguir creciendo como empresa y ser reconocidos por su buen desempeño en el rubro de las telecomunicaciones, a parte estarían obteniendo más ingresos económicos. Asimismo, Soto et al. (2018), indicó que, en la

actualidad, hay varias empresas que eligen en contratar servicios de otra empresa externa para que puedan desempeñar con las peticiones solicitadas y así su operación sea efectiva y aun menor costo. A la vez las organizaciones se pueden centrar en su mejora continua y crecimiento. Es por eso que este proceso se debe enfocar en objetivos específicos que tenga la empresa.

Otro objetivo específico, es determinar la influencia del Outsourcing en el enfoque de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020, se llegó a la conclusión con los tres expertos a quienes se les entrevisto que la influencia del outsourcing en el enfoque de la gestión operativa de manera positiva, ya que dependiendo de cada proyecto se podría dar una mejor visión para los procesos o procedimientos que se van a implementar y así tener un enfoque acertado cumpliendo con sus objetivos.

Por otro lado, dependiendo del enfoque que pueda tener la gestión operativa, para que los trabajadores o en el caso del outsourcing estén orientados en el servicio que van a ofrecer y cumplan en culminar bien su trabajo, ya que es el cliente que se dará cuenta cuando le realizan el servicio, dando la calificación si realizo un buen trabajo o no, es por eso que Ramírez (2018), señaló que la gestión operativa no está siendo orientada de manera apropiada, ya que no están logrando tener una calidad en sus servicios de la empresa, y se puede identificar inconformidad en la atención y servicio que brindan a sus clientes.

## **V. CONCLUSIONES**

### **Primera:**

En relación al objetivo principal, se concluye que el outsourcing influye en la gestión operativa en la empresa, ya que para determinados proyectos podría ser rentable realizar el outsourcing, pero se deberá verificar los flujos del proyecto, realizar un buen seguimiento al personal en campo, y verificar los márgenes de ganancia para la empresa.

### **Segundo:**

En relación mi primer objetivo específico, se concluye que el outsourcing influye en la contratación de la gestión operativa, porque si la empresa sigue con el método de outsourcing, podrían optimizar costos, tendrían más margen de ganancia, pero a la vez, habría reducción de personal, o se les enviaría a realizar otros proyectos y capacitarlos para que cumplan con una buena labor.

### **Tercera:**

En relación a mi segundo objetivo específico, se concluye que el outsourcing influye en la eficiencia de la gestión operativa, se va a verificar las funciones que cumpla el personal operativo en campo, su buen desenvolvimiento con el cliente, deberá cumplir con los procesos y procedimientos que establece la empresa.

### **Cuarta:**

En relación a mi tercer objetivo específico, se concluye que el Outsourcing influye en el enfoque de la gestión operativa, de manera positiva, ya que podrían tener una mejor visión o panorama para determinar procesos o procedimientos referente a los servicios que se van a realizar o se están realizando en campo.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda al gerente de operaciones que realice una previa evaluación de cada proyecto que piensa tercerizar, para determinar si es rentable el proyecto, asimismo, al subcontratar verificar si tienen los recursos necesarios para poder realizar los tipos de servicios que se van a encomendar.

### **Segunda:**

Se recomienda al jefe de proyectos, que cuando realice el contrato de outsourcing estipule todos los alcances del proyecto y los procesos que se debe realizar para que no haya inconvenientes en las funciones de la subcontrata.

### **Tercera:**

Se recomienda al coordinador de proyectos que es el responsable de hacer seguimiento a los proyectos, que verifique si la subcontrata es eficiente y si tiene el personal capacitado para realizar los servicios brindados.

### **Cuarta:**

Se recomienda al supervisor, que este enfocado en los trabajos que realiza la empresa de outsourcing para que pueda verificar el desempeño de las labores encomendadas y el trato que da al cliente final, con eso podría tener un mejor análisis de como es el servicio que ofrece el outsourcing.



## REFERENCIAS

- Aguirre F. (2018). *La Gestión Operativa y la Ejecución Presupuestaria de ventas de los operadores logísticos de la zona centro en el sector de telecomunicaciones*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28032/1/013%20GMC.pdf>
- Albert, M. (2007). *La investigación Educativa: Claves teóricas*. Universidad Nacional de Educación a distancia. Ed. McGraw-Hill, España.
- Arnoletto, E. (2014). *Hacia nuevos enfoques en la gestión organizacional de la administración pública*. (2. ed., Ed.) editorial electrónica.
- Baracaldo L. y Chavarro L. (2019). *El Outsourcing en las entidades públicas de Colombia*. <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22955/1/El%20outsourcing%20en%20la%20entidades%20p%20c3%20bablicas%20de%20Colombia.pdf>
- Bastis Consultores (2020). *Como hacer la categorización de la información en una investigación*. <https://online-tesis.com/como-hacer-la-categorizacion-de-la-informacion-en-una-investigacion/>
- Benavides, M. O., & Gómez-Restrepo, C. (2005). *Métodos en investigación cualitativa: triangulación*. *Revista colombiana de psiquiatría*, 34(1), 118-124. <https://www.redalyc.org/pdf/806/80628403009.pdf>
- Bernal C. (2006). *Metodología de la Investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (p,56). 2ª edición. México.
- Castillo L. (2018). *¿Qué es un proyecto de impacto?* <https://colaborativo.net/todo/emprendimiento-y-negocios/que-es-un-proyecto-de-impacto/>

Castillo I. y Rojas J. (2017). *Control interno para mejorar la gestión operativa en el Hospital de la Policía Nacional del Perú, Chiclayo – 2016*. Universidad Señor de Sipan.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4274/Castillo%20Cholan%20-%20Rojas%20Mendoza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chávez N. (2019). *Establecimiento de los efectos negativos del choque de culturas nacionales en contextos organizacionales en el clima y gestión operativa de Divemotor en el periodo 2017-2019*. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651705/Chavez\\_M\\_N.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651705/Chavez_M_N.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Cobo J. (2017). *La Tercerización como herramienta de Gestión Empresarial*. (Tesis de Maestría)

[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11959/JuanManuel\\_Cobo\\_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/11959/JuanManuel_Cobo_2017.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Cruz D. y Vera C. (2018). *Propuesta de plan estratégico en base a un Outsourcing para Centro de Reuniones de Guayaquil*.

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33977/1/100%25%20Tesis%20Centro%20Ode%20Reuniones%20de%20Guayaquil%20Vera.Cruz.pdf>

De la Torre, A. (2020, 19 de marzo). *Perú se pronuncia a favor de la tercerización laboral: “no vulnera derechos”*.

Razón pública. <https://www.lexlatin.com/porta/reportajes/peru-pronuncia-favor-tercerizacion-laboral-no-vulnera-derechos>

Diario Gestión (2018, 14 de diciembre). *¿Cuál es la diferencia entre actitud y aptitud?*

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/diferencia-actitud-aptitud-nda-nnlt-252594-noticia/>

Diario Gestión (2020, 01 de octubre). *¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia?*

<https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/?ref=gesr>

Dolgui, A., & Proth, J. M. (2013). Outsourcing: definitions and analysis. *International Journal of Production Research*, 51(23-24), 6769-6777. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=65ad2cf4-eff3-4a6f-a06f-5539e6379eb2%40pdc-v-sessmgr02>

Duarte G. (2008). Definición de Capacidad.

<https://www.definicionabc.com/general/capacidad.php>

Dutra R., Filgueiras V. (2020). *The so-called outsourcing (subcontracting) question and its regulation. Revista Direito e Práxis*, vol. 11, no. 4, 2020, October-December, pp. 2543-2571. Universidade do Estado do Rio de Janeiro.

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=350965016016>

Figuerola N. (2014). *Mejora de Procesos*.

<https://articulospm.files.wordpress.com/2014/03/mejora-de-procesos.pdf>

Folgueiras Bertomeu, P. (2016). *La entrevista*.

<https://core.ac.uk/download/pdf/43554789.pdf>

Ganga F., Cassinelli A. Piñones M., (2014). El concepto de eficiencia organizativa: Una aproximación a lo universitario. *Revista Líder*. Vol. 25

Gaspar L. (2019). *Programa estratégico de incentivos para mejorar el engagement laboral de los trabajadores de una empresa outsourcing, San Isidro, Lima – Perú,* 2020.

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3997/T061\\_48642727\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3997/T061_48642727_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Grande L. (2019). *Definición del enfoque del proyecto*.

<https://www.eadic.com/definicion-del-enfoque-de-proyecto/>

- Grisolia, (2012). *Manual de derecho laboral.*, AbeledoPerrot, 8va edición. Buenos Aires, p. 35.
- Gómez, D. R., & Roquet, J. V. (2009). *Metodología de la investigación. Universitat Oberta de Catalunya.* (p.48 – 51)  
<https://cape.fcm.buap.mx/jdzf/cursos/mi2/libros/book3mi2.pdf>
- Gonzales A. (2018). *¿Qué es un producto?* <https://www.emprendepyme.net/que-es-un-producto.html>
- Gonzales M. (2006). *Técnicas de Negociación*, p. 8
- Huamán D. y Tovalino F. *La desnaturalización del contrato de tercerización de servicios y la responsabilidad solidaria del grupo de empresas.* Universidad de Lima.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8207/Huam%C3%A1n\\_Herrera\\_Dora\\_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8207/Huam%C3%A1n_Herrera_Dora_Alejandra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Infocapitalhumano. (01 de Abril de 2019). *Infocapitalhumano.* Recuperado de:  
<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/mas-del60-de-empresas-en-el-peru-proyecta-tercerizar-en-los-proximos-anos/>
- Jacob M., Tintore J., Torres X. (2001). *Innovación de Servicios.* Madrid.  
[http://informecotec.es/media/19\\_Innov\\_Servic.pdf](http://informecotec.es/media/19_Innov_Servic.pdf)
- Letica, M. (2016). *The effect of Outsourcing activities selection on the benefits of Outsourcing*, (p. 78). University of Mostar  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=9a2a8402-2cfe-44e6-af9d-80395828d93f%40pdc-v-sessmgr01>
- León A. (2007). *Qué es la educación.* *Educere*, vol. 11, núm. 39, octubre-diciembre, 2007, pp. 595-604, Universidad de los Andes, Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35603903.pdf>

- Martínez J. (2017, 6 de mayo). *Concepto y necesidad del outsourcing*. Razón publica:  
<https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/concepto-necesidad-outsourcing-682145221>
- Mclvor, R. (2010). *Global Services Outsourcing*. Nueva York: Cambridge University Press, p.10.  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/ebookviewer/ebook/bmxlYmtfXzMxNzYzMV9fQU41?sid=d4b4f2a3-8874-4eff-94da-dee2381a4ff8%40pdc-v-sessmgr04&vid=2&format=EB&rid=1>
- Mohammed A. (2018). *Outsourcing in non-developed supplier markets: a lean thinking approach*. Indonesia: Industrial Engineering, Sampoerna University.  
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e3ff50b1-55db-4138-8df2-fb8055d03644%40pdc-v-sessmgr01>
- Neves (2004), *Introducción al derecho laboral*, Fondo editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Recuperado de:  
<http://pintoasesorlegal.blogspot.com/2010/10/elementos-constitutivos-para-la.html>
- Noreña et al (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa*. p. 265. VOL. 12 N° 3 - CHÍA, Colombia, 263-274.  
<http://jbposgrado.org/icuali/Criterios%20de%20rigor%20en%20la%20Inv%20cualitativa.pdf>
- Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., Villagómez A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (p. 131 – 353). 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paccori C. y Ruiz J. (2019). *Control interno en la gestión operativa de las ONGs de la provincia de Huancayo*. Universidad Nacional del Centro del Perú. P.71.  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4939/T010\\_47650208\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/4939/T010_47650208_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Parella S. y Martins F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. P, 86. 3ª edición. Caracas, Venezuela. Edición FEDUPEL.
- Pariz, M., Lemos, S., Lapasini, G., Hisano, D. Cardoza, E. (june, 2017). *Work routine management in operational units of an Agro-Industrial 48 cooperative*. *Independent Journal of Management & Production*. Recuperado de: <http://redalyc.org/comocitar.oa?id=449553639015>
- Pérez O. y Piza H (2016). *Diseño de un Sistema de Gestión Operativa y logística para la prestación del servicio de mantenimiento locativo en Hombresolo S.A.* <http://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/3141/PerezRamosOsvaldo2106.pdf;jsessionid=0842E592DDDB651AA70D758ECD736B14?sequence=1>
- Ramírez C. (2018). *Incidencia de la Gestión Operativa para mejorar la calidad del servicio de la empresa Serlipen S.A. del Cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, Año 2016*. Recuperado en: URI: <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4376>
- Rodríguez E. (2005). *Metodología de la Investigación. La creatividad, el rigor del estudio y la integridad son factores que transforman al estudiante en un profesionalista de éxito*. 5ta edición. México
- Salazar, O. (2017). *El uso indiscriminado del contrato de tercerización y sus repercusiones en los derechos de los empleados de la empresa tercerizadora*. [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2698/salazar\\_fa\\_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2698/salazar_fa_sg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Schneider, B. (2004). *Outsourcing* (1ra ed.). Bogotá: Norma. <https://germanchan.files.wordpress.com/2014/11/libro-6-outsourcing.pdf>
- Software, D. (2017). *Daruma Software*. Obtenido de <http://darumasoftware.com/gestion/gestion-operativa-y-su-importancia/>

- Soto, F. A., León, L. C., & Chavarría, C. E. (2018). El outsourcing como estrategia de eficiencia: Tres estudios de caso en Costa Rica. respaldo: *Revista Internacional en Administración de Oficinas y Educación Comercial*, 3(1), 63-89.  
<https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/respaldo/article/view/9652/11504>
- Trenza A. (2020). Misión, visión y valores de una empresa. Definición y ejemplos.  
<https://anatrenza.com/mision-vision-y-valores-de-una-empresa-definicion-y-ejemplos/#11-definicion-de-mision-de-una-empresa>
- Ucha F. (2012). *Definición de contratación*.  
<https://www.definicionabc.com/derecho/contratacion.php>
- Universidad ESAN (2019), *¿Qué es el análisis de procesos de negocio y cómo aplicarlo en mi empresa?* <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/11/que-es-el-analisis-de-procesos-de-negocio-y-como-aplicarlo-en-mi-empresa/>
- Varela R. (2019). *Beneficios*. <https://numdea.com/beneficios.html>
- Westreicher (2020), *Recurso*. <https://economipedia.com/definiciones/recurso.html>
- Yirda A. (Última edición:15 de junio del 2020). *Definición de Consumidor*. Recuperado de: [//conceptodefinicion.de/consumidor/](https://conceptodefinicion.de/consumidor/). Consultado el 21 de octubre del 2020  
<https://conceptodefinicion.de/consumidor/>

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Consistencia

Problema general	Objetivo general	Categoría	Subcategorías	Técnicas	Instrumentos
¿Cómo influye el Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la influencia del Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020	Outsourcing	Contratación	Entrevista Análisis Documental Observación	Guía de entrevista Guía de Análisis Documental Guía de Observación
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>		Eficiencia		
¿Cómo influye el Outsourcing en la contratación de la gestión operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la influencia del Outsourcing en la contratación de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020		Enfoque		
¿Cómo influye el Outsourcing en la eficiencia de la gestión operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la influencia del Outsourcing en la eficiencia de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020	Gestión Operativa	Capacidad	<b>Participantes: Unidad de análisis</b>	
¿Cómo influye el Outsourcing en la enfoque de la gestión operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020?	Determinar la influencia del Outsourcing en el enfoque de la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. en el distrito de Los Olivos, 2020		Procesos	3 entrevistados: 1 supervisor de proyectos 1 Coordinadora de proyectos 1 Jefe de Proyectos	



**Anexo 2. Matriz de consistencia/categorización para el procesamiento de información**

Categoría		Sub categoría		Indicadores	
Código	Nombre	Código	Nombre	Código	Nombre
C1	Outsourcing	C1.1	Contratación	C1.1.1	Empleador
				C1.1.2	Empleado
				C1.1.3	Negociación
		C1.2	Eficiencia	C1.2.1	Recursos
				C1.2.2	Impactos
				C1.2.3	Beneficios
		C1.3	Enfoque	C1.3.1	Misión
				C1.3.2	Servicio
				C1.3.3	Producto
C2	Gestión Operativa	C2.1	Capacidad	C2.1.1	Aptitud
				C2.1.2	Educación
		C2.2	Análisis de procesos	C2.2.1	Mejora de procesos
				C2.2.2	Consumidores

### **Anexo 3. Preguntas para la guía de entrevista.**

#### **GUIA DE ENTREVISTA**

“El Outsourcing en la Gestión Operativa en la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C.?”

Nombres y Apellidos:

Lugar de nacimiento:

Centro de labores:

Sexo: Masculino

Cargo:

Hora de entrevista:

Lugar de entrevista:

1. Diga usted ¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?
2. Diga usted ¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?
3. Diga usted ¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?
4. Mencione usted ¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?
5. Mencione usted ¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?
6. Mencione usted ¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?
7. Diga usted ¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?
8. Mencione usted ¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?
9. Diga usted ¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?
10. Diga usted ¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la gestión operativa?
11. Mencione usted ¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?
12. Mencione usted ¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?
13. Diga usted, ¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?

## Anexo 4:

### Matriz de desgravación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Jefe de Proyectos
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	Primero analizar las áreas que se pueden tercerizar, analizar los costos, analizar el personal, y bueno en caso de nuestra empresa, estamos llevando el outsourcing a lo que es la contabilidad y en el área de producción.
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?	Puede afectar en lo que se refiere a menos empleados, porque ciertas áreas lo van a cumplir el outsourcing, pero obviamente que si se toma la decisión de tercerizar es para la mejora de la empresa, asimismo, también los empleados que ya no necesitamos, lo podemos capacitar por otro lado, pero eso yo creo que afecta más en el desempleo de cierto personal.
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	Se tendría que ver una reunión donde expliquemos el alcance que necesitamos de esas áreas que vamos a tercerizar, concretar ciertas normas y hacer un contrato específico de ambas partes, y que sea cambiante, ya que en el campo vamos a encontrar cambios y tenemos que flexibilizar eso.
4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Los recursos a implementar serían, las supervisiones que se realizarán en campo, las capacitaciones al personal, los implementos de seguridad para que puedan estar protegidos.
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Bueno si ha sido analizado tendría que ser un impacto positivo, tendría que ser medible y cuantificable y si vemos que es un impacto negativo inmediatamente tomar las acciones preventivas y correctivas, de lo contrario tendríamos que retirar el outsourcing y trabajar con nosotros mismos.
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Uno de los beneficios es poder crecer, ya que como estamos aplicando ahora estamos creciendo regionalmente, ya que ahora tenemos sedes en Ayacucho, Trujillo, Chiclayo, entonces creo que el outsourcing nos da cierto panorama para expandirnos.
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	El enfoque es algo que tiene que sumar a la empresa, no solo el outsourcing viene a cumplir nuestro alcance, sino también a darnos soluciones en que nosotros no podemos ver el panorama certero, ellos también tienen que brindarnos soluciones donde mejoren nuestros procesos.

8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?	Actualmente el outsourcing en nuestra empresa es el área de contabilidad y el área de producción.
9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	Nuestro producto ahorita es todo lo que se refiere a telecomunicaciones, más que producto es un servicio que estamos brindando y capacitamos a ellos, para que ellos como son la cara de la empresa tengan un buen trato con el cliente y se manejen algunas prácticas.
10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la gestión operativa?	Siempre a la gente se le está capacitando, siempre hay reuniones los días lunes para un feedback, entonces de esa manera podemos ver los diferentes escenarios que encontramos para mejorar todos los procesos.
11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	El perfil tiene que ser una persona muy proactiva, tiene que saber desarrollarse tanto verbalmente como en su accionar frente al cliente y con estas épocas de protocolo debe tener siempre los cuidados y prevención, muy aparte de eso también tiene que manejar conocimientos en telecomunicaciones y tiene que estar siempre abierto a los cambios.
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Los procesos en gestión se pueden decir eso es lo que debemos tener siempre en cuenta la gestión es muy importante, ya que por ahí podemos medir la calidad y la cantidad de todo el esfuerzo de producción que se está haciendo.
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	Es muy importante, ya que nos brinda el ángulo que nosotros no podemos de ver, entonces nos da ciertos KPIs como le decimos, o sea ciertas mediciones en lo cual nos ayuda a hacer los cambios que el cliente nos exige, para que ellos también se sientan cómodos y para que nuestros clientes también estén satisfechos con nuestro servicio.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Coordinadora de Proyectos
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	El outsourcing se podría aplicar generando la competencia laboral de una manera positiva así podríamos despertar la proactividad del trabajador.
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?	La aplicación del outsourcing puede afectar positivamente y negativamente es dependiendo del trabajador y el enfoque que nosotros queremos transmitir.
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	Tendría que establecerse varios procesos y lineamientos para que pueda facilitar toda la gestión que hay detrás de un proyecto o en este caso detrás del contrato del outsourcing que se va a realizar.
4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Puede ser los recursos humanos que son los trabajadores, los recursos de las unidades móviles, los recursos de los equipos, de los epps y todo ello que se considera para un proyecto.
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Considero que tendrían ambos impactos tanto positivo o negativo, obviamente que se va a buscar que el porcentaje mayor sea el impacto positivo.
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Si se da un buen enfoque del outsourcing, traería varios beneficios, uno de ellos como mencione al principio podría ser que los mismos trabajadores despierten su proactividad, otro de que económicamente ahorraríamos liquidez en el proyecto, otro beneficio puede ser que como es por proyectos de repente los trabajadores se sientan más comprometidos.
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	El enfoque que podría proyectar el outsourcing en la empresa en este caso, podría ser un enfoque positivo, ya que al momento de nosotros realizar el outsourcing buscamos optimizar precios y generar ganancias.
8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?	Los servicios que tendría que realizar es bajo contrato, obviamente que nosotros estamos en el rubro de las telecomunicaciones y tendría que cumplir todo lo establecido en dicho contrato de manera óptica y en el tiempo establecido
9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	El outsourcing podría ofrecer más que todo optimizar el tema de los costos en el personal.
10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la	Nosotros actualmente contamos con diferentes proyectos y para cada proyecto tenemos toda la gestión operativa, diariamente se realiza asignaciones y contamos con programaciones a diario.

	gestión operativa?	
11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	Más que todo debería tener experiencia y know how en el puesto que va a postular y debe ser un personal proactivo con liderazgo para que puedan solucionar los inconvenientes en campo, ya que en este rubro siempre se presentan inconvenientes en el tema de gestión operativa.
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Los procesos que debe realizar el personal es más que todo cumplir con las funciones establecidas, cumplir con sus asignaciones que se le brindan o sus tareas diarias para así en todo ese proceso puedan realizar un servicio óptimo para la empresa y así pueda cumplir un buen desempeño
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	Es muy importante, ya que el personal que está brindando un servicio al consumidor o el cliente, debe tener más que todo aparte de conocimiento, empatía con el cliente, porque se sabe que el consumidor y el cliente final es la última persona que califica el servicio que nosotros brindamos.

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Supervisor de Proyectos
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	El outsourcing que se está implementando en la empresa es para poder tener más facilidad y más amplio el recurso de poder llegar a nuestras clientes finales con más trabajo.
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?	Si tendría afectación, y nosotros esperamos que sea una afectación positiva, ya que en este mundo de competencia que sería las telecomunicaciones necesitamos tener el personal idóneo y capacitado para cumplir determinados tipos de trabajo, en este caso el outsourcing si debería afectar positivamente a nuestros trabajadores para que si ven algunas falencias poder corregirlas.
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	El proceso de negociación debería ser poder encomendarle un determinado trabajo y ellos enviarnos el personal calificado para poder ejecutar dichos trabajos y poder abarcar más trabajos.
4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Los recursos a implementar en este caso debería ser la supervisión que nosotros, en este caso mi persona va a realizar con el outsourcing y la mayoría de recursos es proporcionado por la misma contrata que va a hacer los trabajos como outsourcing, tanto en herramientas, movilidades, capacitaciones al personal.
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Esperemos que sea favorable, ya que tendríamos un gasto amplio para poder hacer más trabajos, obviamente que el impacto debería ser positivo para la empresa tanto como monetario.
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Los beneficios serian netamente económico, segundo que nuestra empresa sea más conocida y agarrar más trabajos y tercero darle una calidad de trabajo final para entregárselo a nuestro cliente.
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	El enfoque que nosotros buscamos en el outsourcing es obviamente positivo, ya que al agarrar más trabajos tenemos más dependencias de más personal, de que estén más capacitados y obviamente que el enfoque que estamos buscando tiene que ser positivo para la empresa.
8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?	Los servicios más que todo es capacitar al personal, muy aparte de eso tener el personal idóneo para determinados trabajos, tener puntualidad y tener las herramientas necesarias para ejecutar dichos trabajos
9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	El producto que nos ofrece el outsourcing es el personal técnico, herramientas.
10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la	En la gestión operativa tenemos personal, el perfil que nosotros buscamos es que sea capacitado en diferentes áreas de telecomunicaciones.

	gestión operativa?	
11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	El perfil para el operativa es netamente técnico, que tenga conocimiento básico en computación y en temas de telecomunicaciones, y si no tuviera el perfil adecuado se le daría una capacitación para lograr que se tenga el perfil.
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Primero el proceso sería una verificación del lugar de trabajo como un replanteo, un tss (technical site survey), el segundo sería solicitar el material y tener las herramientas adecuadas para ejecutar dichos trabajos y al finalizar dejar una constancia y pruebas de que todo el trabajo realizado este funcionando correctamente.
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	Es muy importante la opinión final del cliente, porque al momento de nosotros entregar el trabajo después de haberlo ejecutado con las pruebas y todo, el cliente debe estar 100% satisfecho con el trabajo realizado.



## Anexo 5:

### Matriz de codificación de la entrevista

N°	Preguntas	Entrevistado 1 – Jefe de Proyectos	Entrevista 1 Codificada
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	Primero <b>analizar las áreas</b> que se pueden tercerizar, <b>analizar los costos</b> , <b>analizar el personal</b> , y bueno en caso de nuestra empresa, estamos <b>llevando el outsourcing a lo que es la contabilidad y en el área de producción</b> .	Analizar áreas Analizar costos Analizar personal Llevando el outsourcing a lo que es la contabilidad y en el área de producción.
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?	Puede afectar en lo que se refiere a <b>menos empleados</b> , porque ciertas áreas lo van a cumplir el outsourcing, pero obviamente que si se toma la <b>decisión de tercerizar</b> es para la <b>mejora de la empresa</b> , asimismo, también los empleados que ya no necesitamos, lo <b>podemos capacitar</b> por otro lado, pero eso yo creo que <b>afecta más en el desempleo</b> de cierto personal.	Menos empleados La decisión de tercerizar es para la mejora de la empresa Capacitar Afecta más en el desempleo
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	Se tendría que ver una <b>reunión</b> donde expliquemos <b>el alcance que necesitamos de esas áreas que vamos a tercerizar</b> , <b>concretar ciertas normas</b> y hacer un contrato específico de ambas partes, y que sea <b>cambiante</b> , ya que en el campo vamos a encontrar cambios y tenemos que <b>flexibilizar</b> eso.	Reunión El alcance que necesitamos de esas áreas que vamos a tercerizar. Concretar ciertas normas Contrato específico Cambiante Flexibilizar
4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Los recursos a implementar serían, las <b>supervisiones</b> que se realizarán en <b>campo</b> , las <b>capacitaciones al personal</b> , los <b>implementos de seguridad</b> para que puedan estar protegidos.	Supervisiones en campo Capacitaciones al personal Implementos de seguridad
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Bueno si ha sido analizado tendría que ser un <b>impacto positivo</b> , tendría que ser <b>medible y cuantificable</b> y si vemos que es un <b>impacto negativo</b> inmediatamente <b>tomar las acciones preventivas y correctivas</b> , de lo contrario tendríamos que <b>retirar el outsourcing</b> y trabajar con nosotros mismos.	Tendría que ser un impacto positivo, de manera medible y cuantificable, y si fuese un impacto negativo, tomar las acciones preventivas y correctivas, o en todo caso retirar el outsourcing.
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Uno de los <b>beneficios es poder crecer</b> , ya que como estamos aplicando ahora estamos creciendo <b>regionalmente</b> , ya que ahora tenemos <b>sedes en Ayacucho, Trujillo, Chiclayo</b> , entonces creo que <b>el outsourcing nos da cierto panorama para expandirnos</b> .	Los beneficios es poder crecer Regionalmente. Sedes en Ayacucho, Trujillo, Chiclayo. El outsourcing nos da cierto panorama para expandirnos.
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	<b>El enfoque</b> es algo que tiene que <b>sumar a la empresa</b> , no solo el outsourcing viene a cumplir nuestro <b>alcance</b> , sino también a darnos <b>soluciones</b> en que nosotros no podemos ver el <b>panorama certero</b> , ellos también tienen que brindarnos soluciones donde <b>mejoren nuestros procesos</b> .	El enfoque tiene que sumar a la empresa. Alcance Soluciones Panorama certero Mejoren nuestros procesos
8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing?	Actualmente el <b>outsourcing</b> en nuestra empresa es el <b>área de contabilidad</b> y el <b>área de producción</b> .	Outsourcing Área de contabilidad Área de producción

	para la empresa?		
9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	Nuestro producto ahorita es todo lo que se refiere a telecomunicaciones, más que producto es un servicio que estamos brindando y capacitamos a ellos, para que ellos como son la cara de la empresa tengan un buen trato con el cliente y se manejen algunas prácticas.	Se refiere a telecomunicaciones, más que producto es un servicio que estamos brindando, son la cara de la empresa y teniendo un buen trato con el cliente y se manejen algunas prácticas.
10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la gestión operativa?	Siempre a la gente se le está capacitando, siempre hay reuniones los días lunes para un feedback, entonces de esa manera podemos ver los diferentes escenarios que encontramos para mejorar todos los procesos.	A la gente se le está capacitando Hay reuniones los días lunes para un feedback Diferentes escenarios Mejorar todos los procesos
11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	El perfil tiene que ser una persona muy proactiva, tiene que saber desarrollarse tanto verbalmente como en su accionar frente al cliente y con estas épocas de protocolo debe tener siempre los cuidados y prevención, muy aparte de eso también tiene que manejar conocimientos en telecomunicaciones y tiene que estar siempre abierto a los cambios.	Persona muy proactiva Desarrollarse tanto verbalmente como su accionar frente al cliente Cuidados y prevención Manejar conocimientos en telecomunicaciones y abierto a los cambios
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Los procesos en gestión se pueden decir eso es lo que debemos tener siempre en cuenta la gestión es muy importante, ya que por ahí podemos medir la calidad y la cantidad de todo el esfuerzo de producción que se está haciendo.	Los procesos en gestión Medir la calidad La cantidad de todo el esfuerzo de producción
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	Es muy importante, ya que nos brinda el ángulo que nosotros no podemos de ver, entonces nos da ciertos KPIs como le decimos, o sea ciertas mediciones en lo cual nos ayuda a hacer los cambios que el cliente nos exige, para que ellos también se sientan cómodos y para que nuestros clientes también estén satisfechos con nuestro servicio.	Es muy importante KPIs Mediciones en lo cual nos ayuda a hacer los cambios que el cliente nos exige Se sientan cómodos y estén satisfechos con nuestro servicio.

N°	Preguntas	Entrevistado 2 – Coordinadora de Proyectos Lima	Entrevista 2 Codificada
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	El outsourcing se podría aplicar generando la competencia laboral de una manera positiva así podríamos despertar la proactividad del trabajador.	El outsourcing Competencia laboral Positiva Despertar la proactividad del trabajador
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?	La aplicación del outsourcing puede afectar positivamente y negativamente es dependiendo del trabajador y el enfoque que nosotros queremos transmitir.	Afectar positivamente y negativamente Dependiendo del trabajador Enfoque a transmitir
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	Tendría que establecerse varios procesos y lineamientos para que pueda facilitar toda la gestión que hay detrás de un proyecto o en este caso detrás del contrato del outsourcing que se va a realizar.	Procesos Facilitar toda la gestión Proyecto Contrato del outsourcing
4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Puede ser los recursos humanos que son los trabajadores, los recursos de las unidades móviles, los recursos de los equipos, de los epps y todo ello que se considera para un proyecto.	Recursos humanos que son los trabajadores Unidades móviles, equipos, epps Proyecto
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Considero que tendrían ambos impactos tanto positivo o negativo, obviamente que se va a buscar que el porcentaje mayor sea el impacto positivo.	Impactos tanto positivo o negativo Porcentaje mayor
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Si se da un buen enfoque del outsourcing, traería varios beneficios, uno de ellos como mencione al principio podría ser que los mismos trabajadores despierten su proactividad, otro de que económicamente ahorraríamos liquidez en el proyecto, otro beneficio puede ser que como es por proyectos de repente los trabajadores se sientan más comprometidos.	Enfoque del outsourcing trae varios beneficios Trabajadores con proactividad Económicamente ahorraríamos liquidez Los trabajadores se sientan más comprometidos
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	El enfoque que podría proyectar el outsourcing en la empresa en este caso, podría ser un enfoque positivo, ya que al momento de nosotros realizar el outsourcing buscamos optimizar precios y generar ganancias.	Enfoque positivo Realizar el outsourcing Optimizar precios y generar ganancias
8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?	Los servicios que tendría que realizar es bajo contrato, obviamente que nosotros estamos en el rubro de las telecomunicaciones y tendría que cumplir todo lo establecido en dicho contrato de manera óptima y en el tiempo establecido.	Contrato Rubro de telecomunicaciones Manera óptima y en el tiempo establecido

9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	El outsourcing podría ofrecer más que todo <b>optimizar el tema</b> de los <b>costos en el personal</b> .	Optimizar el tema Costos en el personal
10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la gestión operativa?	Nosotros actualmente <b>contamos con diferentes proyectos</b> y para <b>cada proyecto tenemos toda la gestión operativa</b> , diariamente se realiza <b>asignaciones y contamos con programaciones a diario</b> .	Contamos con diferentes proyectos Cada proyecto tenemos toda la gestión operativa Asignaciones y programaciones a diario
11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	Más que todo debería tener <b>experiencia y know how en el puesto que va a postular</b> y debe ser un <b>personal proactivo con liderazgo</b> para que puedan <b>solucionar los inconvenientes</b> en campo, ya que en este rubro siempre se presentan inconvenientes en el tema de gestión operativa.	Experiencia y know how en el puesto que va a postular Personal proactivo con liderazgo Solucionar los inconvenientes
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Los procesos que debe realizar el personal es más que todo <b>cumplir con las funciones establecidas</b> , <b>cumplir con sus asignaciones que se le brindan o sus tareas diarias</b> para así en todo ese proceso puedan realizar un <b>servicio óptimo para la empresa</b> y así pueda cumplir un <b>buen desempeño</b>	Funciones establecidas Asignaciones que se le brindan o sus tareas diarias Servicio óptimo para la empresa y buen desempeño
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	<b>Es muy importante</b> , ya que el personal que está brindando un <b>servicio al consumidor o el cliente</b> , debe tener más que todo aparte de <b>conocimiento, empatía con el cliente</b> , porque se sabe que el consumidor y el cliente final es la última persona que <b>califica el servicio</b> que nosotros brindamos.	Es muy importante, el servicio al consumidor o el cliente Conocimiento, empatía con el cliente Califica el servicio

N°	Preguntas	Entrevistado 3 – Supervisor de Proyectos	Entrevista 3 Codificada
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	El outsourcing que se está implementando en la empresa es para poder tener más facilidad y más amplio el recurso de poder llegar a nuestros clientes finales con más trabajo.	El outsourcing que se está implementando en la empresa Tener más facilidad Llegar a nuestros clientes finales con más trabajo
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleo de la empresa?	Si tendría afectación, y nosotros esperamos que sea una afectación positiva, ya que en este mundo de competencia que sería las telecomunicaciones necesitamos tener el personal idóneo y capacitado para cumplir determinados tipos de trabajo, en este caso el outsourcing si debería afectar positivamente a nuestros trabajadores para que si ven algunas falencias poder corregirlas.	Afectación positiva Tener el personal idóneo y capacitado para cumplir determinados tipos de trabajo Afectar positivamente a nuestros trabajadores
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	El proceso de negociación debería ser poder encomendarle un determinado trabajo y ellos enviarnos el personal calificado para poder ejecutar dichos trabajos y poder abarcar más trabajos.	Determinado trabajo Personal capacitado Abarcar más trabajos
4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Los recursos a implementar en este caso debería ser la supervisión que nosotros, en este caso mi persona va a realizar con el outsourcing y la mayoría de recursos es proporcionado por la misma contrata que va a hacer los trabajos como outsourcing, tanto en herramientas, moviidades, capacitaciones al personal.	La supervisión y realizar con el outsourcing Recursos es proporcionado Contrata que va a hacer los trabajos
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Esperemos que sea favorable, ya que tendríamos un gasto amplio para poder hacer más trabajos, obviamente que el impacto debería ser positivo para la empresa tanto como monetario.	Favorable Impacto debería ser positivo Monetario.
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Los beneficios serian netamente económico, segundo que nuestra empresa sea más conocida y agarrar más trabajos y tercero darle una calidad de trabajo final para entregárselo a nuestro cliente.	Los beneficios serian netamente económicos Empresa sea más conocida Agarrar más trabajo Calidad de trabajo final para nuestro cliente.
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	El enfoque que nosotros buscamos en el outsourcing es obviamente positivo, ya que al agarrar más trabajos tenemos más dependencias de más personal, de que estén más capacitados y obviamente que el enfoque que estamos buscando tiene que ser positivo para la empresa.	El enfoque es obviamente positivo, tenemos Dependencias de más personal, y más capacitados.
8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?	Los servicios más que todo es capacitar al personal, muy aparte de eso tener el personal idóneo para determinados trabajos, tener puntualidad y tener las herramientas necesarias para ejecutar dichos trabajos	Capacitar al personal, Personal idóneo para determinados trabajos.
9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	El producto que nos ofrece el outsourcing es el personal técnico, herramientas.	El producto es el personal técnico, herramientas.

10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la gestión operativa?	En la gestión operativa tenemos personal, el perfil que nosotros buscamos es que sea capacitado en diferentes áreas de telecomunicaciones.	El perfil es que sea capacitado en diferentes áreas de telecomunicaciones.
11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	El perfil para el operativa es netamente técnico, que tenga conocimiento básico en computación y en temas de telecomunicaciones, y si no tuviera el perfil adecuado se le daría una capacitación para lograr que se tenga el perfil.	Técnico Conocimiento básico en computación Temas de telecomunicaciones
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Primero el proceso sería una verificación del lugar de trabajo como un replanteo, un tss (technical site survey), el segundo sería solicitar el material y tener las herramientas adecuadas para ejecutar dichos trabajos y al finalizar dejar una constancia y pruebas de que todo el trabajo realizado este funcionando correctamente.	Verificación del lugar de trabajo como un replanteo Solicitar el material y tener las herramientas adecuadas para ejecutar dichos trabajos constancia y pruebas de que todo el trabajo realizado este funcionando correctamente.
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	Es muy importante la opinión final del cliente, porque al momento de nosotros entregar el trabajo después de haberlo ejecutado con las pruebas y todo, el cliente debe estar 100% satisfecho con el trabajo realizado.	Es muy importante la opinión final del cliente Entregar el trabajo después de haberlo ejecutado con las pruebas y todo El cliente debe estar 100% satisfecho con el trabajo realizado.

## Anexo 6:

### Matriz de entrevistados y conclusiones

N°	Pregunta	E <sub>1</sub> – Jefe de Proyectos	E <sub>2</sub> – Coordinadora de Proyectos	E <sub>3</sub> – Supervisor de Proyectos	Similitud	Diferencias	Conclusión
1	¿Cómo podría aplicar el outsourcing en la gestión del empleador?	Analizar las áreas que se pueden tercerizar, analizar los costos, analizar el personal, llevando el outsourcing a lo que es la contabilidad y en el área de producción.	El outsourcing se podría aplicar generando la competencia laboral de una manera positiva y despertar la proactividad del trabajador.	El outsourcing se está implementando en la empresa para poder tener más facilidad y llegar a nuestros clientes finales con más trabajo.	El E1 y E2 coinciden referente al analizar al personal que se va a tercerizar, generando una competencia laboral para que el trabajador despierte su proactividad.	E2 señala que el outsourcing podría generar competencia laboral, despertando la proactividad del trabajador.	El outsourcing podría aplicar en la gestión del empleador, de manera que se puedan optimizar los costos del proyecto que se va a realizar, pero a la vez deberá cumplir con un buen desempeño en el trabajo.
2	¿Cómo afectaría la aplicación del outsourcing al empleado de la empresa?	Afecta en lo que se refiere a menos empleados, pero la decisión de tercerizar es para la mejora de la empresa y referente a los empleados se puede capacitar pero igual afectaría más en el desempleo.	Puede afectar positivamente y negativamente dependiendo del trabajador y el enfoque a transmitir.	Esperamos que sea una afectación positiva, tener el personal idóneo y capacitado para cumplir determinados tipos de trabajo; el outsourcing si debería afectar positivamente a nuestros trabajadores para que si ven algunas falencias poder corregirlas.	El E2 y E3 indican de que el outsourcing puede afectar positivamente en la empresa.	E1 indica que afecta en lo que se refiere a menos empleados, ya que provocaría el desempleo.	El outsourcing podría afectar al empleado de la empresa, ya que una vez que se realiza este tipo de contrataciones, el empleado para la empresa ya no es tan dispensable, ya que tiene una empresa que puede realizar el servicio y así optimiza costos, haciendo que la empresa pueda despedir al empleado.
3	¿Cuál sería el proceso de negociación con el outsourcing?	Ver una reunión donde expliquemos el alcance que necesitamos de esas áreas que vamos a tercerizar, concretar ciertas normas y hacer contratos específicos de ambas partes, ya que en el campo vamos a encontrar que flexibilizar eso.	Establecer procesos y lineamientos para facilitar toda la gestión que hay que hay en un proyecto o del contrario del outsourcing que se va a realizar.	El proceso de negociación es poder encomendarle un determinado trabajo y enviarnos el personal calificado y así abarcar más trabajos	Los tres entrevistados manifiestan que se debe realizar un proceso de negociación con el outsourcing, que sea dable para la empresa.	E1 señala que se debe concretar ciertas normas con contratos específicos, pero a la vez cambiantes, ya que en el campo se va a verificar la realización del proyecto.	El proceso de negociación con el outsourcing deberá de acuerdo con las normas que la empresa establecerá en un contrato por los servicios que va a tercerizar, y deberá cumplir con todos los procesos y lineamientos para realizar un buen trabajo.

4	¿Cuáles serían los recursos a implementar en el outsourcing?	Los recursos serían las supervisiones en campo, las capacitaciones al personal y los implementos de seguridad.	Los recursos humanos que son los trabajadores, los recursos de las unidades móviles, equipos, epps y todo lo que se considera para un proyecto.	Los recursos a implementar debería ser la supervisión que nosotros vamos a realizar con el outsourcing, la mayoría de recursos es proporcionada por la misma contrata que va a hacer los trabajos.	El E1 y E3 señalan que los recursos serían las supervisiones que se realizan en campo a las empresas de outsourcing.	E2 indica que recursos humanos que son los trabajadores, unidades móviles, equipos, epps que están considerados en el proyecto.	Los recursos que se deberán implementar en el outsourcing es tener a un supervisor en campo que este monitoreando los proyectos para que se puedan cumplir a cabalidad, asimismo, se podría brindar capacitaciones en campo por parte del supervisor.
5	¿Qué impactos tendría el outsourcing en la empresa?	Tendría que ser un impacto positivo, de manera medible y cuantificable, y si fuese un impacto negativo, tomar las acciones preventivas y correctivas, o en todo caso retirar el outsourcing.	Tendrían ambos impactos tanto positivo o negativo, y se va a buscar que el porcentaje mayor sea el impacto positivo.	Esperemos que sea favorable, el impacto debería ser positivo para la empresa tanto como monetario.	Los tres entrevistados manifiestan que el outsourcing tendría impactos positivos para la empresa.	E1 manifiesta que si fuese un impacto negativo se deberá tomar las acciones preventivas y correctivas o sino retirar el outsourcing.	Los impactos que podría tener el outsourcing en la empresa podría ser tanto positivo como negativo, dependiendo el tipo de trabajo que se quiera tercerizar.
6	¿Qué beneficios podría traer el outsourcing a la empresa?	Los beneficios es poder crecer regionalmente, es así que tenemos sedes en Ayacucho, Trujillo, Chiclayo, es por eso que el outsourcing nos da cierto panorama para expandirnos.	Un buen enfoque del outsourcing traería varios beneficios, podría ser que los mismos trabajos despierten su proactividad, económicamente ahorraríamos liquidez en el proyecto y los trabajadores se sientan más comprometidos.	Los beneficios serian netamente económicos, la empresa sea más conocida, agarrar más trabajo y darle una calidad de trabajo final para nuestro cliente.	El E2 y E3 señalan que el outsourcing tendría como beneficio en el aspecto económico.	E1 señala que los beneficios es poder crecer regionalmente, ya que cuentan con 03 sedes en el país y el outsourcing sería una oportunidad para que se puedan expandir	Los beneficios que podría traer el outsourcing si lo podemos ver de una manera positiva, podría optimizar costos y la ganancia del proyecto sería mayor, beneficiando tanto a la empresa como a la empresa que realizara el outsourcing económicamente.
7	¿Qué enfoque podría proyectar el outsourcing en la empresa?	El enfoque tiene que sumar a la empresa, el outsourcing no solo cumple el alcance, también viene a darnos soluciones para tener un	Podría ser un enfoque positivo, ya que al momento de nosotros realizar el outsourcing buscamos optimizar precios y generar ganancias.	El enfoque es obviamente positivo, tenemos más dependencias de más personal, y más capacitados.	El E2 y E3 indican que tendrían un enfoque positivo para la empresa.	E1 manifiesta que el enfoque tiene que sumar a la empresa, no solo para que cumpla con el	Podría proyectar un enfoque positivo, ya que si se realiza el outsourcing, dependiendo el proyecto, nos podría dar una mejor visión referente a los procesos o procedimientos



		panorama certero, tienen que brindarnos soluciones donde mejoren nuestros procesos.				alcance, sino para dar soluciones y tener un panorama más certero, y así mejorar los procesos.	que se puedan realizar para este tipo de proyectos en el rubro de telecomunicaciones.
8	¿Cuáles son los servicios que tendría que realizar el outsourcing para la empresa?	Los servicios de outsourcing en nuestra empresa es el área de contabilidad y el área de producción.	Los servicios que tendría que realizar es bajo contrato, en el rubro de las telecomunicaciones, tendría que cumplir todo lo establecido en dicho contrato, de manera óptima y en el tiempo establecido.	Los servicios más que todo es capacitar al personal, tener el personal idóneo para determinados trabajos.	El E1 y E2 señalan que los servicios de outsourcing en la empresa es por el área de contabilidad y producción, realizando un contrato para que puedan cumplir con los procesos establecidos.	E3 indica que los servicios son más que todo en capacitar al personal y tener personas idóneas para determinados proyectos.	Los servicios que tendría que realizar el outsourcing es dependiendo a los tipos de trabajos o proyectos que se le va a brindar para su ejecución en el rubro de las telecomunicaciones.
9	¿Qué producto podría ofrecer el outsourcing de la empresa?	Se refiere a telecomunicaciones, más que producto es un servicio que estamos brindando, son la cara de la empresa y teniendo un buen trato con el cliente y se manejen algunas prácticas.	Podría ofrecer optimizar el tema de los costos en el personal.	El producto es el personal técnico, herramientas.	El E2 y E3 coinciden el producto que podría ofrecer el outsourcing sea el personal, ya que podrían optimizar costos.	E1 indica que en el rubro de las telecomunicaciones el producto se refiere en el servicio que brinda la empresa.	El producto que podría ofrecer el outsourcing es su personal capacitado y experimentado en el rubro, con eso demuestra que puede desempeñar una buena labor en el proyecto.
10	¿Cómo está establecido la capacidad del personal en la gestión operativa?	A la gente se le está capacitando, hay reuniones los días lunes para un feedback, y se puede ver los diferentes escenarios para mejorar todos los procesos.	Contamos con diferentes proyectos y para cada proyecto tenemos toda la gestión operativa, se realiza asignaciones y programaciones a diario.	El perfil es que sea capacitado en diferentes áreas de telecomunicaciones.	El E1 y E3 manifiestan que la capacidad del personal es porque hay personal capacitado en el rubro, e igual ellos capacitan a su personal.	E2 señala que cuentan con diferentes proyectos y para cada proyecto realizan asignaciones y programaciones diarias.	La capacidad del personal está siendo cada vez mejor, ya que con las constantes capacitaciones el personal cumple con una buena función en sus labores.

11	¿Qué perfil de puesto debería tener el personal que labore en el área operativa?	El perfil tiene que ser una persona muy proactiva, saber desarrollarse tanto verbalmente como en su accionar frente al cliente, tener los cuidados y prevención respectivos, debe manejar conocimientos en telecomunicaciones y estar abierto a los cambios.	Debería tener experiencia y know how en el puesto que va a postular, ser un personal proactivo con liderazgo, ya que en este rubro siempre se presentan inconvenientes en el tema de gestión operativa.	El perfil es netamente técnico, con conocimiento básico en computación y en temas de telecomunicaciones.	El E1 y E2 manifiestan que el perfil del puesto que labore en el área operativa, deber ser una persona mu proactiva para desempeñar dicha labor.	E3 indica que el perfil es netamente técnico, con conocimientos básicos en computación y temas de telecomunicaciones.	El perfil de puesto que deberá tener el personal en el área operativa, debe ser una persona que tenga liderazgo y proactividad, que pueda buscar soluciones en el momento que beneficien a la empresa, desempeñando una buena labor en su puesto.
12	¿Cuáles son los procesos que deberá realizar el personal del área operativa para cumplir un buen desempeño en sus labores?	Los procesos en gestión debemos tener siempre en cuenta, ya que por ahí podemos medir la calidad y la cantidad de todo el esfuerzo de producción.	Cumplir con las funciones establecidas, cumplir con sus asignaciones que se le brindan o sus tareas diarias, todo ese proceso puedan realizar un servicio óptimo para la empresa y cumplir un buen desempeño.	El proceso sería una verificación del lugar de trabajo como un replanteo, solicitar el material y tener las herramientas adecuados para ejecutar dichos trabajos y dejar una constancia y pruebas de que todo el trabajo realizado este funcionando correctamente.	El E2 y E3 manifiestan que realizando procesos para que realice el personal, realizarían un servicio óptimo y que esté funcionando correctamente.	E1 manifiesta que el proceso en gestión debe tener en cuenta para medir la calidad y la cantidad de todo esfuerzo de producción.	El proceso que deberá realizar el personal, es realizar un seguimiento a diario y constante de los proyectos que se realizan en campo por parte del área técnica, asignando las labores con anticipación y cumpliendo con las agendas del día.
13	¿Qué tan importante es la opinión del consumidor o cliente para la gestión operativa?	Es muy importante, ya que nos da ciertos KPIs, ciertas mediciones en lo cual nos ayuda a hacer los cambios que el cliente nos exige y se sientan cómodos y estén satisfechos con nuestro servicio.	Es muy importante, el servicio que se le brinda al consumidor o el cliente, el personal debe tener conocimiento, empatía con el cliente, ya que es quien califica el servicio.	Es muy importante la opinión final del cliente, ya que al entregar el trabajo después de haberlo ejecutado con las pruebas y todo, el cliente debe estar 100% satisfecho con el trabajo realizado.	Los tres entrevistados coinciden que es muy importante la opinión del consumidor o el cliente, ya que deben quedar satisfechos con el servicio.	E1 señala que ciertos KPIs, son ciertas mediciones en lo cual ayudar a realizar cambios que el cliente exige.	Es muy importante la opinión del cliente, ya que de ellos depende en calificar el servicio que la empresa les brinda y se puede verificar la buena atención que el personal ha tenido con ellos.

## **Conclusión de guía de entrevistas**

En el presente estudio de investigación me permitió a realizar las siguientes conclusiones, para poder realizar el outsourcing en la gestión operativa de la empresa, aplicar en la gestión del empleador, de manera que se puedan optimizar los costos del proyecto que se va a realizar, pero a la vez deberá cumplir con un buen desempeño en el trabajo; El outsourcing podría afectar al empleado de la empresa, ya que una vez que se realiza este tipo de contrataciones, el empleado para la empresa ya no es tan indispensable, ya que tiene una empresa que puede realizar el servicio y así optimiza costos, haciendo que la empresa pueda despedir al empleado; El proceso de negociación con el outsourcing deberá de acuerdo con las normas que la empresa establecerá en un contrato por los servicios que va a tercerizar, y deberá cumplir con todos los procesos y lineamientos para realizar un buen trabajo; Los recursos que se deberán implementar en el outsourcing es tener a un supervisor en campo que este monitoreando los proyectos para que se puedan cumplir a cabalidad, asimismo, se podría brindar capacitaciones en campo por parte del supervisor; Los impactos que podría tener el outsourcing en la empresa podría ser tanto positivo como negativo, dependiendo el tipo de trabajo que se quiera tercerizar; Los beneficios que podría traer el outsourcing si lo podemos ver de una manera positiva, podría optimizar costos y la ganancia del proyecto sería mayor, beneficiando tanto a la empresa como a la empresa que realizara el outsourcing económicamente.

Asimismo, podría proyectar un enfoque positivo, ya que si se realiza el outsourcing, dependiendo el proyecto, nos podría dar una mejor visión referente a los procesos o procedimientos que se puedan realizar para este tipo de proyectos en el rubro de telecomunicaciones; los servicios que tendría que realizar el outsourcing es dependiendo a los tipos de trabajos o proyectos que se le va a brindar para su ejecución en el rubro de las telecomunicaciones; el producto que podría ofrecer el outsourcing es su personal capacitado y experimentado en el rubro, con eso demuestra que puede desempeñar una buena labor en el proyecto; la capacidad del personal está siendo cada vez mejor, ya que con las constantes capacitaciones el personal cumple con una buena función en sus labores; el perfil de puesto que deberá

tener el personal en el área operativa, debe ser una persona que tenga liderazgo y proactividad, que pueda buscar soluciones en el momento que beneficien a la empresa, desempeñando una buena labor en su puesto; el proceso que deberá realizar el personal, es realizar un seguimiento a diario y constante de los proyectos que se realizan en campo por parte del área técnica, asignando las labores con anticipación y cumpliendo con las agendas del día; es muy importante la opinión del cliente, ya que de ellos depende en calificar el servicio que la empresa les brinda y se puede verificar la buena atención que el personal ha tenido con ellos.

## Anexo 7:

### Guía de Observación

Empresa :	Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C.
Ubicación :	Los Olivos
Área :	Operativa
Observador :	

Redacción de lo observado sobre cinco personas que trabajan dentro de la empresa, donde P1: Gerente de Operaciones, P2: Coordinadora de Proyectos de Lima y zona Sur, P3: Supervisor de Proyectos.

P1: Una vez que tuvo el proyecto de planta externa, realizo servicios de outsourcing en provincia, para que puedan agilizar con los tiempos establecidos por el cliente, pero no pudo llevar un buen control en el proyecto, ya que hubo muchos inconvenientes cuando se empezó con la obra, y esto no permitió que pueda cumplir con su función a cabalidad, habiendo retrasos y no cumpliendo con las fechas de entrega del proyecto, se tomó demasiado tiempo para poder culminar con los procesos de entrega, a pesar que se trató de poder llevar un mejor control pero no se pudo realizar, esto conlleva a que la empresa tenga pérdidas económicas en el proyecto y nada de ganancias, pero se llegó a cumplir con el cliente en culminar la obra y entregársela.

P2: Se observó que tuvo bastantes inconvenientes cuando realizo el seguimiento al persona que se encontraba en campo cumpliendo la función establecida, de tal manera que, hubo retrasos con la entrega de documentación, entrega de materiales, hubo desorden en sitio y esto hizo que tenga problemas con el cliente, ya que se encarga de monitorear y hacer seguimiento a diario brindando la información al cliente, de lo que se avanza durante el día a día, es por eso que, es importante tener un buen manejo del personal para poder cumplir a cabalidad con la función establecida.

P3: Se observó incomodidades en campo, ya que como responsable de supervisar al personal y verificar que se cumpla con la obra a diaria, no le permitió que pueda cumplir con un buen desempeño en sus funciones, ya que debido a los retraso en sitio, no pudo entregar la obra a tiempo, asimismo, el personal que subcontrataron no tenían la mejor intención de terminar el proyecto lo más pronto posible, ya que debido a los conflictos sociales, a veces los trabajadores externos ya no querían trabajar y es perder más tiempo en buscar otros trabajadores que estén aptos para este proyecto.

### **Conclusión de la Guía de Observación:**

Se llegó como conclusión, que el proyecto que le asignaron a la empresa no fue rentable, las personas encargadas a cada momento tuvieron incomodidades y falencias, no llegaron a cumplir con las fechas de plazos establecidas, y el supervisor del cliente estuvo verificado cada proyecto y había observaciones de su parte, el cual toma más tiempo en tener que levantar esas observaciones y poder subsanarlas

## Anexo 8:

### Ficha de Análisis Documental

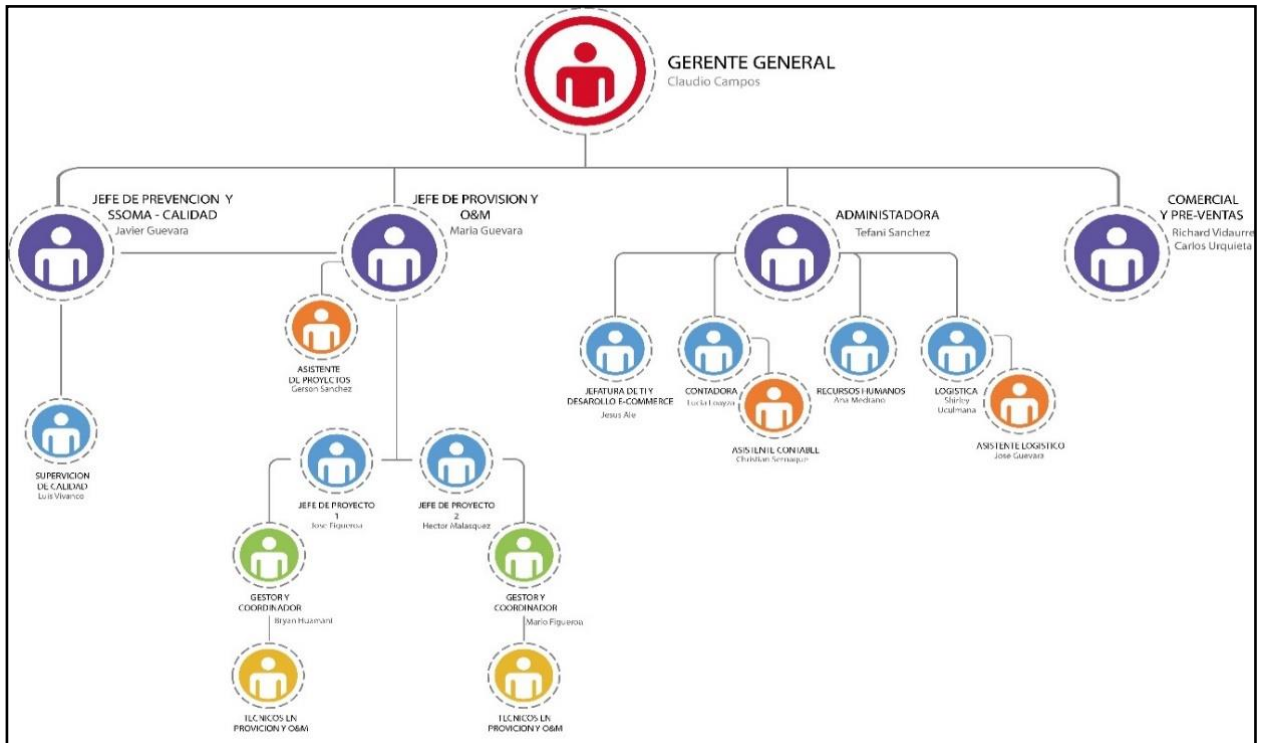
Empresa :	Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C.
Ubicación :	Los Olivos
Área :	Operativa
Observador :	
<p>La empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C. tuvo proyectos de planta externa en diferentes provincias del país, el cual tenían como plazo establecidos terminar en un mes por los planos que el cliente les había indicado, es por eso que la empresa decidió realizar el servicio de outsourcing, subcontratando empresas ubicadas en esas provincias, pero debido a la falta de coordinación y de flujos de los proyectos, los conflictos sociales con los pobladores y con la municipalidad de la provincia, hubo varios días de retraso y el proyecto se terminó en cuatro meses, obteniendo más pérdidas económicas que ganancia y no salió rentable realizar el servicio de outsourcing, En esto se basará el outsourcing en la gestión operativa para poder proyectar de una mejor al querer realizar el servicio de outsourcing, solo para determinados servicios que la empresa pueda obtener de sus clientes y viendo la rentabilidad del proyecto, para que pueda haber un margen de ganancia tanto para la empresa como la subcontrata. Es así que se podrá brindar un mejor servicio de calidad, teniendo personal con experiencia en el rubro, cumpliendo con todos los lineamientos del contrato.</p>	

#### Conclusión del Análisis Documental:

En conclusión, el outsourcing no ha sido favorable para la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones, ya que en los últimos proyectos del 2020 no les fue rentable, ya que no hubo una buena gestión por parte del cliente que nos dio el proyecto y por constantes conflictos sociales, el proyecto tuvo déficit, no cumpliendo con los plazos establecidos, provocando que la empresa incurra en penalidades y pérdidas económicas, por no haber realizado un proyectado de los flujos que se tendría para estos proyectos.

## Anexo 9: Organigrama de la empresa

Figura 5: Organigrama de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C.



## Anexo 10: Link de audio de entrevistas

[https://drive.google.com/drive/folders/1hseZoBHIXICN5mINrG\\_VnG2gs6ToAnP?usp=sharing](https://drive.google.com/drive/folders/1hseZoBHIXICN5mINrG_VnG2gs6ToAnP?usp=sharing)



## Anexo 11: Solicitud de autorización de la empresa



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año de la Universalización de la Salud"

Lima, 14 de diciembre de 2020  
Carta P. 970-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Lic.  
Claudio Cesar Campos Arriola  
Gerente  
Empresa Integración de Servicios en telecomunicaciones SAC

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SÁNCHEZ PURIZACA, TEFANI PADLA; identificada con DNI N° 72692620 y con código de matrícula N° 7000450259; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

### **OUTSOURCING EN LA GESTIÓN OPERATIVA DE LA EMPRESA INTEGRACIÓN DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.C., LOS OLIVOS - 2020**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador SÁNCHEZ PURIZACA, TEFANI PADLA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso  
Jefe  
ESCUELA DE POSGRADO  
UCV FILIAL LIMA  
CAMPUS LIMA NORTE

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## Anexo 12: Carta de Autorización de la empresa



R.U.C.: 20538370267

### CARTA DE SOLICITUD PARA USO DE INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

#### INTEGRACION DE SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES S.A.C.

Los Olivos, 15 de enero de 2020

Señores

Universidad Cesar Vallejo – UCV

#### Presente. -

De nuestra consideración,

Por medio de la presente, tenemos el agrado de dirigirnos a ustedes, a fin de informarles sobre la solicitud para el uso de información de mi representada requerida por vuestro alumno de posgrado Br. Tefani Paola Sánchez Purizaca identificado con DNI: 72692620, para el desarrollo de su Tesis titulada **“Outsourcing en la gestión operativa de la empresa Integración de Servicios en Telecomunicaciones S.A.C., Los Olivos – 2020”**.

Al respecto, de manera expresa autorizamos que la información recogida en la presente investigación pase a ser de carácter pública dentro de los fines académicos que son propios de la naturaleza de este tipo de trabajos, entre los cuales esta su publicación, una vez concluido el mismo, en el repositorio de la Universidad.

Sin otro particular, nos despedimos de Ustedes, expresándole las muestras de nuestra mayor consideración.

  
INTEGRACION DE SERVICIOS  
EN TELECOMUNICACIONES S.A.C.  
R.U.C: 20538370267  
CAMPOS ARRIOLA CLAUDIO CESAR  
GERENTE GENERAL  
DNI: 40628480

CI. Huanchay N° 4876 P3 – Los Olivos – Lima 01  
Telf.: (511) 250-3095 Cel.: 975497093 RPC: 9866-31738

E-mail: [contacto@setelperu.com](mailto:contacto@setelperu.com) Web: <http://www.setelperu.com>



## UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Declaratoria de autenticidad del asesor

Yo, Gustavo Ernesto Zárate Ruiz, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte asesor de la tesis titulada:

“Outsourcing en la gestión operativa de la empresa Integración de Servicios de Telecomunicaciones S.A.C., Los Olivos - 2020” del estudiante **Tefani Paola Sánchez Purizaca**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin el cual ha sido realizado sin filtros ni exclusiones.

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

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

Lima, 9 de enero del 2020

Apellidos y Nombres del Asesor: Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto	
DNI 09870134	Firma 
ORCID 0000-0002-0565-0577	