



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Outsourcing y productividad en una empresa de servicios,
Santiago de Surco**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Olmedo Chacon, Ivonne Elizabeth (ORCID: 0000-0002-9456-3642)

ASESOR:

Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor (ORCID: 0000-0002-2532-3194)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios, por el regalo más hermoso que es la vida y darme la alegría de ser mamá.

A la persona más importante de mi vida: a mi hijo Sebastián, quien me presto el tiempo que le pertenecía para culminar con una de mis metas. Gracias Sebas por irradiar tanta dulzura y amor, llenas de alegría mis días.

A la memoria de mi mamá, por los valores que formo en mí y su amor infinito.

A la memoria de mis abuelitos maternos, por sus enseñanzas y apoyo incondicional.

A mis hermanas, por motivarme a seguir avanzando.

Agradecimiento

A la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer en el aspecto profesional y a mi asesor a cargo el Dr. Illa Sihuincha, Godofredo Pastor, por su paciencia y apoyo para compartir sus conocimientos.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	44
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Tabla de frecuencias de la variable outsourcing</i>	22
Tabla 2 <i>Tabla de frecuencias de la planificación y gestión del proyecto</i>	23
Tabla 3 <i>Tabla de frecuencias de la dimensión requisito del servicio</i>	24
Tabla 4 <i>Tabla de frecuencias de la variable productividad</i>	25
Tabla 5 <i>Tabla de frecuencias de la dimensión factores internos</i>	26
Tabla 6 <i>Tabla de frecuencias de la dimensión factores externos</i>	27
Tabla 7 <i>Tabla cruzada entre las variables outsourcing y productividad</i>	28
Tabla 8 <i>Tabla cruzada entre la variable outsourcing y factores internos</i>	29
Tabla 9 <i>Tabla cruzada entre la variable outsourcing y factores externos</i>	30
Tabla 10 <i>Prueba de normalidad para las variables y dimensiones</i>	31
Tabla 11 <i>Niveles de correlación bilateral</i>	31
Tabla 12 <i>Prueba de hipótesis general</i>	32
Tabla 13 <i>Prueba de hipótesis específica 1</i>	33
Tabla 14 <i>Prueba de hipótesis específica 2</i>	34

Índice de figuras

	Pág.
<i>Figura 1</i>	Histograma de frecuencias de la variable outsourcing. 22
<i>Figura 2</i>	Histograma de frecuencias de la planificación y gestión del proyecto. 23
<i>Figura 3</i>	Histograma de frecuencias de la dimensión requisito del servicio. 24
<i>Figura 4</i>	Histograma de frecuencias de la de la variable productividad. 25
<i>Figura 5</i>	Histograma de frecuencias de la dimensión factores internos. 26
<i>Figura 6</i>	Histograma de frecuencias de la dimensión factores externos. 27
<i>Figura 7</i>	Histograma del cruce de variables outsourcing y productividad. 28
<i>Figura 8</i>	Histograma del cruce de la variable outsourcing y los factores internos. 29
<i>Figura 9</i>	Histograma del cruce de la variable outsourcing y los factores externos. 30

Resumen

El informe de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación entre el outsourcing y productividad en una empresa de Servicios. Para sustentar la investigación recurrió a las teorías de White & James (2017) y Prokopenko (2017). El método de investigación es de tipo aplicada, diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal. La población fue censo representado por 50 colaboradores de la empresa mencionada. Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios en la escala de Likert, revisados y validados por expertos. El cálculo del coeficiente de alfa de Cronbach para la variable outsourcing fue de 0,966 y para la variable productividad fue de 0.949, se precisa que los resultados son de alta confiabilidad. Asimismo, en la parte descriptiva se arribó el 42 % de los encuestados, manifiestan que outsourcing es regular y el 48% de los encuestados dicen que la productividad es regular. Asimismo, concluyó que según la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es 0,694 lo que indica una correlación positiva considerable, en consecuencia, la relación es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0) asumiendo que existe relación significativa entre el outsourcing y productividad.

Palabras clave: Outsourcing, productividad, factores internos, factores externos.

Abstract

The objective of the research report was to determine the relationship between outsourcing and productivity in a service company. To support the research it resorted to the theories of White & James (2017) and Prokopenko (2017). The research method is of applied type, non-experimental design, descriptive correlational cross section. The population was represented by 50 collaborators of the mentioned company. The instruments used for data collection were two questionnaires in the Likert scale, reviewed and validated by experts. The calculation of Cronbach's alpha coefficient for the outsourcing variable was 0.966 and for the productivity variable was 0.949, it is specified that the results are of high reliability. Likewise, in the descriptive part, 42% of those surveyed said that outsourcing is regular and 48% of those surveyed said that productivity is regular. It also concluded that according to the Rho Spearman test, whose value is 0.694 which indicates a considerable positive correlation, consequently, the relationship is significant at 95% and the null hypothesis (Ho) is rejected assuming that there is a significant relationship between outsourcing and productivity.

Keywords: Outsourcing, productivity, internal factors, external factors.

I. INTRODUCCIÓN

Se desarrolló la realidad problemática con la investigación de estas variables en el entorno analizado por autores que fundamentan la conducta en base al análisis realizado, también se considera el estudio a nivel internacional y nacional, porque nos permitirá enfocar diferentes perspectivas.

La tercerización profesional es un fenómeno que se extendió y complicó del mismo modo que el proceso mundial de reorganización [...] al que además se vieron desafiados los países de América Latina (Haidar, 2017). A nivel regional, Brasil se ha posicionado en la tercerización con 33.5%; le sigue Colombia con 30.8%; en seguida Argentina con 19% y en cuarto lugar Perú con 5.1%, antes que Chile quién presenta un 0.6% de tercerización en Sudamérica (*Gestión*, octubre 2017). Por su parte Indonesia, un experimento [...] en 572 municipios, comprobó que la externalización de la última milla de entrega de alimentos redujo los costos operativos [...] la opción de externalizar y la competencia suficiente generaron beneficios significativos en relación con la distribución pública (Banerjee, Hanna, Kyle, Olken & Sumarto, 2019). Colombia presenta una preferencia evidente hacia la práctica del outsourcing, destacando entre las naciones que lideran adoptando esta metodología con la finalidad de mejorar resultados (*El espectador*, mayo 2018).

A nivel nacional, más del 60% de empresas [...] planea realizar una tercerización de procesos en tiempos posteriores [...], para ello se debe efectuar un elevado grado de exigencia como inteligencia del negocio, celeridad de respuesta, nivel de especialización, valor competitivo, etc (*El comercio*, abril 2018). El estudio realizado destacó que el 85% de empresas, en determinado tiempo, dejan en manos de terceros el avance de sus procesos administrativos o productivos, lo que les permite dedicar más tiempo y energía a su acción primordial (*El peruano*, mayo 2018). El outsourcing asciende a un compás de 12% anual, moviliza alrededor de US\$9.600 millones al 2018, de ellos según PROMPERU un 62% es exportado mundialmente. Perú ha acaecido por un progreso que comenzó básicamente en los años noventa con una guía de cesión de precios, obstinación en la administración de una tergiversación en la perspectiva de rebaja de costos para técnicas operativas, en el que el contratante público o particular confiere un segmento del proceso al operador de tercerización (Schwarz, enero 2019).

A nivel local, la empresa de servicios profesionales, brinda el servicio de outsourcing, para diversos clientes, con la finalidad de ofrecer soluciones a sus requerimientos, dando un óptimo nivel de productividad, generando rentabilidad para la empresa. Asimismo, al obtener las empresas un ahorro económico con la subcontratación, deciden sobrecargar de trabajo a los empleados que trabajan en ésta, por tanto, se va tergiversando el verdadero motivo de la subcontratación originando baja productividad del personal, ocasionado por el exceso de tareas a sus colaboradores. Por ello, el estudio se basó en establecer una relación entre las variables, misma que será obtenida por los colaboradores de la empresa de Servicios, Santiago de Surco; debido que en los últimos meses se ha identificado el registro de tickets de atención, los mismos que no han sido atendidos en su totalidad y para cubrir el desfase de atención, éstos fueron reasignados con otro código de baja importancia, generando solicitudes reiterativas y fuera de fecha de atención, por el personal.

Esto ha impactado en la productividad de la empresa, ya que los indicadores evidencian que tenemos reiteradas solicitudes de atención, por lo cual no ha sido factible atender al 100% los requerimientos del cliente, generando, baja productividad en el área. El hecho de tener tickets sin atención, consecutivas en el centro de labores del cliente, pone en riesgo como proveedor, debido que, si evidencian pérdidas por estas operaciones estaría en la potestad de cancelar los contratos según las cláusulas por no llegar a los acuerdos de niveles de servicio, lo cual afectaría la reputación y rentabilidad de la empresa de Servicios.

En tal sentido, se planteó el problema general, ¿Cuál es la relación entre outsourcing y productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco? Además, tuvieron en cuenta los problemas específicos, en primer lugar; ¿Cuál es la relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad? y, en segundo lugar; ¿Cuál es la relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad?

Así mismo, la interrogante que debe contestarse en seguida es conocer si la investigación tiene justificación para seguir ejecutándose; la objeción es afirmativa, la sustentan cuatro tipos de justificaciones: teórica, metodológica, social y económica. *Justificación teórica*, la investigación consiguió puntualizar una secuencia de conocimientos, enfoque y teorías, que contribuyeron a complementar

la correspondencia de las variables outsourcing y productividad, en una empresa de Servicios, los resultados del estudio crearán argumentos controversiales o debates. En síntesis, se consideraron los siguientes autores como base, para la variable de outsourcing; White & James (2017), aducen que el outsourcing se da cuando las empresas acuden a externos para realizar funciones que antes se daban dentro de la organización. Respecto a la variable de productividad, se escogió al autor Prokopenko (2017), define la productividad como, el manejo eficiente de los bienes con el propósito de aumentar el valor agregado de producción.

Justificación metodológica, la investigación empleó el método deductivo, por ello se comprobó la relación entre las variables outsourcing y productividad, que fue analizado por medio del instrumento con cuestionario de tipo Likert, siendo procesado mediante el programa SPSS 25.

Justificación social, los resultados del estudio admitieron comprender las malas prácticas realizadas en la organización respecto al outsourcing y productividad, en definitiva, realizaron recomendaciones de mejora para la empresa de Servicios, con el propósito de lograr un auge en la empresa y sus trabajadores. *Justificación económica*, se logró reestructurar los procesos con la finalidad de generar rentabilidad para el cliente, la empresa y los trabajadores, generando un aumento de sueldo por el logro de objetivos.

No obstante, se especificó el objetivo general, determinar la relación entre outsourcing y productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco. Sin embargo; se tiene el primer objetivo específico, establecer una relación entre outsourcing y factores internos de la productividad. El segundo objetivo específico, identificar la relación entre outsourcing y los factores externos de la productividad.

Tenemos como hipótesis general que, hay relación entre outsourcing y productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco. Consecutivamente, se precisaron las hipótesis específicas; en primer lugar, existe relación entre outsourcing y los factores internos de la productividad y, en segundo lugar, existe relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la distribución ofrecida por la Universidad Cesar Vallejo, conforme a Hernández, Fernández y Baptista (2014), perciben forzosamente estar instruidos en cuanto a sus referencias, análisis, y estudios previos para así comprender el tema de estudio (p.40). El desarrollo de antecedentes internacionales, inician con el estudio de:

Espino y Ramírez (2018), en la investigación titulada, *La intensidad de la externalización hotelera y sus beneficios y riesgos percibidos*. Usada como artículo para la Universidad de Murcia. Tuvo como objetivo precisar el rol de la estrategia de externalización en los hoteles y en ese sentido determinar las ventajas y los riesgos que percibían los directivos de esas estrategias. Las teorías en la que se fundamentó están relacionadas con la externalización en las empresas hoteleras, según Leeman y Reynolds (2012), delimitan a la externalización como la aplicación de empresas externas para ejecutar labores que regularmente se realizaban de forma interna. También, Donada y Nogatchewsky (2009), indican que la externalización hotelera se ha transformado en una planificación clave para la gestión. La metodología estuvo enfocada en el paradigma cuantitativo, ubicándose en el tipo básico, de nivel descriptivo, de diseño no experimental. La población la constituyen 71 hoteles de la Isla Gran Canarias para obtener una muestra de 63 hoteles. En cuanto al resultado obtenido en la prueba estadística, según el coeficiente de correlación de Pearson (r) es 0.45 y un Sig. (Bilateral) = 0.001, demuestran que presenta una relación positiva entre el tamaño del hotel y el nivel de externalización. Finalmente, el estudio concluyó que para efectos de tomar decisiones sobre externalizar o no los servicios, los directivos deben estar conscientes de que esa decisión es estratégica. Por ello, se tiene que descartar una expectativa de corto plazo por ahorro de costes y acordar una perspectiva a largo plazo. El aporte que deja este estudio a la investigación, es con respecto al conocimiento que deben tener los profesionales del sector de tercerización, cuanto a los beneficios y riesgos que puedan tener al momento de tomar esa decisión.

Así mismo, Vaca (2018), en su tesis, *Eliminación de la tercerización en el Ecuador y su impacto en las tasas de desempleo y subempleo en Guayaquil. Durante los años 2008-2016*. Para alcanzar al nivel académico de Licenciada en Economía, en la Universidad de Guayaquil. Su fin fue instituir las causas y efectos

de la eliminación de la tercerización, fundamentalmente en las tasas de desocupación, sector informal de Guayaquil. Dicha investigación tuvo como teórico de tercerización a Dahrendorf (1986), afirma que la tercerización es un proceso instituido con el objeto de optimizar la estructura, organización y concentración en las empresas [...], funciona para reducir tiempos, costos e incrementar productividad. También, Tokman & Klein (2000), asevero que la inestabilidad está relacionada con el mercado de trabajo, es decir, describe las circunstancias en las que se vincula al trabajador y las circunstancias del desempeño del trabajo que realiza. La indagación concierne a un enfoque mixto, cualitativo y cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, explorativo, analítico, documental de campo, y explicativo, de diseño no experimental. La población y muestra será el número de trabajadores tercerizados en el país, en el transcurso del año 2008, de 400.000 trabajadores, según informes trimestrales y anuales del INEC. Los resultados alcanzados en la prueba estadística, según el Chi cuadrado es 9,49 y un Sig. (Bilateral)= 0.05, se observa que el valor de Chi de la Prueba es mayor que el de Chi Tabla, en consecuencia, precipita en la franja de aborrecimiento, entonces se rechaza la hipótesis nula, puesto que, infiere en la variable, sector económico antes de la tercerización y sector económico después de la tercerización si están relacionadas, esto hace entender que la derogatoria de la tercerización no incita, ni interviene en las tasas de desocupación y subempleo del país. El aporte del estudio es importante, porque quiere decir que la tercerización no afecta la economía del país, sin embargo, se tendrá que realizar diversas estrategias para ver resultados favorables o de impacto positivo en la economía.

Finalmente, González, Gascó y Llopis (2015), en la investigación titulada, *Outsourcing de sistemas de información: situación actual, evolución y tendencias*. Usada como artículo para la Revista científica, Academia Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Consideró el concepto teórico de Fisher, Hirschheim y Jacobs, (2008), acotaron que las funciones externas, no deben extralimitar la complejidad para el negocio y deben tener los procesos claros antes de externalizar el servicio, a un precio competente. Así mismo, Ali y Green (2012), diferentes empresas tendrán tendencia a externalizar las tareas de TI siempre que sean de menor precisión. Un estudio longitudinal que aborda doce años, puesto que se

contraponen resultados vigentes con dos encuestas elaboradas precedentemente en un ambiente semejante, por propios autores. La población es de 4.955 mayores empresas españolas y la dimensión de la muestra es de 398 respuestas válidas. El resultado estadístico Chi cuadrado es 0,399 y un Sig. (Bilateral)= 0.528, indica que las variables demuestran categorías de outsourcing autónomos; esto debido a la disposición de las empresas para realizar outsourcing de grado internacional independientemente del grado de outsourcing nacional, y viceversa. Concluyó, desde el enfoque longitudinal, tendría que destacar las acciones más exteriorizadas en 2013, concuerdan con las que igualmente lo fueron en periodos previos, puesto que, aunque los niveles de externalización de las diversas diligencias fueron inferiores al 50%, aquellos valores incrementaron con el paso del tiempo, esto revela al outsourcing como una práctica que va robusteciéndose en diversas empresas españolas. El aporte del estudio es de alto impacto debido que manifiesta que el outsourcing se va extendiendo con el pasar de los años.

Una vez hecho el análisis de los antecedentes internacionales, se presentan las consultas de los *antecedentes nacionales*, dentro de ellos está Quispe (2019), en su tesis, *Tercerización y su efecto en la producción de vestidos para damas en la empresa Disfashion S.A.C., en la ciudad de Juliaca del año 2018*. Para optar por al grado de ingeniero empresarial e informático, en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. La finalidad del estudio fue conocer los efectos de la tercerización en la fabricación de vestuario para damas. La teoría base para la variable tercerización, según Schneider (2004), es la delegación integral o segmentada de procesos internos de la propia empresa a un empleado experto. Para la variable productividad según Sánchez, Ceballos, & Sánchez Torres (2015), quienes explicaron, la fase de fabricación es una continuación de procesos, períodos que realizan en la elaboración. El método de estudio es deductivo analítico, tipo básico, de grado descriptivo correlacional. La población y muestra con la que trabajó hubo 28 tiendas, las cuales se dedican al comercio de vestidos. Según la correlación de Pearson (r) es 0.519 y un Sig. (Bilateral)= 0.005. Concluyó, la tercerización posee un impacto significativamente positivo en la elaboración de vestuario para damas, por lo que es la estratégica clave en la empresa textil. El aporte de dicha investigación queda como ejemplo para las empresas, los cuales si deciden externalizar sus procesos como estrategia empresarial, tienen de

referencia los resultados positivos para lograr obtener mayor producción y rentabilidad.

Vigil (2018), con su investigación, *La importancia de la tercerización laboral en la gestión de las empresas mineras*. Presentada con la intención de adquirir el grado de doctora en derecho, en la Universidad Nacional Federico Villareal. Mantuvo la finalidad de conocer la particularidad de la tercerización como gestor especializado e incremento de la productividad. Desarrolló como teoría general el origen del outsourcing, Koontz y Weihrich (2002), es el vínculo pactado entre un proveedor y la empresa, donde el proveedor acepta la responsabilidad de las tareas de la empresa. La variable productividad definida por Gutiérrez (2014), incide que los resultados generan rentabilidad a través del trabajo eficaz y eficiente de los trabajadores. La investigación se sitúa dentro del paradigma cuantitativo, ubicándose en el modelo básico, de grado descriptivo, diseño no experimental. Laboró una población de 140 personas, tomando como muestra 103 participantes. La correlación de Rho Spearman es 0.892 y un Sig. (Bilateral)= 0.000. La deducción del estudio indica que, las desventajas para el trabajador formal se relacionan significativamente con una empresa tercerizadora, por lo que se debe asegurar la ejecución de los derechos laborales de los empleados, más cuando de beneficios sociales se trate. El aporte que deja este estudio, está relacionado con los factores que pueden beneficiar o no a las empresas que hacen uso de la tercerización para contratación de personal externo, considerando que, en caso de ser necesario, se modifiquen u otorguen los derechos protegidos laborales.

Finalmente, Torres (2017), en su tesis, *Outsourcing y productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince - Lima 2017*. Presentada para obtener un grado de Licenciado en Administración de la Universidad César Vallejo. Se orientó a instituir la relación entre las variables mencionadas dentro del área mencionada líneas arriba. Las teorías bajo las cuales se fundamenta el estudio están relacionadas con el concepto de outsourcing, McIvor (2010), el manejo de un proveedor externo para ofrecer servicios que antes brindaba la empresa de manera directa. La productividad definida por Gutiérrez (2010), es la conexión con los efectos que se logran en el proceso, por lo que aumentar la productividad es alcanzar frutos significativos, tomando bienes utilizados para crearlos. Con una perspectiva cuantitativa, de tipo aplicada, con

grado descriptivo, diseño no experimental, investigación realizada considerando la población igual a la muestra de 37 colaboradores. La correlación de Pearson (r) es 0.399 y un Sig. (Bilateral)= 0.014. Concluyó, una relación entre outsourcing y productividad con relación a la atención al cliente fue positiva, revelando que el outsourcing si influye positiva y eficazmente con la productividad. El aporte que el estudio da a la investigación es con respecto a estos dos factores: eficiencia y eficacia, ya que permiten evaluar si el personal, en su productividad y proactividad laboral, es competente con la realización de sus funciones.

Así mismo, presentaremos estudios elaborados en el marco nacional e internacional para respaldar los conceptos mediante autores para tener claro cómo se da el outsourcing y la productividad. Para la variable outsourcing, White & James (2017), definieron el outsourcing como un servicio que presta un proveedor externo a la empresa, mediante un contrato, en el que asume la responsabilidad de velar por el área interna de la empresa, con la meta de alcanzar los objetivos pactados en el contrato (p.15). El outsourcing consiste en dar satisfacción a los clientes mediante un trabajo eficaz y realizado con transparencia. La finalidad tiende a ser que las compañías centren las acciones descentralizadas a un tercero con capacidad de conocimiento del tema, lo que clasifica al outsourcing como una vía capaz de garantizar que perdure la organización empresarial.

En relación a la teoría planteada está Antonietti (2016), la tercerización genera retornos positivos solo si es parte de una estrategia organizacional más amplia que involucra la capacitación de los trabajadores (p. 421). Del mismo modo, Arce, Chacón y España (2017), mencionan que el outsourcing es la subcontratación de actividades a otras empresas externas que se desenvuelvan en la ejecución de actividades de un tipo determinado. Esto le ofrece, a la empresa, la oportunidad de proporcionar eficazmente sus tareas y beneficiarse de las negociaciones (p. 70). De la misma forma, Shivendu, Zeng & Gurbaxani (2020), argumentan que la aplicación de la externalización estratégica en los negocios globales tiene el potencial de aumentar el rendimiento organizacional y alcanzar los objetivos de negocio en la era digital (p.857). Asimismo, Bolaños (2016), define la tercerización, es la representación cuyo fin es contribuir con las corporaciones en la ejecución de procesos, diligencias que pueden ser operativas o de soporte (p.62). Volviendo a White & James (2017), proponen las siguientes dos dimensiones:

Primera dimensión: *Planificación y gestión del proyecto*. “La gestión del proyecto es la planificación, organización, revisión de labores y recursos que admitirán conseguir un fin concreto” (Ibídem, p. 89). Entre de las dimensiones se detalló los siguientes indicadores; primer indicador, *planificación del proyecto*. “Una planificación sutil, concederá que se establezcan el tiempo del proyecto y los recursos precisos” (Ibídem, p. 90). Segundo indicador, *dirección del proyecto*. “Requiere alcanzar, ratificar la ejecución de acciones, pactar el plan para el cumplimiento de las tareas, y así concretar los resultados en las fechas acordadas” (Ídem, p. 90). Tercer indicador, *información del proyecto*. “Es un ingrediente fundamental en la dirección de este. Una información integral y puntual: provee un registro de progresos” (Ibídem, p. 91).

Segunda dimensión: *Requisito del servicio*. “Las indicaciones del requisito del servicio (IRS) deberían contener una clara coyuntura de los requisitos del servicio y de las responsabilidades a las que los eventuales proveedores responderán” (Ibídem, p. 101). De la misma manera se puntualizó los siguientes trece indicadores; primer indicador, *personal*. “La investigación general acerca del personal concerniente a las disposiciones de la organización, el número de empleados, designación del puesto, representaciones del área de trabajo, las preparaciones solicitadas suministran un punto de vista esclarecido sobre los compromisos del servicio”. Segundo indicador, *receptor del servicio*. “Se tiene que proporcionar una catalogación de los clientes o usuarios del servicio, conteniendo algún tercero externo”. Tercer indicador, *ubicaciones destacadas*. “El servicio se puede ejecutar en establecimientos centrales, remotos, especializados del cliente, entre otros. La catalogación de los sitios destacados es preciso” (Ibídem, p. 102).

Cuarto indicador, *oportunidad*. “Comúnmente se encuentran ciertos aspectos del servicio conexos dependiendo la ocasión a través del tiempo, esto podría tener un impacto comercial sobre los compromisos. Por ende, se tiene que poner en agenda el servicio y sus elementos deben identificarse”. Quinto indicador, *activos utilizados*. “Esta sección tiene que realizar un inventario de los activos empleados para prestar el servicio, por ejemplo: edificios, licencias, patentes, arrendamientos, propiedad intelectual, entre otros”. Sexto indicador, *materiales y consumibles*. “El servicio puede contener una vasta utilización de materiales y consumibles a comprar, almacenar, distribuir o descartar”. Séptimo indicador,

costes. “Puede resultar útil instaurar ciertos capítulos de costes con el fin de apoyar en la comprensión integral del servicio solicitado, por ejemplo: ingresos brutos de la organización, costes departamentales generales por partida presupuestaria y cantidades gastadas con los proveedores principales” (Ídem, p. 102).

Octavo indicador, *volúmenes*. “A veces es complejo comunicar la escala de un servicio meramente en demarcaciones de recursos”. Noveno indicador, *realización del servicio y aspectos de calidad*. Fijando bien las indicaciones perennemente a las normas de calidad, y de los niveles de servicio que se brindan. “Las premisas de las normas de calidad y de los niveles del servicio incrementarán la visión que el proveedor tenga de la definición y los requisitos del servicio”. Décimo indicador, *especificaciones técnicas*. “Cuando el servicio que se ha de subcontratar es de naturaleza técnica, será fundamental proveer de información técnica para asegurar que se entiendan los alcances técnicos de los requerimientos del servicio”. Undécimo indicador, *proveedores internos*. “Las ocupaciones del servicio a menudo se verán respaldadas por otras funciones internas” (Ibídem, p. 103).

Duodécimo indicador, *proveedores externos*. “Regularmente todas las funciones del servicio reportan tener servicios de terceros. Si un tercero cumple un rol clave, su implicancia tiene que estar visiblemente modulada para prevenir complicaciones o futuras dificultades”. Decimotercero indicador, *otros aspectos*. “Confirmar que los proveedores tienen conocimiento de todos los aspectos concernientes a la aceptación de responsabilidades del servicio, por ejemplo, un rendimiento históricamente pobre o la intención de cerrar algún gran departamento de clientes en el futuro” (Ídem, p. 103).

Continuando con las teorías para la variable outsourcing, Angües (2015), define al outsourcing como “Una decisión importante y estratégica que supone la contratación de procesos de negocios o actividades que se hacen inminentes en la elaboración de bienes o el abastecimiento de servicios, a fin de optimizar la capacidad de la empresa que contrata y la ventaja competitiva” (p.12). También, Ning & Ross (2016), precisaron que el outsourcing se aprovecha cada vez más como una herramienta estratégica para adquirir innovación de vanguardia (p.81). Por su parte, Duque, González y García (2014), definen el outsourcing como la táctica de administración que predomina en variables organizaciones como la competitividad y el clima organizacional de la organización contratante (p. 17). Así

mismo, Ruiz y Zagaceta (2017), afirman que la tercerización contribuye con el incremento de la productividad y promueve el progreso de la economía en los diferentes sectores que sea aplicado (p. 68). Luego para Angües (2015), se delimitan tres dimensiones de la variable como sigue:

Primera dimensión: *Externalización de los procesos*, menciona que “Es una etapa que va desde que se identifica el proceso de externalización hasta que es ejecutado por los proveedores, siendo éste una de las etapas del período de vida del outsourcing” (Ibídem, p. 28).

Segunda dimensión: *Terminación/Revisión de los contratos*, la refiere como “La etapa de revisión de los contratos de forma tal que permita saber si se mantiene la externalización o se pueden renovar las actividades. Esta es una actividad que debe hacerse porque los acuerdos o contratos llegan a su final, por lo que deben ser evaluados para validar si se mantiene el mismo modelo operativo o se realizan cambios de actividades” (Ibídem, p. 38).

Tercera dimensión: *Retorno de Actividades*, la cual es definida como la posibilidad de retornar a las actividades del outsourcing en caso de ser necesario, considerando en que muchas oportunidades los directivos pueden volverse reacios de hacerlo ante la culminación de la relación laboral (Ibídem, p. 42).

Finalmente, para la variable outsourcing, se tiene a Susarla & Mukhopadhyay (2019), afirman que el outsourcing se encuentra vinculado a la innovación, cuya finalidad es lograr el mejor rendimiento de los procesos (p. 929). Del mismo modo, Biondi (2020) El outsourcing, como una acción para revender la fuerza laboral a un costo reducido y como una apertura de nichos para la explotación del trabajo productivo (p.316). Aunado con la definición de Vargas (2016), que menciona “La tercerización se refiere a la necesidad de las empresas establecerse dentro del proceso de globalización y desarrollar sus actividades considerando el mercado competitivo” (p. 6). También, Franco y Santacruz (2016), afirman que las empresas recurren a la tercerización para ser más competentes y disminuir costos (p. 136). Las dimensiones que manejan Susarla & Mukhopadhyay (2019), en su estudio pueden ser definidas como:

Primera dimensión: *Intención de abastecimiento*, fase de ejecución del contrato y fase de implementación posterior al contrato donde se entrega el servicio

contratado de acuerdo con las especificaciones que se tengan dentro del contrato pactado (Ibídem, p. 929).

Segunda dimensión: *Proceso de innovación*, hace referencia a nuevas formas de entregar bienes o servicios, que podrían surgir de las innovaciones en los procesos comerciales, los cuales serán de suma importancia para alcanzar las expectativas del cliente (Ibídem, p. 931).

Para la variable productividad, Prokopenko (2017), define la productividad como, “El manejo eficiente de los bienes con el propósito de aumentar el valor agregado de producción” (p. 3). Se entiende por productividad a la capacidad para producir productos con los recursos dando un valor agregado, de manera que se pueda obtener eficiencia productiva en determinado tiempo, mientras menor sea el tiempo invertido en el logro de resultados esperados, mejor será el atributo productivo del sistema. Según los autores Moreno, & Espinosa (2018), la productividad es definida como “El cálculo de la productividad es producto de evaluar apropiadamente los recursos empleados para producir u originar indiscutibles resultados” (p. 10). Blanco, Durante, Ferrante, Quiroga, Demaría, y Di Bella (2019), define la productividad como “Los bienes y servicios que un trabajador genera en un determinado parte de período” (p.89).

Según Azmy (2020), se debe esforzar la productividad de los empleados para poder alcanzar las expectativas organizacionales. La productividad de los empleados siempre se puede aumentar de acuerdo con los logros de la organización (p.660). Asimismo, Sánchez y Fernández (2018), indicó “La productividad laboral es importante para la economía nacional, las empresas se proponen objetivos antes de efectuar una inversión y observa diversos factores importantes, como el grado de utilidad que ganará de cada producto” (p.37). Asimismo, Prokopenko (2017), expone las siguientes dos dimensiones:

Primera dimensión: *Factores Internos*. Aquellos que son supeditados a la inspección de la misma empresa como los colaboradores, gerentes y directivos, que podrán ser manejables según la normativa de la empresa. Internamente de la dimensión, detalló los sucesivos indicadores; primer indicador, *producto*. Si el fruto compensa las exigencias de la producción, la clientela estará dispuesto a pagar por la satisfacción del producto y su calidad. Segundo indicador, *planta y equipo*. La productividad se puede perfeccionar proporcionando esmero al manejo, la

experiencia, expansión de capacidad, inspección de los registros, programación y el revisión de la producción, entre otros (Ibídem, p.11). Tercer indicador, *tecnología*. El uso de las tecnologías incrementa la productividad, mediante una mayor sistematización y tecnología de la información (Ibídem, p.12).

Cuarto indicador, *materiales y energía*. Inclusive un parvo esfuerzo por disminuir la utilización de materiales, energía, consigue promover efectos considerables. Esas fuentes vitales de la productividad contienen las materias primas y los materiales indirectos (Ídem, p. 12). Quinto indicador, *personas*. Es el principal medio, elemento central en toda tentativa o ensayo de progreso en la productividad, todas las personas que laboran en una organización asumen un cargo que desempeñan como colaboradores (Ibídem, p. 13). Sexto indicador, *organización y sistemas*. La organización tiene que establecer objetivos y reorganizar el equipo para el logro de nuevos objetivos (Ibídem, p. 14). Séptimo indicador, *métodos de trabajo*. Tiene la finalidad de obtener mayor productividad, mediante las estrategias que se realicen en la empresa (Ibídem, p. 15).

Octavo indicador, *formas de dirección*. La eficacia depende en qué momento, lugar y de qué manera aplique una forma el administrador. Los modos, experiencias de dirección, los mismos que influirán en el diseño organizativo de los puestos de trabajo (Ídem, p. 15).

Segunda dimensión: *Factores Externos*. Son todos aquellos que están en el ambiente o contexto que sitia a la empresa y que poseen reciprocidad con ella. Sin embargo, no son controlables por la empresa, debido que el precio varía de acuerdo con la actividad comercial que se realiza y a la actualización de impuestos en el país, la mano de obra se basa de acuerdo a la competitividad del mercado laboral y referente al clima nos tenemos que ajustar al frío o calor (Ibídem, p. 16). Internamente de la dimensión, detalló los sucesivos indicadores; primer indicador, *cambios económicos*. Se relacionan con la modalidad de trabajo, finanzas, tecnología y competitividad (Ibídem, p. 17). Segundo indicador, *cambios demográficos y sociales*. La productividad y los sueldos en los países en vías de desarrollo suelen ser bajos, además, hay competencia con el monto final de la producción (Ibídem, p. 20).

Tercer indicador, *mano de obra*. Velar por la salud de nuestros trabajadores y darles un momento de descanso, ayudará a la reducción de enfermedades e

incrementará la vitalidad de estos. Cuarto indicador, *tierra*. La tierra requiere de gestión, aprovechamiento y política nacional oportuna (Ibídem, p. 21). Quinto indicador, *energía*. La oferta de energía incide en la mezcla capital/ trabajo e incrementa o disminuye la productividad. Sexto indicador, *materias primas*. Cuando el precio de las materias primas incrementa, es más frecuente reparar, reutilizar y reciclar los materiales (Ibídem, p. 22). Séptimo indicador, *administración pública e infraestructura*. La administración pública se basa en las políticas del estado, organismos estatales, leyes, etc. Las cuales afectan directamente a la productividad (Ibídem, p. 23).

Por su parte, Heizer & Render (2015), indica que “La productividad es el cociente entre la producción/output (bienes y servicios) y los factores productivos inputs (recursos como trabajo o capital)” (p. 15). Para Agudelo (2017), “La productividad laboral es el proceso en el que el trabajo recibe dos tipos de retornos: monetario o salario y no monetario (indirecto) o salario social” (p. 8). De la misma manera, para Saavedra (2019), “La productividad es la eficiencia con la que se han surtido y utilizado todos los capitales disponibles para conseguir un determinado objetivo” (p.23). Finalmente, para Torres (2017), “La productividad es la correlación que hay con los resultados del proceso y los recursos usados para lograrlo” (p. 24). Las dimensiones que se manejan en la investigación de Heizer & Render (2015), son:

Primera dimensión: *Trabajo*. El progreso con la cooperación del trabajo a la productividad es resultado de poseer personal laboral muy saludable, muy educado y más nutrido. Cierta aumento se puede imputar todavía a una semana laboral más corta (Ibídem, p. 19).

Segunda dimensión: *Capital*. La inflación y los impuestos acrecientan el costo del capital, formando inversiones en capital que opten por ser cada vez muy caro. Aunque reduce el capital invertido por empleado, podemos esperar un desplome en la productividad (Ídem, p. 19).

Tercera dimensión: *Gestión*. Es un elemento de producción y un recurso económico. Es la responsable de lograr que el trabajo y el capital se manipulen eficazmente para acrecentar la productividad y así conseguir el cumplimiento de los objetivos (Ibídem, p. 20).

De la misma forma, la definición de productividad para Saavedra (2018), viene dada “El nivel de rendimiento y efectividad que existe entre los insumos y la producción utilizando los recursos necesarios para lograr los objetivos esperados” (p. 24). Esta definición se apoya en Freire (2017), quien enuncia que “Es un señalizador que evalúa la eficiencia y efectividad de cada trabajador en la ejecución de sus funciones con valor agregado” (p. 47). Mohedano (2014), define la productividad como el cociente entre el resultado producido y los factores que han intervenido en la producción (p. 7). Por su parte, Gutierrez (2014), presenta una definición de productividad “aquellos procesos cuyos resultados sean óptimos, haciendo el menor uso de recursos y que permitan satisfacer las necesidades del mercado” (p. 20). Dresch, Collatto & Lacerda (2018), afirmó que la productividad se destacó entre otros impulsores de la competitividad de la empresa, confirmando su importancia para determinar la competitividad en sí misma (p. 78). Según Saavedra (2018), consideró:

Primera dimensión: *Indicadores de la Productividad*, son definidos como “el cociente entre la producción de un proceso y el gasto o consumo de ese proceso. Existen indicadores totales e indicadores parciales, los mismos que inciden en los resultados” (Ibídem, p. 39).

Segunda dimensión: *Productividad enfocada en la eficiencia y la eficacia*. “La forma de validar el nivel de productividad es por medio de la eficiencia y la eficacia, de manera que se puedan generar más productos de calidad en menos tiempo” (Ídem, p. 39).

Tercera dimensión: *Gestión de objetivos de venta*. Se trata de “utilizar de manera más eficiente los productos, esto es, tener a las ventas como el factor más significativo de la empresa, en el que se dé un uso correcto de los recursos y estrategias” (Ibídem, p. 42).

Cuarta dimensión: *Gestión y estrategias de venta*. Se definen como “las actividades que deben ejecutarse asegurando las metas de la organización, en ese sentido, es entrelazar la sabiduría y el análisis interno para crear valores de los productos” (Ibídem, p. 44). Según Feng, Morgan & Rego (2020), la gestión y estrategias tienen implicaciones importantes para la teoría del marketing y brindan nuevos conocimientos prácticos para los gerentes sobre cómo abordar a los clientes no rentables.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación.

De tipo aplicada, expuesta por Valderrama (2015), el cual afirmó, este tipo de averiguación se basa en sustentar conocimientos y estudios científicos con la finalidad de hallar objeciones a un problema definido (p. 39). El trabajo de investigación fue de tipo aplicada, porque fue necesario el uso de bases teóricas de autores, a fin de plasmar recomendaciones de mejora referente al outsourcing y productividad en una empresa de Servicios.

Diseño de investigación.

Hernández, *et al.* (2014), mencionan, dentro del diseño no experimental, no hubo manejo de alguna de las variables, estas estuvieron estudiadas en un ambiente natural (p. 194). Sin embargo, es correlacional, porque describió el grado de vinculación de dos variables de investigación mencionadas líneas arriba. De acuerdo con la afirmación de los autores, en la investigación de outsourcing y productividad no se manipularía ninguna de las variables, sólo se estudiaron para descubrirla relación que existe entre ellas, para así determinar el grado de asociación que tienen. Es de corte transversal cuando se ejecuta en un lapso establecido (p. 152). La investigación inició en el año 2019 y culminó en julio del 2020, teniendo el corte transversal en el mes de abril donde se recolectó la información.

3.2. Variables y operacionalización

Hernández, *et al.* (2014), establecen que la variable es aquello que logra ser contabilizado, calculado, verificado. Así mismo, se puede aprender a definir de manera conceptual y operacional con acierto en una investigación, obtienen valía cuando se relacionan con diversas variables de forma hipotética o teórica, son puntos que suelen darse constantemente en un análisis de enfoque cuantitativo o cualitativo (p.105).

Definición conceptual de outsourcing.

White & James (2017), definen el outsourcing como un servicio que presta un proveedor externo a la empresa, mediante un contrato, en el que asume la responsabilidad de velar por el área interna de la empresa, para lograr ejecutar los objetivos pactados en el contrato. (p.15).

Definición operacional de outsourcing.

La variable outsourcing, está considerada por dos dimensiones, siendo la primera dimensión planificación y misión del proyecto; como segunda dimensión requisito del servicio, con dieciséis indicadores y 31 ítems; los mismos que serán de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert, en escala ordinal.

Indicadores.

Dentro de la primera dimensión *planificación y gestión del proyecto*, se consideró tres indicadores, planificación del proyecto, dirección del proyecto e información del proyecto y dentro de la segunda dimensión *requisito del servicio*, se consideró trece indicadores, personal, receptores del servicio, ubicaciones relevantes, oportunidad, activos utilizados, materiales y consumibles, costes, volúmenes, realización del servicio y aspectos de calidad, especificaciones técnicas, proveedores internos, proveedores externos y otros aspectos.

Escala de medición.

La tesis manejó la escala ordinal. Según Hernández, *et.al.* (2014) dentro de este nivel hay varios tipos; en ese mismo contexto, se conserva una disposición de mayor a menor (p.215). Sobre el estudio aplicó la escala ordinal tipo Likert para los instrumentos de medición.

Definición conceptual de productividad.

Prokopenko (2017) define la productividad como, “El manejo eficiente de los bienes con el propósito de aumentar el valor agregado de producción” (p.3). Se entiende por productividad a la capacidad para producir productos con los recursos dando un valor agregado, de manera que se pueda obtener eficiencia productiva en determinado tiempo, mientras menor sea el tiempo invertido en el logro de resultados esperados, mejor será el atributo productivo del sistema.

Definición operacional de productividad.

La operacionalización de la variable productividad, está considerada por dos dimensiones, teniendo como primera dimensión factores internos; como segunda dimensión factores externos, con 15 indicadores y 30 ítems; los mismos que serán de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert, en escala ordinal.

Indicadores.

Dentro de la primera dimensión *factores internos*, se consideró ocho indicadores, producto, planta y equipo, tecnología, materiales y energía, personas, organización y sistemas, métodos de trabajo, estilos de dirección; dentro de la segunda dimensión *factores externos*, se consideró siete indicadores, cambios financieros, cambios estadísticos y sociales, mano de obra, tierra, energía, materias primas, gestión pública e infraestructura.

Escala de medición.

El estudio empleó una escala ordinal. Según Hernández, *et al.* (2014) en esta fase se encuentran diversas clases; además, se conserva una estructura de mayor a menor (p.215). Se consideró una escala ordinal tipo Likert para los instrumentos, considerando la escala uno = nunca, dos = casi nunca, tres = algunas veces, cuatro = casi siempre, cinco = siempre.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población.

Hernández, *et al.* (2014) afirma que, la población “Como un conjunto de asuntos armonizados en un orden de especificaciones” (p.174). La población, viene a ser el total de los colaboradores que se necesitó para el informe de investigación. La población formada por los colaboradores de una empresa de Servicios, con sede en Santiago de Surco, que hacen un total de 50 personas, considerando un gerente senior, tres supervisores, cuatro analistas de procesos y 42 operadores.

Criterios de Inclusión: personal de trabajo de una empresa de Servicios, de la sede Santiago de Surco. *Criterios de Exclusión:* trabajadores de una empresa de servicios de otras sedes: Ate, La Victoria, Lima, La Molina, Magdalena, San Juan de Lurigancho, San Borja, San Miguel y San Isidro.

Muestra.

Hernández, *et al.* (2014) la muestra “Es en esencia un subconjunto de población, de ese grupo, quiénes corresponden al conjunto específico por sus peculiaridades a los que denominamos población” (p.175). El estudio utilizó, el método censal ya que se consideró como muestra al 100% de la población, con 50 trabajadores de una empresa de Servicios, sede Surco.

Muestra censal.

Además, Hernández, et al. (2014), afirman que debe ejecutarse un empadronamiento para considerar a todos los elementos de la población (p.172). Según las normativas del departamento de investigación de la universidad César Vallejo, estipula que todas las muestras menores a 100, están determinadas como muestra censal.

Muestreo.

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), exponen que, “La intención del sondeo es captar datos con relación a la población, que ocasionalmente presente un estudio que incluya al total de sujetos” (pág. 246). No se realiza sondeo porque se trabajó con toda la población del estudio.

Unidad de análisis.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), indican que, conservan particularidades o caracteres que distingue unas de otras, sujeto a varios juicios (p. 123). Se consideró a todos los colaboradores, entre operadores, supervisores, analistas de procesos y el gerente senior, que pertenecen al departamento de operaciones de una empresa de Servicios, sede Surco.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos.

Hernández, *et al.* (2014) señalan que, la técnica se realiza mediante un desarrollo meticuloso que implique reunir información con un propósito explícito (p. 198). El procedimiento que se ejecutó fue a través de una encuesta de 61 preguntas, 31 para la primera variable y 30 para la segunda variable, con el fin de obtener el resultado de nivel de relación.

Instrumentos de recolección de datos.

El instrumento es un modelo de cuestionario, según Hernández, *et al.* (2014) “Un conjunto de interrogantes, implicadas una o más variables a calcular. Tienen el beneficio de adquirir de forma relativa en un menor periodo para recabar datos respecto a grupos considerables” (p.217). Esta investigación el instrumento empleado fue un cuestionario con escala tipo Likert, el cual consta de un conjunto de interrogantes vinculadas que contribuirán en separar los datos necesarios para el estudio. Compuesto por un total de 61 preguntas, entre ellas 31 para la variable outsourcing y 30 para la variable productividad.

Validez del instrumento.

Valderrama (2015) "Describe el nivel que el instrumento efectivamente calcula una variable proyectada a ser evaluada" (p. 205). Así mismo, dichos instrumentos han sido validados a través del juicio de expertos de esta casa de estudio, quienes dieron su punto de vista, en base a: relevancia, pertinencia y claridad. (Anexo cinco y seis).

Confiabilidad del instrumento.

De acuerdo con Hernández, *et al.* (2014) "Alude el nivel en que su utilización reiterada al sujeto u objeto da similares respuestas". Es decir, una vez validado se procede a efectuar el test piloto para conocer la credibilidad del instrumento" (p. 262). Para calcular la confiabilidad del instrumento del estudio ha sido preciso realizar un procesamiento de datos al programa estadístico SPSS 25, conseguir el alfa de Cronbach (anexo 06). El instrumento de la variable outsourcing aplicado el test Alpha de Cronbach obtuvo un valor de $0,966 > 0,70$ exigible; en cuyo caso se concluye que, el instrumento es fiable. Mientras que el instrumento de productividad aplicando el test Alfa de Cronbach alcanzó un valor de $0,949 > 0,70$ exigible. En conclusión, este instrumento es fiable. (Anexo siete y ocho).

3.5. Procedimientos.

En relación con el problema de investigación se delimitaron las variables, además se recabaron hipótesis concernientes al ejecutar las variables, en ese sentido se abordaron los problemas generales y específicos. De esta manera, fueron elaborados los instrumentos para efectuar la validación por medio del juicio de expertos. En cuyo caso se requirió la contribución de un doctor, un magíster, ambos acreditaron la comprensión de los instrumentos. Cabe recalcar que, estos instrumentos han sido evaluados considerando tres indicadores: claridad, pertinencia y relevancia. Ha sido ejecutado en una empresa de Servicios, Santiago de Surco, con la aprobación del Gerente Senior, con la finalidad que realice la investigación sobre el outsourcing, la productividad en la empresa. Luego, los colaboradores procedieron a resolver la encuesta, una vez recogidas las hojas con el cuestionario resuelto, se derivó con el procesamiento de los datos hacia el programa SPSS 25, logrando valores, resultados descriptivos e inferenciales.

3.6. Métodos de análisis de datos.

Este análisis fue relevante, porque añadió información fundamental que fue trasladada al programa SPSS 25, Hernández, *et al.* (2014), precisan la estadística descriptiva *univariada*, representada como un conjunto de cálculos sistemáticos en su categoría, *bivariada*, conocidas como tablas de ocurrencia mismas que facultan representar a modo paralelo las respuestas obtenidas mayores o iguales a dos variables; *prueba de normalidad*, favorece a precisar un modelo de organización que muestra las variables del estudio, dependiendo el resultado permitirá establecer si los datos son o no paramétricos; estadística *inferencial bivariado*, en tal sentido contribuye a evidenciar las hipótesis trazadas en el estudio, así evaluar parámetros (p. 299). El resultado fue verificado por medio de tablas, figuras. Así también, se analizó la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es 0,694, esto muestra una correlación positiva importante, en efecto, tiene una relación es significativa al 95%.

3.7. Aspectos éticos

El estudio respetó derechos de autor, los datos manifestados han sido concebidos con bases veraces, fueron citadas meticulosamente por deferencia hacia los autores originales, teniendo en cuenta la genuinidad. Además, se verificó la similitud mediante el programa Turnitin.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultado descriptivo univariado.

Tabla 1

Frecuencias de la variable outsourcing

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	12	24,0	24,0	24,0
	Regular	21	42,0	42,0	66,0
	Óptimo	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

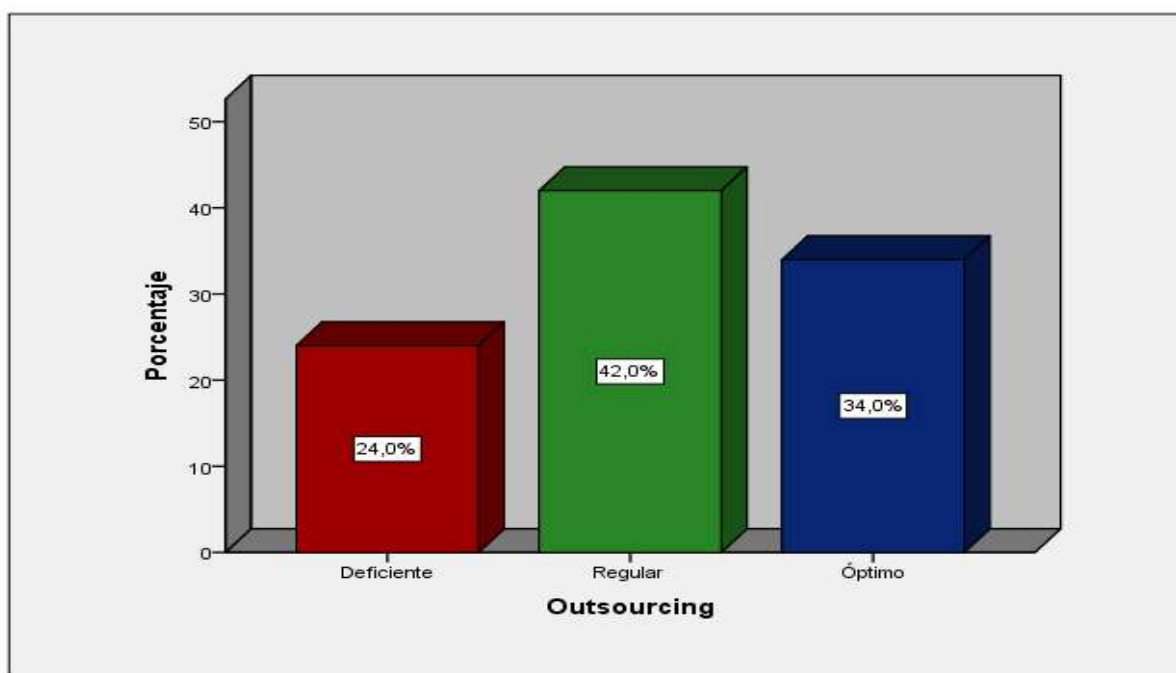


Figura 1. Histograma de frecuencias de la variable outsourcing.

Nota. En la tabla y figura 1, los resultados descriptivos para la variable outsourcing en una empresa de Servicios, Santiago de Surco. Del 100% de los encuestados; se percibió que el 42% está posicionado con un nivel regular, el 34% manifestó que el outsourcing se ubicó en un nivel óptimo y el 24% osciló dentro del nivel deficiente.

Tabla 2

Frecuencias de la dimensión planificación y gestión del proyecto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	14	28,0	28,0	28,0
	Regular	19	38,0	38,0	66,0
	Óptimo	17	34,0	34,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

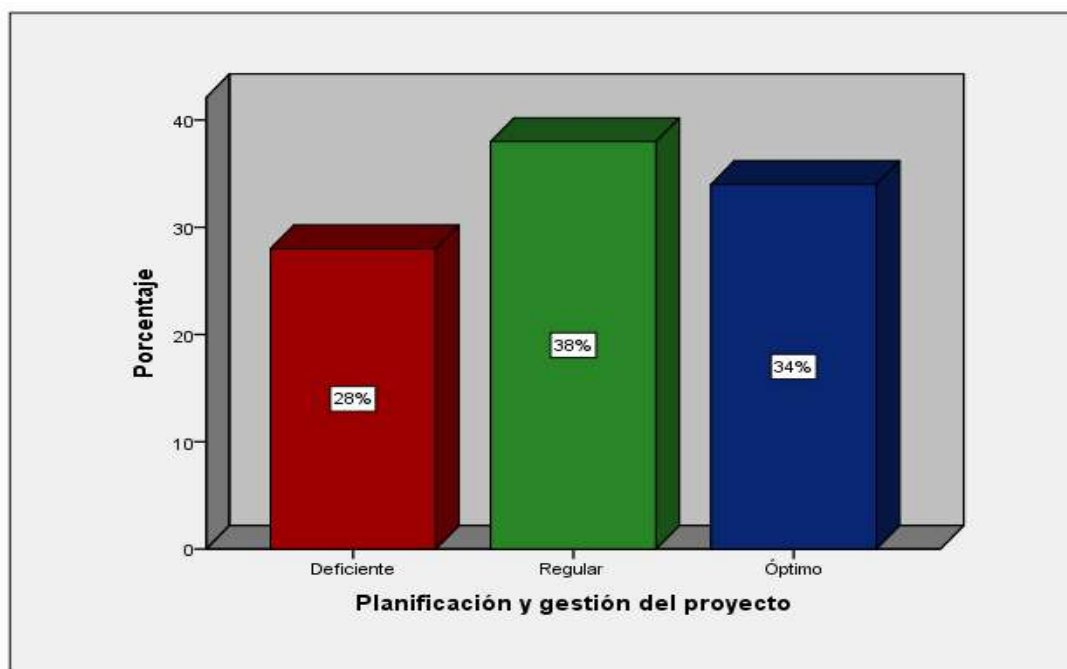


Figura 2. Histograma de frecuencias de la dimensión planificación y gestión del proyecto.

Nota. Según la tabla y la figura 2, en las deducciones descriptivas para la dimensión planificación y gestión del proyecto en una empresa de Servicios, Santiago de Surco. Del 100% de los encuestados, se observó que el 38% indicó que la planificación y gestión del proyecto se ubica en un nivel regular, el 34% señaló que la planificación y gestión de proyecto se manifiesta nivel óptimo, el 28% se ubicó dentro del nivel deficiente.

Tabla 3

Frecuencias de la dimensión requisito del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	9	18,0	18,0	18,0
	Regular	22	44,0	44,0	62,0
	Óptimo	19	38,0	38,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

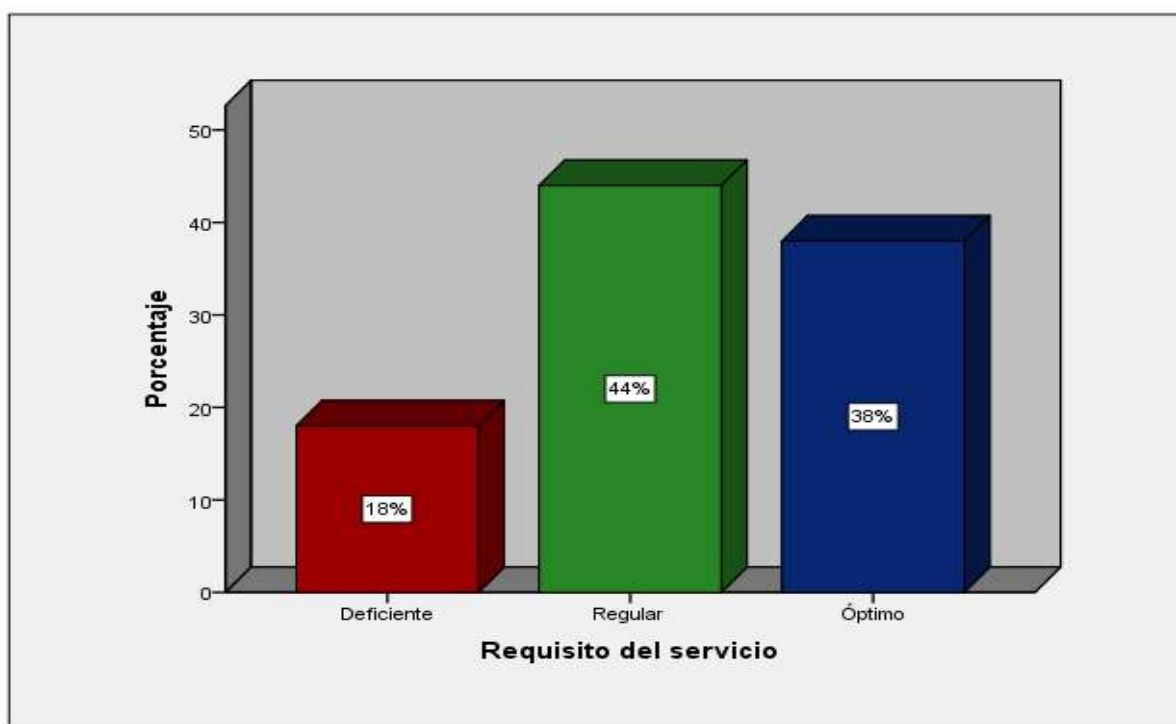


Figura 3. Histograma de frecuencias de la dimensión requisito del servicio.

Nota. Conforme a la tabla y figura 3, los frutos descriptivos de la dimensión requisito del servicio en una empresa de Servicios. Del 100% de los encuestados, se percibió que el 44% manifestó que el requisito del servicio se encuentra en un nivel regular, el 38% indicó que el requisito del servicio es óptimo y el 18% expresó que el requisito del servicio es deficiente.

Tabla 4

Frecuencias de la variable productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	16,0	16,0	16,0
	Regular	24	48,0	48,0	64,0
	Óptimo	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

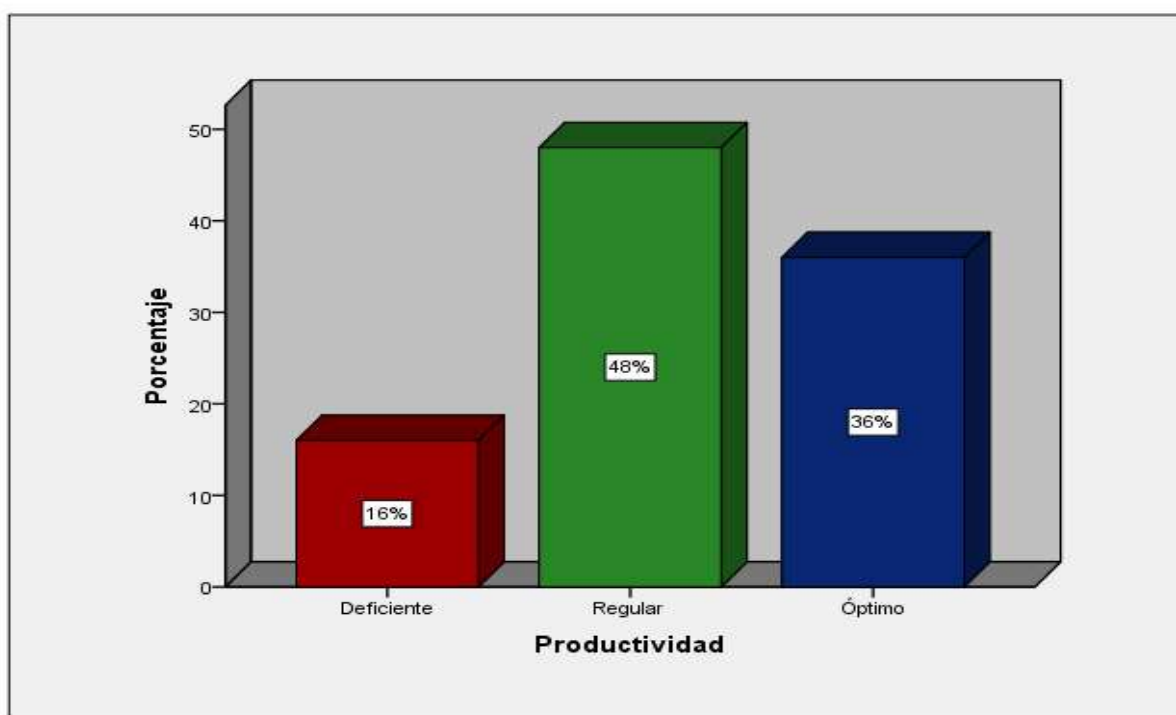


Figura 4. Histograma de frecuencias de la variable productividad

Nota. Conforme a la tabla y figura 4, en cuanto a los resultados descriptivos de la variable productividad en una empresa de Servicios. Del 100% de los encuestados, se apreció que el 48% señaló que la productividad es regular, el 36% expresó que la productividad es óptimo y el 16% indicó que la productividad es deficiente.

Tabla 5

Frecuencias de la dimensión factores internos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	12,0	12,0	12,0
	Regular	21	42,0	42,0	54,0
	Óptimo	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

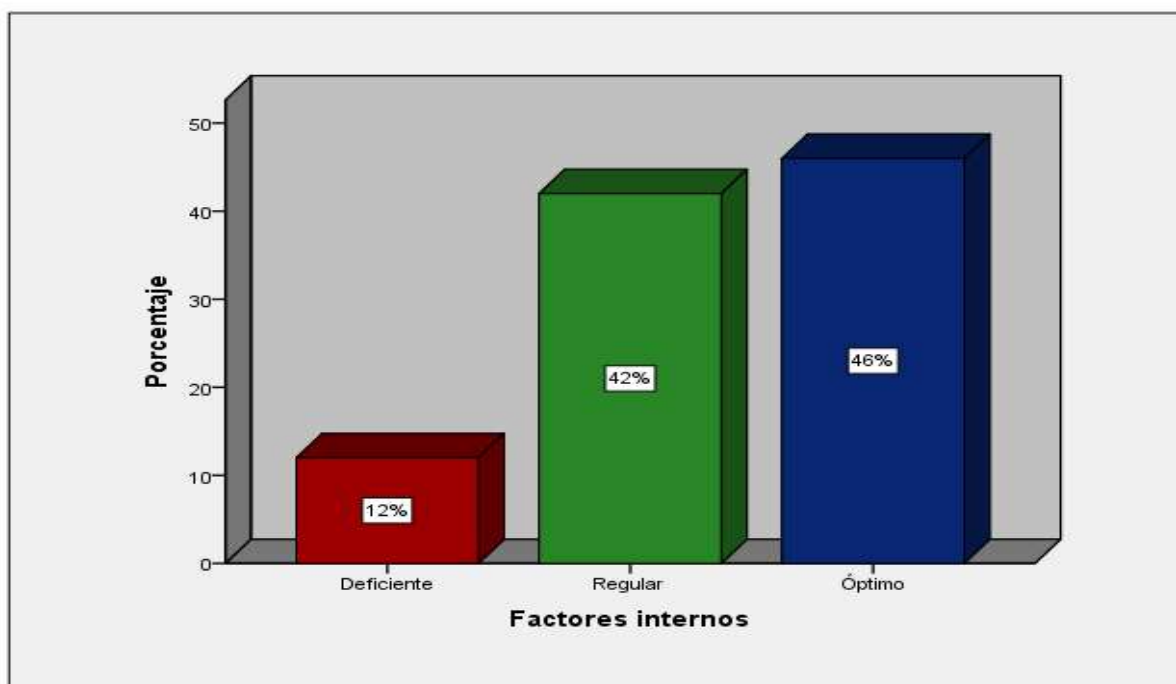


Figura 5. Histograma de frecuencias de la dimensión factores internos.

Nota. Conforme a la tabla y figura 5, en cuanto a los resultados descriptivos de la dimensión factores internos en una empresa de Servicios. Del 100% de los encuestados, señaló que el 46% ostentó que la dimensión factores internos se localizó en un nivel óptimo, el 42% mostró que la dimensión factores internos se halló un nivel regular y el 12% precisó que la dimensión factores internos se localizó en nivel deficiente.

Tabla 6

Frecuencias de la dimensión factores externos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	10	20,0	20,0	20,0
	Regular	28	56,0	56,0	76,0
	Óptimo	12	24,0	24,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

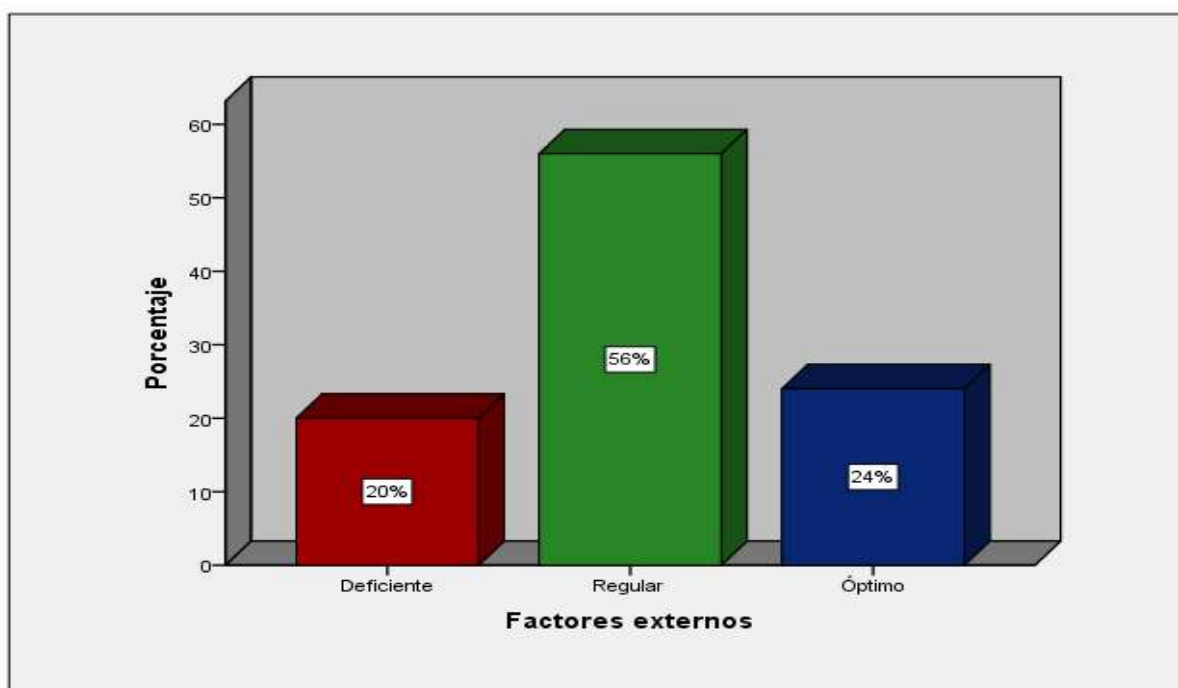


Figura 6. Histograma de frecuencias de la dimensión factores externos.

Nota. Según la tabla y figura 6, en cuanto a los resultados descriptivos para la dimensión factores externos en una empresa de Servicios. Del 100% de los encuestados, se observó que el 56% precisó que la dimensión factores externos se localizó en un nivel regular, el 24% indicó que la dimensión factores externos se ubicó en nivel óptimo y el 20% manifestó que la dimensión factores externos se encontró en nivel deficiente.

4.2 Análisis descriptivo bivariada

Tabla 7

Cruce entre las variables outsourcing y productividad

Tabla cruzada Outsourcing *Productividad

% del total		Productividad			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Outsourcing	Deficiente	12,0%	4,0%	8,0%	24,0%
	Regular	4,0%	32,0%	6,0%	42,0%
	Óptimo		12,0%	22,0%	34,0%
Total		16,0%	48,0%	36,0%	100,0%

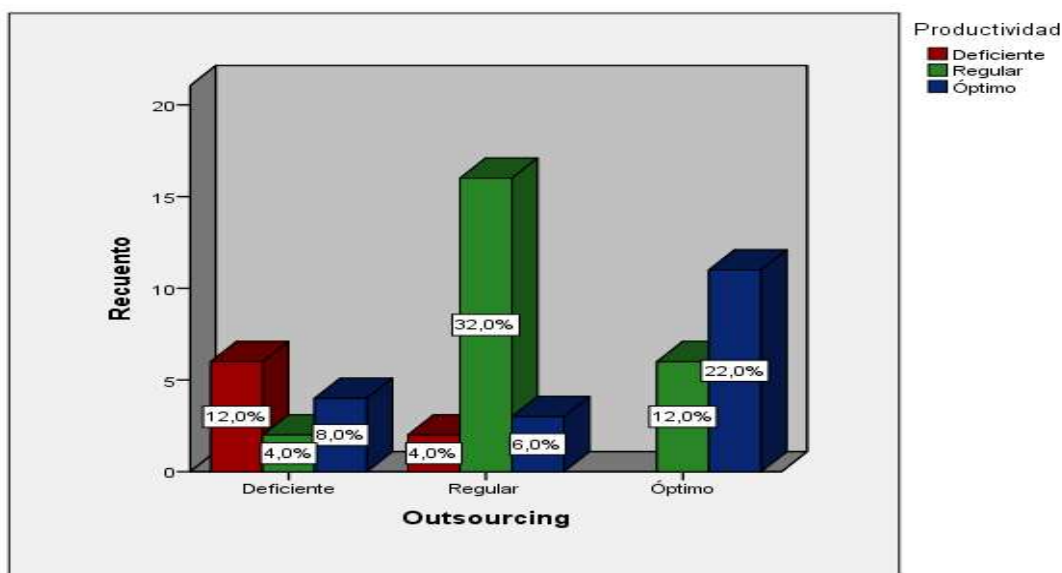


Figura 7. Histograma del cruce de variables outsourcing y productividad.

Nota. Según la tabla y figura 7, del 100% de los encuestados, el 22% mostró que el cruce de las variables outsourcing y productividad logró un nivel óptimo; el 32% ostentó que en el cruce de las variables outsourcing y productividad alcanzó un nivel regular y el 12% osciló que el cruce de las variables outsourcing y productividad se ubicó en nivel deficiente.

Tabla 8

Cruce entre la variable outsourcing y la dimensión factores internos

Tabla cruzada Outsourcing *Factores internos

% del total		Factores internos			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Outsourcing	Deficiente	10,0%	6,0%	8,0%	24,0%
	Regular	2,0%	32,0%	8,0%	42,0%
	Óptimo		4,0%	30,0%	34,0%
Total		12,0%	42,0%	46,0%	100,0%

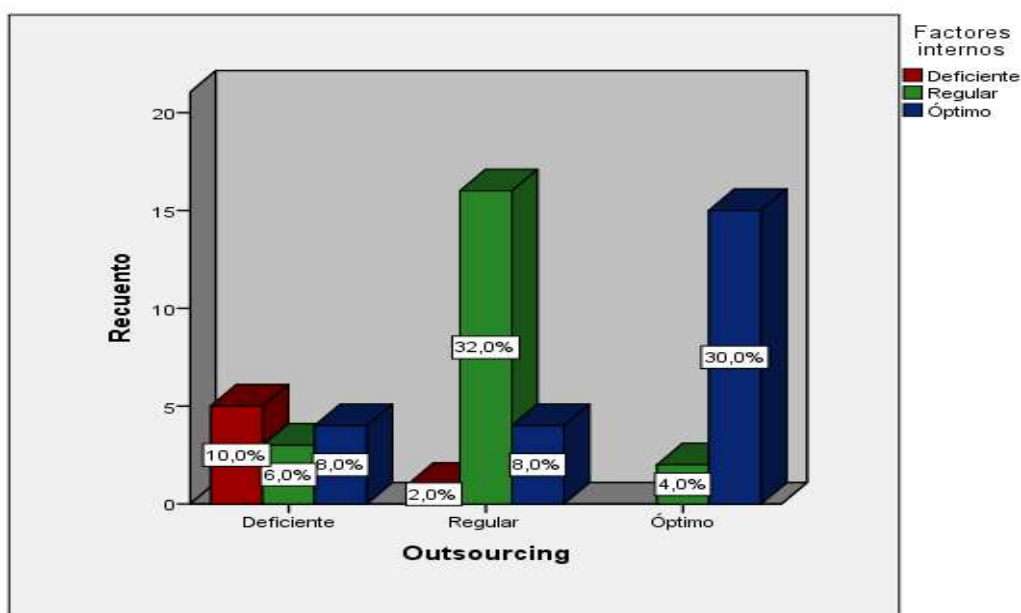


Figura 8. Histograma del cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores internos

Nota. Según la tabla y figura 8, del 100% de los encuestados, el 30% ostentó que el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores internos logró un nivel óptimo; el 32% mostró que el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores internos alcanzó un nivel regular y el 10% osciló que el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores internos se ubicó en nivel deficiente.

Tabla 9

Cruce entre la variable outsourcing y la dimensión factores externos

Tabla cruzada Outsourcing *Factores externos

% del total

		Factores externos			Total
		Deficiente	Regular	Óptimo	
Outsourcing	Deficiente	12,0%	6,0%	6,0%	24,0%
	Regular	6,0%	30,0%	6,0%	42,0%
	Óptimo	2,0%	20,0%	12,0%	34,0%
Total		20,0%	56,0%	24,0%	100,0%

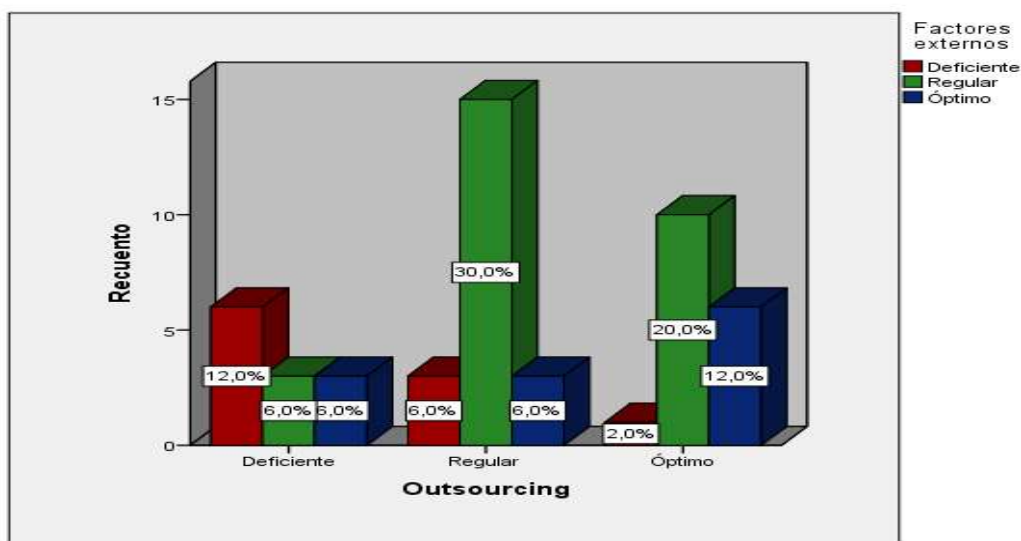


Figura 9. Histograma del cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores externos

Nota. Según a la tabla y figura 9, del 100% de los encuestados, el 12% ostentó que el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores externos logró un nivel óptimo; el 30% mostró que el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores externos alcanzó un nivel regular y el 12% osciló que el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores externos detectó un nivel deficiente.

4.3 Prueba de normalidad

Hipótesis estadística.

Hipótesis nula	Valor $p > 0.05$	Los datos siguen una distribución normal.
Hipótesis alterna	Valor $p < 0.05$	Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de normalidad para las variables y dimensiones

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Outsourcing	,197	50	,000	,839	50	,000
Factores internos	,168	50	,001	,887	50	,000
Factores externos	,098	50	,001	,970	50	,024
Productividad	,154	50	,004	,944	50	,020

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota. En la tabla 10, la prueba de normalidad para establecer la bondad de ajuste de las distribuciones para las variables outsourcing y productividad; así como para las dimensiones factores internos y factores externos. Estableció aplicar la prueba Kolmogorov-Smirnov al alcanzar una prueba con 50 elementos > a 30 elementos de estudio; logrando los resultados para las variables y dimensiones el valor $p=0,000 \leq 0,05$. En efecto, se aceptó la hipótesis alterna, reconociendo los datos de la variable, al no presentar una distribución normal. Además, empleó el estadígrafo de Rho de Spearman para estudiar las muestras no paramétricas en las hipótesis abordadas y evaluó el nivel de correlación entre variables y dimensiones de estudio.

4.4 Análisis inferencial bivariada

Tabla 11

Niveles de correlación bilateral

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

Fuente: Tomado de la revista científica Movimiento Científico, 8(1), p.100. Mondragón, M. (2014)

Prueba de hipótesis general.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación entre el outsourcing y la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

H_a Existe relación entre el outsourcing y la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

Tabla 12

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones	
		Outsourcing	Productividad
Rho de Spearman	Outsourcing	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,694**
	Productividad	N	50
		Coefficiente de correlación	,694**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 12, se halló relación entre las variables outsourcing y productividad significativa al nivel de 0,694 *positivo considerable*. En consecuencia, se puede demostrar que presentó correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Manifiestó una curva de tendencia positiva; por lo tanto, concluyó que la relación es directamente proporcional; es decir, que a mayor impertinencia del outsourcing mayor será la exigencia de realizar la productividad, en beneficio de una empresa de Servicios.

Decisión. Conforme al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indicó que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; aseverando existencia de una correlación positiva considerable, de las variables outsourcing y productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

Prueba de Hipótesis específica 1.

Hipótesis estadística.

H₀ No existe relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

H_a Existe relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

Tabla 13

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
			Outsourcing	Factores internos
Rho de Spearman	Outsourcing	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Factores internos	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 13, se halló relación entre la variable outsourcing, la dimensión factores internos es significativa al nivel de 0,744 positiva considerable; entonces, percibió una correlación positiva considerable entre la variable y la dimensión de estudio. Osciló una curva de tendencia positiva; en efecto, consideró que la relación es directamente proporcional; puesto que, a mayor nivel de la variable outsourcing mayor será el nivel de la dimensión factores internos, en beneficio de una empresa de Servicios.

Decisión. Conforme al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 indicó que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; asegurando que existió una correlación positiva considerable entre la variable outsourcing y la dimensión factores internos de la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

Prueba de Hipótesis específicas 2

Hipótesis estadística.

H₀: No existe relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

H_a: Existe relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			Outsourcing	Factores externos
Rho de Spearman	Outsourcing	Coeficiente de correlación	1,000	,447**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	50	50
	Factores externos	Coeficiente de correlación	,447**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. En la tabla 14, se halló que la relación entre la variable outsourcing y la dimensión factores externos es significativa al nivel de 0,447 positiva media; consecuentemente, se confirmó que existe correlación positiva media entre la variable y la dimensión de estudio. Osciló una curva de tendencia positiva; considerando que la relación es verdaderamente proporcional; es decir, que a mayor rango de la variable outsourcing mayor será el nivel de la dimensión factores externos, en beneficio de una empresa de Servicios.

Decisión. Conforme al Sig. (Bilateral)=0.000<0,05 se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna; confirmando que tiene correlación positiva media entre la variable outsourcing y la dimensión factores externos de la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.

V. DISCUSIÓN

En la investigación realizada acerca del estudio de las variables outsourcing y productividad en una empresa de Servicios; mantuvo como fin determinar la relación que existe entre la estrategia laboral del outsourcing y la productividad. Además, se planteó como objetivo específico establecer la relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad, e identificar la relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad, en una empresa de Servicios.

Al presentar la discusión de los resultados de la investigación realizada, la hipótesis general enunciaba que hay relación entre el outsourcing y la productividad, en una empresa de Servicios; frente a las evidencias internacionales y nacionales reflejadas en las referencias previas de estudio. Los resultados descriptivos conseguidos a través del análisis univariado sobre la variable outsourcing, demostró que, el 42% de los encuestados percibieron que el nivel del outsourcing ejecutado en la empresa es regular; luego el 34% manifestó que el nivel del outsourcing ejecutado es óptimo y el 24% osciló que el nivel del outsourcing ejecutado es deficiente. En el caso de la variable productividad, el 48% de los encuestados señalaron que el nivel de la productividad en la empresa es regular; en cambio el 36% expresaron que el nivel de la productividad es óptimo y el 16% indicaron que el nivel de la productividad es deficiente. En el cruce de variables outsourcing y productividad, el resultado fue un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.694 y un Sig. (Bilateral)= 0.000; confirmando que existe correlación positiva considerable entre las variables de estudio. El resultado tiene concordancia con Quispe (2019), quién en su indagación consiguió un coeficiente de correlación de 0.519 positiva considerable, un Sig. (Bilateral) =0.005≤0.05. Los resultados confirman la relación entre las variables de estudio, apoyadas en las teorías, Schneider (2004), quién aseveró que, el outsourcing es la acción de facultar integral o parcialmente un proceso intrínseco propio de la empresa a un especialista establecido; afirmando la responsabilidad de la empresa en asumir procesos externos. También aludió a los autores Sánchez, Ceballos, & Sánchez Torres (2015), quienes explicaron que la productividad es una sucesión de etapas, ciclos que se ejecuta en la fabricación. Si la empresa de Servicios realizará una correcta estrategia de outsourcing, los resultados de la productividad en el trabajo tendrían

que generar resultados relevantes y consecutivos en los trabajadores de la empresa y con ello obtener rentabilidad en el negocio. En el caso de Vaca (2018) los resultados que obtuvo en su correlación bilateral fueron de 0.949, un Sig. (Bilateral)=0,05; fundamento en Dahrendorf (1986), afirma que la tercerización es un proceso creado para que las empresas perfeccionen su estructura, organización y concentración [...], sirve para reducir tiempo, costos e incrementar productividad. También alude a Tokman & Klein (2000), aseverando que la labilidad tiene un concepto que, relacionado con el mercado de trabajo, en tal sentido hace referencia a los escenarios vinculados al trabajador, así como a las condiciones en las que este ejecuta su trabajo. Para Espino y Ramírez (2018), la correlación bilateral fue de 0.045, por medio del estadígrafo de Pearson y un Sig. (Bilateral)=0.001; fundamento su estudio con Leeman y Reynolds (2012) puntualizan la externalización como el manejo de una organización de empresas externas para efectuar labores que realizaban de manera interna. El resultado de Donada y Nogatchewsky (2009), indican que la externalización hotelera se ha transformado en una táctica clave para la gestión. Así mismo, para González, Gascó y Llopis (2015), contradice el planteamiento de la investigación, ya que alcanzó un coeficiente de correlación de 0.399, mediante el estadígrafo Chi cuadrado, un Sig. (Bilateral)=0.528, observando que se aceptó la hipótesis nula y rechazó la hipótesis alterna, afirmando que, no hay relación entre el outsourcing nacional y el outsourcing global. Los resultados del estudio tuvieron sustento en la teoría de Fisher, Hirschheim y Jacobs, (2008), acotaron que las funciones externas, no deben extralimitar la complejidad para el negocio y deben tener los procesos claros antes de externalizar el servicio, a un precio competente. Así mismo, Ali y Green (2012), las empresas tendrán tendencia a externalizar las tareas de TI siempre que sean de menor precisión. Finalmente, los resultados contrastados en la correlación entre las variables estudiadas obtuvieron desde una relación positiva débil, hasta una relación positiva perfecta, a partir del análisis bivariada. Cabe destacar, que las definiciones citadas al outsourcing hacen referencia a la productividad, para la ganancia de efectividad y rentabilidad en la organización. Se ha demostrado según la prueba de hipótesis que a mayor manejo de outsourcing se obtiene el incremento de la productividad, es decir si la empresa ofrece un servicio de funciones externas para un determinado cliente y mantiene sus estándares de calidad logrará a su vez

ofrecer una alta rentabilidad basada en la productividad de los trabajadores con las tareas destinadas.

En la primera hipótesis específica esbozada existe relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad en una empresa de Servicios. Se obtuvieron resultados descriptivos mediante un análisis univariado de la variable outsourcing, percibió que el 42% de los encuestados mostraron que el nivel del outsourcing ejecutado en la empresa es regular; así también el 34% manifestó que el nivel del outsourcing ejecutado es óptimo y el 24% osciló que el nivel del outsourcing ejecutado es deficiente. En el caso de la dimensión factores internos, el 46% de los encuestados ostentaron que el nivel de los factores internos es óptimo; mientras que el 42% mostró que el nivel de los factores internos es regular y el 12% indicó que el nivel de los factores internos es deficiente. En el cruce de la variable outsourcing y dimensión factores internos, el resultado determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.744 y un Sig. (Bilateral)= 0.001; aseverando que existe una relación positiva considerable entre la variable y dimensión de estudio. El resultado tiene relación con Vigil (2018). Quien en su investigación obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.892 y un Sig. (Bilateral)= 0.000. El resultado afirma una relación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, sustentada en los teóricos de, Koontz y Weihrich (2002), tercerización es el vínculo contractual entre un proveedor y la empresa, donde el proveedor acepta la responsabilidad de las tareas de la empresa. Y la variable productividad definida por Gutiérrez (2014), incide que los resultados generan rentabilidad a través del trabajo eficaz y eficiente de los trabajadores. En tal sentido, los resultados analizados en la correlación entre las variables estudiadas lograron desde una relación positiva considerable hasta una relación positiva muy fuerte, resultado que se estima a partir de la correlación bivariada. Al incrementar el outsourcing se logrará obtener resultados idóneos en nuestros factores internos de la productividad los cuales comprenden el incremento de resultado en las tareas realizadas al igual que el manejo de los equipos, tecnologías y capacitación de los colaboradores, con el propósito de optimizar los procesos internos y alcanzar los objetivos planteados.

En la segunda hipótesis específica planteada existe relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad en una empresa de

Servicios. Los resultados descriptivos adquiridos del análisis univariado acerca de la variable outsourcing, percibió que el 42% de los encuestados mostraron que el nivel del outsourcing ejecutado en la empresa es regular; de la misma manera el 34% manifestó que el nivel del outsourcing ejecutado es óptimo y el 24% osciló que el nivel del outsourcing ejecutado es deficiente. En el caso de la dimensión factores externos de la productividad, observó que el 56% de los encuestados precisaron que el nivel de los factores externos es regular; así también el 24% expresó que el nivel de los factores externos es óptimo y el 20% manifestó que el nivel de los factores externos es deficiente. En el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores externos, el resultado fue un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.447 y un Sig. (Bilateral)= 0.001; afirmando que existe una correlación positiva media entre las variables de estudio. El resultado tiene relación con Torres (2017), quien en su investigación obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.399 y un Sig. (Bilateral)= 0.014. El resultado confirma una relación positiva media, sustentada en los teóricos de, McIvor (2010), Outsourcing, conocido como el manejo de un proveedor externo para ofrecer servicios que antes brindaba la empresa de manera directa. Y a Gutiérrez (2010) es la conexión con los resultados que se logran en el desarrollo, acrecentar la productividad es lograr frutos significativos, asumiendo los bienes utilizados para crearlos. En deducción, los resultados cotejados en la correlación de las variables examinadas lograron una conexión positiva media, frutos que se aprecian dentro de la correlación bivariada. Con el aumento del outsourcing se logrará acentuar los factores externos de la productividad, es decir se contará con la oportunidad de optimizar el sueldo de los trabajadores, la identidad cultural de empresa y la mejora de los recursos y materias primas. Sin embargo, hay otros factores que tienen mayor injerencia sobre los factores externos.

VI. CONCLUSIONES

Según Hernández, *et al.* (2014), afirman que las conclusiones no buscan buscar efectos, por esa razón se espera sintetizar los realmente relevantes, además del significado. Asimismo, las conclusiones tienen que ser adecuadas con los datos (p. 345). Las conclusiones obtenidas fueron:

Primera: Los resultados descriptivos obtenidos del análisis univariado sobre la variable outsourcing, reveló que el 42% de los encuestados mostraron que el grado del outsourcing ejecutado en la empresa es regular; por su parte el 34% manifestó que el nivel del outsourcing ejecutado en la empresa es óptimo; finalmente el 24% osciló que el grado de outsourcing ejecutado es deficiente. Para el caso de la variable productividad, el 48% señalaron que el grado de la productividad es regular; mientras que el 36% expresó que el grado de productividad es óptimo y el 16% indicó que el grado de productividad es deficiente. En el cruce de variables outsourcing y productividad, el resultado fue un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.694 y un Sig. (Bilateral)= 0.000; afirmando que existe una correlación positiva considerable entre las variables de estudio. Los resultados comparados en la correlación entre las variables estudiadas alcanzaron desde una relación positiva débil, hasta una relación positiva perfecta, a partir del análisis bivariado. Se ha demostrado según la prueba de hipótesis que a mayor manejo de outsourcing se obtiene el crecimiento del rendimiento, es decir si la empresa ofrece un servicio de funciones externas para un determinado cliente y mantiene sus estándares de calidad logrará a su vez ofrecer una alta rentabilidad basada en la productividad de los trabajadores con las tareas destinadas.

Segunda: Los resultados descriptivos obtenidos del análisis univariado sobre la variable outsourcing, percibió que el 42% de los encuestados manifestó un grado de outsourcing ejecutado en la empresa regular; del mismo modo el 34% manifestó que el grado de outsourcing ejecutado es óptimo y el 24% osciló que el grado de outsourcing ejecutado es deficiente. Para la dimensión factores internos, el 46%

de los encuestados mencionó que el grado de los factores internos es óptimo; de la misma manera el 42% mencionó que el grado de los factores internos es regular y el 12% menciona que el grado de los factores internos es deficiente. El cruce de la variable outsourcing y dimensión factores internos, el resultado fue un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.744 y un Sig. (Bilateral)= 0.001; afirmando que hay una relación positiva considerable entre la variable y dimensión de estudio. Los resultados comparados en la correlación entre las variables estudiadas alcanzaron desde una relación positiva notable hasta una relación positiva muy fuerte, resultado que se aprecia a partir de la correlación bivariada. Al incrementar el outsourcing se logrará obtener resultados idóneos en nuestros factores internos de la productividad los cuales comprenden el incremento de resultado en las tareas realizadas al igual que el manejo de los equipos, tecnologías y capacitación para trabajadores, con el fin de optimizar los procesos internos y alcanzar los objetivos planteados.

Tercera: El resultado descriptivo logrado mediante un análisis univariado sobre la variable outsourcing, demostró que el 42% de los encuestados declaran que el grado de outsourcing ejecutado en la empresa es regular; mientras que un 34% manifiesta que el grado del outsourcing ejecutado en la empresa es óptimo y el 24% manifiesta que el grado de outsourcing ejecutado en la empresa es deficiente. Por su parte, la dimensión factores externos de la productividad, reveló que el 56% de los encuestados declara que el grado de los factores externos es regular; enseguida el 24% declara que el grado de los factores externos es óptimo y el 20% declara que el grado de los factores externos es deficiente. En el cruce de la variable outsourcing y la dimensión factores externos, el resultado fue un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.447 y un Sig. (Bilateral)= 0.001; afirmando que se encuentra una correlación positiva media entre las variables analizadas. Estos resultados contrastados en la correlación entre las variables

estudiadas obtuvieron una relación positiva media, en consecuencia, se valora partiendo de, una correlación bivariada. Con el aumento del outsourcing se logrará acentuar los factores externos de la productividad, es decir se contará con la oportunidad de progreso sobre el sueldo del personal, identidad cultural de la empresa, mejora de los recursos y materias primas. Sin embargo, hay otros factores que tienen mayor injerencia sobre los factores externos.

Cuarta: Para realizar la tesis se tuvo las siguientes limitaciones: Bibliografía; La falta de estudios a nivel internacional que contengan los estadígrafos de correlación y analicen paralelamente las dos variables, son escasas. Teóricas; Los escasos trabajos de pre grado, post grado y artículos científicos, que contengan antecedentes concernientes a outsourcing. Institucionales; el acceso para los centros especializados de las universidades es restringido.

VII. RECOMENDACIONES

Según Hernández, et al. (2014), las recomendaciones son propuestas recientes, donde se indica lo que continúa y lo que se tiene que hacer (p. 522). Después de concluir con el trabajo de investigación se plantean las siguientes recomendaciones.

- Primera: Para que el outsourcing y la productividad resulten óptimos, se recomienda a la empresa que implemente un plan de calidad, evitando la manipulación de los tickets de atención y reforzando su plan estratégico con lineamientos que permitan obtener resultados eficientes. Para ello se deberá contratar a un ejecutivo de calidad en el menor tiempo posible, quien deberá realizar el monitoreo diario a cada uno de los operadores, con la finalidad que se mida el margen de error que puedan tener al realizar los registros en las aplicaciones y con ello se realice el feedback de mejora, incluyendo capacitaciones a todos los operadores que no lleguen al 95% del nivel de calidad. Por lo tanto, los dimensionados se deberán visualizar mediante reportes semanales para realizar seguimiento a la mejora del equipo.
- Segunda: Se recomienda, para alcanzar óptimos niveles de conocimiento acerca de las herramientas en los aplicativos, solicitar al área de recursos humanos, la asignación de un especialista para la instrucción de herramientas para el área de operaciones, debido que los aplicativos se actualizan a corto y mediano plazo. Con la finalidad que el nuevo trabajador realice capacitaciones semanales online, dentro del horario laboral, los días martes de 16:00 a 17:30, a través de la aplicación de Microsoft Teams, la misma que servirá para agendar las reuniones y compartir material didáctico, para que el personal lo tenga como guía y mejore la gestión; a su vez contar con personal calificado para el logro de objetivos y obtener mayor rentabilidad con las tareas asignadas. Así mismo, después de cada instrucción se realizará un test que evalúe los conocimientos aprendidos por parte del equipo.
- Tercera: Implementar estrategias de crecimiento organizacional y desempeño laboral, a través de un programa de reconocimiento para los

colaboradores, que será medido a través de la evaluación de desempeño 360°, que estará a cargo del área de recursos humanos, los mismos que se ejecutarán anualmente con la finalidad de motivar al logro de objetivos, mediante un incremento de salario, categoría en el puesto que desempeña y reconocimiento a través de la intranet corporativa; puesto que cada trabajador posee el puesto que mejor se ajusta a sus intereses y características, de manera que incentive su satisfacción, lo cual favorece a la organización, en respuesta los colaboradores logran mayor producción y eficiencia.

Cuarta: Se sugiere que, lo evidenciado en bases teóricas que delimitan al trabajo de investigación, sean las que estén en boga; debido a que el ambiente de las ciencias humanas evoluciona de manera acelerada hacia las bases teóricas de las variables outsourcing y productividad. En este punto, radica la importancia de modernizarse mediante diversos artículos científicos que tracen y definan el tema con de esencial importancia y precisión. También, se sugiere que los alumnos de pregrado y post grado en otros países continúen con investigaciones acerca del outsourcing y productividad con la finalidad que se tengan nuevos resultados. Así mismo, se propone que todas las instituciones universitarias, compartan sus trabajos de investigación con la finalidad que los estudios continúen y se amplíe la cantidad de antecedentes para futuros estudios. En futuras investigaciones, donde se estudie las variables outsourcing, productividad en empresas, las muestras que se obtengan se tienen que extender para hacer una comparación más certera entre empresas públicas y privadas o entre pequeñas y medianas empresas, ya que el número de elementos elegidos secunda los resultados de la compilación de datos.

REFERENCIAS

- Agudelo, S. (2017). *Productividad laboral y calidad del empleo en los departamentos de Colombia durante 2008-2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Santo Tomás.
- Angües, P. (2015). *Análisis del Outsourcing como estrategia de gestión empresarial*. (Trabajo de pregrado). Universidad de La Coruña.
- Antonietti, R. (2016). From outsourcing to productivity, passing through training: microeconomic evidence from Italy. *Industry and Innovation*, 23(5), 407–425.
- Arce, F., Chacón, L. y España, C. (2018). El outsourcing como estrategia de eficiencia: Tres estudios de caso en Costa Rica. *Respaldo:Revista Internacional de Administración de Oficinas y Educación Comercial*, 3(1), 63-89.
- Azmy, A. (2020). Employment Productivity Strategy at Vocational High School: Case Study Darur Roja West Java Indonesia. *International Journal of Management, Accounting & Economics*, 7(11), 660–674.
- Banerjee, A., Hanna, R., Kyle, J., Olken, B. A., & Sumarto, S. (2019). Private outsourcing and competition: Subsidized food distribution in Indonesia. *Journal of Political Economy*, 127(1), 101-137.
- Biondi, P. (2020). A Terceirização e a Lógica do Capital. *Direito e Práxis*, 11(1), 300 - 318.
- Blanco, L., Durante, M., Ferrante, D., Quiroga, R., Demaría, M., y Di Bella, C. (2019). Red nacional de monitoreo de pastizales naturales de Argentina: productividad forrajera de la vegetación extrapampeana. *RIA. Revista de Investigaciones Agropecuarias*, 45(1), 89-108.
- Bolaños, P. (2016). El outsourcing en México: Pasado, presente y ¿futuro? *Puntos Finos*, 1(11), 62 – 69.
- Duque, C., González, C. y García, S. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la teoría económica de la Agencia. *Entramado*, 10(1), 12-29.

- Dresch, A., Collatto, D., & Lacerda, D. (2018). Theoretical understanding between competitiveness and productivity: firm level. *Ingeniería y competitividad*, 20(2), 69-86.
- El Comercio. (25 de abril de 2018). Encuesta: El 86% de las empresas tercerizan servicios. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/encuesta-86-empresas-tercerizan-servicios-noticia-514912-noticia/>
- El Peruano. (28 de mayo 2018). Mitos y verdades acerca de la tercerización. *El Peruano*. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia-mitos-y-verdades-acerca-de-tercerizacion-66710.aspx>
- Espino, T. y Ramírez, J. (2018). La intensidad de la externalización hotelera y sus beneficios y riesgos percibidos. *Cuadernos de Turismo*, 1(41), p. 161-186.
- Feng, H., Morgan, N. A., & Rego, L. L. (2020). The impact of unprofitable customer management strategies on shareholder value. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(2), 246–269.
- Franco, R. y Santacruz, E. (2019). El trabajo tercerizado y su impacto en la salud de las trabajadoras de limpieza: perspectiva y experiencia, en los años 2015-2016. *Revista Científica Estudios e Investigaciones*, 1(7), 136-137.
- Freire, M. (2017). *Medición de la productividad del sector manufacturero del Ecuador en el año 2014 por tamaño de empresa: pequeña, mediana y grande empresa, Subtitulada: Aplicación de la función Cobb-Douglas*. (Tesis de pregrado). Universidad de Azuay.
- Gestión. (17 de octubre del 2017). Outsourcing: ¿Qué países tercerizan más sus operaciones? *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/outsourcing-paises-tercerizan-operaciones-220898-noticia/>
- González, M., Gascó, J. y Llopis, J. (2015). Outsourcing de sistemas de información: situación actual, evolución y tendencias. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 21(2), 93-99.
- Gutierrez, H. (2014). *Calidad y productividad*. (4ª ed.). Colombia.: Mc Graw Hill.
- Haidar, J. (2017). Tercerización laboral: objetivos de las empresas y acción sindical. El caso del sector eléctrico argentino (1992-2016). *Colombiana de Sociología*, 40 (2), 197-220.

- Heizer, J. y Render, B. (2015). *Dirección de la producción y de operaciones. Decisiones estratégicas*. (11ª ed.). Madrid.: Pearson Educación.
- Hernández R., Fernández C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ª ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Moreno, A. & Espinosa, R. (2018). Effects of the Foreign Direct Investment on the Productivity of Latin American Countries (1990-2012). *Economía: teoría y práctica*, 1(49), 7-35.
- Mondragón, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.
- Ning, N. & Ross, J. (2016). The long-tail strategy of IT Outsourcing. *MIT Sloan Management Review*, 57(2), 81-89.
- Ñaupas, Mejía, Novoa, y Villagómez, (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Profesión Líder. (20 de mayo de 2018). ¿Qué beneficios obtienen las compañías al implementar el outsourcing? *El Espectador*. Recuperado de <https://www.elespectador.com/noticias/economia/que-beneficios-obtienen-las-companias-al-implementar-el-outsourcing/>
- Prokopenko, J. (2017) *La gestión de la productividad: Manual práctico*. (4ª ed.). Suiza.: Organizacion Internacional del Trabajo.
- Quispe, E. (2019). *Tercerización y su efecto en la producción de vestidos para damas en la empresa Disfashion S.A.C., en la ciudad de Juliaca en el año 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.
- Ruiz, A. y Zagaceta, J. (2017). Terciarización económica y productividad agregada: un análisis para economías desarrolladas y en desarrollo. *Revista Economía y Política*, 1(26), 47-80.
- Saavedra, P. (2018). *Productividad operativa en la gestion de venta por delivery de una empresa de fast food en Jesús María en el año 2018*. (Tesis de pregrado) Universidad Privada del Norte.
- Saavedra, E. (2019). *Reclutamiento de personal y productividad de una empresa de servicios de tercerización, Magdalena 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.

- Sánchez, E. y Fernández, F. (2018). Costo social por pérdida absoluta de productividad laboral. *Cubana de Salud y Trabajo*, 19(1), 33-39.
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Lima. Universidad Ricardo Palma.
- Schwarz, M. (8 de enero de 2019). BPO Outsourcing: el reto de la competitividad. *América Economía*. Recuperado de <https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/bpo-outsourcing-el-reto-de-la-competitividad>
- Shivendu, S., Zeng, D., & Gurbaxani, V. (2020). Optimal Asset Transfer in It Outsourcing Contracts. *MIS Quarterly*, 44(2), 857–905.
- Susarla, A. & Mukhopadhyay, T. (2019). Can outsourcing of information technology foster innovations in client organizations? an empirical analysis. *MIS Quarterly*, 43(3), 929-949.
- Torres, C. (2017). *Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince-Lima 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad César Vallejo.
- Vaca, E. (2018). *Eliminación de la tercerización en el Ecuador y su impacto en las tasas de desempleo y subempleo de la ciudad de Guayaquil. Período 2008-2016*, (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. (5ª ed.). Lima.: San Marcos E.I.R.L.
- Vargas, C. (2016). *Tercerización de servicios en sectores regulados: un enfoque desde las empresas de telecomunicaciones*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú
- Vigil, V. (2018). *La importancia de la tercerización laboral en la gestión de las empresas mineras*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Federico Villareal.
- White, R. & James, B. (2017). *The Outsourcing Manual*. Oxford.: Rout

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Tabla 15

Matriz de operacionalización de las variables outsourcing y productividad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Outsourcing	White & James (2017), definen el outsourcing como un servicio que presta un proveedor externo a la empresa, mediante un contrato, en el que asume la responsabilidad de velar por el área interna de la empresa, con la finalidad que logre el cumplimiento de los objetivos pactados en el contrato. (p.15).	La operacionalización de la variable outsourcing, está considerada por 2 dimensiones, dieciséis indicadores y 31 ítems; los mismos que serán de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.	Planificación y gestión del proyecto	Planificación del proyecto Dirección del proyecto Información del proyecto Personal Receptores del servicio Ubicaciones relevantes Oportunidad Activos utilizados Materiales y consumibles Costes Volúmenes	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Requisito del servicio	Realización del servicio y aspectos de calidad Especificaciones técnicas Proveedores internos Proveedores externos Otros aspectos	
Productividad	Prokopenko (2017) define la productividad como, el manejo eficiente de los bienes con la finalidad de incrementar el valor agregado de producción. (p.3).	La operacionalización de la variable productividad está considerada por 2 dimensiones, 15 indicadores y 30 ítems; los mismos que serán de utilidad para realizar el cuestionario tipo Likert.	Factores internos	Producto Planta y equipo Tecnología Materiales y Energía Personas Organización y sistemas Métodos de trabajo Estilos de dirección Cambios económicos	
			Factores externos	Cambios demográficos y sociales Mano de obra Tierra Energía Materias primas Administración pública e infraestructura	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

ENCUESTA PARA MEDIR EL OUTSOURCING Y LA PRODUCTIVIDAD

Edad: _____ Sexo: _____ Fecha: _____

INSTRUCCIONES: Esta encuesta responde a una investigación científica que relaciona el outsourcing y la productividad. Lea cada afirmación con mucha atención; luego, marque la respuesta que mejor describa la situación de la empresa. Recuerde, no hay respuestas buenas, ni malas. Conteste todos los ítems con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

S = Siempre
CS = Casi Siempre
AV = Algunas Veces
CN = Casi Nunca
N = Nunca

Nº	PREGUNTAS	S	CS	AV	CN	N
1.	El jefe realiza la planificación de las actividades.	S	CS	AV	CN	N
2.	La organización y control de las tareas permite alcanzar los objetivos.	S	CS	AV	CN	N
3.	Los jefes asignan las tareas equitativamente.	S	CS	AV	CN	N
4.	Las tareas asignadas se cumplen dentro de los plazos establecidos.	S	CS	AV	CN	N
5.	Los jefes proporcionan información para el desarrollo de tareas nuevas.	S	CS	AV	CN	N
6.	Los avances de las tareas están correctamente actualizados.	S	CS	AV	CN	N
7.	Los trabajadores están capacitados para asumir diversas funciones.	S	CS	AV	CN	N
8.	Los trabajadores son proactivos al asumir sus funciones.	S	CS	AV	CN	N
9.	Los trabajadores cuentan con la descripción de cada cliente en los sistemas.	S	CS	AV	CN	N
10.	Los jefes asignan las tareas según la complejidad de cada cliente.	S	CS	AV	CN	N
11.	Los trabajadores realizan sus operaciones en local del cliente.	S	CS	AV	CN	N
12.	Los trabajadores se encuentran en un ambiente seguro.	S	CS	AV	CN	N
13.	El trabajo realizado con esfuerzo permite alcanzar los objetivos.	S	CS	AV	CN	N
14.	El cumplimiento de las tareas según los tiempos determinados permitirá la satisfacción y confianza del cliente.	S	CS	AV	CN	N
15.	Los trabajadores tienen computadoras asignadas.	S	CS	AV	CN	N
16.	Los equipos cuentan con las licencias actualizadas.	S	CS	AV	CN	N
17.	Se asigna a los trabajadores útiles de escritorio.	S	CS	AV	CN	N
18.	Se cuenta con un backup de cables y adaptadores.	S	CS	AV	CN	N
19.	El servicio que se brinda al cliente cuenta con una línea base.	S	CS	AV	CN	N
20.	Se ha determinado los costos por servicios adicionales.	S	CS	AV	CN	N
21.	Se tiene un dimensionado de las atenciones diarias a los clientes.	S	CS	AV	CN	N
22.	Los trabajadores tienen la capacidad para cumplir con las tareas asignadas diariamente.	S	CS	AV	CN	N
23.	Los trabajadores tienen definidas las normas de calidad.	S	CS	AV	CN	N
24.	Los niveles del servicio a los clientes están definidos.	S	CS	AV	CN	N
25.	Los trabajadores tienen conocimiento de los requisitos del servicio.	S	CS	AV	CN	N
26.	Se tiene clara las implicaciones técnicas para el cumplimiento de las tareas.	S	CS	AV	CN	N
27.	Los trabajadores se apoyan mutuamente para el cumplimiento de las tareas.	S	CS	AV	CN	N
28.	El jefe cuenta con el compromiso de los trabajadores para el logro de objetivos.	S	CS	AV	CN	N
29.	El trabajador como proveedor del cliente tiene claro el límite de sus funciones.	S	CS	AV	CN	N
30.	Los trabajadores están informados de los lineamientos del contrato vigente con el cliente.	S	CS	AV	CN	N
31.	Los jefes transmiten la importancia de la responsabilidad y cumplimiento en las tareas del servicio.	S	CS	AV	CN	N
32.	Las tareas realizadas satisfacen las necesidades del cliente.	S	CS	AV	CN	N
33.	Los trabajadores reciben quejas sobre las tareas ejecutadas.	S	CS	AV	CN	N
34.	Los equipos se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.	S	CS	AV	CN	N
35.	El soporte técnico soluciona las incidencias dentro de los plazos establecidos.	S	CS	AV	CN	N
36.	Los trabajadores son capacitados para el uso de nuevas herramientas.	S	CS	AV	CN	N
37.	La conexión a la red es óptima.	S	CS	AV	CN	N
38.	Los trabajadores contribuyen para reducir el consumo de materiales y energía.	S	CS	AV	CN	N
39.	Los materiales y energía son fuentes vitales para su productividad.	S	CS	AV	CN	N
40.	Se siente motivado y capacitado para realizar sus funciones.	S	CS	AV	CN	N
41.	Los trabajadores planifican sus actividades laborales.	S	CS	AV	CN	N
42.	Se realizan controles para medir la productividad.	S	CS	AV	CN	N
43.	Se cumple con el dimensionado programado de tareas.	S	CS	AV	CN	N
44.	Los jefes lideran el equipo de trabajo de manera eficiente y dan a conocer los propósitos de los proyectos que se están planteando.	S	CS	AV	CN	N
45.	Los trabajadores realizan técnicas para desarrollar sus tareas de manera eficaz.	S	CS	AV	CN	N
46.	Los jefes establecen estrategias y objetivos.	S	CS	AV	CN	N
47.	Se respetan las políticas de la empresa para desarrollar su trabajo.	S	CS	AV	CN	N
48.	La economía de escala guarda relación con la productividad.	S	CS	AV	CN	N
49.	El aumento de sueldo de los trabajadores incentiva a la productividad.	S	CS	AV	CN	N
50.	Los valores y las actitudes culturales pueden promover u obstaculizar la productividad.	S	CS	AV	CN	N
51.	Los hombres y mujeres son igual de eficientes	S	CS	AV	CN	N
52.	La empresa se preocupa por su bienestar laboral.	S	CS	AV	CN	N
53.	Los trabajadores son capacitados constantemente.	S	CS	AV	CN	N
54.	El contar con más oficinas aumenta la productividad.	S	CS	AV	CN	N
55.	El contar con un espacio propio reduce los gastos de producción.	S	CS	AV	CN	N
56.	El uso de la energía permite aumentar la productividad.	S	CS	AV	CN	N
57.	La energía es un recurso importante para la productividad.	S	CS	AV	CN	N
58.	La razón económica fundamental para reparar, reutilizar y reciclar las materias primas, es cuando su costo aumenta.	S	CS	AV	CN	N
59.	Las materias primas son un factor de productividad importante.	S	CS	AV	CN	N
60.	Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten en la productividad.	S	CS	AV	CN	N
61.	Los cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales.	S	CS	AV	CN	N

Gracias por completar el cuestionario.

Anexo 3. Población, muestra censal

Tabla 16

Población de los colaboradores de una empresa de Servicios, Santiago de Surco

N°	Cargo	Cantidad
1	Gerente Senior	01
2	Supervisores	03
3	Analista de procesos	04
4	Operadores	42
Total		50

Fuente: Elaboración propia

Nota. Según la tabla 16, La población está compuesta por los colaboradores de una empresa de Servicios, con sede en Santiago de Surco, que hacen un total de 50 personas, considerando 1 gerente senior, 3 supervisores, 4 analistas de procesos y 42 operadores, los mismos que serán considerados como muestra censal, porque según las normativas del departamento de investigación de la universidad César Vallejo, ha determinado que todas las muestras menores a 100, se determina muestra censal.

Dónde:

M : Muestra de Estudio

V1 : Outsourcing

V2 : Productividad

r : Correlación

$$M = \sqrt{\frac{V1 + V2}{r}}$$

Anexo 4. Validación de jueces

Tabla 17

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Calificación
Experto 1	Dr. Federico Alfredo Suasnabar Ugarte	Sí cumple
Experto 2	Mg. Shulya Reynoso Arcos	Sí cumple

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5. Validación del experto: Dr. Suasnabar Ugarte, Federico



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Outsourcing y la productividad

N°	XI OUTSOURCING / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO										
	INDICADOR 1: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO										
1	El jefe realiza la planificación de las actividades.			X			X				
2	La organización y control de las tareas permite alcanzar los objetivos.			X			X				
	INDICADOR 2: DIRECCIÓN DEL PROYECTO										
3	Los jefes asignan las tareas equitativamente.			X			X				
4	Las tareas asignadas se cumplen dentro de los plazos establecidos.			X			X				
	INDICADOR 3: INFORMACIÓN DEL PROYECTO										
5	Los jefes proporcionan información para el desarrollo de tareas nuevas.			X			X				
6	Los avances de las tareas están correctamente actualizados.			X			X				
	DIMENSIÓN 2: REQUISITO DEL SERVICIO										
	INDICADOR 1: PERSONAL										
7	Los trabajadores están capacitados para asumir diversas funciones.			X			X				
8	Los trabajadores son proactivos al asumir sus funciones.			X			X				
	INDICADOR 2: RECEPTORES DEL SERVICIO										
9	Los trabajadores cuentan con la descripción de cada cliente en un sistema.			X			X				
10	Los jefes asignan las tareas según la capacidad de cada cliente.			X			X				
	INDICADOR 3: UBICACIONES RELEVANTES										
11	Los trabajadores realizan sus operaciones en local del cliente.			X			X				
12	Los trabajadores se vacacionan en un ambiente seguro.			X			X				
	INDICADOR 4: OPORTUNIDAD										
13	El trabajo realizado con esfuerzo permite alcanzar los objetivos.			X			X				
14	El cumplimiento de las tareas según los tiempos determinados permite la satisfacción y confianza del cliente.			X			X				
	INDICADOR 5: ACTIVOS UTILIZADOS										
15	Los trabajadores tienen computadoras asignadas.			X			X				
15	Los equipos cuentan con las licencias actualizadas.			X			X				
	INDICADOR 6: MATERIALES Y CONSUMIBLES										
17	Se asigna a los trabajadores útiles de escritorio.			X			X				
18	Se cuenta con un backup de cables y adaptadores.			X			X				
	INDICADOR 7: COSTES										
19	El servicio que se brinda al cliente suena con una línea base.			X			X				



20	Se ha determinado los costos por servicio adicionales.			X			X				Sugerencias
	INDICADOR 8: VOLÚMENES										
21	Se tiene un conocimiento de las situaciones críticas a los clientes.			X			X				
22	Los trabajadores tienen la capacidad para cumplir con las tareas asignadas claramente.			X			X				
	INDICADOR 9: REALIZACIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS DE CALIDAD										
23	Los trabajadores tienen definidas las normas de calidad.			X			X				
24	Los niveles del servicio a los clientes están definidos.			X			X				
	INDICADOR 10: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS										
25	Los trabajadores conocen los requisitos del servicio.			X			X				
26	Se tiene clara las implicaciones técnicas para el cumplimiento de las tareas.			X			X				
	INDICADOR 11: PROVEEDORES INTERNOS										
27	Los trabajadores se apoyan mutuamente para el cumplimiento de las tareas.			X			X				
28	El jefe cuenta con el compromiso de los trabajadores para el logro de objetivos.			X			X				
	INDICADOR 12: PROVEEDORES EXTERNOS										
29	El trabajador como proveedor del cliente tiene claro el límite de sus funciones.			X			X				
30	Los trabajadores están informados de los lineamientos del contrato vigente con el cliente.			X			X				
	INDICADOR 13: OTROS ASPECTOS										
31	Los jefes transmiten la importancia de la responsabilidad y cumplimiento en las tareas del servicio.			X			X				

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Federico A. Suasnabar Ugarte DNI: 09028441

Especialidad del validador: FINANZAS PÚBLICAS

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

de diciembre del 2019

 Firma del Experto Informante.
 Especialidad

N°	V: PRODUCTIVIDAD / ítems	Pertinencia ¹												Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A	M	D	A				
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS																				
INDICADOR 1: PRODUCTO																				
1	Las áreas realizadas satisfacen las necesidades del cliente.																			
2	Los trabajadores reciben quejas sobre las tareas ejecutadas.																			
INDICADOR 2: PLANTA Y EQUIPO																				
3	Los equipos se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.																			
4	El soporte técnico soluciona las incidencias dentro de los plazos establecidos.																			
INDICADOR 3: TECNOLOGÍA																				
5	Los trabajos son capacitados para el uso de nuevas herramientas.																			
6	La conexión a la red es óptima.																			
INDICADOR 4: MATERIALES Y ENERGÍA																				
7	Los trabajos se controlan para reducir el consumo de materiales y energía.																			
8	Los materiales y energía son fuentes vitales para su productividad.																			
INDICADOR 5: PERSONAS																				
9	Se cuenta con el personal necesario para realizar sus funciones.																			
10	Los trabajos se planifican para evitar actividades innecesarias.																			
INDICADOR 6: ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS																				
11	Se realizan controles para medir la productividad.																			
12	Se cumplen con el dimensionamiento presupuestado de tareas.																			
INDICADOR 7: MÉTODOS DE TRABAJO																				
13	Los procedimientos de trabajo se realizan de manera eficiente y clara, conociendo los propósitos de las actividades que se están realizando.																			
14	Los trabajos se realizan de manera eficiente para disminuir sus costos de manera efectiva.																			
INDICADOR 9: ESTILOS DE DIRECCIÓN																				
15	Los jefes establecen estrategias y objetivos.																			
16	Se respetan las políticas de la empresa para desarrollar su trabajo.																			
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS																				
INDICADOR 9: CAMBIOS ECONÓMICOS																				
17	La economía de costos guarda relación con la productividad.																			
18	El aumento de costos de los trabajadores incrementa la productividad.																			
INDICADOR 10: CAMBIOS DEMOGRÁFICOS Y SOCIALES																				
19	Los valores y las actitudes culturales pueden promover u obstaculizar la productividad.																			
20	Los hábitos y actitudes son igual de eficientes.																			

INDICADOR 11: MANO DE OBRA																	
21	La empresa se preocupa por su bienestar laboral.																
22	Los trabajos se realizan con seguridad y salud ocupacional.																
INDICADOR 12: TIERRA																	
23	El contar con más oficinas aumenta la productividad.																
24	El contar con un espacio propio reduce los gastos de producción.																
INDICADOR 13: ENERGÍA																	
25	El uso de la energía permite aumentar la productividad.																
26	La energía es un recurso importante para la productividad.																
INDICADOR 14: MATERIAS PRIMAS																	
27	La razón económica fundamental para reparar, reutilizar y reciclar las materias primas, es cuando su costo aumenta.																
28	Las materias primas son un factor de productividad importante.																
INDICADOR 15: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INFRAESTRUCTURA																	
29	Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten en la productividad.																
30	Los cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales.																

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [/] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: FRANCISCA A. SANCHEZ USATE DNI: 09048477

Especialidad del validador: _____

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Si la puntuación es suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

de diciembre del 2019

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 6. Validación de la experta: Mg. Reynoso Arcos, Shulya



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide el Outsourcing y la productividad

Nº	X1 OUTSOURCING / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROYECTO											
INDICADOR 1: PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO											
1	El jefe realiza la planificación de las actividades.			X		X			X		
2	La organización y control de las tareas permite alcanzar los objetivos.			X		X			X		
INDICADOR 2: DIRECCIÓN DEL PROYECTO											
3	Los jefes asignan las tareas equitativamente.			X		X			X		
4	Las tareas asignadas se cumplen dentro de los plazos establecidos.			X		X			X		
INDICADOR 3: INFORMACIÓN DEL PROYECTO											
5	Los jefes proporcionan información para el desarrollo de tareas nuevas.			X		X			X		
6	Los avances de las tareas están correctamente actualizados.			X		X			X		
DIMENSIÓN 2: REQUISITO DEL SERVICIO											
INDICADOR 1: PERSONAL											
7	Los trabajadores están capacitados para asumir diversas funciones.			X		X			X		
8	Los trabajadores son proactivos al asumir sus funciones.			X		X			X		
INDICADOR 2: RECEPTORES DEL SERVICIO											
9	Los trabajadores cuentan con la descripción de cada cliente en los sistemas.			X		X			X		
10	Los jefes asignan las tareas según la complejidad de cada cliente.			X		X			X		
INDICADOR 3: UBICACIONES RELEVANTES											
11	Los trabajadores realizan sus operaciones en local del cliente.			X		X			X		
12	Los trabajadores se encuentran en un ambiente seguro.			X		X			X		
INDICADOR 4: OPORTUNIDAD											
13	El trabajo realizado con esfuerzo permite alcanzar los objetivos.			X		X			X		
14	El cumplimiento de las tareas según los tiempos determinados permitirá la satisfacción y confianza del cliente.			X		X			X		
INDICADOR 5: ACTIVOS UTILIZADOS											
15	Los trabajadores tienen computadoras asignadas.			X		X			X		
16	Los equipos cuentan con los licencias actualizadas.			X		X			X		
INDICADOR 6: MATERIALES Y CONSUMIBLES											
17	Se asigna a los trabajadores útiles de escritorio.			X		X			X		
18	Se cuenta con un backup de cables y adaptadores.			X		X			X		
INDICADOR 7: COSTES											
19	El servicio que se brinda al cliente cuenta con una línea base.			X		X			X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nº	Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
20	Se ha determinado los costos por servicios adicionales.			X		X			X		
INDICADOR 8: VOLUMENES											
21	Se tiene un dimensionamiento de las atenciones diarias a los clientes.			X		X			X		
22	Los trabajadores tienen la capacidad para cumplir con las tareas asignadas diariamente.			X		X			X		
INDICADOR 9: REALIZACIÓN DEL SERVICIO Y ASPECTOS DE CALIDAD											
23	Los trabajadores tienen definidas las normas de calidad.			X		X			X		
24	Los niveles del servicio a los clientes están definidos.			X		X			X		
INDICADOR 10: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS											
25	Los trabajadores tienen conocimiento de los requisitos del servicio.			X		X			X		
26	Se tiene clara las implicaciones técnicas para el cumplimiento de las tareas.			X		X			X		
INDICADOR 11: PROVEEDORES INTERNOS											
27	Los trabajadores se apoyan mutuamente para el cumplimiento de las tareas.			X		X			X		
28	El jefe cuenta con el compromiso de los trabajadores para el logro de objetivos.			X		X			X		
INDICADOR 12: PROVEEDORES EXTERNOS											
29	El trabajador como proveedor del cliente tiene claro el límite de sus funciones.			X		X			X		
30	Los trabajadores están informados de los lineamientos del contrato vigente con el cliente.			X		X			X		
INDICADOR 13: OTROS ASPECTOS											
31	Los jefes transmiten la importancia de la responsabilidad y cumplimiento en las tareas del servicio.			X		X			X		

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg.: Shulya Reynoso Arcos DNI: 41007930

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia en ambos ítems planteados con sustituciones para medir la dimensión

8 de diciembre del 2019

Shulya Reynoso Arcos

Firma del Experto Informante.
Especialidad

N°	Y2 PRODUCTIVIDAD / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		S	D	A	M	D	A	M	R	D	
DIMENSIÓN 1: FACTORES INTERNOS											
INDICADOR 1: PRODUCTO											
1	Las tareas realizadas satisfacen las necesidades del cliente.			✓			✓			✓	
2	Los trabajadores reciben quejas sobre las tareas ejecutadas.			✓		✓				✓	
INDICADOR 2: PLANTA Y EQUIPO											
3	Los equipos se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.			✓		✓				✓	
4	El soporte técnico soluciona las incidencias dentro de los plazos establecidos.			✓		✓				✓	
INDICADOR 3: TECNOLOGÍA											
5	Los trabajadores son capacitados para el uso de nuevas herramientas.			✓		✓				✓	
6	La conexión a la red es óptima.			✓		✓				✓	
INDICADOR 4: MATERIALES Y ENERGÍA											
7	Los trabajadores contribuyen para reducir el consumo de materiales y energía.			✓		✓				✓	
8	Los materiales y energía son fuentes vitales para su productividad.			✓		✓				✓	
INDICADOR 5: PERSONAS											
9	Se siente motivación y capacidad para realizar sus funciones.			✓		✓				✓	
10	Los trabajadores planifican sus actividades laborales.			✓		✓				✓	
INDICADOR 6: ORGANIZACIÓN Y SISTEMAS											
11	Se realizan controles para medir la productividad.			✓		✓				✓	
12	Se cumple con el dimensionado programado de tareas.			✓		✓				✓	
INDICADOR 7: METODOS DE TRABAJO											
13	Los jefes lideran el equipo de trabajo de manera eficiente y dan a conocer los propósitos de los proyectos que se están planteando.			✓		✓				✓	
14	Los trabajadores realizan técnicas para desarrollar sus tareas de manera eficaz.			✓		✓				✓	
INDICADOR 8: ESTILOS DE DIRECCIÓN											
15	Los jefes establecen estrategias y objetivos.			✓		✓				✓	
16	Se respetan las políticas de la empresa para desarrollar su trabajo.			✓		✓				✓	
DIMENSIÓN 2: FACTORES EXTERNOS											
INDICADOR 9: CAMBIOS ECONÓMICOS											
17	La economía de escala guarda relación con la productividad.			✓		✓				✓	
18	El aumento de sueldo de los trabajadores incentiva a la productividad.			✓		✓				✓	
INDICADOR 10: CAMBIOS DEMOGRÁFICOS Y SOCIALES											
19	Los valores y las actitudes culturales pueden promover u obstaculizar la productividad.			✓		✓				✓	

N°	Y2 PRODUCTIVIDAD / Items	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		S	D	A	M	D	A	M	R	D	
20	Los hombres y mujeres son igual de eficientes.			✓		✓				✓	
INDICADOR 11: MANO DE OBRA											
21	La empresa se preocupa por su bienestar laboral.			✓		✓				✓	
22	Los trabajadores son capacitados constantemente.			✓		✓				✓	
INDICADOR 12: TIERRA											
23	El contar con más climas aumenta la productividad.			✓		✓				✓	
24	El contar con un espacio propio reduce los gastos de producción.			✓		✓				✓	
INDICADOR 13: ENERGÍA											
25	El uso de la energía permite aumentar la productividad.			✓		✓				✓	
26	La energía es un recurso importante para la productividad.			✓		✓				✓	
INDICADOR 14: MATERIAS PRIMAS											
27	La razón económica fundamental para reparar, reutilizar y reciclar las materias primas es cuando su costo aumenta.			✓		✓				✓	
28	Las materias primas son un factor de productividad importante.			✓		✓				✓	
INDICADOR 15: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA E INFRAESTRUCTURA											
29	Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten en la productividad.			✓		✓				✓	
30	Los cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales.			✓		✓				✓	

Observaciones:

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr / Mg: Shulya Reynoso Arcos DNI: 41007930

Especialidad del validador: Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

8 de diciembre del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Anexo 7. Detalle de confiabilidad outsourcing

Tabla 18

Fiabilidad de variable outsourcing

Estadísticos de fiabilidad					
		Alfa de Cronbach	N de elementos		
		,913	30		
Estadísticas de total de elemento					
		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.	El jefe realiza la planificación de las actividades	92,7200	577,063	,679	,965
2.	La organización y control de las tareas permite alcanzar los objetivos	92,8200	575,906	,700	,965
3.	Los jefes asignan las tareas equitativamente	93,1800	585,620	,626	,965
4.	Las tareas asignadas se cumplen dentro de los plazos establecidos	93,7000	602,582	,378	,967
5.	Los jefes proporcionan información para el desarrollo de tareas nuevas	92,7000	581,276	,731	,964
6.	Los avances de las tareas están correctamente actualizados	92,5200	594,051	,498	,966
7.	Los trabajadores están capacitados para asumir diversas funciones	93,7000	583,194	,645	,965
8.	Los trabajadores son proactivos al asumir sus funciones	93,7400	573,625	,727	,965
9.	Los trabajadores cuentan con la descripción de cada cliente en los sistemas	93,8400	599,688	,396	,967
10.	Los jefes asignan las tareas según la complejidad de cada cliente	93,6600	591,698	,681	,965
11.	Los trabajadores realizan sus operaciones en local del cliente	93,3400	580,719	,818	,964
12.	Los trabajadores se encuentran en un ambiente seguro	92,9400	589,486	,670	,965
13.	El trabajo realizado con esfuerzo permite alcanzar los objetivos	93,4200	582,738	,817	,964
14.	El cumplimiento de las tareas según los tiempos determinados permitirá la satisfacción y confianza del cliente	93,1400	575,960	,807	,964
15.	Los trabajadores tienen computadoras asignadas	92,9400	584,221	,765	,964
16.	Los equipos cuentan con las licencias actualizadas	92,3000	581,520	,674	,965
17.	Se asigna a los trabajadores útiles de escritorio	91,8800	588,230	,708	,965
18.	Se cuenta con un backup de cables y adaptadores	92,9000	578,908	,800	,964
19.	El servicio que se brinda al cliente cuenta con una línea base	92,1000	584,745	,564	,966
20.	Se ha determinado los costos por servicios adicionales	91,9200	588,891	,650	,965
21.	Se tiene un dimensionado de las atenciones diarias a los clientes	93,6600	591,698	,681	,965
22.	Los trabajadores tienen la capacidad para cumplir con las tareas asignadas diariamente	93,3400	580,719	,818	,964
23.	Los trabajadores tienen definidas las normas de calidad	92,9400	589,486	,670	,965
24.	Los niveles del servicio a los clientes están definidos	93,4200	582,738	,817	,964
25.	Los trabajadores tienen conocimiento de los requisitos del servicio	93,1400	575,960	,807	,964
26.	Se tiene clara las implicaciones técnicas para el cumplimiento de las tareas	92,9400	584,221	,765	,964
27.	Los trabajadores se apoyan mutuamente para el cumplimiento de las tareas	92,3000	581,520	,674	,965
28.	El jefe cuenta con el compromiso de los trabajadores para el logro de objetivos	91,8800	588,230	,708	,965
29.	El trabajador como proveedor del cliente tiene claro el límite de sus funciones	92,9000	578,908	,800	,964
30.	Los trabajadores están informados de los lineamientos del contrato vigente con el cliente	92,1000	584,745	,564	,966
31.	Los jefes transmiten la importancia de la responsabilidad y cumplimiento en las tareas del servicio	91,9200	588,891	,650	,965

Anexo 8. Detalle de confiabilidad productividad

Tabla 19

Fiabilidad de variable productividad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Las tareas realizadas satisfacen las necesidades del cliente	95,1800	512,885	,572	,947
2. Los trabajadores reciben quejas sobre las tareas ejecutadas	96,4000	517,020	,536	,948
3. Los equipos se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar sus funciones	97,1600	508,872	,591	,947
4. El soporte técnico soluciona las incidencias dentro de los plazos establecidos	95,8200	508,355	,549	,948
5. Los trabajadores son capacitados para el uso de nuevas herramientas	96,7000	493,235	,739	,946
6. La conexión a la red es óptima	97,0400	519,753	,443	,949
7. Los trabajadores contribuyen para reducir el consumo de materiales y energía	96,4800	506,459	,580	,947
8. Los materiales y energía son fuentes vitales para su productividad	95,3200	508,344	,645	,947
9. Se siente motivado y capacitado para realizar sus funciones	95,2400	518,431	,545	,948
10. Los trabajadores planifican sus actividades laborales	94,5200	536,051	,301	,949
11. Se realizan controles para medir la productividad	96,5600	507,068	,570	,948
12. Se cumple con el dimensionado programado de tareas	96,9400	500,302	,736	,946
13. Los jefes lideran el equipo de trabajo de manera eficiente y dan a conocer los propósitos de los proyectos que se están planteando	95,9400	505,568	,678	,946
14. Los trabajadores realizan técnicas para desarrollar sus tareas de manera eficaz	95,3600	493,174	,806	,945
15. Los jefes establecen estrategias y objetivos	96,7800	512,991	,510	,948
16. Se respetan las políticas de la empresa para desarrollar su trabajo	95,4200	509,106	,621	,947
17. La economía de escala guarda relación con la productividad	95,5400	506,743	,641	,947
18. El aumento de sueldo de los trabajadores incentiva a la productividad	95,4600	506,580	,618	,947
19. Los valores y las actitudes culturales pueden promover u obstaculizar la productividad	96,5200	512,459	,489	,948
20. Los hombres y mujeres son igual de eficientes	96,4000	504,286	,741	,946
21. La empresa se preocupa por su bienestar laboral	95,2400	518,431	,545	,948
22. Los trabajadores son capacitados constantemente	94,5200	536,051	,301	,949
23. El contar con más oficinas aumenta la productividad	96,5600	507,068	,570	,948
24. El contar con un espacio propio reduce los gastos de producción	96,9400	500,302	,736	,946
25. El uso de la energía permite aumentar la productividad	95,9400	505,568	,678	,946
26. La energía es un recurso importante para la productividad	95,3600	493,174	,806	,945
27. La razón económica fundamental para reparar, reutilizar y reciclar las materias primas, es cuando su costo aumenta	96,7800	512,991	,510	,948
28. Las materias primas son un factor de productividad importante	95,4200	509,106	,621	,947
29. Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten en la productividad	95,5400	506,743	,641	,947
30. Los cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales	95,4600	506,580	,618	,947

Anexo 9. Matriz de consistencia

Tabla 20

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE 1: OUTSOURCING		DISEÑO METODOLÓGICO
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre el outsourcing y la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco?	Determinar la relación entre el outsourcing y productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.	Existe relación entre el outsourcing y la productividad, en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.	Planificación y gestión del proyecto Requisito del servicio	Planificación del proyecto Dirección del proyecto Información del proyecto Personal Receptores del servicio Ubicaciones relevantes Oportunidad Activos utilizados Materiales y consumibles Costes Volumenes Realización del servicio y aspectos de calidad Especificaciones técnicas Proveedores internos Proveedores externos Otros aspectos	Tipo de investigación: Aplicada Diseño de investigación: No experimental - Transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD		
			DIMENSIONES	INDICADORES	
¿Cuál es la relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco?	Establecer la relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.	Existe relación entre el outsourcing y los factores internos de la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.	Factores internos	Producto Planta y equipo Tecnología Materiales y Energía Personas Organización y sistemas Métodos de trabajo Estilos de dirección Cambios económicos	Nivel de investigación: Descriptiva correlacional Enfoque: Cuantitativo
¿Cuál es la relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco?	Identificar la relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.	Existe relación entre el outsourcing y los factores externos de la productividad en una empresa de Servicios, Santiago de Surco.	Factores externos	Cambios demográficos y sociales Mano de obra Tierra Energía Materias primas Administración pública e infraestructura	

Anexo 10. Matriz de evidencias

Tabla 21

Matriz de evidencias internas para la discusión

Variable y/o dimensión	Resultados	
	Descriptivos	Inferenciales
Outsourcing	El 42% de los encuestados manifestó que el outsourcing se ubica en un nivel regular, mientras que el 34% de ellos lo ubicó en un nivel óptimo y el 24% restante lo ubicó en un nivel deficiente.	Rho de Spearman: Rho=0.694 Sig. (Bilateral)= 0.000 $p \leq 0.05$
Productividad	El 48% de los encuestados manifestaron que la productividad es regular, el 36% indicó que es óptima y el 16% expresó que la productividad es deficiente.	Rho de Spearman: Rho=0.694 Sig. (Bilateral)= 0.000 $p \leq 0.05$
Factores internos	El 46% de los encuestados indicó un nivel óptimo de productividad debido a factores internos en la empresa, mientras que el 42% manifiesta un nivel regular y el 12% restante la ubica en deficiente.	Rho de Spearman: Rho=0.744 Sig. (Bilateral)= 0.001 ($p \leq 0.05$)
Factores Externos	El 56% de los encuestados indicó un nivel regular de productividad debido a factores externos en la empresa, mientras que el 24% manifiesta un nivel óptimo, el 20% restante lo considera en deficiente.	Rho de Spearman: Rho=0.447 Sig. (Bilateral)= 0.001 ($p \leq 0.05$)

Tabla 22

Matriz de evidencias externas para la discusión

Variables: outsourcing y productividad		
Autor (año)	Hipótesis	Prueba estadística
Espino y Ramírez (2018)	Existe una relación entre la externalización y el tamaño del hotel.	Pearson: $r = 0.045$ Sig. (Bilateral)= 0.001 ($p \leq 0.05$)
Vaca (2018)	La eliminación de la tercerización en el Ecuador, en lugar de propiciar beneficios en los indicadores sociales del país, ocasionó incrementos en las tasas de desempleo, al igual que el número de trabajadores informales.	Chi cuadrado $X^2 = 0.949$ Sig. (Bilateral)= 0.05 ($p \leq 0.05$)
González, Gascó y Llopis (2015)	Existe relación entre el outsourcing nacional y el outsourcing global.	Chi cuadrado $X^2 = 0.399$ Sig. (Bilateral)= 0.528 ($p > 0.05$)
Quispe (2019)	La tercerización tiene un efecto significativamente positivo en la producción de vestidos para damas de la empresa Disfashion S.A.C. En la ciudad de Juliaca en el año 2018.	Pearson: $r = 0.519$ Sig. (Bilateral)= 0.005 ($p \leq 0.05$)
Vigil (2018)	La especialización de las empresas tercerizadoras se relaciona significativamente con la productividad de las empresas fuente.	Rho de Spearman: Rho=0.892 Sig. (Bilateral)= 0.000 ($p \leq 0.05$)
Torres (2017)	Existe relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017.	Pearson: $r = 0.399$ Sig. (Bilateral)= 0.014 ($p \leq 0.05$)

Anexo 11. Base de datos: Variable outsourcing

Base de datos 1																																		
VARIABLE INDEPENDIENTE: "OUTSOURCING"																																		
SUJETOS	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL					DIMENSIÓN 2: REQUISITO DEL SERVICIO																										D1	D2	SUMA
	Planificación del proyec	Dirección del proy	Información del proye	Personal	Receptores del servicio	Ubicaciones relevantes	Oportunidad	Activos utilizados	Materiales y consumibles	Costes	Volúmenes	Realización del servicio	Especificaciones técnicas	Proveedores intern	Proveedores externos	Otros																		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31			
1	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	23	114	137
2	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	2	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	22	104	126
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	100	124	
4	3	4	4	2	2	4	4	4	4	3	1	4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	3	1	4	2	3	4	3	4	4	19	89	108	
5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	5	5	2	3	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	27	109	136	
6	3	5	5	4	5	4	3	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	26	102	128	
7	3	5	4	4	4	4	3	2	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	24	109	133	
8	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	5	5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	23	94	117	
9	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	25	113	138	
10	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	26	109	135	
11	4	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	24	110	134	
12	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	23	107	130	
13	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	27	118	145	
14	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	1	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	27	106	133	
15	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	25	111	136	
16	4	4	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	20	85	105	
17	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	26	111	137	
18	5	5	4	4	2	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	24	119	143	
19	3	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	4	4	15	104	119	
20	4	4	2	3	4	2	2	3	3	4	2	4	4	5	5	4	1	1	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	19	92	111	
21	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	28	112	140	
22	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	3	2	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	22	104	126	
23	4	5	3	5	5	2	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	27	113	140	
24	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	15	78	93	
25	2	4	3	3	4	3	4	4	5	4	1	4	5	5	5	5	2	1	5	5	2	5	3	4	2	3	4	5	3	3	19	93	112	
26	4	4	3	4	4	4	5	3	5	4	2	5	5	5	5	5	2	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	23	106	129	
27	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	25	105	130	
28	3	5	3	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	2	24	101	125	
29	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	99	124	
30	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	24	111	135	
31	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	22	106	128		
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	100	124	
33	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	26	109	135	
34	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	23	107	130	
35	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	25	111	136	
36	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	26	111	137		
37	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	79	94	
38	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	24	111	135	
39	4	4	4	4	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	2	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	22	106	128		
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	100	124	
41	5	5	4	4	4	4	5	3	4	4	1	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	26	109	135	
42	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	23	107	130	
43	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	25	111	136	
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	26	111	137		
45	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	15	79	94		
46	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	24	111	135	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	100	124	
48	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	24	111	135	
49	3	5	3	4	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	3	1	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	23	107	130	
50	3	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	25	111	136	

Anexo 12. Base de datos: Variable productividad

Base de datos 2																																				
VARIABLE DEPENDIENTE: "PRODUCTIVIDAD"																																				
DIMENSION 1: FACTORES INTERNOS															DIMENSION 2: FACTORES EXTERNOS																					
Pro ducto	Plant a y equi	Tecn ologí a	Mate riales y	Pers onas	Organ izació n y	Méto dos de	Estil os de	Cambi os econó	Cambi os demo	Mano de obra	Tierr a	Ener gía	Mate rias prim	Admin istraci ón	D1	D2	SUMA																			
																		1	2	3	4	5	6	7	8	9	#	11	12	13	#	#	17	18	19	20
1	4	3	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	65	134		
2	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	63	65	128
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	56	120
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	4	4	2	4	4	1	5	5	4	1	1	3	5	2	4	3	4	4	54	46	100		
5	5	1	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4	5	4	5	4	3	71	55	126				
6	4	3	3	2	4	5	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	2	3	5	3	3	3	3	4	55	50	105				
7	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77	70	147		
8	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	55	46	101			
9	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	71	62	133			
10	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	1	1	5	1	5	4	3	68	46	114			
11	4	3	5	5	5	3	5	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	4	3	5	5	5	65	62	127				
12	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	4	3	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	71	53	124				
13	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	68	59	127				
14	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	73	67	140				
15	4	3	4	4	2	4	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	65	55	120				
16	4	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	57	44	101			
17	5	2	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	71	64	135				
18	5	2	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	2	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	71	61	132				
19	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	2	5	5	4	3	4	3	60	55	115				
20	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	4	3	1	4	4	5	4	4	4	62	51	113				
21	5	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	3	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	71	59	130				
22	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	5	2	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	2	62	50	112				
23	5	2	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	1	5	5	2	2	2	5	5	2	4	5	5	71	51	122					
24	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	48	41	89				
25	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	5	5	5	4	2	1	3	4	4	5	5	4	57	56	113					
26	4	2	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	3	5	4	3	2	2	4	5	3	3	2	3	62	45	107				
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	5	5	3	5	4	5	65	58	123				
28	5	3	5	2	3	2	4	3	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	2	2	62	50	112			
29	4	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	65	54	119				
30	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	71	58	129					
31	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	63	65	128				
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	56	120				
33	4	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	1	1	5	1	5	4	3	68	46	114						
34	5	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	4	3	5	5	5	2	2	4	4	4	5	4	71	53	124				
35	4	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	65	55	120					
36	5	2	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	71	64	135					
37	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	48	41	89				
38	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	71	58	129					
39	4	3	4	3	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	63	65	128					
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	56	120				
41	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	3	3	1	1	5	1	5	4	3	68	46	114				
42	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	4	3	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	71	53	124				
43	4	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	65	55	120					
44	5	2	5	4	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	71	64	135					
45	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	48	41	89				
46	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	5	3	5	4	71	58	129					
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64	56	120					
48	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	71	58	129					
49	5	3	5	5	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	2	4	3	5	5	5	2	2	4	4	4	4	5	4	71	53	124				
50	4	3	4	4	2	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	4	4	5	65	55	120				

Anexo 13. Validez de variable outsourcing

Tabla 23

Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken

5				DE	V Aiken
1.	El jefe realiza la planificación de las actividades	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
2.	La organización y control de las tareas permite alcanzar los objetivos	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
3.	Los jefes asignan las tareas equitativamente	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
4.	Las tareas asignadas se cumplen dentro de los plazos establecidos	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
5.	Los jefes proporcionan información para el desarrollo de tareas nuevas	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
6.	Los avances de las tareas están correctamente actualizados	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
7.	Los trabajadores están capacitados para asumir diversas funciones	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
8.	Los trabajadores son proactivos al asumir sus funciones	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
9.	Los trabajadores cuentan con la descripción de cada cliente en los sistemas	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
10.	Los jefes asignan las tareas según la complejidad de cada cliente	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
11.	Los trabajadores realizan sus operaciones en local del cliente	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
12.	Los trabajadores se encuentran en un ambiente seguro	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
13.	El trabajo realizado con esfuerzo permite alcanzar los objetivos	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
14.	El cumplimiento de las tareas según los tiempos determinados permitirá la satisfacción y confianza del cliente	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
15.	Los trabajadores tienen computadoras asignadas	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
16.	Los equipos cuentan con las licencias actualizadas	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
17.	Se asigna a los trabajadores útiles de escritorio	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
18.	Se cuenta con un backup de cables y adaptadores	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
19.	El servicio que se brinda al cliente cuenta con una línea base	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
20.	Se ha determinado los costos por servicios adicionales	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
21.	Se tiene un dimensionado de las atenciones diarias a los clientes	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
22.	Los trabajadores tienen la capacidad para cumplir con las tareas asignadas diariamente	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
23.	Los trabajadores tienen definidas las normas de calidad	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
24.	Los niveles del servicio a los clientes están definidos	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
25.	Los trabajadores tienen conocimiento de los requisitos del servicio	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
26.	Se tiene clara las implicaciones técnicas para el cumplimiento de las tareas	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
27.	Los trabajadores se apoyan mutuamente para el cumplimiento de las tareas	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
28.	El jefe cuenta con el compromiso de los trabajadores para el logro de objetivos	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
29.	El trabajador como proveedor del cliente tiene claro el límite de sus funciones	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
30.	Los trabajadores están informados de los lineamientos del contrato vigente con el cliente	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
31.	Los jefes transmiten la importancia de la responsabilidad y cumplimiento en las tareas del servicio	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83

Anexo 14. Validez de variable productividad

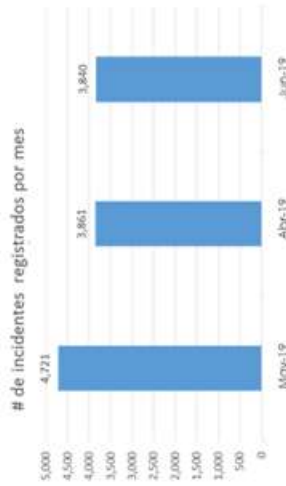
Tabla 24

Validez basado en el contenido a través de la V de Aiken

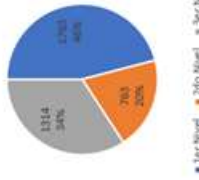
N° Items			DE	V Aiken	
1.	Las tareas realizadas satisfacen las necesidades del cliente.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
2.	Los trabajadores reciben quejas sobre las tareas ejecutadas.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
3.	Los equipos se encuentran en condiciones óptimas para desarrollar sus funciones.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
4.	El soporte técnico soluciona las incidencias dentro de los plazos establecidos.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
5.	Los trabajadores son capacitados para el uso de nuevas herramientas.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
6.	La conexión a la red es óptima.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
7.	Los trabajadores contribuyen para reducir el consumo de materiales y energía.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
8.	Los materiales y energía son fuentes vitales para su productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
9.	Se siente motivado y capacitado para realizar sus funciones.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
10.	Los trabajadores planifican sus actividades laborales.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
11.	Se realizan controles para medir la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
12.	Se cumple con el dimensionado programado de tareas.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
13.	Los jefes lideran el equipo de trabajo de manera eficiente y dan a conocer los propósitos de los proyectos que se están planteando.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
14.	Los trabajadores realizan técnicas para desarrollar sus tareas de manera eficaz.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
15.	Los jefes establecen estrategias y objetivos.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
16.	Se respetan las políticas de la empresa para desarrollar su trabajo.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
17.	La economía de escala guarda relación con la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
18.	El aumento de sueldo de los trabajadores incentiva a la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
19.	Los valores y las actitudes culturales pueden promover u obstaculizar la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
20.	Los hombres y mujeres son igual de eficientes.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
21.	La empresa se preocupa por su bienestar laboral.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
22.	Los trabajadores son capacitados constantemente.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
23.	El contar con más oficinas aumenta la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
24.	El contar con un espacio propio reduce los gastos de producción.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
25.	El uso de la energía permite aumentar la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
26.	La energía es un recurso importante para la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
27.	La razón económica fundamental para reparar, reutilizar y reciclar las materias primas, es cuando su costo aumenta.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
28.	Las materias primas son un factor de productividad importante.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
29.	Las políticas, estrategias y programas estatales repercuten en la productividad.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83
30.	Los cambios estructurales que afectan a la productividad tienen su origen en leyes, reglamentos o prácticas institucionales.	Relevancia	3,5	0,71	0,83
		Pertinencia	3,5	0,71	0,83
		Claridad	3,5	0,71	0,83

Anexo 15. Evidencia de la realidad problemática

Atención de incidentes (corte 1º Julio)



de incidencias ingresadas por grupo de asignación



Atención de incidentes 1º nivel registrados en Julio 2019 por semana



Los pendientes mostrados en 1º nivel corresponden a casos devueltos a casos devueltos por especialistas que por la premura del tiempo tipificaron la incidencia de menor categoría a la que realmente corresponden y han sido asignados nuevamente y están trabajando en la solución.

* Sem 1: 1-7 / Sem 1: 8-14 / Sem 1: 15-21 / Sem 1: 22-28 / Sem 5: 29-31

■ Sem 1 ■ Sem 2 ■ Sem 3 ■ Sem 4 ■ Sem 5 ■ Pendiente