



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos de
SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., Periodo 2016 –
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Negocios Internacionales**

AUTOR:

Abanto Gonzales, José Eduardo (ORCID: 0000-0003-2214-6935)

ASESORA:

Dra. Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela (ORCID: 0000-0003-7282-5595)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing y Comercio Internacional

LIMA — PERÚ
2021

Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a quien confío en mi potencial, mi familia y aquellos que no tienen la posibilidad de poder acceder a las posibilidades que tuve, por enseñarme que mis problemas no son tan grandes.

Agradecimiento

Quiero agradecer en primer lugar a mi madre quien por muchos años nos puso como prioridad antes que a ella misma y a mi padre quien sin sus consejos no podría haber superado las adversidades.

Finalmente doy gratitud a quien me puso en este camino y confió en que podría terminar este viaje, muchas gracias.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos	13
3.7. Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	36

Índice de tablas

Tabla 1. Resultados de la Variable Subcontratación de Empresas Privadas	14
Tabla 2. Resultados de la Variable Procesos Internos	15
Tabla 3. Bivariado entre variables Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos	16
Tabla 4. Correlación entre variables Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos	18
Tabla 5. Correlación entre Reducción de Costos y Procesos Internos	19
Tabla 6. Correlación entre Costos Operativos y Procesos Internos	20
Tabla 7. Correlación entre Reducción de Planillas y Procesos Internos	21
Tabla 8. Correlación entre Salarios diferenciados y Procesos Internos	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Resultados de la Variable Subcontratación de Empresas Privadas	14
Figura 2. Resultados de la Variable Procesos Internos	15
Figura 3. Bivariado entre variables Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos	17

RESUMEN

El siguiente estudio tuvo como objetivo validar de que forma la subcontratación influye en el progreso de los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. La metodología aplicada al estudio se desarrolló con enfoque cuantitativo tipo aplicado, no experimental de nivel correlacional entre las variables propuestas: Subcontratación y Procesos Internos. La población objetiva para el trabajo estuvo conformada por cien (100) colaboradores correspondientes al área Administrativa y Operacional de la empresa en estudio bajo un modelo censal. La obtención de datos aplico un cuestionario con dieciséis (16) ítems para cada variable bajo un ordenamiento ordinal con escala de Likert, cuya validez determino su confiabilidad a juicio de los expertos y la herramienta estadística SPSS versión 25 con el coeficiente del Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos fueron de un coeficiente 0.652 con una Sig. (bilateral) de .001 llegando a la conclusión de que si existe relación positiva entre la subcontratación con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. La recomendación a la organización es mantener la dirección del negocio bajo el modelo de subcontratación para adquirir una figura competitiva en su sector. Esto le permitirá destacarse en su rubro haciendo más rentable sus procesos productivos dentro de las licitaciones con las que cuenta.

Palabras clave: subcontratación, procesos internos, reducción de costos, mejora continua.

ABSTRACT

The objective of the following study was to validate how subcontracting influences the progress of the internal processes of SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU SA, period 2016 - 2020. The methodology applied to the study was developed with an applied quantitative approach, not an experimental level correlation between the proposed variables: Subcontracting and Internal Processes. The target population for the work was made up of one hundred (100) employees corresponding to the Administrative and Operational area of the company under study under a census model. To obtain data, I applied a questionnaire with sixteen (16) items for each variable under an ordinal ordering with Likert scale, whose validity determined its reliability in the opinion of the experts and the statistical tool SPSS version 25 with the Cronbach's Alpha coefficient. The results obtained were a coefficient 0.652 with a Sig. (Bilateral) of .001 reaching the conclusion that if there is a positive relationship between subcontracting with the internal processes of SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU SA, period 2016 - 2020. The recommendation to the organization is to maintain the direction of the business under the subcontracting model to acquire a competitive figure in its sector. This will allow you to stand out in your field by making your production processes more profitable within the tenders you have.

Keywords: outsourcing, internal processes, cost reduction, continuous improvement.

I. INTRODUCCIÓN

El entorno empresarial moderno se ha visto impulsado en base a las tendencias del mercado global, cada vez más exigente, buscando métodos que transformen a las empresas para volverse más rentables partiendo desde la flexibilización en la fuerza de trabajo en base a la tercerización, como menciona Carmona (2021, p 22) refiriéndose a esta práctica como un benéfico para la organización que pone a disposición de un tercero una actividad productiva o de servicios. De tal forma se fomenta estratégicamente la fragmentación del colectivo laboral que no asocie directamente al trabajador con la empresa matriz. La inversión de grandes transnacionales en países en vías de desarrollo para la externalización de su fuerza productiva ha ido en aumento, logrando significativos beneficios para las empresas anfitrionas al desarrollar una mayor competitividad con sus procesos y potenciando su crecimiento. Esto lo indican Tinoco y Guzmán (2020, p 91) destacando que esta promoción de capital extranjero ha registrado entradas desde el año 2000 por más de 29.9 miles de millones de dólares, incrementándose en un 75.36% al año 2018 a nivel mundial, siendo un 13 por ciento captado por América Latina fomentando vínculos mutuos entre sociedades comerciales beneficiosos. Esta contribución se vuelto significativa tanto a la promoción del empleo, desarrollo de nuevas tecnologías e impulsión nuevas estrategias comerciales. En relación con lo anterior, la subcontratación en el país ha permitido la cooperación entre empresas, con alcance internacional, para el desarrollo y delegación de actividades por la cuales la organización matriz no está especializada o considera como secundaria para sus objetivos empleando a terceros para esta función. Ante esto el portal del MINISTERIO DEL TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO (2021, p 4) detallando que la legislación peruana contempla y regula bajo el DECRETO SUPREMO N° 006-2008-TR las consideraciones para llevar a cabo esta modalidad de contrato amparando que los trabajadores se encuentren bajo el régimen laboral privado. Evidenciando así que esta forma de trabajo es contemplada bajo los regímenes laborales legales dentro del territorio. De igual forma en el escenario local, desde la década de los noventa, el Perú ha sido participe de la integración global económica y en base a regulaciones internas

de su política ha conseguido atraer capitales extranjeros, donde estas empresas tercerizadoras que operan en el territorio tienen un margen considerable de oportunidades de mejora. Esto es mencionado por Benzaquen (2018, p 292) al referirse que desde el año 2015 son escasas las empresas certificadas en entregar servicios de calidad con la norma ISO 9001:2015, preocupándose por garantizar la credibilidad de sus procesos internos. Lo cual enfatiza que, a pesar de las grandes posibilidades de crecimiento mediante este método de contratación, la calidad al ejecutar el trabajo es un aspecto poco valorado. SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ S.A. tiene licitados en la actualidad a distintos clientes contratantes para entregar servicios según condiciones contractuales previamente conversadas, las cuales benefician más a la empresa matriz al reducir sus costos operativos por actividades menos especializadas y menor remuneradas las cuales degradan la eficiencia de la mano de obra, contrastando lo dicho por Alcántara, Dalla y Coelho (2017, p 10) al consensuar que una de las ventajas de las trasnacionales al ubicarse fuera de su región es la de reducir los costos de sus transacciones aprovechando de igual forma distintas oportunidades de monopolio que pueda ofrecer el mercado que los acoge. Por consiguiente, la presente exploración plantea la siguiente pregunta como problema general: ¿Qué relación existe entre la subcontratación con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020?; siendo los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la reducción de costos con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020?. ¿Qué relación entre los costos operativos con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020?. ¿Qué relación existe entre la reducción de planillas con los procesos internos de SERVICIOS CALL DENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020?. ¿Qué relación existe entre los salarios diferenciados con los procesos internos de SERVICIO CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020?. Justificación: Justificación metodológica, ha prosperado con la compilación de lectura científica en artículos, libros y repositorios académicos; contribuyendo al análisis de una variable (subcontratación) generalmente apostillada en el estudio de las ciencias sociales y que servirá a futuro para ampliar el conocimiento del tema. Justificación práctica, A través de este estudio se busca aportar conocimiento a la comunidad científica sobre la implicación que

tiene la subcontratación en el mercado actual y sus derivados que influyen en el proceso productivo de una empresa prestadora de servicios. Justificación teórica, El aporte de la investigación servirá para conocer con un enfoque más amplio como correlacionan las variables de subcontratación y procesos internos en las empresas. Objetivos: Objetivo general. Determinar la relación que existe entre la subcontratación con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020. Teniendo como objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la reducción de costos con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Determinar la relación que existe entre los costos operativos con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Determinar qué relación que existe entre la reducción de planillas con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Determinar la relación que existe entre los salarios diferenciados con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Hipótesis: Hipótesis general. Ha: La subcontratación tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Ho: La subcontratación no tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Hipótesis Específicas. (1) Ha: La reducción de costos tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Ho: La reducción de costos no tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 -2020. (2) Ha: Los costos operativos tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Ho: Los costos operativos no tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. (3) Ha: La reducción de planillas tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. Ho: La reducción de planillas no tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020. (4) Ha: Los salarios diferenciados tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020. Ho: Los

salarios diferenciados tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La investigación considera los siguientes antecedentes en el contexto nacional: Barzola (2019) tesis: *Propuesta de metodología PDCA para mejorar la gestión por procesos en un call center*. Planteó como objetivo principal optimizar la gestión en los procesos de una empresa contact center. La exploración tuvo un carácter holístico con diseño no experimental, de enfoque mixto y con un tipo proyectivo. Se realizó una encuesta a 66 colaboradores mediante un cuestionario para medir los indicadores de las variables. Los resultados obtuvieron una significancia de un $p < 0.05$ con un $r = 0.836$. Llegando a la conclusión de que existe una relación directa y positiva entre la Propuesta metodológica PDCA para mejorar la gestión por procesos en un call center. Esto determina que la correcta identificación de deficiencias a nivel proceso sirven para accionar y planificar sistemas integrados que contribuyan a la gestión organizacional. Ccollatupa (2019) tesis: *Optimización del proceso de capacitación en un Call Center mediante la implementación de un sistema e-learning*. Tuvo como objetivo proponer la automatización el proceso de formación de colaboradores mediante un sistema de aprendizaje e-learning. La investigación fue de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se realizó un análisis donde se obtuvo una significancia de un $p < 0.05$ con un $r = 0.759$. Concluyéndose que existe relación directa y positiva entre Optimización del proceso de capacitación en un Call Center mediante la implementación de un sistema e-learning. Lo que determina que el método de aprendizaje se ve afectada por la falta una comunicación transversal de la información en la organización. Alejos y Espinoza (2019) tesis: *Análisis de selección de personal y el tiempo de permanencia de los trabajadores de un call center*. Tuvieron como objetivo analizar el flujo de selección en un call center y delimitar como se relaciona con su permanencia. La investigación fue de tipo cuantitativo con diseño no experimental, descriptiva y correlacional. Se aplicó una muestra a 40 colaboradores mediante un cuestionario como instrumento

para el análisis de selección de personal y el tiempo de permanencia de los trabajadores en un call center. Los resultados obtenidos tuvieron un nivel de significancia de un $p < 0.05$ con un $r = 0.747$. Llegando a la conclusión de que existe una relación directa y positiva entre la selección de personal y el tiempo de permanencia en los trabajadores de un call center. Lo que afirma mediante una prueba conductual se puede conocer la personalidad y aptitud del colaborador controlando la rotación en la organización. Coba (2020) tesis: *Subcontratación y su implicancia en los Derechos Laborales en La Provincia de San Miguel - Cajamarca en el período 2016-2017*, propuso describir la Subcontratación y su implicancia en los Derechos Laborales en la Provincia de San Miguel – Cajamarca en el periodo 2016-2017. La investigación fue de tipo cuantitativa con diseño no experimental, de orden transversal y correlacional. Se aplicó una muestra a 32 Abogados y Jueces especializados en Derecho laboral. Se obtuvieron resultados con un nivel de significancia de un $p < 0.05$ con un $r = 0.813$. Concluyendo que existe relación directa y positiva entre La Subcontratación y su implicancia en los Derechos Laborales en la Provincia de San Miguel – Cajamarca en el periodo 2016-2017. Entendiéndose que el fenómeno de la subcontratación utiliza el modelo de la mano de obra a menor coste volviéndose más competitiva vulnerando beneficios laborales de sus colaboradores. Reátegui y Serquen (2019) tesis: *La desnaturalización de los contratos de trabajo a causa del fraude en la tercerización laboral y la vulneración de los derechos laborales*. Se planteo como determinar si la desnaturalización de los contratos de trabajo influye al incurrir en fraude por la tercerización laboral al vulnerar sus derechos contractuales. La investigación fue de tipo cuantitativa de diseño no experimental, con orden transversal y correlacional. Se obtuvo una muestra a través de entrevistas y análisis documental a abogados de juzgados especializados en Derecho Laboral. Concluyéndose que la tercerización del trabajo está expuesta al fraude al desnaturalizarse el convenio laboral original que se celebra al contratarse al colaborador y pierde esencia al dejarse de cumplir los términos contractuales que estipulan.

Por su parte la investigación científica tiene los siguientes antecedentes en el contexto internacional: Ruiz (2019) artículo científico: *Implicaciones de la figura del outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en*

México: Un análisis comparado. Tuvo como objetivo analizar la relación entre la figura del outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México. El estudio fue de tipo cualitativo con un diseño no experimental, transversal y correlacional. Se recopiló información en documentos jurídicos y de fuentes primarias de derecho. El resultado de la exploración dio luces sobre la ventaja administrativa que posee la organización al adoptar este método de contratación al apoyarse en preceptos legales que la legislación no da por reconocidos. Ante esto se entiende que bajo el marco legal las empresas pueden adoptar este fenómeno de externalización de forma legítima anteponiendo las necesidades laborales de los colaboradores para obtener una ventaja económica. Calvo (2017) tesis doctoral: *La responsabilidad empresarial en la Subcontratación Laboral: Análisis del Artículo 42 del Estatuto de los trabajadores.* Trazo como objetivo analizar el régimen de la responsabilidad en las empresas españolas previstas en el Artículo 42 del Estatuto de los trabajadores ofreciendo una visión fundamentada en la revisión de textos legislativos para encauzar conclusiones acertadas. La investigación fue de carácter cualitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. Se obtuvo como conclusión de que este método de contratación bajo el Artículo 42 español del E.T. evidenciaba defectos negativos para el colaborador que asegurara un sistema correcto de beneficios que regulen y amparen sus intereses ya que no se ajustan a la realidad económica organizacional. Es por ello que se entiende a la subcontratación como un método de externalizar actividades no tan solo productivas, sino también de servicios que involucran el rendimiento de los procesos en la actualidad y se han vulnerado ciertas leyes para que empresas puedan aprovechar estas deficiencias legislativas. Arce y Gomis (2019) en su artículo científico: *Las Cátedras Conacyt en los márgenes de la subcontratación y la flexibilidad laboral.* Tuvieron como objetivo examinar la experiencia de trabajo para desestimar la precariedad laboral por las relaciones triangulares (subcontratistas) en el ámbito de empresas privadas de servicios aplicando entrevistas a 17 colaboradores participantes de la empresa. El tipo de estudio fue de carácter cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. Se concluyó que no se hallaron condiciones precarias bajo este modelo de trabajo al contar con salarios altos y beneficios laborales especiales a nivel organizacional lo cual produce que cumplan con su laborar

productiva a cabalidad. Por tanto, no se podría catalogar a un modelo de subcontratación como un trabajo precario de contar con condiciones contractuales favorables para el colaborador. Rodríguez (2018) tesis: “*Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la empresa Muebles Maldonado S.A.C. del parque industrial de Villa el Salvador 2017*”. Determinar la relación entre la Gestión del Outsourcing y la Competitividad de la empresa Muebles Maldonado S.A.C. La investigación fue de tipo cuantitativa con diseño no experimental, de orden transversal y correlacional aplicándose una muestra censal a 55 colaboradores. Se obtuvieron resultados con un nivel de significancia de un $p < 0.05$ con un $r = 0.946$. Concluyendo que existe relación directa y positiva entre la Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la empresa Muebles Maldonado S.A.C. concluyendo que en la subcontratación bajo la figura de externalizar su proceso productivo mejora competitivamente al transferir a un tercero actividades secundarias menos especializadas. Carlos y Morabito (2020) en su artículo científico: *Aplicación de modelos de colas con abandono para análisis de congestión de Call Center*. Tuvo como objetivo presentar modelos analíticos con estructura $M / M / c + G$ (abandono) midiendo el factor de tolerancia a las altas esperas de clientes para la atención ofreciendo datos en línea de un servicio de atención al cliente en un banco de Israel. La investigación de fue tipo cuantitativo de diseño no experimental, transversal y correlacional. Los resultados tuvieron un nivel de significancia de un $p < 0.05$ con un $r = 0.872$. Concluyendo que existe una relación directa y positiva entre la Aplicación de modelos de colas con abandono para análisis de congestión de Call Center. Lo cual afirma que la organización debe considerar un enfoque amplio de medición para dimensionar el correcto funcionamiento de sus procesos.

Teorías relacionadas al tema. Respecto a la variable 1: Subcontratación. Battistini (2018) La Subcontratación para las empresas en la actualidad buscan modelos de producción que hagan más rentable a la organización optimizando sus centros de costos. Dada esta información se entiende que la fuerza de trabajo se ve fragmentada, consignando a terceros las actividades menos relevantes para la empresa y que son de carácter productivo a nivel de bienes o servicios, lo cual libera la empresa matriz del proceso productivo para concentrar esfuerzos en labores dirigidas a la dirección. (p. 292 – 293). Es decir que esta

fragmentación del trabajo genera diferencias en los colaboradores que trabajan directamente para la organización matriz de los que lo hacen de forma indirecta y se expresa tanto en los beneficios sociales como remunerativos por la labor que desempeñan, llegando inclusive a buscar la fuerza de trabajo lejos de su territorio con salarios por producción inferiores a la remuneración mínima vital que estando en el país de origen, lo cual genera una dependencia directa tanto del trabajador como de la empresa externa que lo contrata. Se tomaron las siguientes dimensiones para la variable: Reducción de costos, Costos operativos, Reducción de planillas y Salario diferenciados. (Battistini, 2018). Se tomaron como indicadores los siguientes conceptos: Mano de obra a menor coste, ventaja competitiva, ventaja económica, crecimiento y desarrollo, optimización de la rentabilidad, mejora del proceso productivo, administración de los centros de costos. recursos correctamente aprovechados, fragmentación del grupo laboral, inestabilidad ante rotación, precarización laboral, dimensionamiento del talento humano, beneficios laborales, crecimiento y desarrollo profesional, jerarquización clara y transparente, valoración del trabajo desempeñado. (Battistini, 2018). Por su parte Fernández y Fernández (2019) argumentan en su estudio que: La subcontratación conlleva a una precariedad de las condiciones laborales de los trabajadores que manufacturan indirectamente para la empresa matriz. Este método de externalización como ya se argumentó líneas arriba surge del modelo de la ventaja económica empresarial generada por un recurso humano que trabaja mediato cobrando un sueldo inferior al que podría ser remunerado, inclusive, en el país de origen al tratarse de una multinacional. (p. 1402–1403). Ante este escenario algunas empresas, en la necesidad de volverse más competitivas, separan las actividades menos importantes para la empresa que se podrían definir como secundarias para enfocarse en lo que realmente necesitan ser competentes. Es por esto que buscan tercerizar sus servicios con una organización que les garantice mano de obra barata, donde las políticas de beneficios laborales son precarias para el trabajador externo y termina siendo perjudicial en términos de protección laboral, esto a la larga termina volviéndose forzado para el individuo ante la necesidad de permanecer económicamente activo y no por estar alineado con los objetivos de la empresa. Así también, Salvador (2019) bajo la misma línea expone que: El modelo de contratación bajo la figura del outsourcing o

subcontratación se ha ido normalizando bajo preceptos legales durante el tiempo y más aún en la última década, puesto que es innegable los beneficios administrativos por la ventaja que promueve tanto para la empresa madre que provee el servicio y el subcontratista encargado de dotar la mano de obra. Ante esto surgen interrogantes sobre la legalidad para obtener enriquecimiento a costa del empobrecimiento de un tercero que rozan aspectos éticos para el teórico. (p. 17). Es por ello que la aplicación del método de subcontratación debe ser correctamente encaminado desde el punto de vista administrativo como una oportunidad para obtener una ventaja competitiva fundada en el crecimiento y desarrollo de la organización sin descuidar los aspectos éticos y morales que se consignan al externalizar recursos humanos para las labores productivas. También se debe tomar en cuenta que es necesaria la inversión de tecnologías y capacitación para la formación de los conocimientos del trabajador asegurando un mejor proceso productivo.

Con relación a la variable 2: Procesos internos. Isaza (2018) Los procesos internos en las organizaciones deben tener establecidos procedimientos estandarizados que garanticen un correcto funcionamiento de sus actividades con objetivos claros para el control y la ejecución de sus labores. Ante este contexto la empresa debe organizarse, si es que aún no lo ha hecho, midiendo la efectividad de las áreas en cuanto a su forma de trabajo y buscar la implementación de mejoras que permitan un desarrollo funcional de los procesos que se realicen sin dejar de lado la evaluación continua. (p. 15). Ante esto debe existir un rol fundamental encargado a un área específica dentro de la organización procurado de auditar que los procesos previamente implantados se cumplan dentro del marco normativo ya establecido por la empresa. Esto hace reflexionar que cada área debe auto controlarse en base a los preceptos ya instaurados y que el encargado de la dirección de cada gerencia comunique esas directrices su grupo de trabajo velando porque estas sean cumplidas sin romperse el ciclo de producción acordes a la necesidad de la organización. Se tomaron las siguientes dimensiones para la variable: Gobernanza de los procesos, Homologación de los procesos, Estándares de Calidad y Auditoria y mejora continua. (Isaza, 2018). Se tomaron como indicadores los siguientes conceptos: Desempeño correcto de los procesos, administración de las

diferentes áreas, directrices correctamente entregadas, incremento de la productividad, comunicación horizontal en la empresa, unificación de los procedimientos, normalización de los procedimientos, resistencia al cambio, talento humano competente, actualización de conocimientos, fortalecimiento de la competitividad, recursos correctamente implementados. recursos tecnológicos, mejora en la productividad y conocimientos, enfoque amplio para la medición, eficiencia operacional. (Isaza, 2018). Según Vera y Blanco (2019) indican que: Parte de la transformación de las empresas en alineamiento con los objetivos y cumplimiento de los procesos internos debe estar fuertemente asociada a la adquisición de un recurso humano correctamente calificado para que asegure a la organización un rendimiento deseado frente a los retos competitivos del mercado y momento económico que se atravesase, es por esto que la labor en la gestión del talento humano es fundamental dentro de la estructura organizacional empresa. (p. 42). Se debe tener en cuenta que para la selección del candidato para el puesto específico del área que solicite el reclutamiento se considere, además del perfil deseado, que las habilidades y metas de este se vean alineadas a los objetivos de la empresa. Así mismo, es necesario proveerlos tanto de una formación constante de conocimientos como de herramientas necesarias para desarrollar su labor de forma eficaz dentro de la organización; de esta forma se busca asegurar que el trabajador se vea motivado por las acciones que realiza el empleador con su persona asegurando su rendimiento y compromiso con la empresa. Bajo la misma línea Arévalo, Nájera y Piñero (2018) evidencian en su estudio que: La obtención de tecnologías de la información e inversión gestión del conocimiento en prácticas administrativas, promueven un mejor gerenciamiento del personal que mejoraría significativamente la productividad dentro de la organización, con el objetivo de volver más rentable a la empresa al desarrollar procesos más eficientes asegurando un mayor grado de competitividad diferenciado entre otras compañías que se dediquen al mismo rubro dentro del sector. (p. 210). Es importante destacar que el ritmo en el que se mueven las empresas en la actualidad va de forma acelerada y las organizaciones que logran un mejor desempeño son las que entienden mejor sus indicadores clave. Dado este punto se vuelve casi un hecho la aplicación de tecnologías más aplicadas y precisas a la hora de medir resultados e impactos identificando KPI's para tomar decisiones

con un personal previamente instruido para el análisis que proponga las oportunidades de mejora al tener un amplio enfoque del negocio.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: La exploración aplica un tipo de investigación cuantitativa. “Emplea recolección y análisis de datos para responder a las interrogantes de la investigación, probando las hipótesis formuladas” (Ñaupas, 2018. p. 140). El diseño de la investigación: Tiene un carácter no experimental. “Se encarga de validar mediante la observación fenómenos tal y como se producen en su ambiente natural para su análisis” (Rodríguez, 2020 p. 26) En pocas palabras, la investigación no sufrió alteración en relación al objeto de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

Se define a las variables como: “Aspectos o dimensiones de un fenómeno en estudio con características susceptibles de sus valores en la observación, medición y registro” (Caballero, 2014, p. 217). “La terminología de variable designa alguna característica de la realidad que resulta indispensable para que se produzca un hecho concreto” (Niño, 2019, p. 59). “Los indicadores derivan de las variables para la descripción de sus características y como relacionan entre ellas, permitiendo dar operacionalización a su medición al contribuir con una clasificación precisa” (Martínez, 2018, p.100). Las variables estudiadas en la investigación fueron: Subcontratación. Según Salvador (2019). La subcontratación genera una ventaja administrativa para la organización al volverse más rentables al adquirir un modelo outsourcing. Por consiguiente, tanto la ventaja competitiva y económica influyen directamente en los costos del proceso productivo de un bien material o servicio frente a otras empresas del sector, de esta forma se procura el crecimiento y desarrollo de la empresa al invertir en formas innovadoras de producción, tanto en términos de recursos humanos o tecnológicos para cada proceso productivo

optimizando la rentabilidad de esta. (p. 17). Procesos Internos. Se manifiestan para perseguir un mejor rendimiento de los procesos internos se requiere la inversión en tecnologías de la información tanto para la producción como la actualización de los conocimientos en la organización. Partiendo de esa reflexión se entiende que implementar procesos tecnológicos automatizados en la recolección de datos para tomar decisiones mejorarán la productividad y los conocimientos del negocio teniendo un amplio enfoque de indicadores para medir resultados que asegurarán un aumento de la rentabilidad de la empresa. (Arévalo, Nájera y Piñero, 2018, p. 200).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. La población fue delimitada a 90 colaboradores de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERÚ S.A., Periodo 2016 – 2020. “Comprende todos los elementos que conforman el objeto de estudio”. (Maldonado, 2018, p. 98). **Muestra.** Fue de carácter censal al aplicarse una encuesta a 90 colaboradores de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., Periodo 2016 – 2020. “Una muestra censal dentro de la investigación cuantitativa recopila información de manera intrínseca sobre cada una de las variables objetivando y generalizando sus resultados”. (Sambrano, 2020, p. 24). **Muestreo.** Se designo a colaboradores comprendidos entre el área Administrativa y Operativa de la empresa al tener un perfil adecuado dentro del rango del periodo de estudio. “Conjunto de reglas, procedimientos y criterios por los cuales se selecciona el conjunto de elementos de una población”. (López, 2004, p 5).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección. Se aplico una encuesta. “La encuesta es un método apropiado para explorar como se manifiestan las variables y sus categorías de una población determinada, estudiando múltiples unidades de análisis en un corto tiempo y sin suponer un gran costo”. (Blanco, 2018, p. 18). **Instrumento de recolección de datos** fue aplicado mediante el cuestionario, estos fueron 2 cada uno su variable e indicadores respectivamente. Grasso (2018). “La aplicación de una encuesta tiene como finalidad la obtención de datos”. (p. 17).

Validez. El cuestionario fue aprobado por 3 expertos en metodología de la investigación. “La Validez se basa en el grado referencial de los indicadores para que cumplan con una coherencia lógica sin contradecirse con resultados de otras investigaciones”. (Páramo, 2018, p. 36). La Confiabilidad del instrumento para la prueba de se aplicó mediante una prueba piloto con el programa estadístico SPSS V26. “Un procedimiento que otorga elevada confiabilidad es apoyarse en el registro de los datos en herramientas tecnológicas para obtener una precisión correcta del instrumento y su validez”. (Yuni y Urbano, 2018, p.160).

3.5. Procedimientos

Se tomaron dos principios para la investigación. Estos fueron: Teórico y Virtual. En el principio teórico, se investigó distintas herramientas de información mediante diferentes recursos, tales como: libros, tesis, revistas, artículos científicos de forma virtual. Por otra parte, en el principio virtual, se confeccionó un cuestionario digital por la herramienta Google Forms para que los colaboradores administrativos y operativos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., Periodo 2016 – 2020 puedan responder a las opciones del cuestionario en la plataforma Google Forms.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizará con análisis descriptivo e inferencial trabajando la data con el software SPSS (Versión 26). “Herramienta utilizada para proporcionar muestreo estadístico a través de un software”. (Pérez, 2017, p. 179).

3.7. Aspectos éticos

La presente exploración no ha incurrido en copia de otros proyectos, respetándose la propiedad intelectual de los estudiosos nombrados y fueron probados con información real extraída de fuentes intelectuales confiables considerando la responsabilidad social, jurídica, política y ética. Así mismo, los registros de los datos consultados en citas textuales, datos y referencias bibliográficas dentro de la investigación. Se aplicó para el estudio formato APA 7ma edición y las consideraciones del código de ética de la universidad.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo Univariado

Tabla 1

Resultados de la Variable Subcontratación de Empresas Privadas

V1 Subcontratación de Empresas Privadas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	47	52.2	52.2	52.2
	Optimo	43	47.8	47.8	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Tabla. Datos tomados del SPSS V26 (2021).

Figura 1

Resultados de la Variable Subcontratación de Empresas Privadas

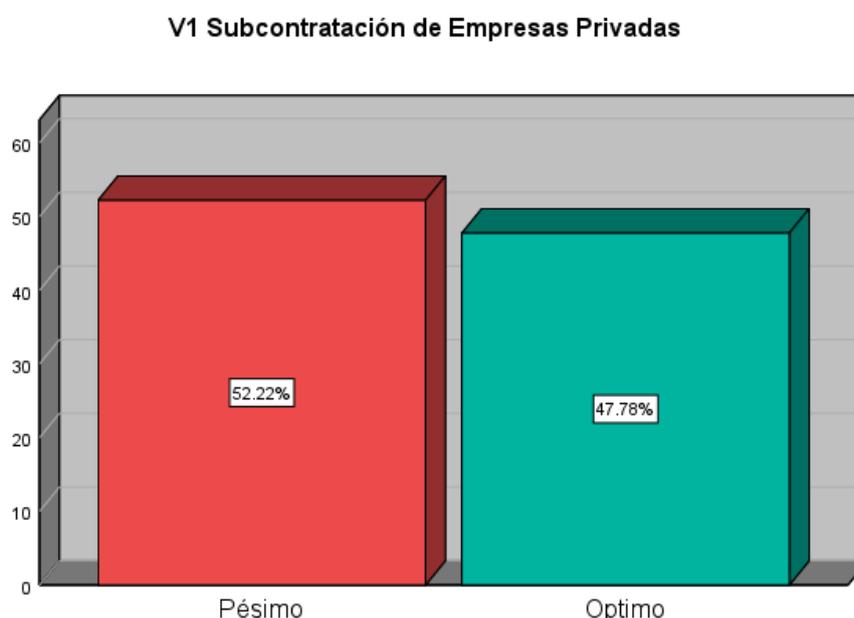


Figura. La figura muestra los resultados de la variable Subcontratación de Empresas Privadas. Fuente: SPSS V26 (2021).

En la tabla 1 y figura 1 se observa que de una muestra de 90 colaboradores de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., el 52.22% indicó que en cuanto a la Subcontratación de Empresas Privadas la avizoran como pésima, mientras que el 47.78% considera a la Subcontratación de Empresas privadas como un factor óptimo

Tabla 2

Resultados de la Variable Procesos Internos

V2 Procesos Internos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	46	51.1	51.1	51.1
	Optimo	44	48.9	48.9	100.0
Total		90	100.0	100.0	

Tabla. Datos tomados del SPSS V26 (2021).

Figura 2

Resultados de la Variable Procesos Internos

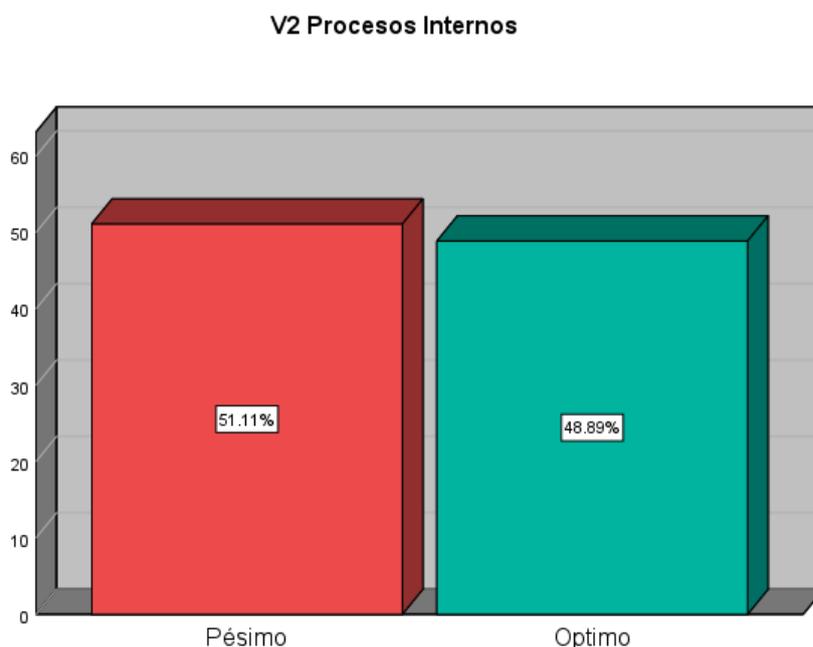


Figura. La figura muestra los resultados de la variable Procesos Internos. Fuente: SPSS V26 (2021).

En la tabla 6 y figura 6 indica que de una muestra de 90 colaboradores de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., el 51.11% señala a los Procesos Internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A. como pésima, mientras que el 48.89% considera a los Procesos Internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A. como óptimo.

Análisis Descriptivo Bivariado

Objetivo general. Determinar la relación que existe entre la subcontratación con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020.

Tabla 3

Bivariado entre variables Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos

		V2				Total
		Pésimo	Regular	Optimo		
V1	Pésimo	Recuento	19	10	4	33
		% del total	21.1%	11.1%	4.4%	36.7%
	Regular	Recuento	11	11	8	30
		% del total	12.2%	12.2%	8.9%	33.3%
	Optimo	Recuento	1	11	15	27
		% del total	1.1%	12.2%	16.7%	30.0%
Total		Recuento	31	32	27	90
		% del total	34.4%	35.6%	30.0%	100.0%

Tabla. Datos tomados del SPSS V26 (2021).

Figura 3

Bivariado entre Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos

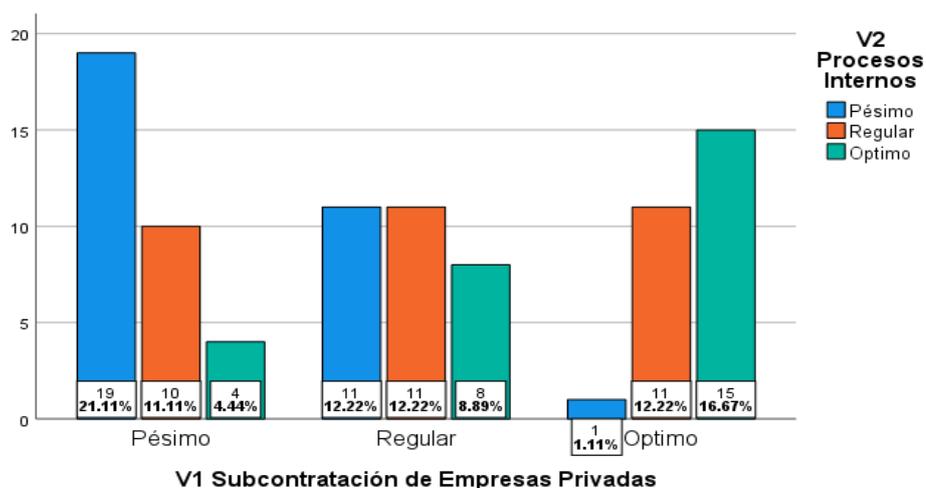


Figura. La Figura muestra los resultados entre la Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos. Fuente: SPSS V26 (2021).

Tabla 7 y figura 7, se valida del total de encuestados (90) indicar que: 36.66% (33) hay un nivel pésimo, 33.33% (30) regular y 30% (27) óptimo.

Análisis Inferencial

Hipótesis General:

Ha: La subcontratación tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Ho: La subcontratación no tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ y **Estadístico:** Rho de Spearman.

Tabla 4

Correlación entre variables Subcontratación de Empresas Privadas y Procesos Internos

		Correlaciones		
			Subcontratación	Procesos Internos
Rho de Spearman	Subcontratación	Coeficiente de correlación	1.000	.652**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	90	90
Procesos Internos	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	.652**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	90	90

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

Tabla. Datos tomados del SPSS V26 (2021).

De los resultados se evidencia una correlación positiva considerable de las variables Subcontratación de Empresas Privadas con Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .652 y con una Sig. (bilateral) de .001 por medio de Rho Spearman, desestimando la hipótesis nula y recibiendo la hipótesis alterna a raíz del resultado.

Hipótesis Especifica (1):

Ha: La reducción de costos tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Ho: La reducción de costos no tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 -2020.

Tabla 5

Correlación entre Reducción de Costos y Procesos Internos

Correlaciones				
			Procesos Internos	Reducción de Costos
Rho de Spearman	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	1.000	.203*
		Sig. (bilateral)	.	<.005
		N	90	90
	Reducción de Costos	Coeficiente de correlación	.203*	1.000
		Sig. (bilateral)	<.005	.
		N	90	90

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Se valida de los resultados una correlación positiva media de la dimensión reducción de costos con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .203 y con una Sig. (bilateral) de .005 por medio de Rho Spearman, rechazando la hipótesis nula y acogiendo la hipótesis alterna en base al resultado.

Hipótesis Especifica (2):

Ha: Los costos operativos tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Ho: Los costos operativos no tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Tabla 6

Correlación entre Costos Operativos y Procesos Internos

		Correlaciones		
			Procesos Internos	Costos Operativos
Rho de Spearman	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	1.000	.691**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	90	90
	Costos Operativos	Coeficiente de correlación	.691**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	90	90

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

En el resultado se observa una correlación positiva considerable de la dimensión costos operativos con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .691 y con una Sig. (bilateral) de .001 por medio de Rho Spearman, anulando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna a favor del resultado.

Hipótesis Especifica (3):

Ha: La reducción de planillas tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Ho: La reducción de planillas no tiene relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Tabla 7

Correlación entre Reducción de Planillas y Procesos Internos

Correlaciones				
			Procesos Internos	Reducción de Planillas
Rho de Spearman	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	1.000	.005
		Sig. (bilateral)	.	.481
		N	90	90
Reducción de Planillas	Reducción de Planillas	Coeficiente de correlación	.005	1.000
		Sig. (bilateral)	.481	.
		N	90	90

Del resultado se evidencia que no existe correlación de la dimensión reducción de planillas con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .005 y con una Sig. (bilateral) de .481 por medio de Rho Spearman, aceptando la hipótesis nula y desestimando la hipótesis alterna a raíz del resultado.

Hipótesis Especifica (4):

Ha: Los salarios diferenciados tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020.

Ho: Los salarios diferenciados tienen relación positiva con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 – 2020.

Tabla 8

Correlación entre Salarios diferenciados y Procesos Internos

Correlaciones				
			Procesos Internos	Salarios diferenciados
Rho de Spearman	Procesos Internos	Coeficiente de correlación	1.000	.818**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	90	90
	Salarios diferenciados	Coeficiente de correlación	.818**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	90	90

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

Se valida de los resultados una correlación positiva muy fuerte de la dimensión salarios diferenciados con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .818 y con una Sig. (bilateral) de .001 por medio de Rho Spearman, rechazando la hipótesis nula y acogiendo la hipótesis alterna en base al resultado.

V. DISCUSIÓN

Con el objetivo de establecer la relación que existe entre la subcontratación con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., periodo 2016 - 2020. De los 90 encuestados se infieren los resultados para la hipótesis general donde se evidencia una correlación positiva considerable de las variables Subcontratación de Empresas Privadas con Procesos Internos con un coeficiente de correlación de 0.652 y con una Sig. (bilateral) de .001 por medio de Rho Spearman, desestimando la hipótesis nula y recibiendo la hipótesis alterna a raíz del resultado. Esto se asemeja con los resultados de Rodríguez (2017) donde obtuvo un coeficiente Rho de Spearman 0.946 y una bilateral de 0.05 llegando a la conclusión de que existe una relación directa positiva con un nivel de significancia alto. De este modo se confirma la relación entre las dos variables, puesto que en la subcontratación bajo la figura de externalizar su proceso productivo mejora competitivamente al transferir a un tercero actividades secundarias menos especializadas.

En función a los resultados para el objetivo específico 1 e hipótesis específica 1, se valida de los resultados una correlación positiva media de la dimensión reducción de costos con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .203 y con una Sig. (bilateral) de .005 por medio de Rho Spearman, rechazando la hipótesis nula y acogiendo la hipótesis alterna en base al resultado. Estos resultados son respaldados por Ruiz (2019) en su artículo científico donde la figura de la subcontratación es un aspecto importante para que la empresa adquiera una ventaja administrativa de sus recursos. Por otro lado, se observa que a diferencia de los demás objetivos específicos el Rho de Spearman es el más bajo, esto debido a que si bien la variable se encuentra relacionada al estudio de Ruiz (2019), esta encuentra correlación entre la estrategia de la subcontratación en las empresas de México y en el presente estudio es desconocida una empresa en el contexto local del Perú. Ante esto evidencia relación significativa, entendiéndose que bajo el marco legal las empresas pueden adoptar este fenómeno de externalización de forma legítima anteponiendo las necesidades laborales de los colaboradores para obtener una ventaja económica.

Respecto a los resultados para el objetivo específico 2 e hipótesis específica 2, se observa una correlación positiva considerable de la dimensión costos operativos con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .691 y con una Sig. (bilateral) de .001 por medio de Rho Spearman, anulando la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna a favor del resultado. El resultado se sustenta con el estudio de Barzola (2019) donde obtuvo un coeficiente Rho de Spearman 0.836 y una bilateral de 0.05 llegando a la conclusión de que existe una relación directa positiva con un alto nivel de significancia. Esto determina una relación significativa, entendiéndose que teniendo una correcta identificación de las deficiencias a nivel proceso sirven para accionar y planificar sistemas integrados que contribuyan a la gestión organizacional.

En cuanto a los resultados para el objetivo específico 3 e hipótesis específica 3, se evidencia que no existe correlación de la dimensión reducción de planillas con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .005 y con una Sig. (bilateral) de .481 por medio de Rho Spearman, aceptando la hipótesis nula y desestimando la hipótesis alterna a raíz del resultado. Esto se compagina con lo obtenido por Alejos y Espinoza (2019) donde su estudio obtuvo un coeficiente Rho de Spearman 0.747 y una bilateral de 0.05 mostrando una relación positiva y nivel de significancia. Afirmando que la implicancia a nivel proceso no tiene relación en la reducción de las planillas laborales y que esto proviene de un carácter formativo propio de la Gestión del Talento Humano al haberse validado mediante una prueba conductual que se puede conocer la personalidad y aptitud del colaborador controlando la rotación en la organización.

En tanto a los resultados para el objetivo específico 4 e hipótesis específica 4, se valida una correlación positiva muy fuerte de la dimensión salarios diferenciados con la variable Procesos Internos con un coeficiente de correlación de .818 y con una Sig. (bilateral) de .001 por medio de Rho Spearman, rechazando la hipótesis nula y acogiendo la hipótesis alterna en base al resultado. Los resultados se consolidan con los de Coba (2020) donde alcanzo un coeficiente Rho de Spearman de 0.813 y una bilateral $.000 < 0.05$ concluyendo una relación directa positiva y un nivel de significancia alto. Entendiéndose que existe una relación considerablemente positiva en el

fenómeno de la subcontratación utiliza el modelo de la mano de obra a menor coste con salarios diferenciados, volviéndose más competitiva vulnerando beneficios laborales de sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó que si existe relación entre la subcontratación con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020, en consecuencia, de los resultados obtenidos que mostraron un coeficiente de correlación de $.652^{**}$ y un bilateral de $.001$ (tabla 4). En conclusión, si existe una relación entre las variables a un nivel positivo considerable, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Se comprobó que si existe relación entre la reducción de costos con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020, debido a los resultados obtenidos que mostraron un coeficiente de correlación de $.203^*$ y un bilateral de $.005$ (tabla 5). En conclusión, si existe una relación entre la dimensión y la variable a un nivel positivo medio, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Se validó que si existe relación entre los costos operativos con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020, debido a los resultados obtenidos que mostraron un coeficiente de correlación de $.691^{**}$ y un bilateral de $.001$ (tabla 6). En conclusión, si existe una relación entre la dimensión y la variable a un nivel positivo considerable, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

Se evidenció que no existe relación entre la reducción de planillas con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020, debido a los resultados obtenidos que mostraron un coeficiente de correlación de $.005$ y un bilateral de $.481$ (tabla 7). En conclusión, no existe una relación entre la dimensión y la variable, aceptando la hipótesis nula y rechazando la alterna.

Se comprobó que si existe relación entre los salarios diferenciados con los procesos internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A, periodo 2016 - 2020, debido a los resultados obtenidos que mostraron un coeficiente de correlación de $.818^{**}$ y un bilateral de $.001$ (tabla 8). En conclusión, si existe una relación entre la dimensión y la variable a un nivel positivo muy fuerte, rechazando la hipótesis nula y aceptando la alterna.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la organización mantener la dirección del negocio bajo el modelo de subcontratación para adquirir una figura competitiva en su sector. Esto le permitirá destacarse en su rubro haciendo más rentable sus procesos productivos dentro de las licitaciones con las que cuenta.

Se sugiere, sobre la primera dimensión reducción de costos y procesos internos que se debe tener en cuenta la producción a una mano de obra al menos coste sin descuidar la calidad del servicio, ya que, al direccionar el objetivo de reducir costos para obtener una ventaja económica, la cualidad del producto no debe verse opacado.

Se aconseja, sobre la segunda dimensión costos operativos y procesos internos que el aprovechamiento de los recursos debe ser encauzados con la mejora de los procesos internos para optimizar la rentabilidad en base a la identificación de las deficiencias que puedan existir en la organización a nivel operativo.

Se recomienda, sobre la tercera dimensión reducción de planillas y procesos internos que por ser descartada como un fenómeno que tenga relación directa con el cumplimiento de los procesos internos de la organización, se deben trabajar los índices de rotación elevados de personal desde un filtro adecuado proveniente del área de RRHH.

Se sugiere, sobre la cuarta dimensión salarios diferenciados y procesos internos que al tener una razón de significancia elevada para el cumplimiento correcto de los procesos internos, evaluar estrategias que promuevan incentivos económicos o de beneficios para los colaboradores y se adhieran a los requerimientos que busca cumplir la organización.

REFERENCIAS

- Arce, O., Gomis, R. (2019) *Las Cátedras Conacyt en los márgenes de la subcontratación y la flexibilidad laboral*. Extraído de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7007216>
- Alejos. L., Espinoza, D. (2019) *Análisis de selección de personal y el tiempo de permanencia de los trabajadores de un call center*. Extraído de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UTPD_e7ec036161ec6b909d69f982fbf80fed
- Armela, L. (2017) *El costeo objetivo en el proceso de planeación*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2073-60612017000200014&script=sci_arttext&tlng=en
- Arellano, O., Quispe, G., Ayaviri, D., Escobar, F. (2017) *Estudio de la Aplicación del Método de Costos ABC en las Mypes del Ecuador*. Extraído de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2313-29572017000100004
- Alcántara, R., Dalla, A., Coelho, R. (2017) *La innovación y las multinacionales extranjeras instaladas en el estado de Paraná (Brasil) entre 1960 y 2015*. Extraído de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S0252-18652017000200001&script=sci_arttext&tlng=pt
- Aillón, O, Daza, J., Pantoja, J. (2020) *Desarrollo empresarial, gestión ambiental y calidad de vida en el municipio de Sucre*. Extraído de: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2521-27372020000100007&script=sci_arttext
- Arévalo, D., Nájera, S., Piñero, E. (2018) *La Influencia de la Implementación de las Tecnologías de Información en la Productividad de Empresas de Servicios*. Perú. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642018000600199&script=sci_arttext
- Barzola, R. (2019). *Propuesta de metodología PDCA para mejorar la gestión por procesos en un Call center*. [Tesis de título, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional.

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_150bd01798208feed6522276e9b36976

Battistini, O. (2018) *¿Qué hay de nuevo y de viejo en la subcontratación laboral moderna?*. México. Extraído de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732018000100281&lng=es&tlng=es

Benzaquen, J. (2018) *La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas*. Extraído de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0124-46392018000200281&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Blanco, C. (2018). *Encuestas y estadísticas. Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación*. Extraído de:

<https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/encuestas-y-estadisticasmétodos-de-investigacion-cuantitativa-en-ciencias-sociales-y-comunicacion>

Caballero Romero, A. (2014). *Metodología integral innovadora para planes y tesis: la metodología del cómo formularlos*. Cengage Learning.

<http://www.ebooks7-24.com/?il=1297>

Carmona, E. (2021). *Subcontratación laboral: Necesidades de la empresa y derechos de los trabajadores en el siglo XXI*. Extraído de:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7760668>

Calvo, R. E. (2017). *La responsabilidad empresarial en la Subcontratación Laboral: Análisis del Artículo 42 del Estatuto de los trabajadores*. [Tesis Doctoral, Universitat de Valencia]. Repositorio institucional.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=184240>

Campo, T. (2017) *Crisis económica, trabajo y salud*. Extraído de:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1132-62552017000300159&script=sci_arttext&tlng=pt

Canabal, R., Cabarcas, A., Martelo, R. (2017) *Aplicación de un Esquema de Arquitectura Empresarial (TOGAF) para una Pequeña Empresa (PYME) utilizando Aplicaciones Colaborativas de Google*. Extraído de:

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642017000400011&script=sci_arttext&tIng=e

Capa, C., Benítez, R., Capa, X. (2018) *El liderazgo como fuente de ventaja competitiva para las organizaciones*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000200285

Ccollatupa, H. (2019) *Optimización del proceso de capacitación en un Call Center mediante la implementación de un sistema e-learning*. Extraído de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9786/1/2019_Ccollatupa-Fuentes.pdf

Coba, P. H. (2020). *La Subcontratación y su implicancia en los Derechos Laborales en La Provincia de San Miguel - Cajamarca en el período 2016-2017* [Tesis de título, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio institucional. <https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Search/Results?lookfor=La+Subcontrataci%C3%B3n+y+su+implicancia+en+los+Derechos+Laborales+en+La+Provincia+de+San+Miguel+-+Cajamarca+en+el+per%C3%ADodo+2016-2017&type=AllFields>

Contreras, O., Camacho, D., Badrán, R. (2017) *Las Social Networking Sites (SNS) en los procesos de reclutamiento y selección del talento humano*. Extraído de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1900-38032017000100092&script=sci_abstract&tIng=pt

Fernández, F., Fernández, S. (2019) *Trabajadores inmersos en procesos de subcontratación transnacional: ¿qué protección hay desde el plano internacional? México*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0041-86332019000301383&script=sci_arttext

Grasso, L. (2018). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis*. Extraído de: <https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/encuestas-elementos-para-su-diseno-y-analisis>

- Guzmán, A., Abreo, C. (2017) *Las habilidades del teletrabajador para la competitividad*. Extraído de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=63154910002>
- Infante, V., Breijo, T. (2017) *Mirada histórica al proceso de capacitación en el mundo*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962017000100005
- Isaza, A (2018) *Control Interno y sistema de Gestión de Calidad: Guía para su implantación en empresas públicas y privadas*. 3ª edición. Colombia. Extraído de: <https://books.google.es/books?id=BTSjDwAAQBAJ&lpg=PA20&ots=zFkj0ApDhB&dq=empresas%20privadas&lr&hl=es&pg=PA4#v=onepage&q&f=false>
- Madero, S. (2019) *Modelo de Retención Laboral de Millennials, desde la Perspectiva Mexicana*. Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-76782019000200001&script=sci_arttext
- Malleuve, A., Ramos, V., Alfonso, D. (2019) *Integración del sistema de dirección con enfoque de arquitectura empresarial en una empresa de comunicaciones*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100067
- Marin, H., Placencia, M. (2017) *Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado*. Extraído de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727-558x2017000400008&script=sci_arttext
- Martínez, J. (2018) *La subcontratación como estrategia de rentabilidad para el capital transnacional: la industria maquiladora en Tijuana, 1990-2017*. Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-66552018000300143

- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8043>
- Martínez Ruiz, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Cengage Learning. <http://www.ebooks7-24.com/?il=6401>
- Martínez, R., García, J., Lozano, A. (2018) *Trabajadores pobres en España. El contexto de la crisis económica como marco para comprender la desigualdad*. Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1405-74252018000400185&script=sci_arttext
- Martínez, O., Fernández, T. (2019) *Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2310-340X2019000200225&script=sci_arttext&lng=en
- Medina, A., Medina, Y., Medina, C., Nogueira, C. (2020) *Fundamentos teórico-conceptuales de la auditoría de procesos*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552020000100001
- Meneses, J. P. (2018). *Implicaciones del Outsourcing estratégico en la ventaja competitiva empresarial*. [Tesis de título, Universidad Nacional Hermilio Valdizan] Repositorio institucional. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNHE_31694271a14c004538b6fd19d6fe1589
- Ministerio del Trabajo y Promoción del empleo. (2021) *Reglamento de la Ley N° 29245 y del Decreto Legislativo N° 1038, Que regulan los servicios de Tercerización. Decreto Supremo N° 006-2008-TR*. Extraído de: [https://www.gob.pe/busquedas?contenido\[\]=normas&institucion\[\]=mtpe&sheet=1&sort_by=recent](https://www.gob.pe/busquedas?contenido[]=normas&institucion[]=mtpe&sheet=1&sort_by=recent)
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=9546>

- Ñaupas Paitán, H., Palacios Vileta, J. J., Romero Delgado, H. E., Valdivia Dueñas, M. R. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>
- Páramo, B. P. (2018). *La investigación en ciencias sociales: técnicas de recolección de la información*. Universidad Piloto de Colombia. Extraído de: <https://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTk0NDExMV9fQU41?sid=367697cf-af18-44a7-ba54-008450a36401%40pdc-v-sessmgr03&vid=8&format=EK&lpid=navpoint-6&rid=0>
- Pérez, C. (2017). *Muestreo estadístico a través de ejemplos Aplicaciones con Excel, SPSS, SAS y STATA*. Extraído de: <https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/muestreo-estadistico-a-traves-de-ejemplos-aplicaciones-con-excel-spss-sas-y-stata>
- Pérez, S., Moreno, F. (2018) *La innovación tecnológica y la investigación de mercado en el Sistema Empresarial Cubano*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202018000100367&script=sci_arttext&tlng=en
- Perocco, F. (2017) *Precarización del trabajo y nuevas desigualdades: el papel de la inmigración*. Extraído de: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1980-85852017000100079&script=sci_arttext
- Quispe, A., Padilla, M., Telot, J., Nogueira, D. (2017) *Tecnologías de información y comunicación en la gestión empresarial de pymes comerciales*. Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362017000100008
- Ramírez, N., Mungaray, A., Aguilar, J., Inzunza, R. (2017) *Una explicación de la rentabilidad y poder de mercado de las microempresas marginadas*.

Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-33802017000100097&script=sci_arttext

Reátegui, V. L. & Serquen, A. G. (2019). *La desnaturalización de los contratos de trabajo a causa del fraude en la tercerización laboral y la vulneración de los derechos laborales* [Tesis de título, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional.

<https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Search/Results?lookfor=La+desnaturalizaci%C3%B3n+de+los+contratos+de+trabajo+a+causa+del+fraude+en+la+tercerizaci%C3%B3n+laboral+y+la+vulneraci%C3%B3n+de+los+derechos+laborales+&type=AllFields>

Ricardo, C., Medina, C., Puentes, M. (2017) *Procedimiento para la gestión de procesos con contribución a la integración de sistemas normalizados*.

Extraído de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200037

Rodríguez Sánchez, Y. (2020). *Metodología de la Investigación. Enfoque por competencias* DGB.

https://books.google.com.pe/books?id=x9s6EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Rodríguez, G. (2018). "GESTIÓN DEL OUTSOURCING Y LA COMPETITIVIDAD EN LA EMPRESA MUEBLES MALDONADO S.A.C DEL PARQUE INDUSTRIAL DE VILLA EL SALVADOR 2017". Extraído de:

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/AUTO_c3c8e41835b72b4e2be88e6756b0fb76

Romero, J., López, V., Sánchez, G. (2018) *Las condiciones laborales en la industria de los servicios empresariales intensivos en conocimiento (SEIC) en México en el nuevo siglo*. Extraído de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-66552018000200145&script=sci_arttext

- Ruiz, S. (2019). *Implicaciones de la figura del outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México: Un análisis comparado*.
Extraído de: <https://www.redalyc.org/journal/416/41659210002/>
- Salvador, R. (2019) *Implicaciones de la figura del outsourcing en los derechos laborales y ganancias de las empresas en México: un análisis comparado*.
México.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100103
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de investigación*. Extraído de:
<https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/metodos-de-investigacion-1593789556>
- Silva, A., Faúndez, J. (2017) *Reflexiones en torno a la noción de valor bajo una gobernanza empresarial: desde mínimos morales hacia máximas empresariales*. Extraído de:
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2017000100010&script=sci_arttext&tlng=en
- Tinoco, M., Guzmán, Leo. (2020) *Factores Regionales de Atracción de Inversión Extranjera Directa en México*. Extraído de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-66552020000100089&script=sci_arttext
- Tena, J. (2018) *El impacto de la Renta Básica sobre los incentivos laborales*.
Extraído de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-00632018000100265&script=sci_arttext
- Terán, A., Dávila, G., Castañón, R, (2019) *Gestión de la tecnología e innovación: un Modelo de Redes Bayesianas*. Extraído de:
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802019000100063
- Vera, A., Blanco, A. (2019) *Modelo para la gestión del talento humano en las pymes del sector servicios de Barranquilla, Colombia. Colombia*. Extraído

de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-50512019000400025&script=sci_abstract&lng=pt

Yuni, J., Urbano, C, (2018). *Técnicas para investigar 2*. recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. Extraído de: <https://www.alphaeditorialcloud.com/library/publication/tecnicas-para-investigar-2-recursos-metodologicos-para-la-preparacion-de-proyectos-de-investigacion>

ANEXOS

INVESTIGACIÓN: Subcontratación de Empresas Privadas - Procesos Internos de SERVICIOS CALL CENTER DEL PERU S.A., Periodo 2016 – 2020

CUESTIONARIO

Estimado Sr. (a) (ita), el presente cuestionario es para realizar una investigación con fines académicos, se aplicará de manera anónima cuyas respuestas serán confidenciales, para ello solicitamos lea cuidadosamente las instrucciones y que responda a cada pregunta con la mayor sinceridad.

Agradecemos su colaboración para el desarrollo de esta investigación.

INSTRUCCIONES

Utilice un lapicero y al responder el cuestionario seleccione la respuesta que piense usted que refleje su opinión marcando una de las cinco opciones con una cruz.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO 1: SUBCONTRATACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES		VALORES DE LA ESCALA				
			1	2	3	4	5
Reducción de Costos	Mano de obra a menor coste		1	2	3	4	5
	1	He tenido un cambio en mi remuneración mensual					
	Ventaja competitiva		1	2	3	4	5
	2	La empresa está entre las mejores del rubro contact center					
	Ventaja económica		1	2	3	4	5
	3	La mayor demanda para prestar servicios de la empresa ha influido en las utilidades que percibo					
	Crecimiento y desarrollo		1	2	3	4	5
4	La empresa ha adquirido nuevos servicios						
Costos Operativos	Optimización de la rentabilidad		1	2	3	4	5
	5	Durante el presente año se ha tenido que reestructurar mi área					
	Mejora del proceso productivo		1	2	3	4	5

	6	Únicamente realizo actividades que corresponden a mis funciones					
	Administración de los centros de costos		1	2	3	4	5
	7	Mi área tiene el personal suficiente para cumplir con las actividades					
	Recursos correctamente aprovechados		1	2	3	4	5
	8	Realizo a cabalidad todas las actividades que corresponden a mis funciones					
Reducción de Planillas	Fragmentación del grupo laboral		1	2	3	4	5
	9	Siento diferencias respecto a otras áreas o equipos de trabajo					
	Inestabilidad ante rotación		1	2	3	4	5
	10	Me siento prescindible en mi puesto de trabajo					
	Precarización laboral		1	2	3	4	5
	11	Siento que mi trabajo es poco valorado económica y profesionalmente					
	Dimensionamiento del talento humano		1	2	3	4	5
12	Mi área tiene la cantidad correcta de personal						
Salarios diferenciados	Beneficios laborales		1	2	3	4	5
	13	Los incentivos salariales están al nivel de las otras áreas					
	Crecimiento y desarrollo profesional		1	2	3	4	5
	14	Tengo oportunidad de crecer personal y profesionalmente con la empresa					
	Jerarquización clara y transparente		1	2	3	4	5
	15	Tengo claridad de mis funciones e importancia de mi área de trabajo					
	Valoración del trabajo desempeñado		1	2	3	4	5
16	Soy reconocido por mi jefatura directa por el trabajo que realizo						

CUESTIONARIO 2: PROCESOS INTERNOS

DIMENSIONES	INDICADORES	VALORES DE LA ESCALA					
Gobernanza de Procesos	Desempeño correcto de los procesos	1	2	3	4	5	
	1	Los procedimientos en mi área se cumplen de forma efectiva					
	Administración de las diferentes áreas	1	2	3	4	5	
	2	Mi jefatura directa direcciona correctamente al equipo de trabajo					
	Directrices correctamente entregadas	1	2	3	4	5	
	3	Tengo claridad de los procesos que debo realizar dentro de mis actividades laborales					
	Incremento de la productividad	1	2	3	4	5	
4	Considero que mi área contribuye a conseguir los objetivos de la empresa						
Homologación de Procesos	Comunicación horizontal en la empresa	1	2	3	4	5	
	5	Soy informado de las actualizaciones e información importante de la organización					
	Unificación de los procedimientos	1	2	3	4	5	
	6	Existe claridad de los procedimientos que se deben realizar para cada situación					
	Normalización de los procedimientos	1	2	3	4	5	
	7	Hay un procedimiento claro para cada tipo de situación en la empresa					
	Resistencia al cambio	1	2	3	4	5	
8	No he improvisado alguna solución que no esté definida dentro de mis procedimientos						
Estándares de Calidad	Talento humano competente	1	2	3	4	5	
	9	Mis compañeros tienen el perfil correcto para la labor que realizan					
	Actualización de conocimientos	1	2	3	4	5	
	10	Recibo retroalimentación y actualización constante en mi área de trabajo					
	Fortalecimiento de la competitividad	1	2	3	4	5	
	11	Mi trabajo me permite aprender, desarrollar y fortalecer nuevas habilidades					
	Recursos correctamente implementados	1	2	3	4	5	
12	Tengo las herramientas adecuadas siempre que las necesito para realizar mis labores						
	Recursos tecnológicos	1	2	3	4	5	

Auditoria y mejora continua	13	Cuento con las herramientas necesarias para desarrollar mis actividades					
	Mejora en la productividad y conocimientos		1	2	3	4	5
	14	Se pueden implementar herramientas más eficientes para mejorar mi rendimiento en la empresa					
	Enfoque amplio para la medición		1	2	3	4	5
	15	Existen aspectos que llevan tiempo sin mejorar en mi área					
	Eficiencia operacional		1	2	3	4	5
16	Los procesos actuales ayudan a conseguir buenos resultados en la empresa						

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Dr. Márquez Caro Juan Orlando
- I.2. Especialidad del Validador: Dr. Administración
- I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
- I.5. Autor del instrumento: Abanto Gonzales José Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelent e 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				X	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						85 %

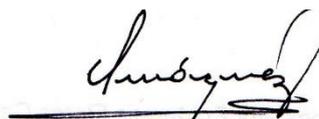
III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Los Olivos, 21 de Octubre del 2021..



Dr. Márquez Caro Juan Orlando
DNI: 09075930
Teléfono: 996 956 224

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Subcontratación

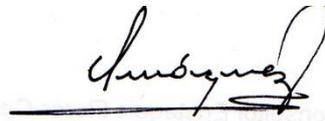
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		x	
Ítem 2		x	
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11		x	
Ítem 12		x	
Ítem 13	x		
Ítem 14	x	x	
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		

Variable 2: Procesos internos

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		x	
Ítem 2		x	
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		

Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11		x	
Ítem 12		x	
Ítem 13	x		
Ítem 14	x	x	
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		

Los Olivos, 21 de Octubre del 2021..



.....
Dr. Márquez Caro Juan Orlando
DNI: 09075930
Teléfono: 996 956 224

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Michca Maguiña, Mary Hellen Mariela
 I.2. Especialidad del Validador: Dra. Administración de la educación
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Abanto Gonzales José Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X		
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				X		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X		
PROMEDIO DE VALORACIÓN							85 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

85 %

Los Olivos, xx de julio del 2021.



Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1:

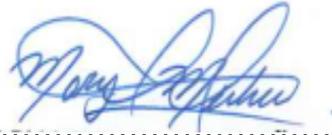
INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		x	
Ítem 2		x	
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11		x	
Ítem 12		x	
Ítem 13	x		
Ítem 14	x	x	
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		

Variable 2:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		x	
Ítem 2		x	
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		

Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11		x	
Ítem 12		x	
Ítem 13	x		
Ítem 14	x	x	
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		

Los Olivos, xx de julio del 2021.



.....
 Dra. Mary Hellen Mariela Michca Maguiña

DNI: 41478652

Teléfono: 995801023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Validador: Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos
 I.2. Especialidad del Validador: Mg. Ingeniero Economista
 I.3. Cargo e Institución donde labora: Docente Universidad César Vallejo
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario
 I.5. Autor del instrumento: Abanto Gonzales José Eduardo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelen te 81- 100%	
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X		
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				X		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables						X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.						X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				X		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.						X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X		
PROMEDIO DE VALORACIÓN							85 %

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Los Olivos, xx de julio del 2021.



Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos
DNI 07903350
Teléfono: 985 997 741

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

Variable 1: Subcontratación

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		x	
Ítem 2		x	
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		
Ítem 6	x		
Ítem 7	x		
Ítem 8	x		
Ítem 9	x		
Ítem 10	x		
Ítem 11		x	
Ítem 12		x	
Ítem 13	x		
Ítem 14	x	x	
Ítem 15	x		
Ítem 16	x		

Variable 2: Procesos internos

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1		x	
Ítem 2		x	
Ítem 3	x		
Ítem 4	x		
Ítem 5	x		

Ítem 6		x		
Ítem 7		x		
Ítem 8		x		
Ítem 9	x			
Ítem 10	x			
Ítem 11			x	
Ítem 12			x	
Ítem 13	x			
Ítem 14	x		x	
Ítem 15	x			
Ítem 16	x			

Los Olivos, 21 de Octubre del 2021.

.....
Mg. Máximo Fidel Pasache Ramos
DNI 07903350
Teléfono: 985 997 741

Análisis SPSS V26

Frecuencia.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	N Numérico	2	0	He tenido un ca...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	N Numérico	2	0	La empresa est...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	N Numérico	2	0	La mayor dema...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	N Numérico	2	0	La empresa ha ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	N Numérico	2	0	Durante el pres...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	N Numérico	2	0	Únicamente rea...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	N Numérico	2	0	Mi área tiene el...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	N Numérico	2	0	Realizo a cabal...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	N Numérico	2	0	Siento diferenci...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	N Numérico	2	0	Me siento pres...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	N Numérico	2	0	Siento que mi t...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	N Numérico	2	0	Mi área tiene la...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	N Numérico	2	0	Los incentivos ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	N Numérico	2	0	Tengo oportuni...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	N Numérico	2	0	Tengo claridad ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	N Numérico	2	0	Soy reconocido...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	N Numérico	2	0	Los procedimie...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	N Numérico	2	0	Mi jefatura dire...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	N Numérico	2	0	Tengo claridad ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	N Numérico	2	0	Considero que ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P21	N Numérico	2	0	Soy informado ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P22	N Numérico	2	0	Existe claridad ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	2	0	Hay un procedi...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	2	0	No he improvis...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P25	N Numérico	2	0	Mis compañero...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P26	N Numérico	2	0	Recibo retroali...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P27	N Numérico	2	0	Mi trabajo me p...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P28	N Numérico	2	0	Tengo las herra...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P29	N Numérico	2	0	Cuento con las ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P30	N Numérico	2	0	Se pueden impl...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P31	N Numérico	2	0	Existen aspect...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P32	N Numérico	2	0	Los procesos a ...	{1, Totalme...	Ninguna	12	Derecha	Ordinal	Entrada
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											

Vista de datos **Vista de variables**

Matriz de Operacionalización

Variable: Subcontratación

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Subcontratación	Según Salvador (2019) la externalización genera una ventaja administrativa para la organización al volverse más rentables al adquirir un modelo outsourcing. Por consiguiente, tanto la ventaja competitiva y económica influyen directamente en los costos del proceso productivo de un bien material o servicio frente a otras empresas del sector.	Se realizará a través de las dimensiones, sus indicadores, ítems y escala determinada.	Reducción de costos	Mano de obra a menor coste	1	Ordinal
				Ventaja competitiva	2	
				Ventaja económica	3	
				Crecimiento y desarrollo	4	
			Costos Operativos	Optimización de la rentabilidad	5	
				Mejora del proceso productivo	6	
				Administración de los centros de costos	7	
				Recursos correctamente aprovechados	8	
			Reducción de Planillas	Fragmentación del grupo laboral	9	
				Inestabilidad ante rotación	10	
				Precarización laboral	11	
				Dimensionamiento del talento humano	12	
			Salarios diferenciados	Beneficios laborales	13	
				Crecimiento y desarrollo profesional	14	
				Jerarquización clara y transparente	15	
				Valoración del trabajo desempeñado	16	

Fuente: Elaboración Propia

Matriz de Operacionalización

Variable: Procesos Internos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Procesos Internos	Según Arévalo, Nájera y Piñero (2018) manifiestan que para perseguir un mejor rendimiento de los procesos internos se requiere la inversión en tecnologías de la información tanto para la producción como la actualización de los conocimientos en la organización.	Se realizará a través de las dimensiones, sus indicadores, ítems y escala determinada.	Gobernanza de procesos	Desempeño correcto de los procesos	1	Ordinal
				Administración de las diferentes áreas	2	
				Directrices correctamente entregadas	3	
				Incremento de la productividad	4	
			Homologación de procesos	Comunicación horizontal en la empresa	5	
				Unificación de los procedimientos	6	
				Normalización de los procedimientos	7	
				Resistencia al cambio	8	
			Estándares de Calidad	Talento humano competente	9	
				Actualización de conocimientos	10	
				Fortalecimiento de la competitividad	11	
				Recursos correctamente implementados	12	
			Auditoria y mejora continua	Recursos tecnológicos	13	
				Mejora en la productividad y conocimientos	14	
				Enfoque amplio para la medición	15	
				Eficiencia operacional	16	

Fuente: Elaboración propia