



FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**EL OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN
DE COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES
DE LIMA METROPOLITANA EN 2018-2020**

PRESENTADO POR
MARGIORI YANIRA ALDAZABAL SANCHEZ
SOFIA EVELIN CARAHUANCO DUEÑAS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

LIMA – PERÚ

2022



CC BY

Reconocimiento

El autor permite a otros distribuir y transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra, incluso con fines comerciales, siempre que sea reconocida la autoría de la creación original

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“EL OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE
COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LIMA
METROPOLITANA EN 2018-2020”**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR:
MARGIORI YANIRA, ALDAZABAL SANCHEZ
SOFIA EVELIN, CARAHUANCO DUEÑAS**

LIMA, PERÚ

2022

**EL OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE
COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LIMA
METROPOLITANA EN 2018-2020**

DEDICATORIA

A Dios por acompañarnos y guiarnos a lo largo de toda la carrera profesional, por ser nuestra fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarnos una vida llena de aprendizajes, experiencias y felicidad.

A nuestros padres por apoyarnos en todo momento, por los valores que nos han inculcado, y por habernos dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de nuestras vidas, sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir y ser un ciudadano útil para nuestras familias, la sociedad y nuestro país.

AGRADECIMIENTO

Un eterno agradecimiento a la prestigiosa Universidad de San Martín de Porres la cual abrió y abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

Agradecer la confianza, apoyo y dedicación de nuestros maestros porque nos dieron la oportunidad de crecer profesionalmente y aprender cosas nuevas, gracias a sus enseñanzas y experiencia profesional.

ÍNDICE

CARATULA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2 Formulación del Problema	5
1.2.1 Problema General	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación	6
1.3.1 Objetivo General	6
1.3.2 Objetivos Específicos.....	6
1.4 Justificación de la Investigación.....	6
1.5 Limitaciones.....	7
1.6 Viabilidad del Estudio.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1 Antecedentes Nacionales	8
2.1.2 Antecedentes Internacionales	13
2.2 Bases Teóricas	17
2.2.1 Variable Independiente Outsourcing	17
2.2.2 Variable Dependiente: Reducción de Costos.....	20
2.3 Términos Técnicos	24
2.4 Formulación de Hipótesis	26
2.4.1 Hipótesis General.....	26
2.4.2 Hipótesis Específicas	26

2.5	Operacionalización de Variables	27
2.5.1	Variable Independiente	27
2.5.2	Variable Dependiente.....	28
	CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	29
3.1	Diseño Metodológico	29
3.1.1	Tipo de Investigación	29
3.2	Población y Muestra	29
3.2.1	Población.....	29
3.2.2	Muestra	30
3.3	Técnicas de recolección de datos.....	32
3.3.1	Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos	32
3.3.2	Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos	32
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....	35
4.1	Resultados de la Encuesta	35
4.2	Análisis de Fiabilidad	76
	CAPÍTULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	80
5.1	Discusión	80
5.2	Conclusiones	82
5.3	Recomendaciones	83
	FUENTES DE INFORMACIÓN	85
	ANEXOS	89
	Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	90
	Anexo 2. Encuesta	91

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Distribución de la Población	30
Tabla 2.	Distribución de la Muestra	32
Tabla 3.	¿Considera usted que la distribución de riesgo permite que el outsourcing impacte en la planificación estratégica de las universidades?	35
Tabla 4.	¿Cree usted que la distribución de riesgos mediante el outsourcing genera mayor utilidad?	38
Tabla 5.	¿Cree usted que la productividad de los trabajadores sea mayor con la implantación del outsourcing en las universidades estatales?	40
Tabla 6.	¿Considera ustedes que la productividad de los trabajadores influye en la toma de los outsourcing dentro de las universidades estatales?	42
Tabla 7.	¿Está de acuerdo que el outsourcing incrementa el porcentaje de reducción del personal?	44
Tabla 8.	¿El porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades estatales frente al outsourcing?	46
Tabla 9.	¿Dicha decisión permite ahorrar para destinar el dinero en otras necesidades?	48
Tabla 10.	¿Existe alguna prueba en la cual el outsourcing no genere ahorro dentro de las universidades estatales?	50
Tabla 11.	¿Es posible que las licitaciones realizadas limpiamente generen mayores ingresos a través del outsourcing?	52
Tabla 12.	¿Tiene usted la capacitación necesaria, para evaluar licitaciones relacionadas con el outsourcing?	54
Tabla 13.	¿Cree usted que una correcta gestión empresarial reduce costos dentro de las universidades estatales?	56
Tabla 14.	¿La gestión empresarial que realizan las universidades estatales ayuda a reducir los costos generales?	58
Tabla 15.	¿La eficiencia del outsourcing ayuda a reducir costos dentro de las universidades estatales?	60
Tabla 16.	¿La eficiencia de la reducción de costos se vio reflejada en los estados financieros de su universidad?	62

Tabla 17.	¿Se incrementó la rentabilidad a más del 50%?	64
Tabla 18.	¿La rentabilidad se presenta como una imagen financiera en los estados financieros de las universidades?	66
Tabla 19.	¿La calidad del servicio es proporcional a la reducción de costos?	68
Tabla 20.	¿Es importante que la reducción de costos no influya para que el servicio tenga la calidad esperada?	70
Tabla 21.	¿La inversión que requiere el outsourcing se refleja en la reducción de costos finales?	72
Tabla 22.	¿La inversión es determinante para reducir costos generales?	74
Tabla 23.	Resultados prueba piloto: Variable Outsourcing	76
Tabla 24.	Resultados prueba piloto: Reducción Costos.....	78

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	¿Considera usted que la distribución de riesgo permite que el outsourcing impacte en la planificación estratégica de las universidades?	36
Figura 2.	¿Cree usted que la distribución de riesgos mediante el outsourcing genera mayor utilidad?	38
Figura 3.	¿Cree usted que la productividad de los trabajadores sea mayor con la implantación del outsourcing en las universidades estatales?	40
Figura 4.	¿Considera ustedes que la productividad de los trabajadores influye en la toma de los outsourcing dentro de las universidades estatales?	42
Figura 5.	¿Está de acuerdo que el outsourcing incrementa el porcentaje de reducción del personal?	44
Figura 6.	¿El porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades estatales frente al outsourcing?	46
Figura 7.	¿Dicha decisión permite ahorrar para destinar el dinero en otras necesidades?	48
Figura 8.	¿Existe alguna prueba en la cual el outsourcing no genere ahorro dentro de las universidades estatales?	50
Figura 9.	¿Es posible que las licitaciones realizadas limpiamente generen mayores ingresos a través del outsourcing?	52
Figura 10.	¿Tiene usted la capacitación necesaria, para evaluar licitaciones relacionadas con el outsourcing?	54
Figura 11.	¿Cree usted que una correcta gestión empresarial reduce costos dentro de las universidades estatales?	56
Figura 12.	¿La gestión empresarial que realizan las universidades estatales ayuda a reducir los costos generales?	58
Figura 13.	¿La eficiencia del outsourcing ayuda a reducir costos dentro de las universidades estatales?	60
Figura 14.	¿La eficiencia de la reducción de costos se vio reflejada en los estados financieros de su universidad?	62
Figura 15.	Si la respuesta anterior fue afirmativa ¿se incrementó la rentabilidad a más del 50%?	64

Figura 16.	¿La rentabilidad se presenta como una imagen financiera en los estados financieros de las universidades?	66
Figura 17.	¿La calidad del servicio es proporcional a la reducción de costos?.....	68
Figura 18.	¿Es importante que la reducción de costos no influya para que el servicio tenga la calidad esperada?	70
Figura 19.	¿La inversión que requiere el outsourcing se refleja en la reducción de costos finales?	72
Figura 20.	¿La inversión es determinante para reducir costos generales?	74

RESUMEN

El objetivo general del trabajo de investigación fue determinar de qué manera impacta el outsourcing en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

Esta investigación se inicia con el planteamiento de la realidad problemática en las universidades nacionales de Lima Metropolitana, en la que describe que dichas empresas hacen tercerización dentro de las áreas de Recursos Humanos, Contabilidad y Área de Sistemas; a su vez, usan el outsourcing en temas de limpieza, seguridad y comedor.

La aplicación de la metodología descriptiva y aplicativa.

El trabajo de investigación se formuló bajo la metodología de investigación descriptiva y parte de este proceso implica formular preguntas, análisis e interpretaciones que permitió conocer que las universidades nacionales y particulares desean cubrir ciertas necesidades que se tengan en otras áreas, utilizando como herramienta el outsourcing.

Este tipo de investigación es un estudio aplicativo ya que los alcances han sido prácticos, aplicativos y se auxilian en leyes, libros, tesis anteriores entre otras técnicas

de información para obtener un resultado positivo y brindar la información necesaria a los leyentes. factores que ayudan en la determinación de la reducción de los costos.

Los resultados de la investigación evidenciaron que la aplicación correcta del outsourcing incide positivamente en los costos de las universidades nacionales, con lo que se pretende plantear recomendaciones para reducir los costos de una manera eficaz y segura.

Palabras claves: Outsourcing, Reducción de Costos.

ABSTRACT

The general objective of the research work was to determine how outsourcing impacts cost reduction in the national universities of Metropolitan Lima in 2018-2020.

This research begins with the approach of the problematic reality in the national universities of Metropolitan Lima, in which they describe that these companies outsource within the areas of Human Resources, Accounting and Systems Area; in turn, they use outsourcing in matters of cleaning, security and dining room.

The application of the descriptive and applicative methodology.

The research work was formulated under the descriptive research methodology and part of this process involves the formulation of questions, analysis and interpretations that allowed to know that national and private universities want to cover certain needs that are had in other areas, using outsourcing as tool.

This type of research is an applicative study since the scopes have been practical, applicative and are assisted in laws, books, previous theses among other information techniques to obtain a positive result and provide the necessary information to the readers. factors that assist in determining cost reduction.

The results of the research showed that the correct application of outsourcing has a positive impact on the costs of national universities, with which it is intended to propose recommendations to reduce costs in an effective and safe way.

Keywords: Outsourcing, Cost Reduction.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como principal objetivo determinar el impacto del outsourcing, aplicando métodos cuantitativo y cualitativo en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

Asimismo, analizar la distribución de riesgos que afecta a la gestión empresarial, evaluar la productividad de los trabajadores que incide en la eficiencia, identificar el porcentaje de reducción de personal que afecta la rentabilidad, mostrar el ahorro que mejora la calidad, y discriminar las licitaciones que promueven la inversión en las universidades de nacionales de Lima Metropolitana.

Capítulo I: Planteamiento del problema, se describe la realidad problemática, respecto del outsourcing y su impacto en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana, en 2018-2020, se analiza como la tercerización ayuda a las empresas a reducir costos operativos y administrativos y a su vez cómo estos ayudan a la rentabilidad y eficacia del negocio.

Capítulo II: Se aborda el marco teórico, cuestiones teóricas que sustentan el planteamiento. Se hace un breve repaso de las diferentes posiciones de los autores

para definir las variables, y se adjunta de manera paralela los términos técnicos para la mayor comprensión para el desarrollo de la presente investigación.

Capítulo III: Se aborda la metodología, comprende el diseño metodológico detallando el tipo de investigación y estrategias que han sido incluidas, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos determinando los métodos y procedimientos, las técnicas de procesamiento de la investigación y análisis de la información, así como los aspectos éticos.

Capítulo IV: Resultados, se llevó a cabo el procesamiento de la información, la cual se presenta en tablas y gráficos, el análisis descriptivo logrado a través de las encuestas elaborando las interpretaciones correspondientes y el análisis de fiabilidad.

Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones, que fueron obtenidas a través de las herramientas de recopilación con la que se obtuvo información relevante a través de la encuesta.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

El impacto generalizado y repentino de la pandemia del coronavirus y la suspensión de actividades ocasionó una drástica y fuerte contracción en la economía mundial, la peor recesión desde la Segunda Guerra Mundial, y la primera desde 1870 en que tantas economías experimentaran una disminución del producto per cápita.

A nivel regional, los países de América Latina también han sufrido las consecuencias de la crisis sanitaria mundial en el año 2020. De acuerdo a los datos de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) los países de la Región han sido los países más golpeados por la crisis producida por la COVID-19, considerada como la peor crisis económica en los últimos 120 años (CEPAL, 2020).

En el Perú, el cierre repentino de las empresas, la paralización de la producción industrial y de los servicios debido a la crisis sanitaria por la COVID-19 y el obligatorio confinamiento de la población con la consecuente caída de la demanda, han golpeado fuertemente la economía peruana cerrando el año 2020

con una caída del PBI de -11.12% (INEI, 2021), ocasionando efectos muy serios en el empleo, en los ingresos y generando pobreza monetaria.

En este contexto de crisis sanitaria, global, regional, nacional y local, todas las organizaciones han sufrido graves dificultades en la gestión de sus recursos, incluso las organizaciones empresariales que venían empleando de manera eficiente la subcontratación o tercerización, más conocido como outsourcing.

El outsourcing hace referencia al proceso mediante el cual una empresa decide externalizar parte de su actividad. Es decir, subcontrata a una empresa externa para que se encargue de gestionar algunas funciones complementarias a la actividad principal de la empresa contratante. De ese modo, la empresa principal puede optimizar ciertos servicios y centrarse en mejorar en los aspectos claves del negocio.

Antes de la crisis sanitaria muchas empresas y entidades venían desarrollando el outsourcing como una herramienta orientada a mejorar el desempeño de los procesos que intervienen en una empresa u organización.

A nivel mundial, el 85% de personas que trabajan lo hacen a través de la tercerización. Además, que el 92% de profesionales-técnicos trabajan en sistemas de tercerización. Esto ayuda a impulsar las actividades u operaciones complementarias, dejando así recursos para enfocarse más en el Core Business de las empresas, obteniendo más calidad.

En nuestra región, los países que desarrollaron este tipo de instrumento son Brasil con un 33.5%, seguido de Colombia con el 30.8%, Argentina con el 19% y en cuarto lugar se encuentra Perú con el 5.1% durante el 2018.

El impacto del uso del outsourcing puede tener un impacto significativo en el crecimiento de un país. De acuerdo a datos de la CEPAL (2018) diversos países de la nuestra región han incrementado significativamente su PBI con la participación del

outsourcing: Perú 3.5%; Colombia 2.6%; Argentina 2.5% y Brasil 2.2%.

Diversas empresas peruanas, han adoptado la herramienta del outsourcing evitando distraerse de las funciones principales de su negocio y delegando aquellas tareas que no son parte del núcleo de su negocio o actividad principal. Según el sondeo de la Asociación de Empresas de Tercerización y Trabajo Temporal del Perú (AETT Perú) en el Perú los sectores que encabezan la tercerización de sus procesos son: Minería y Petróleo con el 50%, Servicio Retail y Consumo con el 30% y Otros (Agricultura, Construcción, Manufactura) con el 20%.

Antes de la pandemia, en el Perú la tercerización estaba pasando de ser una tendencia a una realidad, debido a que se reducen los costos operativos, se vuelve más eficiente al capital humano y se consiguen mejores resultados. según el Diario Gestión, 8 de cada 10 empresas tercerizan y son 90% más productivas.

Sin embargo, la pandemia también golpea al sector outsourcing. Esta situación, sin duda, ha golpeado al mercado de outsourcing –que solía crecer a tasas de 12% anual y mover US\$ 9.600 millones, según cifras al 2019- y su recuperación todavía está siendo lenta, por lo que se espera una caída significativa en el 2020.

No obstante, la crisis sanitaria de la COVID-19 configura un nuevo contexto difícil pero también una oportunidad en el que el outsourcing puede servir a las empresa y organizaciones a reducir costos y optimizar sus procesos, en un escenario donde muchos empleados y técnicos especializados se han enfermado, han fallecido o se han jubilado de manera adelantada afectando procesos y actividades.

Ante esta problemática se plantea la necesidad de investigar el impacto que podría tener el outsourcing en organizaciones educativas como las universidades, respecto a la optimización de su gestión, a la reducción de sus costos, al mejoramiento de su productividad, la distribución de riesgos y al mejoramiento de la calidad.

En la Provincia Constitucional del Callao encontramos dos universidades: Universidad Nacional del Callao y Universidad César Vallejo, utilizando la alternativa de la tercerización.

Según César Ferradas, director de CENTRUM, las universidades particulares son un negocio, por lo tanto, deben considerarse como una empresa, buscan tener una mayor rentabilidad. En el caso de las universidades públicas sus fondos son cubiertos por el estado y se busca tener una mejor gestión de los recursos públicos por lo que en ambos tipos de universidades se necesita reducir costos de una manera eficaz y segura, situación en la que el outsourcing se plantea como una herramienta alternativa.

El presidente de la Asociación de Empresas de Tercerización y Trabajo Temporal del Perú nos dice que el sector Servicios está compuesto por alrededor de 400,000 empleados, de los cuales el 60% trabaja para empresas tercerizadoras. Se dice que el potencial es grande porque todavía no todas las empresas hacen outsourcing.

Enfocándonos más en las universidades, hemos observado que la mayoría de estas utilizando el outsourcing en distintas áreas que no son del giro del negocio como por ejemplo seguridad, limpieza, motorizados, entre otros para así optimizar sus costos y poder invertir en nuevos negocios. A su vez, ayuda a una mejor gestión empresarial donde permiten que los fondos que se le destinan a estas, sean mejor manejados.

Por otro lado, viéndolo desde el punto financiero, las empresas tercerizan áreas administrativas como por ejemplo Contabilidad, Recursos Humanos, entre otras.

También queremos investigar sobre cómo la tercerización impacta en el capital

humano de las empresas ya que hemos percibido que esto impacta tanto en la motivación como en la remuneración de los trabajadores y al no tener trabajadores que se sienta cómodos, podría reducir esto la rentabilidad y crecimiento de la empresa.

Por lo tanto, es de vital importancia investigar sobre cómo la tercerización ayuda a las empresas y organizaciones a reducir tanto los costos operativos como administrativos y a su vez, cómo estos ayudan a la rentabilidad y eficacia del negocio en su rubro. Asimismo, se plantea la necesidad de investigar cómo la aplicación correcta del outsourcing podría reducir los costos empresariales en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera el outsourcing impacta en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿En qué magnitud la distribución de riesgos ayuda en la gestión empresarial en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?
- b. ¿Cómo es que la productividad de los trabajadores incide en la eficiencia en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?
- c. ¿De qué manera el porcentaje de reducción de personal afecta la rentabilidad en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?
- d. ¿El nivel de ahorro mejora la calidad dentro de las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?
- e. ¿Si se aplican las licitaciones promueven la inversión en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera impacta el outsourcing en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Analizar la distribución de riesgos que afectan a la gestión empresarial en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- b. Evaluar la productividad de los trabajadores que incide en la eficiencia en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- c. Identificar el porcentaje de reducción de personal que afecta la rentabilidad en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- d. Mostrar el ahorro que mejora la calidad de las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- e. Discriminar las licitaciones que promueven la inversión en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

1.4 Justificación de la Investigación

La presente investigación se formuló con el propósito de contribuir al estudio del outsourcing en las universidades nacionales de Lima Metropolitana y principalmente su impacto en la reducción de costos. Varias universidades han implementado la tercerización como un beneficio económico ya que al reducir los costos en las empresas ayuda a que éstas puedan invertir en áreas que conllevan a una mejor inversión para crear valor.

Este trabajo permitirá demostrar cuáles son tantos los beneficios que conlleva, como las desventajas que se tienen al implementar el outsourcing y así como empresas que no tienen implementado este método puedan tomar la decisión de arriesgarse o no a ponerlo en marcha.

La importancia de esta investigación está relacionada con el servicio del outsourcing como herramienta de gestión, actividad clave, lo que hace que mejora el plan estratégico financiero de las gerencias, genera ahorro de costos en los gastos de personal e incrementan la concentración en la actividad principal, permitiendo el crecimiento de las empresas, universidades, entre otras, al menor costo posible.

Por otro lado, el outsourcing desempeña un papel muy relevante en los planes estratégicos de las Gerencias que sirve como una herramienta válida en la planificación del crecimiento de las empresas, universidades, entre otras.

Los resultados de esta investigación pueden servir a los administradores, contadores y economistas de las empresas y universidades de todo el país puesto que al destacar la importancia del outsourcing en la mejora del plan estratégico financiero, se podría reducir de manera efectiva los costos, así como ser eficientes y eficaces en lograr los objetivos y metas financieras establecidas, contribuir al desarrollo organizacional, lograr mayor transparencia en las operaciones, asegurando el cumplimiento del marco normativo.

1.5 Limitaciones

Las investigadoras no tienen acceso a información confidencial que facilite la gerencia de las universidades para observar si es factible o no la implementación del outsourcing y a su vez, son pocos los textos especializados en el rubro que se investiga. El estudio de este trabajo sólo comprende a las universidades nacionales de Lima en los períodos 2018-2020.

1.6 Viabilidad del Estudio

El estudio fue viable, se contó con los recursos financieros necesarios, el tiempo necesario que se necesita para esta investigación. Además, se contó con especialistas que brindaron su asesoría para realizar este trabajo y llevar a cabo con éxito la investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

MELGAR, M. y TIPACTI, M. (2019), titulado **Mejora de la productividad y reducción de costos en una empresa productora de moldes de paneton de Lima Metropolitana**, Universidad de Universidad Ricardo Palma

Resumen: El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de mejora de una empresa productora de moldes de paneton ubicada en Chorrillos para incrementar la productividad del área de producción; trayendo consigo el mejor aprovechamiento de la materia prima y máquinas que implican los procesos de producción.

La metodología utilizada fue del tipo aplicada; ya que, en base a los problemas y causas identificados, se segmentó según importancia y se determinó los puntos que mayor impacto tenían en relación a la productividad; lo cual permitió establecer una relación de causa-efecto entre las variables y la herramienta de Lean Manufacturing como propuesta de mejora.

El uso de la herramienta SMED, se planteó para reducir los tiempos de preparación de máquina para ello se realizó un estudio de todas las actividades que comprendía la preparación de máquina, se realizó ajustes en el método de ejecución de éstas convirtiendo el tiempo de preparación con máquina parada en tiempo productivo.

En cuanto al uso de la herramienta 5S, se planteó para mejorar la productividad de la materia prima y mano de obra, ya que según registros de producción se presentaba un alto índice de merma debido al desorden y falta de estandarización que se presentaba dentro del área, lo cual también hacía que los operarios desperdicien tiempos de producción buscando herramientas necesarias para la realización de las actividades.

Finalmente, se tuvo como resultado para el SMED (preparación de máquina) una reducción del casi 70%; pasando de un tiempo de 6 horas de preparación de máquina a un tiempo de 1.2 horas; con respecto a las 5S se observó una disminución de merma dentro de un rango de 15-30% por cada proceso de producción; ambos resultados representan un significativo ahorro para la empresa lo cual valida y demuestra la relación entre las variables a optimizar en el planteamiento del problema con el empleo de la metodología Lean Manufacturing propuesta como solución.

TALLA, K. (2020), en su tesis titulado **El outsourcing de impuestos y su influencia en la gestión tributaria del IGV de los laboratorios farmacéuticos De Lima Metropolitana, Año 2018,** Universidad de San Martín de Porres.

Resumen: El objetivo principal del presente trabajo de investigación es evaluar si el Outsourcing de Impuestos influye en la Gestión tributaria del IGV de los laboratorios farmacéuticos de Lima metropolitana, año 2018.

Por el tipo de investigación, fue considerado un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades, características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Así mismo, se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga.

El resultado del trabajo de investigación teórico contrasta con los resultados de las encuestas realizadas a la muestra seleccionada tras un estadístico de prueba confirmando la hipótesis planteada, se encontraron los siguientes hallazgos importantes: las empresas dedicadas al rubro farmacéutico, entre ellos los laboratorios farmacéuticos, cuentan con una gestión tributaria o un manual de tributos que lo vienen actualizando cada año alineándose a las nuevas políticas internas del negocio y al ámbito externo, como son las nuevas normas tributarias del país en que se encuentran. Así mismo, cuando la empresa decide realizar outsourcing del cumplimiento tributario mensual, el tercero debe realizar ciertos pasos para cumplir con la obligación contractual, que varía desde el diagnóstico tributario hasta el cumplimiento mensual a nombre de la empresa ante la administración tributaria, en el Perú llamado también Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT).

Finalmente, la presente investigación servirá como un primer antecedente para la realización de otros trabajos relacionados con outsourcing y gestión tributarios, ya que hoy en día no se cuenta con antecedentes con ambas variables en común.

MALDONADO, J. (2018), en su investigación Outsourcing contable como herramienta de gestión y su influencia en la rentabilidad de las empresas auditoras en Lima Metropolitana, 2017. Universidad de San Martín de Porres.

Resumen: El objetivo principal de la presente investigación fue determinar si el outsourcing contable como herramienta de gestión influye en la rentabilidad de las

empresas auditoras en Lima metropolitana, 2017. Esta se enmarcó dentro de un diseño no experimental teniendo en cuenta que se realizó sin manipulación deliberada de las variables en estudio; se apoyó fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para analizarlos con posterioridad; fue una investigación de tipo aplicada debido a que buscó la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas de las empresas auditoras; se circunscribe a un estudio descriptivo debido a que la recolección de datos sobre la base de una teoría, permitió describir el outsourcing contable como herramienta de gestión y su influencia en la rentabilidad de las empresas auditoras y porque los resultados se exponen de manera sistemática y se interpretan objetivamente; es una investigación de campo y bibliográfica ya que se desarrolló directamente en las empresas seleccionadas y mantuvo una relación directa con las fuentes de información; para el recojo de la información se utilizó el cuestionario que es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa a fin de recabar datos específicos que permitieron informarnos más sobre los conocimientos que tienen los entrevistados sobre el tema tratado y la encuesta que es una herramienta útil para medir opiniones y recibir retroalimentación sobre el tema estudiado; para la selección del tamaño de muestra se practicó el muestreo aleatorio simple que posibilitó a cada uno de los miembros de la población tener la misma oportunidad de ser elegidos como muestra, determinándose a 62 profesionales entre economistas y contadores de las 10 empresas dedicadas al servicio de auditoría. Los resultados del trabajo de campo mostraron que el outsourcing contable como herramienta de gestión influye en la rentabilidad de las empresas auditoras.

Comentario: Se puede destacar de la presente tesis que el servicio de outsourcing contable como utilizado como herramienta de gestión, mejora el plan

estratégico financiero y generando un ahorro en los gastos de personal en las empresas auditoras en Lima Metropolitana. Asimismo, incrementan la concentración en la actividad principal de la empresa permitiendo el crecimiento de la entidad al menor costo posible.

LEÓN, L. y VALLADARES, E. (2015) titulado Evaluación de la influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la Empresa Visanet – Perú Sucursal Trujillo en el periodo 2015 - 2016. Universidad de Antenor Orrego

Resumen: En la actualidad diversas empresas vienen aplicando outsourcing con la finalidad de enfocar sus recursos en su Core Business, sin embargo, no en todas las organizaciones donde se viene aplicando esta práctica se ha logrado obtener buenos resultados.

Esta investigación tuvo como objetivo determinar si el outsourcing influye significativamente en calidad de servicio al cliente en la empresa Visanet Perú - Trujillo periodo 2015- 2016. Tomando como punto de partida la problemática que existe, no solo en la empresa a la cual se aplica el presente estudio, el cual tiene como problema determinar cuál es de influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa Visa Net-Perú sucursal Trujillo, periodo 2015-2016, sino también en otras empresas.

Se planteó como hipótesis que el outsourcing influye significativamente en la calidad de servicio al cliente en la empresa Visanet Perú Sucursal Trujillo periodo 2015-2016. El tipo de investigación empleado en este trabajo fue descriptivo con un diseño de contrastación descriptivo comparativo de dos grupos después, donde se tomó como población a los 6,400 comercios afiliados al sistema Visanet Perú de la sucursal Trujillo, con una muestra total de 404 comercios afiliados, calculados de acuerdo a la fórmula estadística aplicada usualmente.

Al finalizar el presente estudio, se concluyó, que de acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la influencia del outsourcing en la calidad de servicio brindado por VisaNet, se encontró que un 50% de los clientes no están satisfechos, donde las áreas que están en contacto directo con los clientes son las tercerizadas, denotando que existen falencias en el desempeño de dichos proveedores.

Comentario: El servicio de outsourcing puede resultar eficiente para VisaNet en aspectos monetarios y de rendimiento, sin embargo, enfocado hacia la calidad del servicio al cliente resulta ineficiente, al no cubrir con las expectativas y exigencias de los clientes. Asimismo, el servicio es eficaz más no eficiente, ya que la comunicación y coordinación con el cliente se hace más difícil.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

LÓPEZ, A. Y MORALES, I. (2016), en su investigación **Outsourcing en una empresa maquiladora de productos eléctricos industriales: Estudio de Caso.** Universidad de Autónoma del Estado de San Luis de Potosí.

Resumen: El presente caso de estudio fue llevado a cabo en una empresa del sector metal mecánico ubicada en la zona industrial del estado de San Luis Potosí, S.L.P. La situación se presentó en uno de los múltiples procesos productivos de la organización, dicho proceso mostró una serie de eventos que dieron pauta a resultados con tendencia negativa afectando indicadores claves del negocio. Para entender la problemática a fondo, se optó por aplicar un diagnóstico administrativo, indagando y documentando información pertinente, posteriormente se estratificó y analizó la información obtenida de acuerdo con la metodología estipulada, esto con la finalidad de identificar los factores involucrados. Parte esencial del trabajo realizado fue el comparar la situación en su momento existente con temas de actualidad y autores destacados.

Comentario: La presente tesis nos define el concepto de Maquila, el cual se relaciona con el proceso de elaboración y el producto que se desarrolla, el cual se reconoce normalmente como un costo directo, mientras el outsourcing es un servicio que no se encuentra relacionado de manera directa con el costo, de tal manera que así podemos determinar si el servicio de outsourcing está reduciendo costos indirectos o los va incrementando.

LUQUE, J.; MARIN, L. Y SALCEDO, G. (2015), como título La Tercerización/Outsourcing como estrategia organizacional: Revisión del Estado del Arte. Universidad de Tecnológica de Bolívar

Resumen: La planificación de actividades en las compañías involucra la participación de sus líderes, los cuales dedican tiempo al diseño de estrategias, proyectos y actividades para alcanzar las metas de la compañía. Como resultado de este ejercicio, algunas de las decisiones que se toman implican, por ejemplo, el que algunas actividades de la cadena de valor no se ejecuten con áreas o capital humano de la compañía, por no estar dentro del giro principal del negocio (llamado Core, en inglés), sino que se colocan en manos de un tercero, ya sean proveedores de servicios o contratistas, quienes en muchas ocasiones representan a las compañías ante sus clientes.

La acción de subcontratar o contratar a un tercero para que ejecute dichas actividades se conoce como outsourcing, tercerización o externalización. Desde la perspectiva anteriormente mencionada y aclarando que los líderes son responsables de la conceptualización y planeación de estrategias, puede existir el riesgo de que no se consigan los resultados en su ejecución, debido a que los objetivos que percibe la compañía son diferentes a los objetivos del tercero.

Es probable que exista deficiencia en la planeación por parte de la compañía al no considerar como factor de riesgo dentro del éxito de los proyectos aspectos

administrativos de operación de las empresas prestadoras de servicio o contratistas, tales como el papel que juegan estas empresas o la posición que adoptan más allá de la ejecución de un trabajo o actividad en particular para lograr cumplir con lo planificado.

En este orden de ideas, es importante considerar la tercerización desde el punto de vista estratégico para lograr metas o 18 resultados, teniendo en cuenta que los actores se consideren socios o aliados en todo su contexto y se enmarquen en un sentido de responsabilidad compartida a todo nivel. En este trabajo se revisa el estado del arte de la tercerización mediante la revisión bibliográfica de documentos (artículos publicados en revistas revisadas por pares) durante un periodo de 10 años (2004-2013), a fin de establecer su evolución y recopilar los aspectos o elementos más relevantes que los autores han propuesto; para así determinar el enfoque académico hacia el cual el concepto ha sido dirigido como campo o disciplina.

Comentarios: En base a la tesis presentada, nos relata diversos conceptos del outsourcing y como estos han ido evolucionando al paso del tiempo. Asimismo, nos dice que el valor agregado que puede obtener una compañía mediante la implementación de un proceso de tercerización se debería ver plasmado en el retorno de la inversión, mejoramiento de los procesos y la competitividad. Por ello siempre es bueno realizar un auto examen para poder descubrir si el servicio de tercerización está teniendo resultados en cuanto al desarrollo de la entidad y también de manera monetaria generando ahorros de costos.

PALAFX, H.; CORZO, C. Y CORZO, A. (2014), en su estudio Comparativo de empresas de outsourcing en reclutamiento y selección en la ciudad de Puebla. Universidad de Tecnológica de Bolívar

Resumen: La presente investigación del comparativo en las empresas de outsourcing en reclutamiento y selección en la ciudad de Puebla, se muestra desde el

nacimiento de este concepto y como fue aplicado en los diferentes esquemas del sector productivo, para llegar al reclutamiento y selección, se tiene que saber primordialmente que es el outsourcing, “La subcontratación, externalización o tercerización de este servicio “ los tipos de outsourcing que existen, el comparativo de que empresa de outsourcing puede cumplir las expectativas del sector empresarial en cuanto a costos, calidad tiempo de respuesta y posicionamiento. Realizando un diseño metodológico de investigación documental, exploratoria, descriptiva con la búsqueda de información en documentos públicos y privados, investigación de campo y análisis comparativo, tomando en cuenta exclusivamente a la ciudad de Puebla, haciendo referencia al proceso de reclutamiento y selección que se hace en la empresa, determinando las variantes de cuando se debe externalizar, acorde si existen bastantes candidatos y escasos candidatos dependiendo la complejidad de estas contrataciones, se observan las ventajas y desventajas de la contratación de estos servicios, aplicando cuestionarios a las empresas que ocupan los servicios de outsourcing demostrando en las gráficas los resultados en los cuales se muestran las diferencias que brindan estas empresas, se realiza con el listado de empresas del grupo de ejecutivos de recursos humanos con una muestra del 10%, llegando a la conclusión de que las empresas que prestan este servicio son muy similares, la recomendación es que la empresa contratante busque a empresas que presten este servicio de externalización sean probadas en calidad del servicio que proveen y que le sea entregado el perfil adecuado para que puedan empezar a contratar al personal idóneo para el puesto idóneo.

Comentarios: La presente tesis nos dice que las outsourcing de Talento Humano son empresas especializadas en el reclutamiento y selección que resultan ser la opción más viable cuando se piensa en contratar a una persona, ya sea para una

vacante en la que se requiere cierto grado de especialización, habilidades y destrezas específicas que aseguren que la persona reclutada sea exitosa al cumplir con las actividades y funciones esperadas; así como para los casos en que se requieren contrataciones masivas o por temporadas, sin importar el grado de especialización de los aspirantes, También se ha demostrado en la investigación que los servicios prestados por las empresas de Outsourcing, ayudan a las empresas contratantes a reclutar a personal más calificado, lo cual trae mayores beneficios para las empresas, al obtener un profesional con las características específicas que el puesto requiere, así como de hacerlo de manera más rápida y por un costo que no es elevado, dado el nivel de servicio y de calidad del personal contratado.

2.2 Bases Teóricas

Para el eficiente desarrollo y apoyo al trabajo de investigación, presentamos a continuación expertos autorizados en nuestro tema cuyo contenido se copia literalmente.

2.2.1 Variable Independiente Outsourcing

Marco Legal

Ley N° 29245. Ley que regula los servicios de tercerización.

Se entiende por tercerización la contratación de empresas para que desarrollen actividades especializadas u obras, siempre que aquellas asuman los servicios prestados por su cuenta y riesgo; cuenten con sus propios recursos financieros, técnicos o materiales; sean responsables por los resultados de sus actividades y sus trabajadores estén bajo su exclusiva subordinación. Constituyen elementos característicos de tales actividades, entre otros, la pluralidad de clientes, que cuente con equipamiento, la inversión de capital y la retribución por obra o servicio. En ningún caso se admite la sola provisión de personal. (Art. 2)

La aplicación de este sistema de contratación no restringe el ejercicio de los derechos individuales y colectivos de los trabajadores. (Art. 2)

La Ley regula los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial. (Art. 1)

Marco Conceptual

Según el autor Benites López, Erick Oscar dice que el outsourcing; "Es la modalidad por medio de la cual una empresa contrata y delega la gerencia así como la operación de ciertas actividades, que no forman parte de sus habilidades principales, a empresas (Outsourcing) altamente especializadas que puedan dar garantía de experiencia y seriedad en el área de operación de dichas funciones, para que se hagan cargo de parte del negocio, realizando actividades tradicionalmente ejecutadas por personal y recursos internos propios de la compañía".

Mediante el outsourcing la empresa espera conseguir hacer uso de estrategias, recursos y tecnologías de dichos terceros especializados, una mayor efectividad y agilidad de las operaciones, funciones y procesos, optimizar su calidad y reducir sus costos, obtener mayor flexibilidad para adaptarse a nuevas condiciones de mercado y controlar riesgos. Ello permitirá orientar los mejores esfuerzos de la compañía a sus necesidades neurálgicas concentrando sus recursos a la actividad básica de su negocio, con lo cual la empresa puede centrarse en lo que mejor sabe hacer, en aquello que lo diferencia de sus competidores, en las que se tiene ventaja competitiva y mejorar las relaciones con sus clientes.

Algunos motivos que cita Benites López por el que el outsourcing puede generar ventajas son:

Motivos Organizacionales; Se puede emplear las experiencias, habilidades y tecnología de otra empresa especializada en determinadas actividades. Por ejemplo, la empresa puede desarrollar su propio software integrado o encargarlo a un tercero especialista que cuenta con la experiencia de hacerlo e implementarlo para varias empresas.

Motivos de mejora del valor final; Permite mejorar ante el cliente la credibilidad, imagen, calidad de servicio y operatividad de una actividad, en la que la empresa pudiera no ser competitiva y existen en el mercado otros que son competitivos en dicha actividad. Por ejemplo, traslado el despacho de la mercadería a un Outsourcing que lo hace mejor.

Facilita la adquisición de mejoras que son aplicadas por otras empresas, incorporando mejores procesos, ya comprobados y que resultan en varias organizaciones similares a la empresa.

Motivos de costo; Es posible reducir costos a través de un mejor servicio y operatividad del proveedor de outsourcing, Se puede reducir costos si al comparar los costos propios de la empresa por actividades frente al que ofrece el mercado de outsourcing resultara que el costo de la empresa es mayor que el outsourcing, en el sector o industria en que se ubica la empresa.

Se reducen costos de personal pues el valor monetario que significa dicha nómina ya no formará parte de la empresa contratante de servicio de outsourcing.

Motivos Financieros; Se reducen los costos financieros porque no se financia la compra de activos. Permite a la organización alcanzar un mayor nivel de competitividad sin realizar inversiones en equipamiento tecnológico Se libera recursos para otros propósitos ya que se cuenta con mayor liquidez. Por ejemplo, no se tiene que invertir en un almacén o en una oficina.

Motivos de fuerza de ventas; Permite ganar mercado, acceso y oportunidades de negocio, a través del outsourcing se puede vender bienes o servicios, por medio de un tercero especialista el cual cuente una cartera de clientes y vendedores con relaciones. Ahorro de inversión en representantes de la empresa mediante el empleo de un tercero distribuidor en una región determinada en lugar de invertir en propios representantes.

El autor Benites López, nos detallada cuales son las dificultades que el outsourcing puede generar;

- Que la lealtad de los empleados que siguen en la empresa baje, debido a la reducción de los puestos de trabajo.
- Baja de la moral de los empleados en general (no solo para los que fueron reemplazados).
- Perder el control sobre el proveedor de servicio de outsourcing.
- Dependier del proveedor del servicio de outsourcing.
- Perder la confidencialidad.
- Alto costo en el cambio de proveedor de servicio de outsourcing en caso de que el seleccionado no resulte satisfactorio

2.2.2 Variable Dependiente: Reducción de Costos

Marco Legal

Lineamientos Generales para la Implementación Progresiva de la Contabilidad de Costos (Directiva N° 002-2020-EF/51.01)

El objetivo de la presente directiva es establecer los criterios para la implementación progresiva de la contabilidad de costos descrita en el artículo 15 del Decreto Legislativo N° 1438, Decreto Legislativo del Sistema Nacional de Contabilidad, a través del desarrollo de un Plan de Trabajo cuyo propósito es definir:

- (i) El único sistema de costos
- (ii) Los centros de costos
- (iii) La estructura de cuentas contables aplicables

El plan de trabajo priorizará la definición del sistema de costeo aplicable en los sectores con mayor presupuesto, a fin de generar el marco normativo que servirá de base para la implementación progresiva del sistema de contabilidad de costos.

La finalidad es contribuir al fortalecimiento de la transparencia, la ejecución de los recursos públicos, el cumplimiento de los objetivos públicos, así como en el análisis, la evaluación y la toma de decisiones en la gestión pública.

Marco Conceptual

De acuerdo a una publicación de ESAN (2016), una empresa puede reducir costos por muchas razones: por una caída de las ventas, por falta de liquidez, por no tener acceso al crédito, etc. Y cuando esto sucede el recorte de gastos se da en las áreas de recursos humanos con el despido de personal, la reestructuración de los procesos de compra, cambios de proveedores, entre otras medidas.

Muchas veces estas decisiones no ayudan del todo, pero ¿qué hacer para reducir los costos de forma eficiente? Estas son algunas recomendaciones:

- Optimizar el proceso de producción
- Mejorar la calidad
- Capacitar al personal
- Reducir el catálogo de productos

La externalización estratégica busca la mejora del negocio global y las ventajas competitivas más que reducir costes. Así, una empresa podría alcanzar sus objetivos estratégicos centrando sus esfuerzos en las actividades centrales (Core). La

externalización táctica tiene un enfoque a corto plazo, y se centra en la minimización de costes o la maximización de la productividad de la actividad diaria.

Rapidez ante cambios

En muchas ocasiones la tecnología y aplicaciones utilizadas son propiedad del proveedor, resultando así más fácil y rápido adaptarse a los cambios según las necesidades. La externalización permite cambiar de proveedor con rapidez y beneficiarse de los distintos sistemas desarrollados por cada uno.

Aumento de la flexibilidad organizativa

El mercado laboral se encuentra actualmente bastante regulado. Externalizando algunos servicios especializados, el contrato durará únicamente el tiempo necesario y podrá ser tanto por un periodo determinado (desde el inicio hasta la finalización del proyecto) como a demanda (según se necesite). Esta estructura resulta más ágil y permite reaccionar de una manera más eficiente y rápida ante cambios del entorno

Especialización de los recursos

La externalización permite el acceso a conocimientos especializados de los que no se dispondría de otra manera: empleados cualificados, expertise, know-how.

Generación de ventajas competitivas

Si bien es verdad que la externalización no genera directamente ventajas competitivas, dado que ese mismo servicio puede estar siendo prestado a distintos competidores, sí permite a la organización liberar recursos y tiempo para dedicarse al objeto principal del negocio.

Incremento de rendimientos

Ya que las actividades y procesos son realizados por especialistas en la materia, éstos se ejecutan con un mayor nivel de eficiencia aportando unos rendimientos mayores a la empresa externalizadora.

Reducción de riesgos

Algunas inversiones, sobre todo en el campo cambiante de la tecnología, pueden resultar arriesgadas para las compañías, por lo que externalizar procesos o servicios que requieran altas inversiones en este sentido puede resultar beneficioso.

Servicio al cliente mejorado

La compañía externalizadora puede elegir al que considere el mejor proveedor, aquel que tenga antecedentes sobresalientes y ofrezca unas garantías de servicio.

Desventajas;

Pérdida de control

Los conocimientos y la información interna de la compañía son traspasados al proveedor, siendo éste el encargado de llevar a cabo el proceso y, por tanto, el conocedor del know-how. Esto puede conllevar a una gran dependencia del proveedor y, lo que es peor, que éste se convierta en competidor por ser conocedor del proceso.

Posibles incrementos de costes

A la hora de fijar un contrato con un proveedor de servicios usualmente los gastos incurridos serán conocidos y prefijados antes de la firma del mismo, pero esta cantidad puede variar con respecto a los inicialmente previstos.

Variación de calidad percibida por el cliente final

En aquellas actividades que requieren un contacto directo con el cliente hay que tener un cuidado especial, ya que la mayor creación de valor de la compañía viene determinada por un contacto efectivo y por la fidelización de los mismos.

2.3 Términos técnicos

2.3.1 Outsourcing

Ahorro. Es la porción de las rentas que el individuo decide no destinar hoy a su consumo. Entonces, reserva ese capital fuera cualquier riesgo para cubrir una necesidad o contingencia futura. Incluso, puede dejarse como herencia. (Economipedia, 14 de enero 2016)

Licitaciones. Es una fase del procedimiento de contratación del sector público para elegir a las empresas privadas. La licitación es la fase de publicidad, donde la administración pública se encarga de publicitar el contrato que va a ofertar. (Economipedia, 17 de diciembre 2019)

Outsourcing. La herramienta administrativa Outsourcing es actualmente utilizada por diferentes empresas nacionales e internacionales, siendo vista como una estrategia que aporta y contribuye en el desarrollo de cualquier proceso que se le delegue de manera efectiva; pero para empezar se definirá básicamente con las siguientes palabras: subcontratación, externalización o tercerización de algún tipo de servicio o actividad en específico a una empresa especializada, con la cual se logra un trabajo óptimo. (Valenzo, Martínez y Aguilasocho, 2014, p. 48)

Productividad. La productividad desde el punto de vista económico se define como la proporción existente entre los resultados obtenidos (productos o servicios) y los recursos aplicados a su obtención así. (Toro Álvarez, Fernando. Desempeño y Productividad. Marzo 1990, p. 257.)

Reducción de personal. Es la reducción permanente de la fuerza laboral de una empresa mediante la eliminación de trabajadores o divisiones improductivas. La reducción de personal es una práctica organizacional común, generalmente asociada con recesiones económicas y negocios fallidos. Recortar empleos es la forma más

rápida de reducir costos, y reducir una tienda, sucursal o división completa también libera activos para la venta durante las reorganizaciones corporativas. (Rodrigo Ricardo, ExoNegocios)

Riesgo. Contingencia o proximidad de un daño. (Real Academia Española)

2.3.2 Reducción de Costos

Calidad. Es una propiedad que tiene una cosa u objeto, y que define su valor, así como la satisfacción que provoca en un sujeto. (Economipedia, 04 de enero 2020)

Eficiencia. Se define como la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos. (Diario Gestión, 14 de septiembre 2021)

Gestión Empresarial. Es un conjunto de acciones que se enmarcan en un plan estratégico de negocios y que aportan valor al crecimiento de la empresa. (Economipedia, 16 de agosto 2019)

Inversión. El término inversión se refiere al acto de postergar el beneficio inmediato del bien invertido por la promesa de un beneficio futuro más o menos probable. Una inversión es una cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de que se incremente con las ganancias que genere ese proyecto empresarial. (BBVA, 14 de marzo 2018)

Reducción de costos. Es uno de los temas más abordados en las empresas. Lo hacen todo el tiempo ya que es un proceso permanente. Esto se debe a que siempre se busca mejorar la rentabilidad de la empresa y, en consecuencia, la productividad. Es decir, tratar de "hacer más con menos", que es producir más con lo que se tiene o producir lo mismo con menores gastos. En ambos casos el objetivo es reducir costos. (ESAN 2016)

Rentabilidad. Hace referencia a los beneficios que se han obtenido o se pueden obtener de una inversión. (Economipedia, 04 de noviembre, 2015)

2.4 Formulación de Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La aplicación correcta del outsourcing reducirá los costos empresariales en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- La correcta distribución de riesgos será favorable para mejorar la buena gestión empresarial en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- La productividad de los trabajadores debilitará la eficiencia operativa debido al recorte de personal en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- El porcentaje de reducción de personal aumenta positivamente la rentabilidad en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- El ahorro que genera el outsourcing mejora la calidad de los procesos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.
- Las licitaciones que se realizarán debido al outsourcing promoverán la inversión en las áreas Core Business en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.

2.5 Operacionalización de Variables

2.5.1 Variable independiente

<p>Definiciones conceptuales</p>	<p>Jorge Toyama Miyagusuku. (2016). Por outsourcing de servicios entendemos todo fenómeno por el cual el empleador se desvincula de una actividad o proceso del ciclo productivo que venía realizando para trasladarla a un tercero. Este proceso de desvinculación podría ser solamente de mano de obra (intermediación laboral) o de un servicio integral (tercerización u outsourcing), pero, en ambos casos, estaríamos ante diversos mecanismos de control de la actividad externalizada para que no nos encontremos ante una simple sustitución de empresas.</p>	
<p>Outsourcing</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Índices</p>
	<p>Distribuir Riesgos</p>	<p>Gestión Empresarial</p>
		<p>Rendimiento o volumen</p>
		<p>Control Interno</p>
	<p>Productividad de los trabajadores</p>	<p>Eficiencia</p>
		<p>Rendimiento</p>
		<p>Recursos empleados</p>
	<p>Porcentaje reducción del personal</p>	<p>Ahorro</p>
		<p>Reducción carga de la empresa</p>
		<p>Estrategias</p>
	<p>Ahorro</p>	<p>Calidad</p>
		<p>Mejora de procesos</p>
		<p>Rentabilidad</p>
	<p>Licitaciones</p>	<p>Inversión en el Core Business</p>
		<p>Contratación de servicios</p>
<p>Sector Público</p>		

2.5.2 Variable dependiente

<p>Definiciones conceptuales</p>	<p>CONEXIÓN ESAN. (2016). La reducción de costos es uno de los temas más abordados en las empresas. Lo hacen todo el tiempo ya que es un proceso permanente. Esto se debe a que siempre se busca mejorar la rentabilidad de la empresa y, en consecuencia, la productividad. Es decir, tratar de "hacer más con menos", que es producir más con lo que se tiene o producir lo mismo con menores gastos. En ambos casos el objetivo es reducir costos.</p>	
<p>Reducción de Costos</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Índices</p>
	<p>Gestión Empresarial</p>	<p>Competitividad y productividad del negocio</p>
		<p>Presupuesto</p>
		<p>Estrategias Financieras</p>
	<p>Eficiencia</p>	<p>Rendimiento de los recursos</p>
		<p>Productividad</p>
		<p>Resultado</p>
	<p>Rentabilidad</p>	<p>Rendimiento de Patrimonio</p>
		<p>Margen Neto</p>
		<p>Utilidad Operacional</p>
	<p>Calidad</p>	<p>Instrumentos de medición</p>
		<p>Productos y servicios</p>
		<p>Satisfacción clientes</p>
	<p>Inversión</p>	<p>Rendimiento efectivo o real</p>
		<p>Liquidez</p>
<p>Clasificación del riesgo</p>		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño Metodológico

La investigación fue descriptiva y aplicada debido a que en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de cada una de las variables de estudio. Se midió la relación de las variables **OUTSOURCING Y REDUCCIÓN DE COSTOS**.

3.1.1 Tipo de Investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una “investigación aplicada”, en razón que se utilizará conocimientos referidos a los costos y rentabilidad.

Conforme a los propósitos y naturaleza del trabajo, la investigación se centrará en el “nivel descriptivo”.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población que conforma la investigación está delimitada por 35 personas profesionales y especialistas que laboran en las diferentes áreas de las 8 principales universidades nacionales, registrados en Lima Metropolitana, según la tabla siguiente:

Tabla 1.*Distribución de la Población*

N°	UNIVERSIDADES DE LIMA METROPOLITANA	N° TRAB.	POBLACIÓN (N)
1	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	152	6
2	Universidad Nacional de Ingeniería	134	5
3	Universidad Nacional Agraria La Molina	127	8
4	Universidad Nacional Federico Villarreal	168	8
5	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.	76	2
6	Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (*)	63	2
7	Universidad Nacional Tecnológica de San Juan de Lurigancho	64	2
8	Universidad Autónoma Municipal de Los Olivos	59	2
		843	35

Fuente: Elaboración propia

3.2.2 Muestra

Para la determinación del tamaño de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple para las técnicas no Paramétricas (encuesta) la que se detalla a continuación:

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\varepsilon^2 [N - 1] + Z^2 P Q}$$

Donde:

N = Universo poblacional = 35

p = Proporción de hombres conformado por contadores para el caso del presente trabajo se asume un valor de p= 60% = 0.60, obtenido por observación directa.

q = Proporción de mujeres conformado por contadores para el caso del presente trabajo se asume un valor $q = 40\% = 0.40$, obtenido por observación directa

Z = Nivel de confianza ubicado en la tabla de la distribución normal estándar o curva de gauss, para el caso del trabajo se considera un 95% de confianza, siendo $z = 1.96$

ε = Margen de error existente en todo trabajo de investigación, su rango de variación es de $1\% \leq \varepsilon \leq 10\%$, para el caso del presente trabajo se asume un valor de $5\% = 0.05$

n = Muestra

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.6)(0.4)(35)}{(0.05)^2 [35 - 1] + (1.96)^2 (0.6)(0.4)}$$

$$n = 32$$

Dicho valor representa el tamaño de muestra ideal, para efectuar las encuestas a los profesionales y especialistas en el tema de investigación.

Con dicho valor se construye el factor de la distribución de la muestra (fdm)

$$fdm = \frac{35}{32} = 1.0938$$

El detalle de la muestra se hizo bajo una fijación proporcional, cuya fórmula se expresa a continuación:

Tabla 2.*Distribución de la Muestra*

N°	UNIVERSIDADES DE LIMA METROPOLITANA	TOTAL MUESTRA
1	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	6
2	Universidad Nacional de Ingeniería	5
3	Universidad Nacional Agraria La Molina	7
4	Universidad Nacional Federico Villarreal	7
5	Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.	2
6	Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (*)	1
7	Universidad Nacional Tecnológica de San Juan de Lurigancho	2
8	Universidad Autónoma Municipal de Los Olivos	2
		32

3.3 Técnicas de recolección de datos**3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos**

Con respecto a las técnicas de investigación, se aplicará la encuesta, caracterizada por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario como instrumento de investigación

3.3.2 Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

El procedimiento de validez para garantizar su eficacia y efectividad de los instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variables, se procedió, con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad

con la determinación de la muestra en forma aleatoria. Asimismo; la confiabilidad ha permitido obtener los mismos resultados en cuanto a su aplicación en un número de veces de tres (3) a las mismas personas en diferentes periodos de tiempo.

Los resultados de la prueba piloto fueron analizados para estimar el coeficiente Alfa de Cronbach.

Estimación del coeficiente Alfa de Cronbach para los ítems de la variable Independiente Regímenes tributarios.

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Siendo: i

K = Número de ítems del instrumento (número de preguntas)

S_i^2 = Varianza del número de ítems

S_t^2 = Varianza total.

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información, se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 23, versión en español.

3.5 Aspectos Éticos

En la elaboración del trabajo de suficiencia profesional, se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde el punto de vista con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en el

Código de Ética de los miembros de los Colegios de Contadores Públicos del país, dando observancia obligatoria a los siguientes principios fundamentales, los cuales deben ser observados rigurosamente:

- Integridad.
- Objetividad.
- Independencia.
- Competencia y cuidado personal.
- Confidencialidad o secreto profesional.
- Observancia de las disposiciones normativas.
- Difusión y colaboración.
- Comportamiento profesional.

La investigación se llevó a cabo, prevaleciendo los valores éticos, tales como proceso integral, organizado, coherente, secuencial, y racional, buscando nuevos conocimientos, con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable. En consecuencia, señalo que todo lo expresado en la presente investigación, es decir, los datos consignados, tienen veracidad en su totalidad.

Los valores éticos-profesionales, son propios de cada persona, estos, se plasman en el desarrollo de una investigación, tal como la que se muestra. De esto, se deduce que sea imposible copiar algún trabajo anterior.

Deja conforme a quién realiza la investigación, ya que, muy aparte de cumplir con el objetivo principal, el cual es la titulación, también es importante haber llegado a cumplir con los valores éticos y la moralidad, establecida para todos nosotros desde el ámbito familiar y complementado con la vida diaria.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados de la Encuesta

A continuación, se presenta los resultados de las encuestas efectuadas a profesionales y especialistas en el tema sobre **“EL OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2018-2020”**. Las cuales han sido procesadas en el software SPSS versión 23, las que se presentan en las siguientes tablas:

Tabla 3.

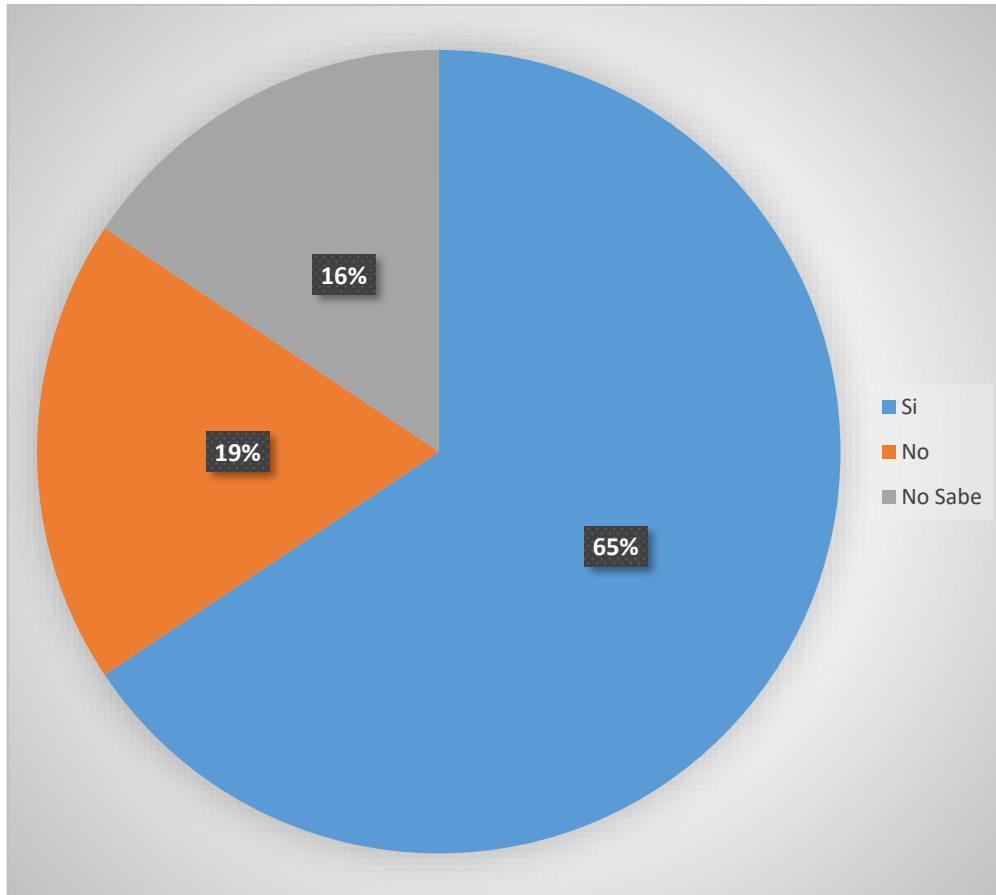
¿Considera usted que la distribución de riesgo permite que el outsourcing impacte en la planificación estratégica de las universidades?

Alternativas	FI	%
Si	21	66
No	6	19
No Sabe	5	16
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 1.

¿Considera usted que la distribución de riesgo permite que el outsourcing impacte en la planificación estratégica de las universidades?



Fuente: Propia

Interpretación

Como se observa en la tabla y gráfico correspondiente, los resultados muestran que el 66% de las personas que laboran en las universidades estatales, consideran que la distribución de riesgo permite que el outsourcing impacte en la planificación estratégica de las universidades, mientras el 19% no compartieron los puntos de vista del grupo anterior y el 16% complementario señalaron desconocer, totalizando el 100% de la muestra.

Analizando la información anterior, se aprecia que efectivamente la mayoría de los que respondieron en la pregunta, indican que la distribución de riesgos permite que haya una planificación estratégica en las universidades estatales ya que estas pueden preocuparse en sus áreas Core-Business mientras que el outsourcing se encarga de áreas secundarias

Tabla 4.

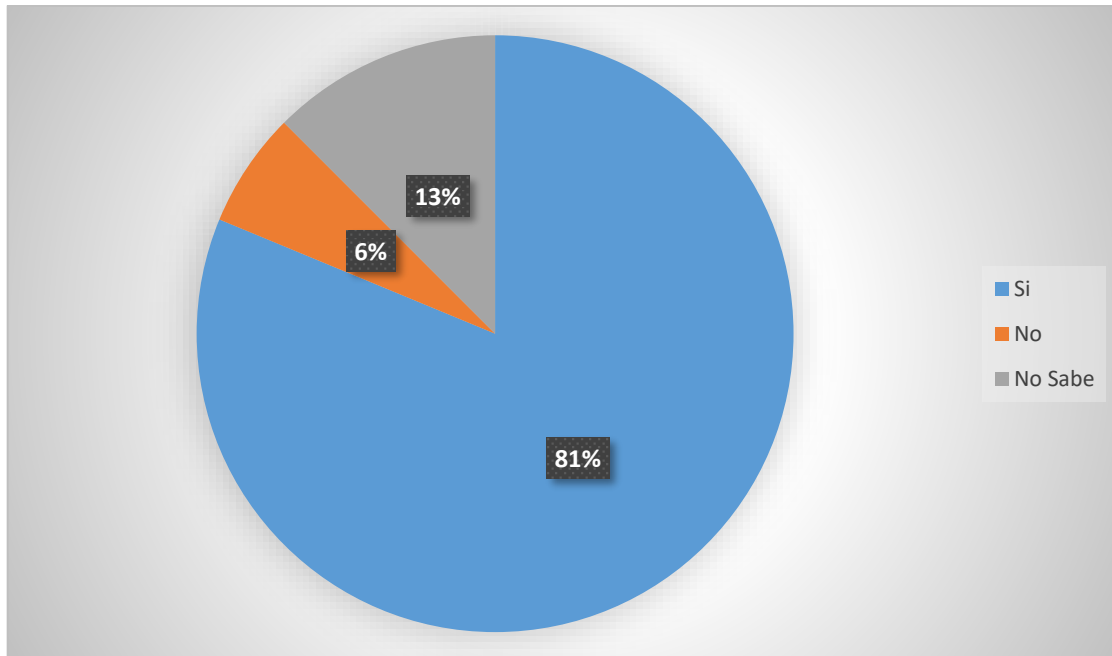
¿Cree usted que la distribución de riesgos mediante el outsourcing genera mayor utilidad?

Alternativas	FI	%
Si	26	81
No	2	6
No Sabe	4	13
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 2.

¿Cree usted que la distribución de riesgos mediante el outsourcing genera mayor utilidad?



Fuente: Propia

Interpretación

Con relación a la información que se presenta en la tabla, encontramos que los encuestados en un promedio del 81%, refieren que la distribución de riesgos mediante el outsourcing genera mayor utilidad, en cambio el 6% señalaron puntos de vista diferente en comparación con el grupo mayoritario y el 13% manifestaron desconocer, sumando el 100%.

En cuanto a la información mostrada en el párrafo anterior, se desprende como parte del análisis que la mayoría de las personas intuye que gracias al outsourcing y el poder distribuir el riesgo que genera el realizar tareas que no son del core-business, puede generarle más utilidad a la empresa ya que se centran más en lo que se dedican.

Tabla 5.

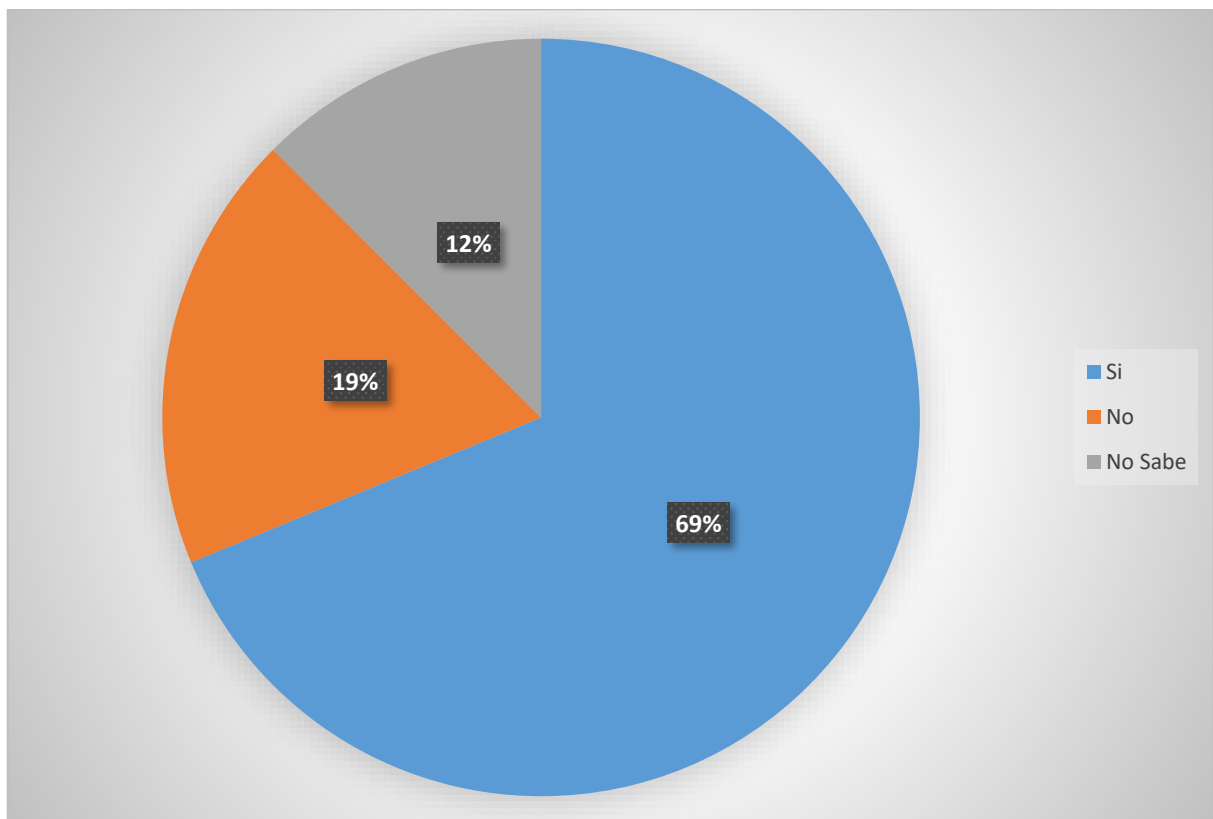
¿Cree usted que la productividad de los trabajadores sea mayor con la implantación del outsourcing en las universidades estatales?

Alternativas	FI	%
Si	22	69
No	6	19
No Sabe	4	13
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 3.

¿Cree usted que la productividad de los trabajadores sea mayor con la implantación del outsourcing en las universidades estatales?



Fuente: Propia

Interpretación

Los datos que se presentan como parte de la investigación, dan a conocer que el 69% de los que respondieron en la primera de las alternativas, indican que la productividad de los trabajadores es mayor implantando el outsourcing, 19% no estuvieron de acuerdo con el empleo de este instrumento financiero y el 13% restante lo justificaron al indicar que desconocían, llegando así al 100%.

Al interpretar la información porcentual de la pregunta, se encuentra que la mayoría de las personas encuentra al outsourcing como una manera de poder desarrollarse de la mejor manera posible, siendo eficiente y eficaz con su trabajo y generando un valor agregado siempre para tener una mayor productividad en nuestro core-business.

Tabla 6.

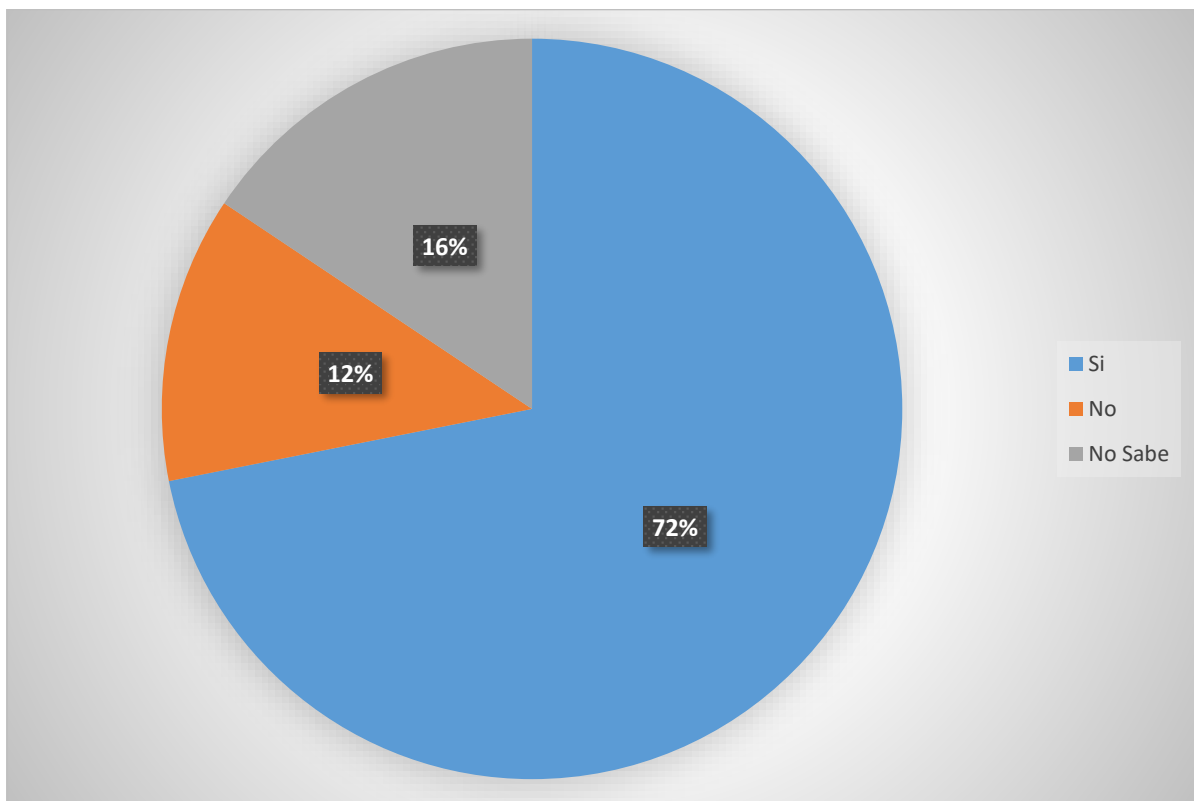
¿Considera ustedes que la productividad de los trabajadores influye en la toma de los outsourcing dentro de las universidades estatales?

Alternativas	FI	%
Si	23	72
No	4	13
No Sabe	5	16
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 4.

¿Considera ustedes que la productividad de los trabajadores influye en la toma de los outsourcing dentro de las universidades estatales?



Fuente: Propia

Interpretación

Es importante señalar que, respecto a los alcances de la pregunta, el 72% considera que la productividad de los trabajadores influye en la toma de outsourcing; en cambio el 13% no estuvieron de acuerdo con la mayoría y el 16% refirieron desconocer, arribando al 100%.

En lo concerniente a los resultados mostrados en la parte estadística y gráfica de la pregunta, se encuentra que la mayoría coinciden en que la productividad de trabajadores incide en la toma de outsourcing, porque si bien es cierto, puede haber mucha productividad en otras áreas, siempre es necesario hacer caso al área principal, a la que nos generará beneficios económicos futuros.

Tabla 7.

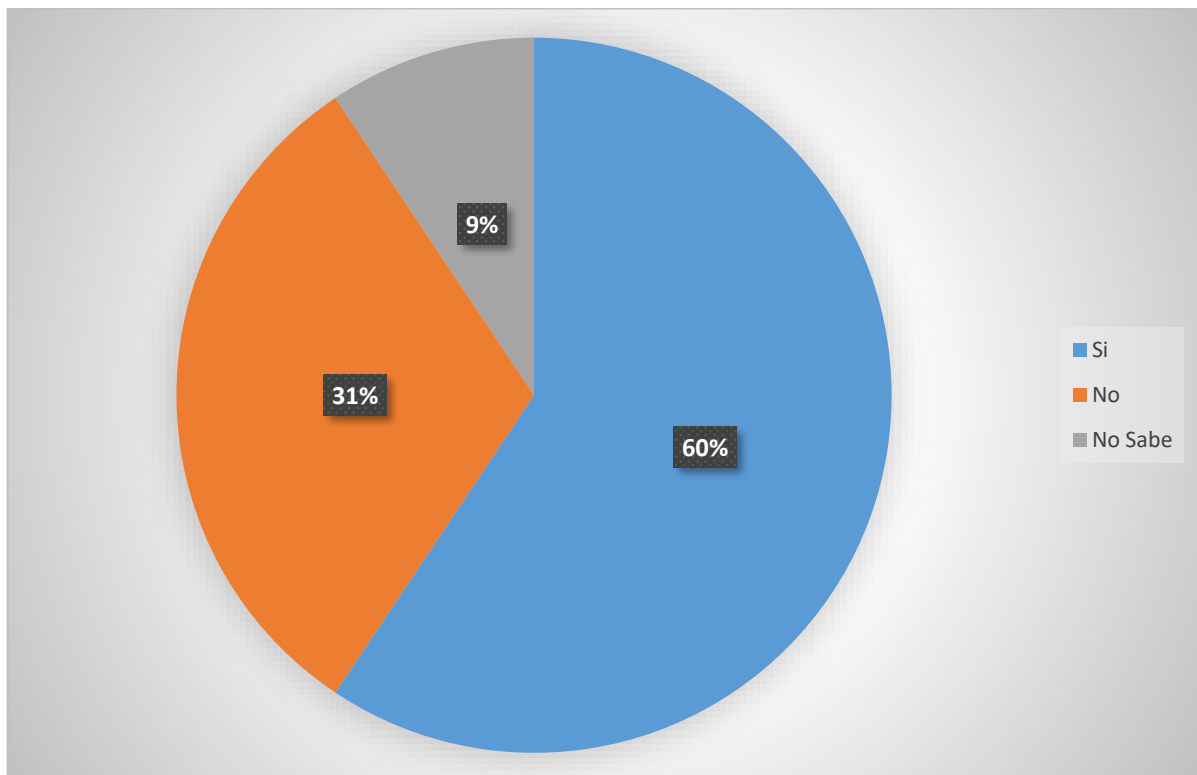
¿Está de acuerdo que el outsourcing incrementa el porcentaje de reducción del personal?

Alternativas	FI	%
Si	19	59
No	10	31
No Sabe	3	9
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 5.

¿Está de acuerdo que el outsourcing incrementa el porcentaje de reducción del personal?



Fuente: Propia

Interpretación

Los datos que se presentan como parte de la investigación, dan a conocer que el 59% de los que respondieron en la primera de las alternativas, indican que el outsourcing incrementa el porcentaje de reducción de personal, 31% no estuvieron de acuerdo con el empleo de este instrumento financiero y el 9% restante lo justificaron al indicar que desconocían, llegando así al 100%.

Al interpretar la información porcentual de la pregunta, se encuentra que la mayoría de personas considera que el outsourcing genera un recorte de personal, lo cual es cierto. Por ejemplo, si se quiere tercerizar la parte de Recursos Humanos, se procedería a recortar a las personas que estarían en esa área para poder tercerizarla y así obtener un menor costo.

Tabla 8.

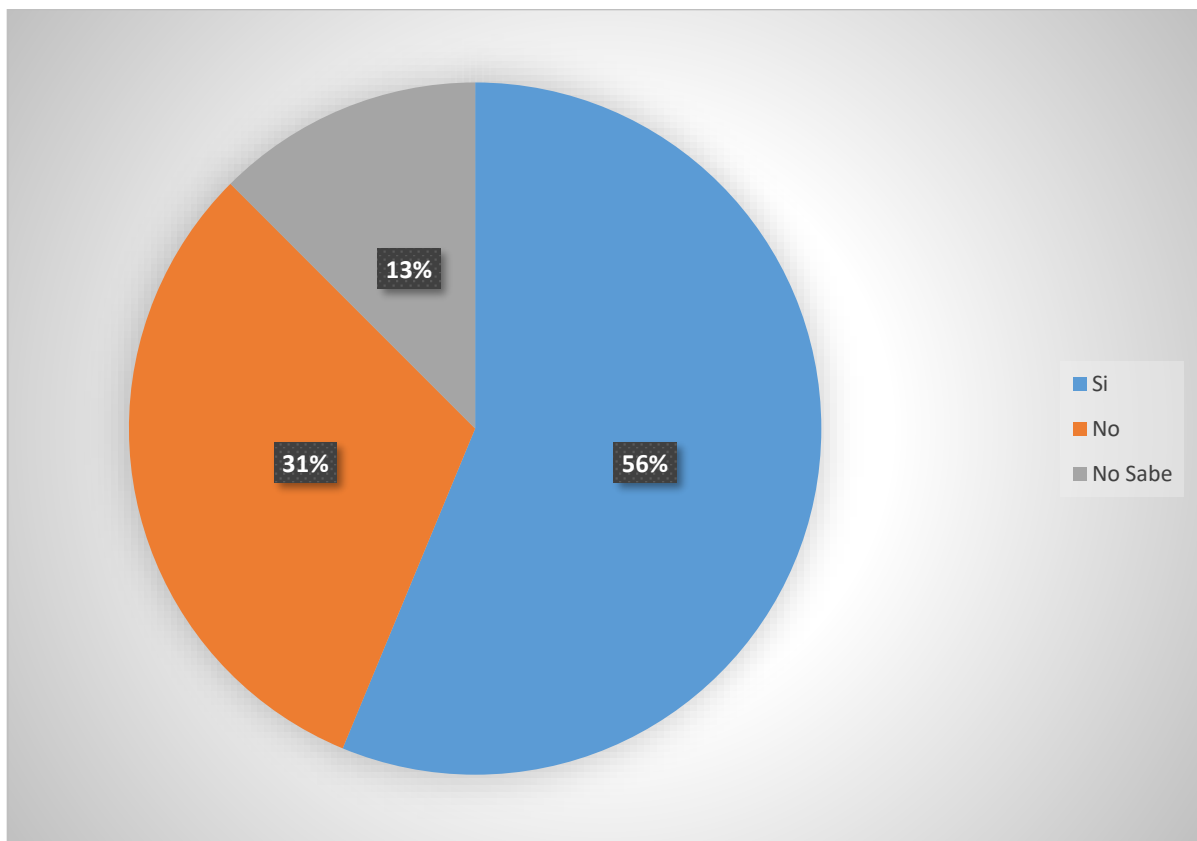
¿El porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades estatales frente al outsourcing?

Alternativas	FI	%
Si	18	56
No	10	31
No Sabe	4	13
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 6.

¿El porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades estatales frente al outsourcing?



Fuente: Propia

Interpretación

Podemos observar según la tabla y gráfico presentado, que un 56% de personas que trabajan o tienen algún conocimiento como es el trabajo en las universidades estatales, consideran que el porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades estatales frente al outsourcing, por otro lado, un 31% de personas no comparten que sea así con respecto a la pregunta planteada, y por último un 13% no sabe acerca del tema.

Podemos interpretar que un porcentaje mayor si está de acuerdo que el porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades frente al outsourcing, ya que como es conocimiento de muchas personas, este indicador es muy favorable para muchas empresas ya que tiene un costo menor y puede ser una oportunidad para las empresas.

Tabla 9.

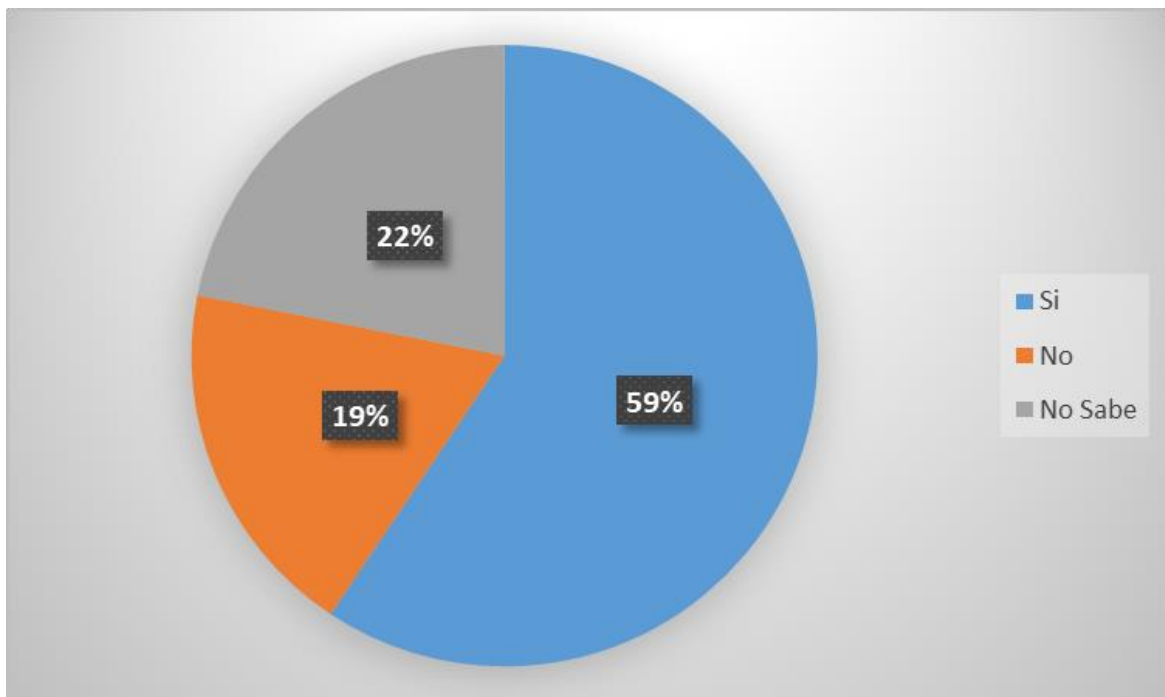
¿Dicha decisión permite ahorrar para destinar el dinero en otras necesidades?

Alternativas	FI	%
Si	19	59
No	6	19
No Sabe	7	22
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 7.

¿Dicha decisión permite ahorrar para destinar el dinero en otras necesidades?



Fuente: Propia

Interpretación

Con respecto a la pregunta anterior formulada, vemos que el 59% de las personas que decidieron por el sí en la anterior pregunta, también afirma que esta

decisión permite ahorrar para destinar el dinero en otras necesidades, por ejemplo, en toda empresa hay áreas que necesitan una mayor inversión por lo tanto a través del outsourcing las empresas pueden ahorrar costos e invertirlo en áreas de mayor interés.

Tabla 10.

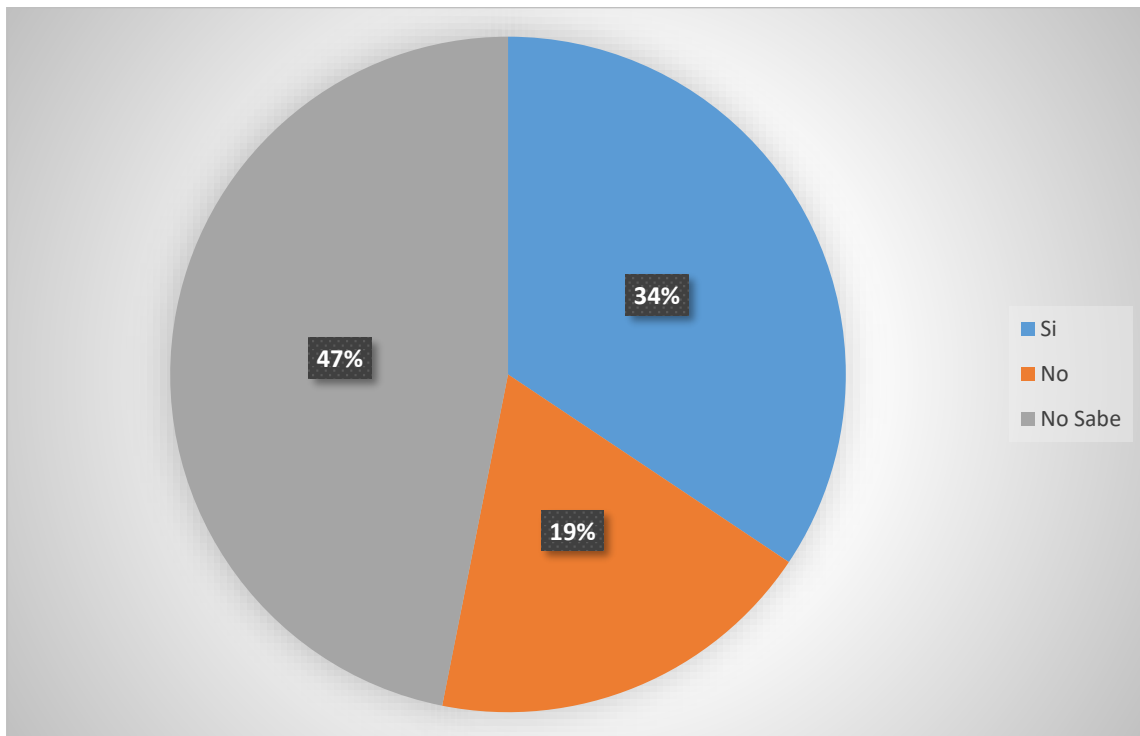
¿Existe alguna prueba en la cual el outsourcing no genere ahorro dentro de las universidades estatales?

Alternativas	FI	%
Si	11	34
No	6	19
No Sabe	15	47
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 8.

¿Existe alguna prueba en la cual el outsourcing no genere ahorro dentro de las universidades estatales?



Fuente: Propia

Interpretación

Con respecto a la información presentada en la tabla, un 47% de personas no saben si existe una prueba en la cual el outsourcing no genere ahorro dentro de las universidades estatales, pero por otro lado un 34% de la población indica que si existe alguna prueba por lo que podemos interpretar que en este caso ya no sería un beneficio sino un gasto para la empresa, y por último, un 19% indica que no hay pruebas de que el outsourcing no genere un ahorro, por lo tanto aquí si se puede interpretar que las empresas tiene un beneficio económico con respecto a la pregunta formulada.

Tabla 11.

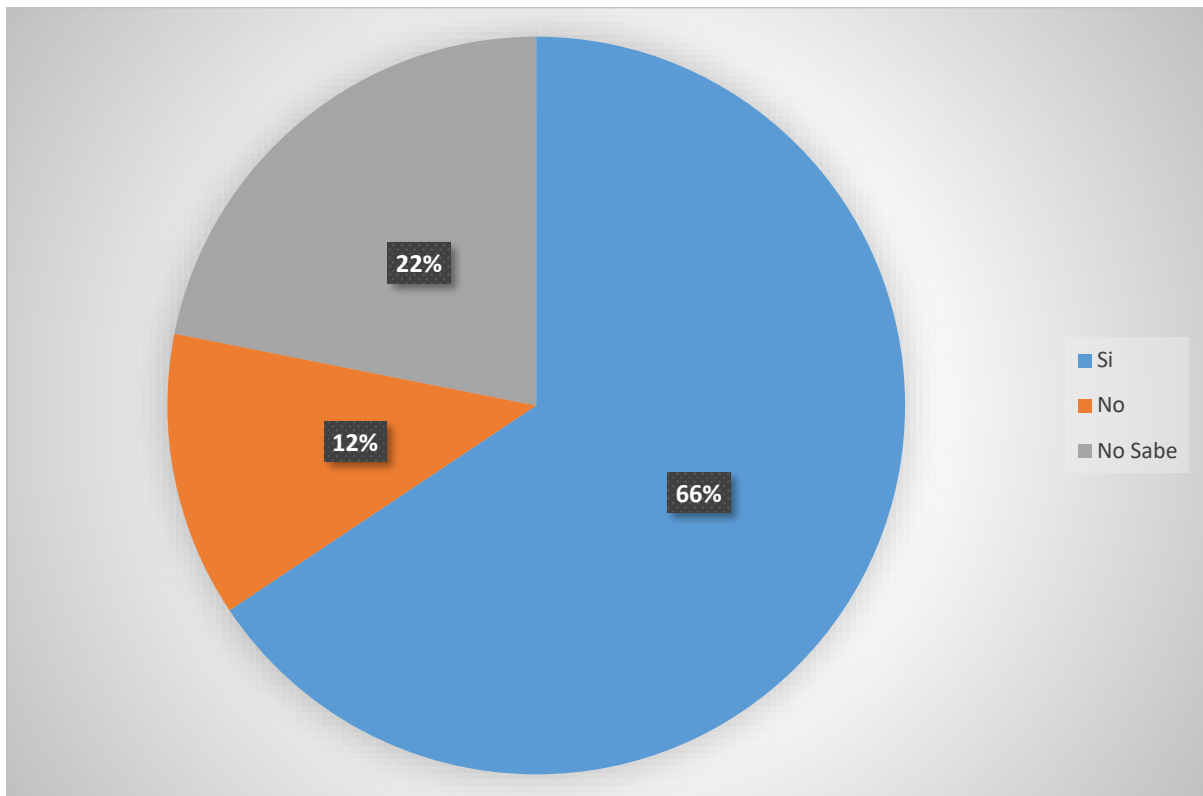
¿Es posible que las licitaciones realizadas limpiamente generen mayores ingresos a través del outsourcing?

Alternativas	FI	%
Si	21	66
No	4	13
No Sabe	7	22
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 9.

¿Es posible que las licitaciones realizadas limpiamente generen mayores ingresos a través del outsourcing?



Fuente: Propia

Interpretación

Como podemos observar en la tabla; un 66% de la población indica que, si es posible que las licitaciones realizadas limpiamente generen mayores ingresos a través del outsourcing, es decir que si estas licitaciones se presentan libremente pueden generar ingresos a través del outsourcing, pero un 13% indica que a través de estas no es posible que se generen mayores ingresos, y un 22% no sabe acerca del tema.

Evaluación de licitaciones

Tabla 12.

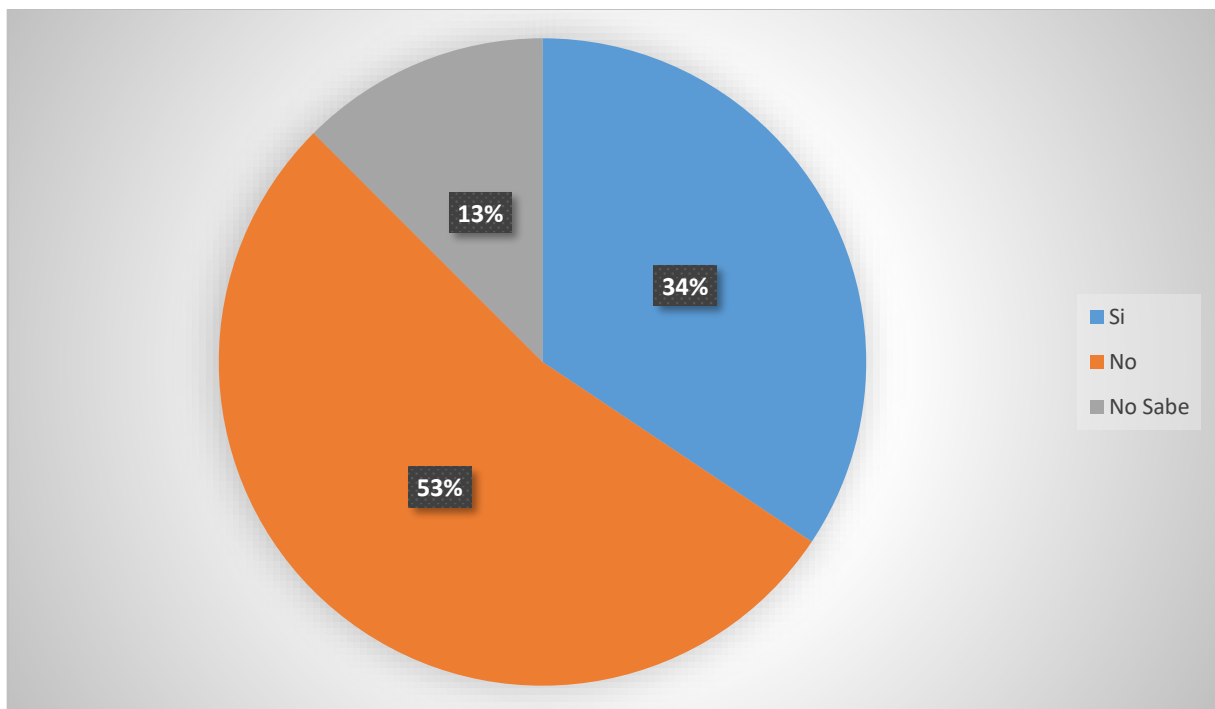
¿Tiene usted la capacitación necesaria, para evaluar licitaciones relacionadas con el outsourcing?

Alternativas	FI	%
Si	11	34
No	17	53
No Sabe	4	13
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 10.

¿Tiene usted la capacitación necesaria, para evaluar licitaciones relacionadas con el outsourcing?



Fuente: Propia

Interpretación

A través de esta tabla presentada, se observa que un 53% de la población no está en la capacidad para evaluar licitaciones relacionadas con el outsourcing, por ende no podría brindar una opinión acerca de que si las licitaciones son o generan un mayor ingreso a través del outsourcing, con respecto al 34% de personas indican que si tienen la capacitación necesaria para evaluar licitaciones con respecto con respecto al outsourcing quizás por la experiencia en trabajos relacionadas al tema y en universidades estatales, y un 13% no sabe si tiene la capacitación necesaria, es decir que no conoce muy profundidad del tema.

Tabla 13.

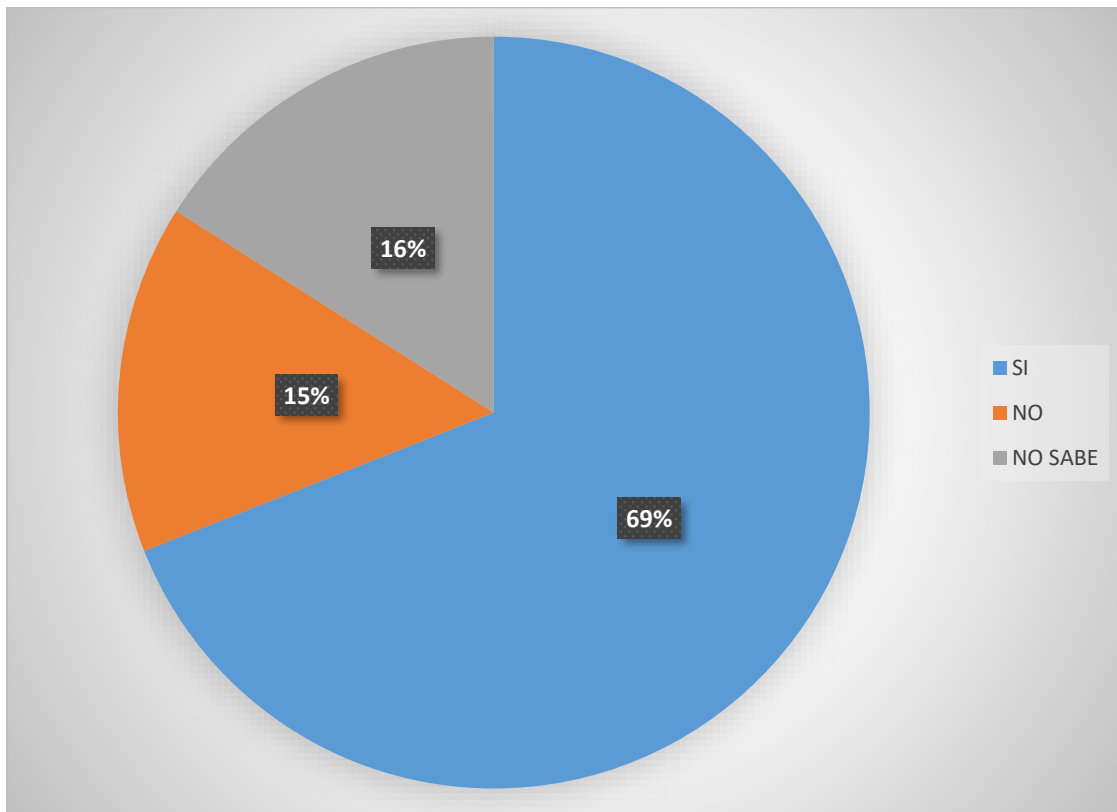
¿Cree usted que una correcta gestión empresarial reduce costos dentro de las universidades estatales?

Alternativas	FI	%
Si	22	69
No	5	16
No Sabe	5	16
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 11.

¿Cree usted que una correcta gestión empresarial reduce costos dentro de las universidades estatales?



Fuente: Propia

Interpretación

Como se observa en la tabla y gráfico correspondiente, los resultados muestran que el 69% de las personas que laboran en las universidades estatales, consideran que la gestión empresarial permite que el outsourcing reduce costos en las universidades, mientras el 16% no compartieron los puntos de vista del grupo anterior y el 16% complementario señalaron desconocer, totalizando el 100% de la muestra.

Analizando la información anterior, se aprecia que efectivamente la mayoría de los que respondieron en la pregunta, indican que la gestión empresarial permite que el outsourcing reduzca costos en las universidades estatales ya que se disminuye los costos fijos con la tercerización y se destina a otras necesidades.

Tabla 14.

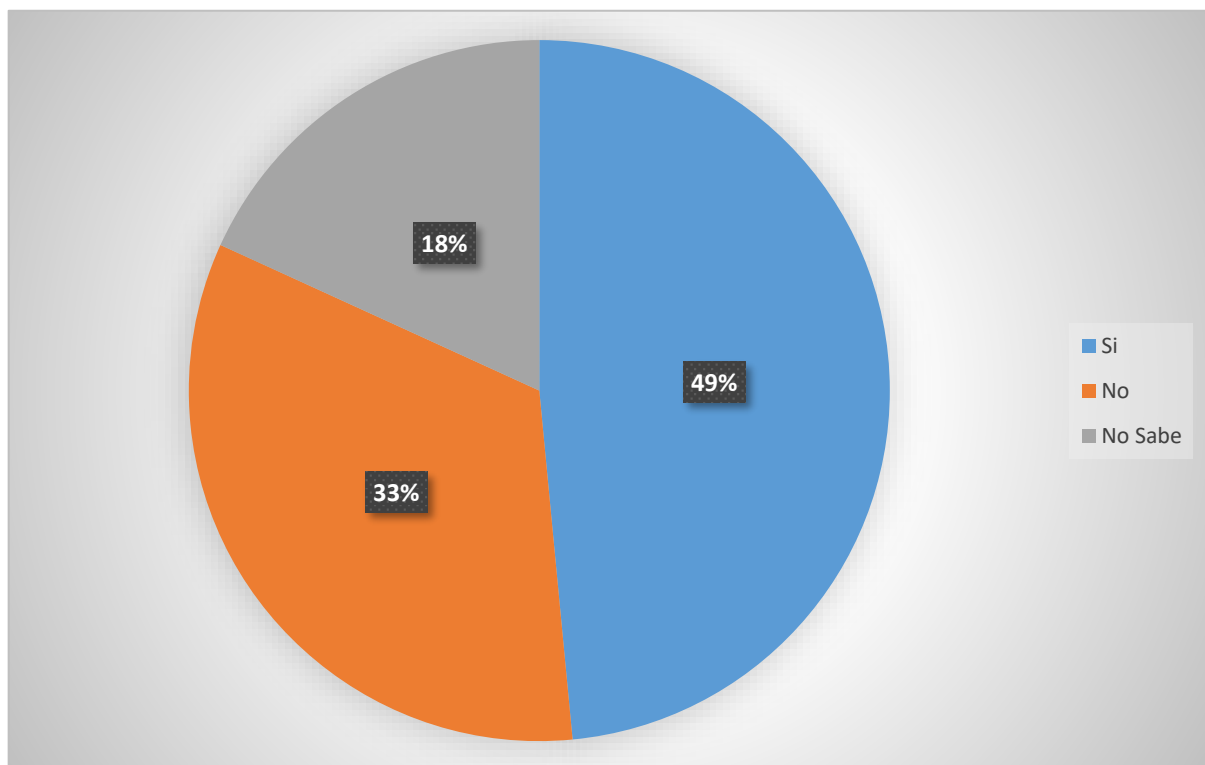
¿La gestión empresarial que realizan las universidades estatales ayuda a reducir los costos generales?

Alternativas	FI	%
Si	16	50
No	11	34
No Sabe	6	19
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 12.

¿La gestión empresarial que realizan las universidades estatales ayuda a reducir los costos generales?



Fuente: Propia

Interpretación

Con relación a la información que se presenta en la tabla, encontramos que los encuestados en un promedio del 50%, refieren que la gestión empresarial mediante el outsourcing ayuda a reducir los costos generales, en cambio el 34% señalaron puntos de vista diferente y el 19% manifestaron desconocer, sumando el 100%.

En cuanto a la información mostrada en el párrafo anterior, se desprende como parte del análisis que la mitad de las personas piensa que la gestión empresarial disminuye los costos generales y distribuyan el exceso en otras necesidades.

Tabla 15.

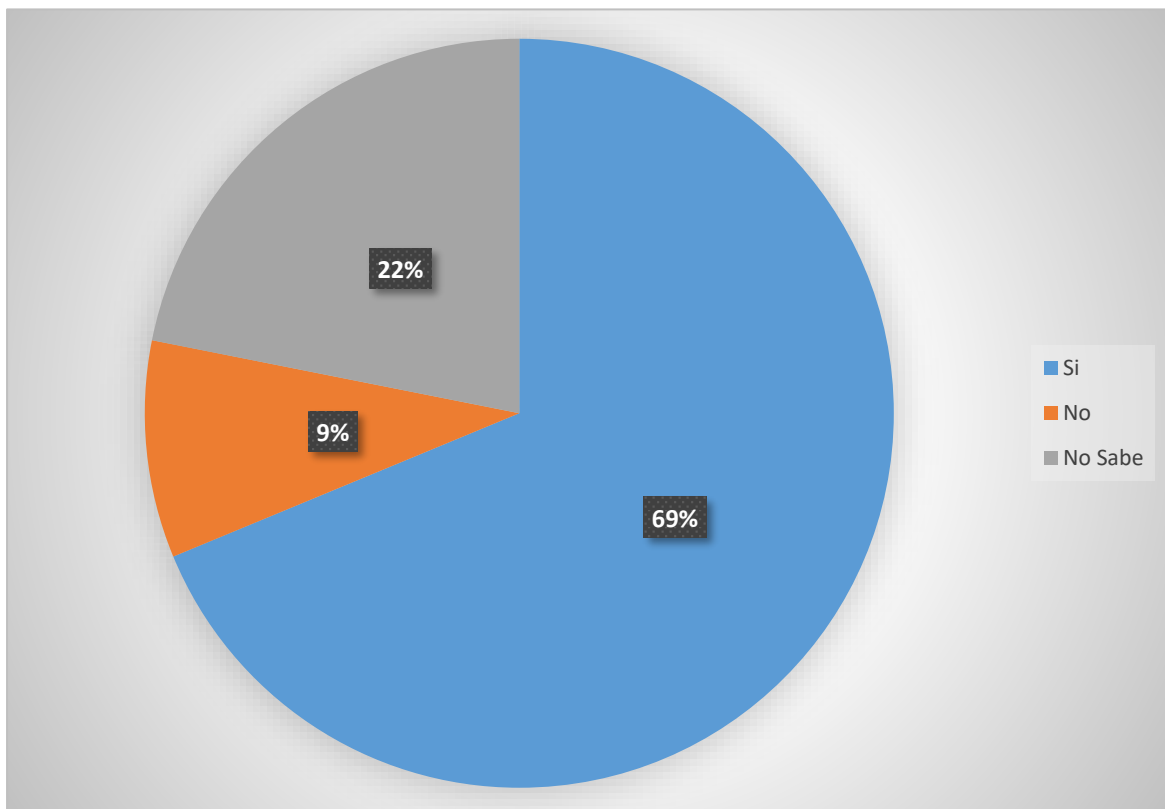
¿La eficiencia del outsourcing ayuda a reducir costos dentro de las universidades estatales?

Alternativas	FI	%
Si	22	69
No	3	9
No Sabe	7	22
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 13.

¿La eficiencia del outsourcing ayuda a reducir costos dentro de las universidades estatales?



Fuente: Propia

Interpretación

Los datos que se presentan como parte de la investigación, dan a conocer que el 69% de los que respondieron en la primera de las alternativas, indican que la eficiencia del outsourcing ayuda a reducir costos dentro de las universidades estatales, 9% no estuvieron de acuerdo con el empleo de este instrumento financiero y el 22% restante lo justificaron al indicar que desconocían, llegando así al 100%.

Al interpretar la información porcentual de la pregunta, se encuentra que la mayoría de personas encuentra al outsourcing como una manera de poder reducir costos, siendo eficiente en el uso de los fondos.

Tabla 16.

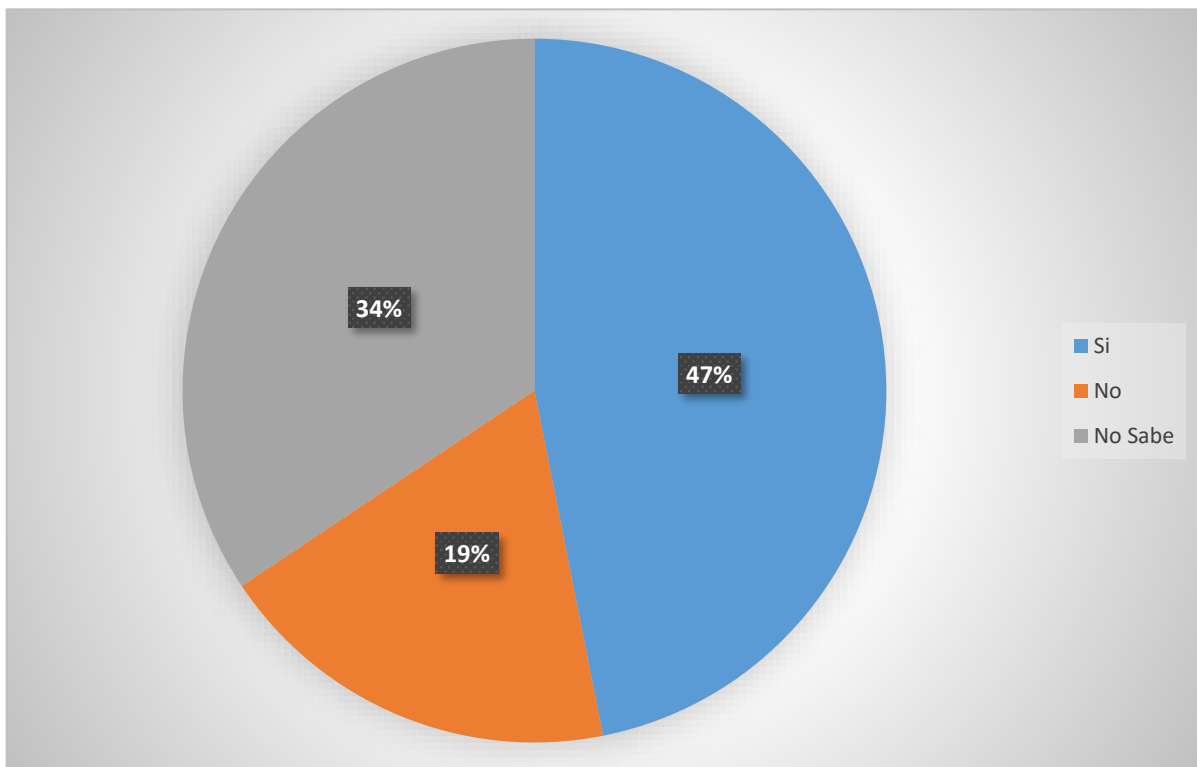
¿La eficiencia de la reducción de costos se vio reflejada en los estados financieros de su universidad?

Alternativas	FI	%
Si	15	47
No	6	19
No Sabe	11	34
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 14.

¿La eficiencia de la reducción de costos se vio reflejada en los estados financieros de su universidad?



Fuente: Propia

Interpretación

Es importante señalar que, respecto a los alcances de la pregunta, el 47% considera que la eficiencia de reducción de costos se ve reflejada en los estados financieros; en cambio el 19% no estuvieron de acuerdo con la mayoría y el 34% refirieron desconocer, arribando al 100%.

En lo concerniente a los resultados mostrados en la parte estadística y gráfica de la pregunta, se encuentra que la mayoría coinciden desconocer sobre la situación financiera de su universidad, lo que refleja que no están relacionados entre áreas.

Tabla 17.

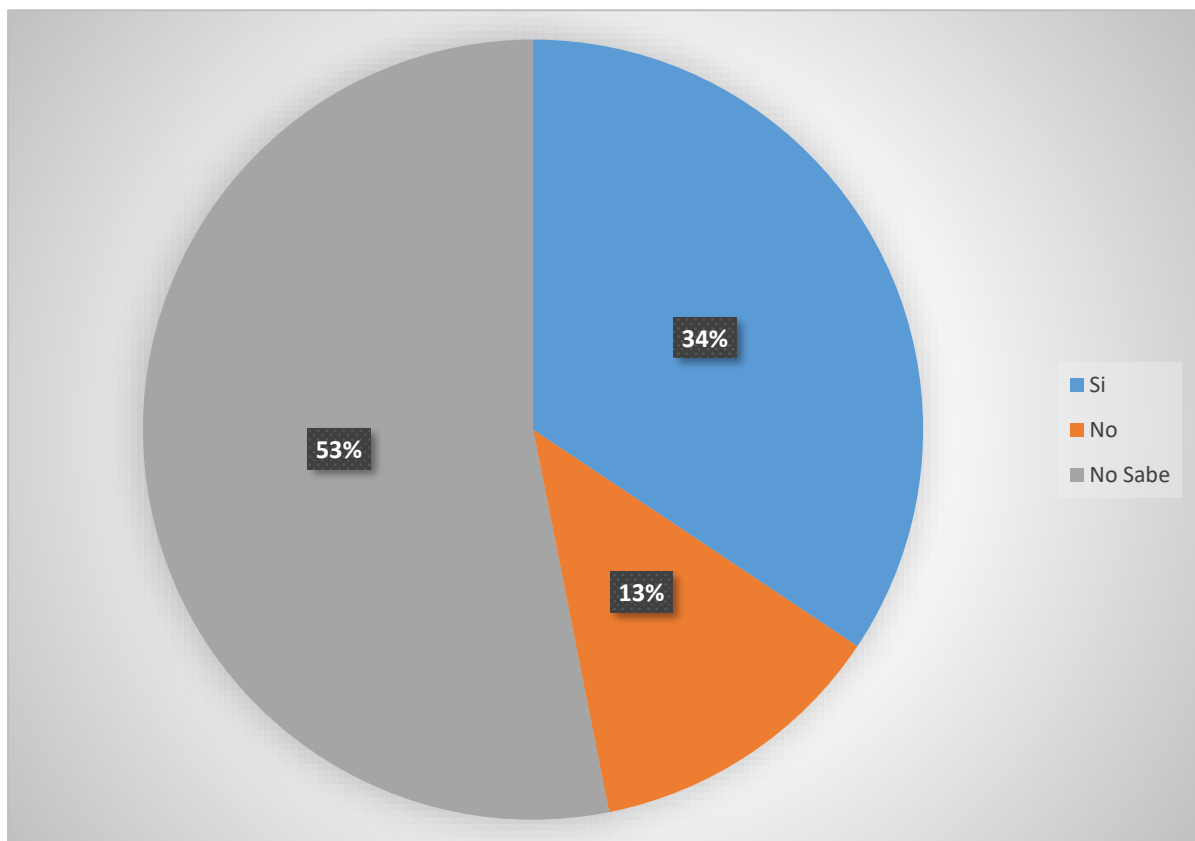
¿Se incrementó la rentabilidad a más del 50%?

Alternativas	FI	%
Si	11	34
No	4	13
No Sabe	17	53
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 15.

Si la respuesta anterior fue afirmativa ¿se incrementó la rentabilidad a más del 50%?



Fuente: Propia

Interpretación

Los datos que se presentan como parte de la investigación, dan a conocer que el 34% de los que respondieron en la primera de las alternativas, indican que la rentabilidad se vio reflejada más del 50% en los Estados Financieros, el 13% opina lo contrario y el 53% restante lo justificaron al indicar que desconocían, llegando así al 100%.

Al interpretar la información porcentual de la pregunta, se encuentra que la mayoría de las personas desconoce el porcentaje en el que se incrementó la rentabilidad gracias a la tercerización.

Tabla 18.

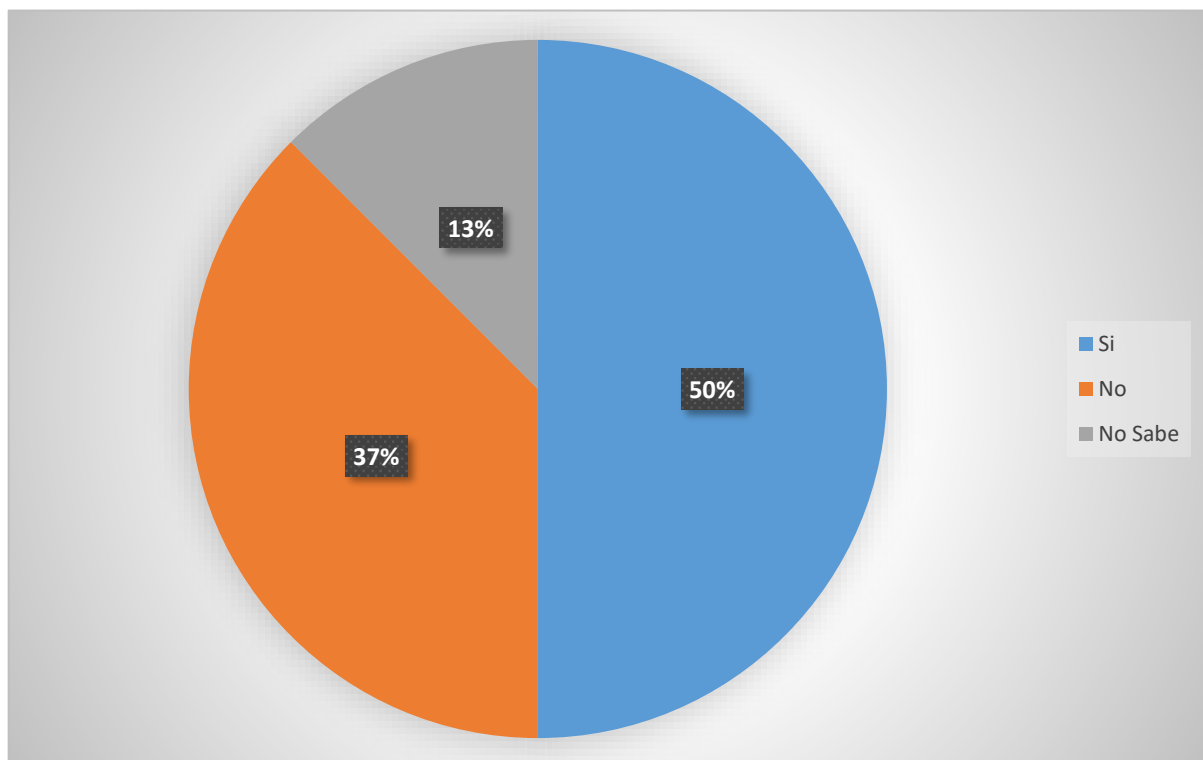
¿La rentabilidad se presenta como una imagen financiera en los estados financieros de las universidades?

Alternativas	FI	%
Si	16	50
No	12	38
No Sabe	4	13
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 16.

¿La rentabilidad se presenta como una imagen financiera en los estados financieros de las universidades?



Fuente: Propia

Interpretación

Referente a la pregunta planteada, como se observa en la tabla y gráfico anterior. Podemos observar que 50% de los encuestados, considera que la rentabilidad si se presenta como una imagen financiera en los estados financieros de las universidades, un 37% no lo considera de esa forma, y 13% de los encuestados no sabe al respecto, sumando con ello al 100%.

Teniendo en consideración el resultado, es bueno tener en cuenta que la mitad de los encuestados si tienen en cuenta lo positivo que resulta la rentabilidad, teniendo este resultado un impacto positivo en la investigación, para ello tomaremos información que nos brinda la SMV para un análisis más completo.

Tabla 19.

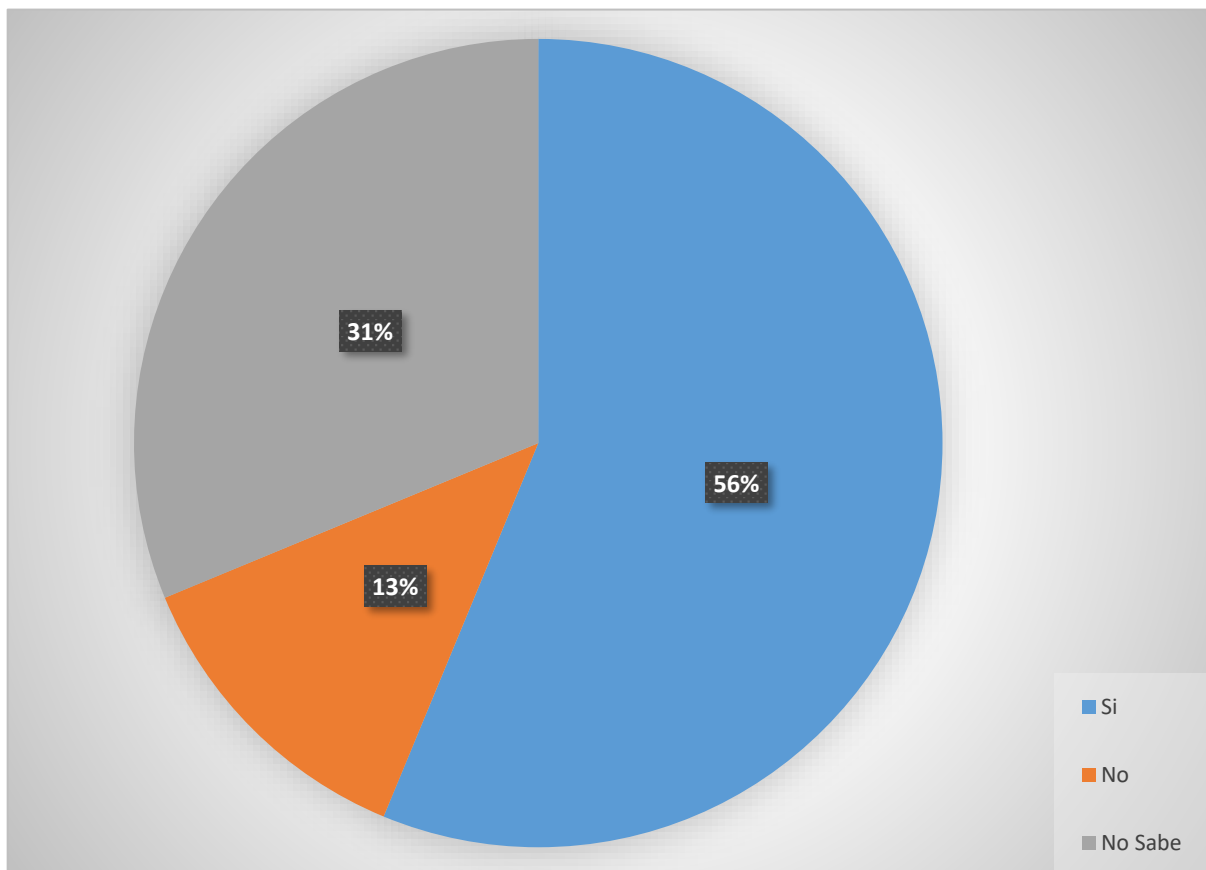
¿La calidad del servicio es proporcional a la reducción de costos?

Alternativas	FI	%
Si	18	56
No	4	13
No Sabe	10	31
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 17.

¿La calidad del servicio es proporcional a la reducción de costos?



Fuente: Propia

Interpretación

De acuerdo a la pregunta formulada a nuestros encuestados, tal como lo muestra la tabla y gráfico correspondiente, el 56% considera que la calidad de servicio es proporcional a la reducción de costos, 13% de los encuestados no lo considera de esa forma, mientras que 31% nos indica que no sabe, llegando a la sumatoria de un 100%.

De tal forma, como resultado de la encuesta, podemos ver que más de la mitad lo considera positivo, lo cual aporta positivamente a nuestra investigación, es por ello que tomaremos la información proporcionada por las empresas de servicios, y así realizar una comparación para determinar su influencia en la reducción de costos.

Tabla 20.

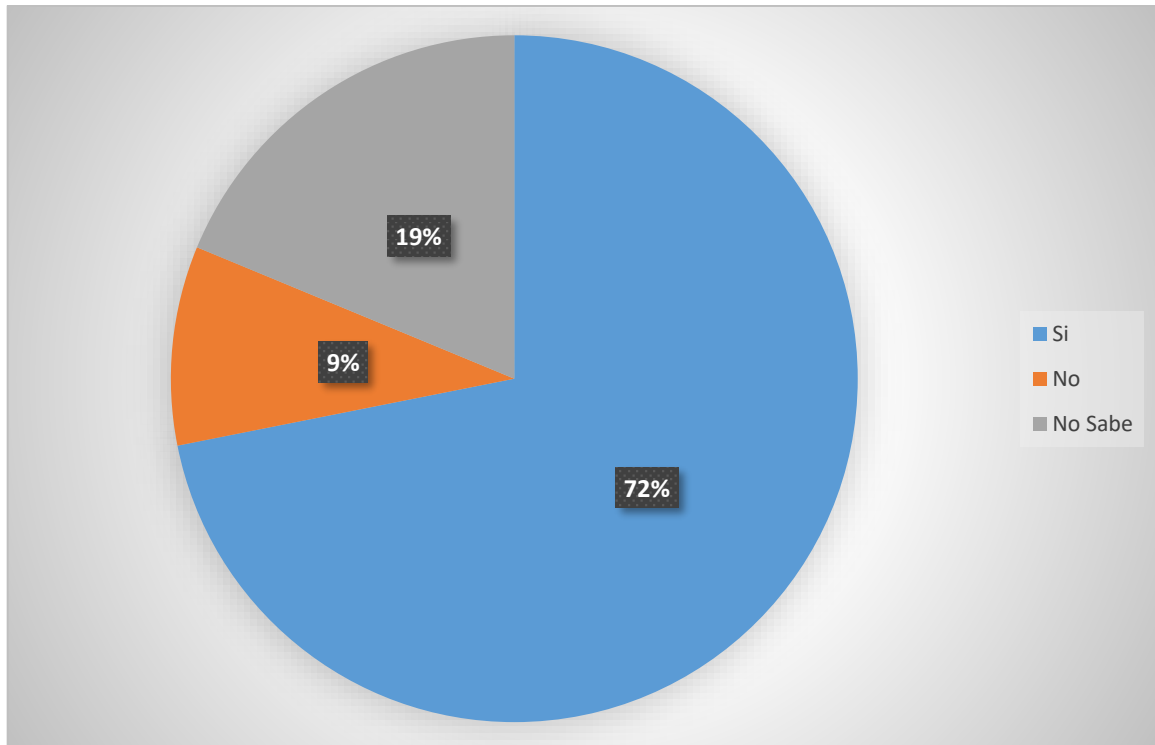
¿Es importante que la reducción de costos no influya para que el servicio tenga la calidad esperada?

Alternativas	FI	%
Si	23	72
No	3	9
No Sabe	6	19
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 18.

¿Es importante que la reducción de costos no influya para que el servicio tenga la calidad esperada?



Fuente: Propia

Interpretación

De acuerdo a la pregunta formulada a los encuestados, como se observa en la tabla y gráfico correspondiente, tenemos como resultado que el 72% considera que si es importante que la reducción de costos no influya para que el servicio tenga la calidad esperada, 9% no lo considera de esa forma, mientras tanto 19% de los encuestados no sabe al respecto. Llegando con estos resultados al total de 100%

Es por ello que teniendo en cuenta la magnitud de personas que consideran que, si es importante la razón de la pregunta formulada, tomaremos en consideración para objeto supremo de estudio, teniendo en cuenta los ISOS de calidad presentados para un mejor servicio.

Tabla 21.

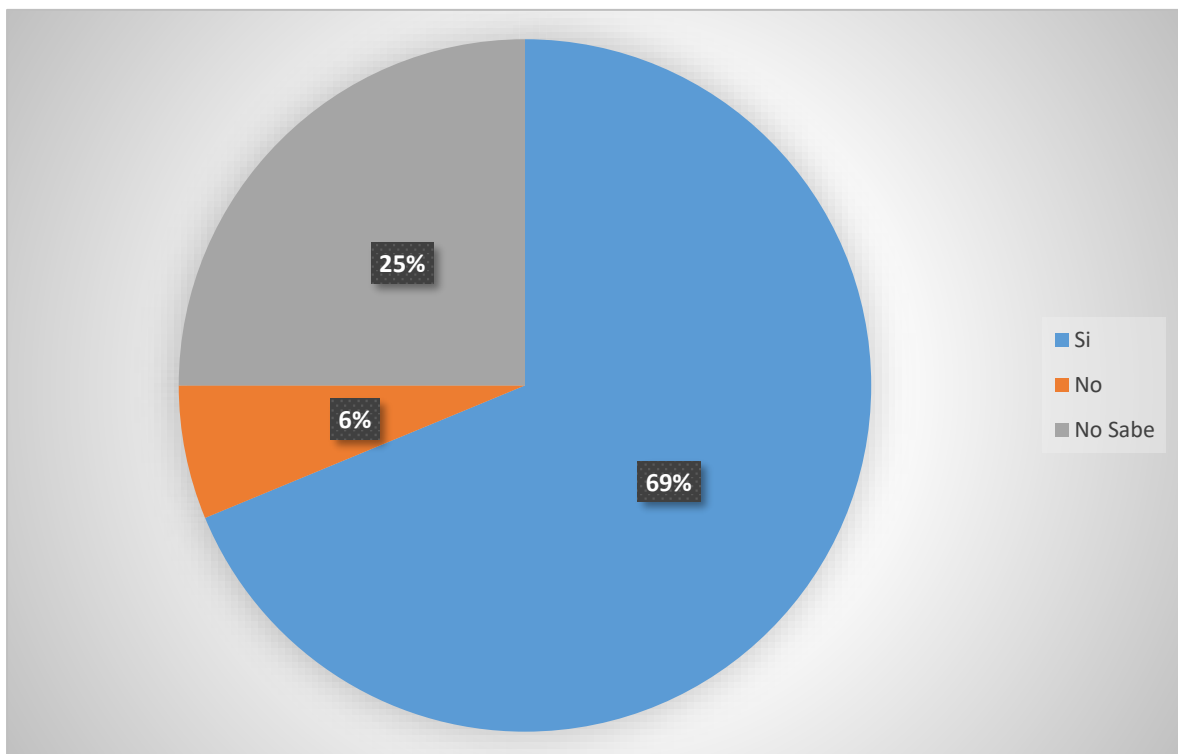
¿La inversión que requiere el outsourcing se refleja en la reducción de costos finales?

Alternativas	FI	%
Si	22	69
No	2	6
No Sabe	8	25
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 19.

¿La inversión que requiere el outsourcing se refleja en la reducción de costos finales?



Fuente: Propia

Interpretación

En la pregunta planteada, como se observa en la tabla y gráfico correspondiente, tenemos como resultado que 69% de los encuestados consideran que la inversión que requiere el outsourcing si se refleja en la reducción de costos finales, seguido por el 25% que no sabe el impacto que se genera, y por último con un 6% del total, que consideran que la inversión que requiere el outsourcing no se ve reflejado en la reducción de costos finales. Teniendo en cuenta todos estos resultados, llegamos a la sumatoria del 100%.

Teniendo en cuenta el resultado anterior, tomaremos las distintas definiciones planteadas por autores a nivel mundial, y ver como refleja en la reducción de costos finales.

Tabla 22.

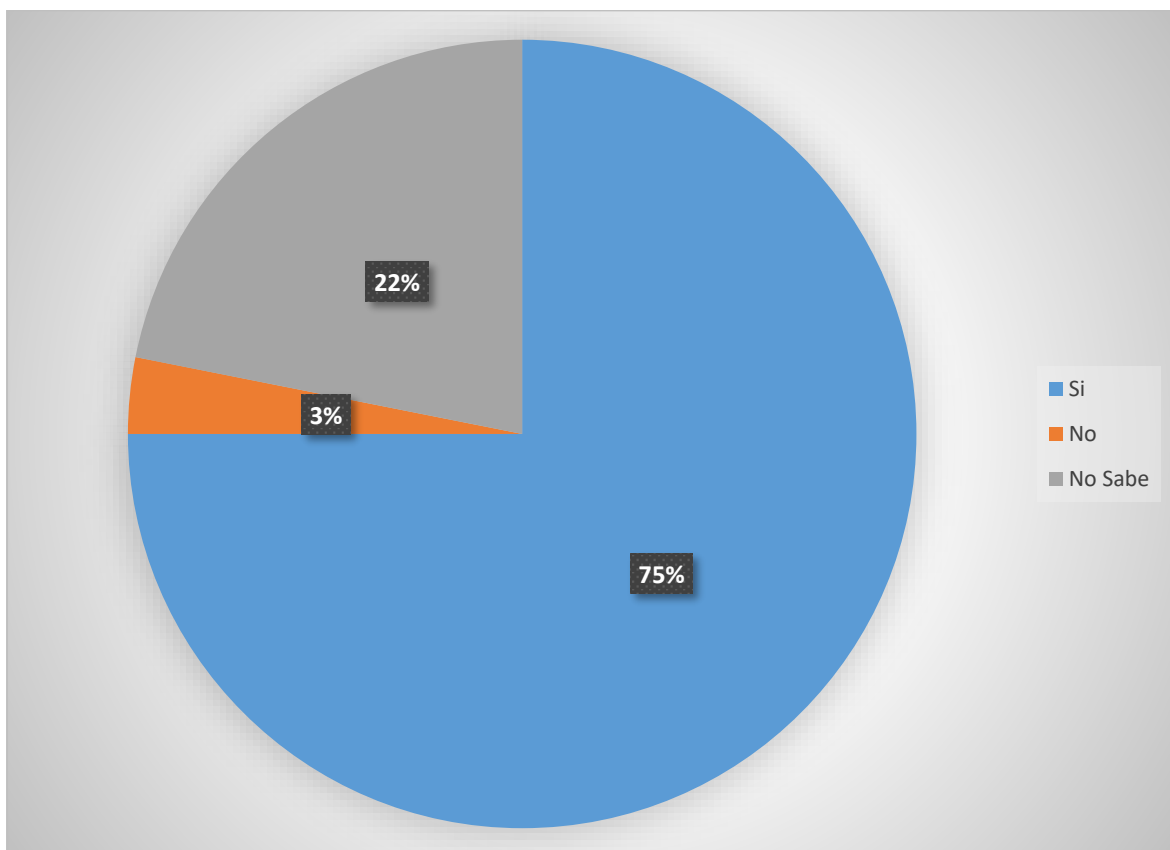
¿La inversión es determinante para reducir costos generales?

Alternativas	FI	%
Si	24	75
No	1	3
No Sabe	7	22
Total	32	100

Fuente: Propia

Figura 20.

¿La inversión es determinante para reducir costos generales?



Fuente: Propia

Interpretación

En la pregunta formulada, tal como se observa en la tabla y gráfico, tenemos como resultado que el 75% de los encuestados consideran que la inversión si es determinante para reducir costos generales, seguido por el 22% que hace referencia a los encuestados que no saben si la inversión es determinante para reducir costos generales, y por último un 3% que considera que la inversión no es determinante para reducir costos generales, llegando al total del 100%.

Teniendo en cuenta el resultado anterior, podemos concluir que los encuestados en su mayoría tienen presente que la inversión es determinante para reducir los costos en general, es por ello que tomaremos como base para la investigación.

4.2 Análisis de Fiabilidad

El análisis de fiabilidad de los instrumentos se hizo aplicando una prueba piloto en una muestra de 20 empleados, cuyos resultados fueron analizados para estimar el coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados fueron los siguientes

Tabla 23.

Resultados prueba piloto: Variable Outsourcing

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Suma
1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	24
2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	28
4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28
5	1	3	2	2	2	1	2	2	2	3	20
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
7	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	27
8	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	14
9	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	23
10	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	26
11	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	22
12	1	3	2	2	2	3	3	3	3	3	25
13	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	27
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	3	2	1	3	1	3	2	3	2	3	23
16	2	2	2	2	2	3	1	2	2	1	19
17	2	2	1	3	3	2	2	2	2	3	22
18	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
19	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	24
20	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	27
Varianza	0.65	0.44	0.488	0.348	0.328	0.44	0.348	0.348		0.35	0.328

Sumatoria de varianzas	4.065
Var_Suma de_items	14.910

α Coeficiente de confiabilidad	0.8082
k Numero de ítems	10
Σ Sumatoria de la varianza de los ítems	4.065
Vt Varianza de la suma total	14.91

Estimación del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K = número de ítems del instrumento (número de preguntas)

s_i^2 = varianza de cada ítem

s_T^2 = varianza Total

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{4.065}{14.91} \right]$$

$$\alpha = 0.8082$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
,0.8082	110

El coeficiente Alfa de Cronbach de los ítems correspondientes a la Variable Outsourcing es $\alpha = 0.8082$ entonces podemos afirmar que la encuesta es confiable y consistente, toda vez que el valor supera el 80%.

Tabla 24.

Resultados prueba piloto: Reducción Costos

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Suma
1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	27
2	3	3	2	3	3	3	1	2	1	3	24
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	26
4	1	1	1	1	1	2	2	1	2	3	15
5	1	2	3	1	2	2	1	3	2	2	19
6	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	24
7	3	3	2	3	3	1	3	1	3	2	24
8	1	1	2	2	3	1	1	3	1	1	16
9	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	16
10	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	26
11	2	3	3	3	3	1	2	2	3	2	24
12	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	26
13	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	27
14	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
15	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	27
16	2	3	2	2	1	2	2	1	1	2	18
17	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	17
18	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	26
19	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	26
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
Varianza	0.6275	0.5275	0.44	0.5475	0.5875	0.46	0.46	0.5875	0.56	0.3475	

Sumatoria de varianzas	5.145
Var_Suma de_items	19.360

α Coeficiente de confiabilidad	0.8158
k Numero de ítems	10
Σ	5.145
Vt	19.36

Estimación del coeficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

K = número de ítems del instrumento (número de preguntas)

si² = varianza de cada ítem

st² = varianza Total

$$\alpha = \frac{10}{10-1} \left[1 - \frac{5.145}{19.} \right]$$

$$\alpha = 0.8158$$

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° Elementos
,0.8158	110

El coeficiente Alfa de Cronbach de los ítems correspondientes a la Variable Reducción de costos es $\alpha = 0.8158$ entonces podemos afirmar que la encuesta es confiable y consistente, toda vez que el valor supera el 80%.

CAPÍTULO V.

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

A partir de los hallazgos encontrados, se puede afirmar que el outsourcing es una herramienta que impacta en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana,

Asimismo, el outsourcing se encuentra reglamentado, el cual tiene como objeto regular los casos en que procede la tercerización, los requisitos, derechos y obligaciones, así como las sanciones aplicables a las empresas que desnaturalizan el uso de este método de vinculación empresarial

Estos resultados guardan relación con lo que sostiene según López, A. y Morales, I. (2016), relacionando la maquila con el proceso de elaboración y el producto que se desarrolla, el cual se reconoce normalmente como un costo directo, mientras el outsourcing es un servicio que no se encuentra relacionado de manera directa con el costo, de tal manera que así podemos determinar si el servicio de outsourcing está reduciendo costos indirectos o los va incrementando.

Por su lado, Luque, Marín, L. y Salcedo (2015), complementa la idea, nos dice que el valor agregado que puede obtener una compañía mediante la implementación de un proceso de tercerización se debería ver plasmado en el retorno de la inversión, mejoramiento de los procesos y la competitividad. Por ello siempre es bueno realizar un auto examen para poder descubrir si el servicio de tercerización está teniendo resultados en cuanto al desarrollo de la entidad y también de manera monetaria generando ahorros de costos.

Asimismo, Palafox, Corzo y Corzo, A. (2014). nos dice que los outsourcing de Talento Humano son empresas especializadas en el reclutamiento y selección que resultan ser la opción más viable cuando se piensa en contratar a una persona, ya sea para una vacante en la que se requiere cierto grado de especialización, habilidades y destrezas específicas que aseguren que la persona reclutada sea exitosa al cumplir con las actividades y funciones esperadas. También manifiesta que los servicios prestados por las empresas de Outsourcing, ayudan a las empresas contratantes a reclutar a personal más calificado, lo cual trae mayores beneficios para las empresas, al obtener un profesional con las características específicas que el puesto requiere, así como de hacerlo de manera más rápida y por un costo que no es elevado, dado el nivel de servicio y de calidad del personal contratado.

Finalmente, los estudios realizados permitirán sugerir que la aplicación del Outsourcing que se presenta podría convertirse en una valiosa herramienta de gestión para cualquier universidad u otra empresa, la propuesta una herramienta estratégica para la mejora de sus actividades y generación de valor.

5.2 Conclusiones

De acuerdo con los resultados de la presente investigación se han elaborado las siguientes conclusiones:

General

A través del outsourcing es factible reducir costos que están asociados principalmente con la operación y ejecución de funciones. Por otro lado, lograr reducir los costos conlleva ventajas para emplearlos en el focus principal de la empresa, centrar la inversión en la razón del negocio, mayor ventaja competitiva y aumento de la capacidad productiva.

Específica

- a. Mediante el outsourcing se puede aplicar la correcta distribución de riesgos para una mejor gestión empresarial, esto se debe al hecho de delegar procesos o responsabilidades de una empresa. Para una buena gestión empresarial se tiene que mejorar la competitividad y productividad del negocio, esto supone asumir la organización, administración y el funcionamiento de la empresa.
- b. Cuando se produce el outsourcing en una empresa, usualmente debilita la eficiencia de los trabajadores, ya que existe una preocupación de que el área a que corresponden puede ser tercerizada por una empresa externa, lo cual conlleva a que la eficiencia aplicada en sus labores no sean las mismas.
- c. El porcentaje de reducción de personal afecta de una manera positiva a la rentabilidad de la empresa, puesto que mediante el outsourcing se reduce costos y se tiene un mayor presupuesto para enforcarlo en la idea principal del negocio, esto constituye una ventaja competitiva, pero teniendo en cuenta estas no se pueden mantener por mucho tiempo debido a que los mercados cambian constantemente.

- d. El nivel de ahorro al optar por un outsourcing de reclutamiento de personal no sólo es monetario, también reduce el tiempo para encontrar trabajadores con los perfiles afines a las áreas en oferta, mejorando la calidad de los procesos.
- e. Según los resultados obtenidos en las encuestas realizadas existe suficiente evidencia que las licitaciones que se llevaran a cabo debido al outsourcing promueven la inversión, en las áreas Core Business.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo con los resultados y las conclusiones de la presente investigación y a manera de un aporte a la solución del problema estudiado se han formulado las siguientes recomendaciones:

General

Es necesario ver e identificar qué impacto tendrá el outsourcing con respecto a la reducción de costos empresariales en las universidades, aplicar técnicas e instrumentos para ver la rentabilidad que se tendrá.

Específico

- a. Se debe analizar la correcta distribución de riesgos que se da cuando se aplica el outsourcing en las empresas y como afecta a la gestión empresarial, si es de una manera positiva o negativa y cuáles son sus variables o factores para posteriormente medir si es correcta la distribución.
- b. Priorizar la productividad de los trabajadores enfocándose en la eficiencia que puedan tener con relación al outsourcing, y su a vez evaluar qué tan eficiente y eficaces puede ser tener trabajadores externos.
- c. Enfocarse como afectaría la rentabilidad con la reducción de personal que se da a través del outsourcing, y también de qué manera se podría motivar a los

trabajadores para que no sientan ese desequilibrio al tener tercerización en la empresa.

- d. Se debe diseñar procedimientos que muestren el ahorro que genera optar por el outsourcing, de tal manera de que se pueda medir la calidad del servicio brindado.
- e. Se recomienda una mayor aplicación de licitaciones cuando se realice el outsourcing a fin de promover la inversión en las áreas Core Business.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuentes bibliográficas

APAZA, M. (2007). Formulación, análisis e interpretación de rehabilitación financiera de empresas. Lima – Perú: Editorial Santillana

BARDHAN, I., MITHAS, S., SHU, L. (2007) «Performance impacts of strategy, information technology applications, and business process outsourcing in U.S.» Manufacturing Plants, Production & Operations Management, vol. 16 (6).

DEDRICK, J., KRAEMER, K.L. (2010). Impacts of internal and interorganizational information systems on the outsourcing of manufacturing», Journal of Strategic Information Systems, vol. 19.

GHANI, J.A., RANA, A. I., BHUTTA, M. K. S. (2008) «The economics of outsourcing in a de-integrating industry», Journal of International Business Research, vol. 7 (1).

JURAS, P.E. (2008). The hidden costs of outsourcing», Journal of Corporate Accounting & Finance, vol. 19 (6).

LEFCOVICH, M. (2004). Empresas tradicionales versus nuevas empresas competitivas. Lima – Perú: Editorial Crisol

LOPÉZ BAYLÓN, S. (junio 1997). La Eficiencia en la Decisión de Subcontratación: Principales Ventajas y Costes Vinculados a su Puesta en Práctica. AEDEM.

MASKELL, P., PEDERSEN, T., PETERSEN, B., DICK-NIELSEN, J. (2006) » Learning paths to offshore outsourcing: From cost reduction to knowledge seeking» Taylor and Francis Journals, vol. 14 (3).

Tesis

CACHUAN, G. (2014). El talento humano y su impacto en el crecimiento económico de las empresas de servicios de outsourcing contable financiero en lima metropolitana, año 2014. (Tesis para optar el Título de Contador Público, Universidad San Martín de Porres, Lima).

LEÓN, A. Y VALLADARES, E. (2015). Evaluación De La Influencia Del Outsourcing En La Calidad De Servicio Al Cliente De La Empresa Visanet – Perú Sucursal Trujillo En El Periodo 2015-2016; (Tesis de licenciado, Universidad Privada Antenor Orrego, La Libertad, Perú).

LOPEZ, A. Y MORALES, L. (2016). Outsourcing en una empresa Maquiladora de Productos Eléctricos Industriales: Estudio de caso, año 2016, (Tesis de maestro. Universidad Autónoma del estado de San Luis de Potosí, México)

LUQUE, J., MARIN, L. Y SALCEDO, G. (2015). La tercerización /Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del estado del arte; (Tesis de maestro, Universidad Tecnológica de Bolivia, La Paz).

MALDONADO, J. (2018). Outsourcing Contable Como Herramienta De Gestión Y Su Influencia En La Rentabilidad De Las Empresas Auditoras En Lima Metropolitana, año 2018, (Tesis de Contador Público, Universidad San Martín)

de Porres, Lima).

PALAFIX, H., CORZO, C. Y CORZO, A. (2014). Comparativo de Empresas de Outsourcing en Reclutamiento y Selección en La Ciudad De Puebla, Año 2014, (Tesis de maestro, Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. México)

Referencias Electrónicas

BBVA (2018). ¿Qué es la inversión? Recuperado de: <https://www.bbva.com/es/que-es-la-inversion/>

CONEXIÓN ESAN (2016). Reducción de costos con eficiencia. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/reduccion-de-costos-con-eficiencia/>

DIARIO GESTIÓN (2017). Outsourcing: ¿Cómo va la tercerización en Perú y el mundo? Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/outsourcing-tercerizacion-peru-mundo-221248>

ECONOMIPEDIA (2020). Definición de Calidad. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/calidad-2.html>

ESAN (2016). Reducción de Costos con Eficiencia. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/07/reduccion-de-costos-con-eficiencia/>

FERNANDEZ, T. (1990). Desempeño y Productividad, p. 257. Recuperado de: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2005/dfch-fun/F31.2.htm>

JIMENEZ C. LUDMIN, (2008), Ley Que Regula Los Servicios De Tercerización. Actualidad Empresarial N.º 160. Lima. Recuperado de: <http://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1998/educacion/leduca/cap1.htm>

LEY 29245 LEY QUE REGULA LOS SERVICIOS DE TERCERIZACIÓN.

Recuperado de: <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29245.pdf>

LLORENÇ BAGUR. (2010). Reducción de costes: una perspectiva histórica. Revista de Contabilidad y Dirección, 11, 117-143. Recuperado de: [http://accid.org/revista/documents/Reduccion_de_costes_Una_perspectiva_historica\(D\).pdf](http://accid.org/revista/documents/Reduccion_de_costes_Una_perspectiva_historica(D).pdf)

MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DE EMPLEO. (2012). Trabajo, ministerio de trabajo y promoción de empleo. 10/09/18, de MTPE. Recuperado de:

https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/informacion/EMPRESAS/INF_TERGERIZACION_LABORAL.pdf

TOYAMA, J. (2016). Tercerización e intermediación Laboral: Diferencias y Tendencias. revistas PUCP, 30, 84. 08/09/18. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/viewFile/17332/17618>

VALENZO, M., MARTÍNEZ, J., & AGUILAR, D. (2014). El outsourcing en la cadena de suministro en las empresas exportadoras de aguacate en el estado de Michoacán. Revista nicolaíta de estudios económicos, 9(1), 47-72. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/Revistanicolaitadeestudioseconomicos/2014/vol9/no1/2.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de Consistencia

Título. EL OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LIMA METROPOLITANA EN EL 2018-2020

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿De qué manera el outsourcing impacta en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>a. ¿En qué magnitud la distribución de riesgos ayuda en la gestión empresarial en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?</p> <p>b. ¿Cómo es que la productividad de los trabajadores incide en la eficiencia en las universidades de Lima Metropolitana en el 2018-2020?</p> <p>c. ¿De qué manera el porcentaje de reducción de personal afecta la rentabilidad en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?</p> <p>d. ¿El nivel de ahorro mejora la calidad de las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?</p> <p>e. ¿Si se aplican las licitaciones promueven la inversión en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020?</p>	<p>Objetivo General Determinar de qué manera impacta el outsourcing en la reducción de costos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Analizar la distribución de riesgos que afectan a la gestión empresarial en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>b. Evaluar la productividad de los trabajadores que incide en la eficiencia en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>c. Identificar el porcentaje de reducción de personal que afecta la rentabilidad en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>d. Mostrar el ahorro que mejora la calidad de las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>e. Discriminar las licitaciones que promueven la inversión en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p>	<p>Hipótesis General La aplicación correcta del outsourcing reducirá los costos empresariales en las universidades nacionales de Lima, año 2018-2020.</p> <p>Hipótesis Específicas</p> <p>a. La correcta distribución de riesgos será favorable para mejorar la buena gestión empresarial en universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>b. La productividad de los trabajadores debilitará la eficiencia operativa debido al recorte de personal en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>c. El porcentaje de reducción de personal aumenta positivamente la rentabilidad en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>d. El ahorro que genera el outsourcing mejora la calidad de los procesos en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p> <p>e. Las licitaciones que se realizarán debido al outsourcing promoverán la inversión en las áreas Core Business en las universidades nacionales de Lima Metropolitana en el 2018-2020.</p>	<p>Variable Independiente X: Outsourcing</p> <p>Indicadores:</p> <p>X1: Distribuir los Riesgos</p> <p>X2: Productividad de los trabajadores</p> <p>X3: Porcentaje de reducción del personal</p> <p>X4: Ahorro</p> <p>Variable Dependiente Y: Reducción de Costos</p> <p>Indicadores:</p> <p>Y1: Gestión empresarial</p> <p>Y2: Rentabilidad</p> <p>Y3: Calidad</p> <p>Y4: Inversión</p>	<p>Diseño metodológico No experimental: transeccional correlacional.</p> <p>Tipo de investigación Aplicada.</p> <p>Nivel Descriptivo.</p> <p>Población Está conformada por 35 profesionales y especialistas de las 8 universidades estatales en Lima Metropolitana según el Instituto Nacional de Estadística e Informática.</p> <p>Muestra Está conformada por 32 personas entre directivos, gerente y contadores.</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información La información será procesada en el software estadístico SPSS, versión 23 en español.</p>

Anexo 2. Encuesta

Instrucciones.

La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema “**EL OUTSOURCING Y SU IMPACTO EN LA REDUCCIÓN DE COSTOS EN LAS UNIVERSIDADES NACIONALES DE LIMA METROPOLITANA EN 2018-2020**”, y saber qué tipo de información manejan los encuestados del tema en mención. Al respecto, se le solicita que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación y es anónima.

VARIABLE: X. OUTSOURCING	
Indicador: Distribuir los Riesgos	
1	¿La distribución de riesgo permite que el outsourcing impacte en la planificación estratégica de las universidades?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
2	¿Cree usted que la distribución de riesgos mediante el outsourcing genera mayor utilidad?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
Indicador: Productividad de los trabajadores	
3	¿Cree usted que la productividad de los trabajadores sea mayor con la implantación del outsourcing en las universidades estatales
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()

4	¿La productividad de los trabajadores influye en la toma de los outsourcing dentro de las universidades estatales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
Indicador: Porcentaje de reducción del personal	
5	¿Está de acuerdo que el outsourcing incrementa el porcentaje de reducción del personal?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
6	¿El porcentaje de reducción de personal es favorable para las universidades estatales frente al outsourcing?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
Indicador: Ahorro	
7	Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿Dicha decisión permite ahorrar para destinar el dinero en otras necesidades?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
8	¿Existe alguna prueba en la cual el outsourcing no genere ahorro dentro de las universidades estatales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()

Indicador: Licitaciones	
9	¿Es posible que las licitaciones realizadas limpiamente generen mayores ingresos a través del outsourcing?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
10	¿Tiene usted la capacitación necesaria, para evaluar licitaciones relacionadas con el outsourcing?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
VARIABLE: Y. Reducción de costos	
Indicador: Gestión empresarial	
11	¿Cree usted que una correcta gestión empresarial reduce costos dentro de las universidades estatales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
12	¿La gestión empresarial que realizan las universidades estatales ayuda a reducir los costos generales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
Indicador: Eficiencia	
13	¿La eficiencia del outsourcing ayuda a reducir costos dentro de las universidades estatales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()

14	¿La eficiencia de la reducción de costos se vio reflejada en los estados financieros de su universidad?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
Indicador: Rentabilidad	
15	Si la respuesta anterior fue afirmativa ¿se incrementó la rentabilidad a más del 50%?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
16	¿La rentabilidad se presenta como una imagen financiera en los estados financieros de las universidades?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
Indicador: Calidad	
17	¿La calidad del servicio es proporcional a la reducción de costos?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
18	¿Es importante que la reducción de costos no influya para que el servicio tenga la calidad esperada?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()

Indicador: Inversión	
19	¿La inversión que requiere el outsourcing se refleja en la reducción de costos finales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()
20	¿La inversión es determinante para reducir costos generales?
	a. Si. ()
	b. No. ()
	c. No Sabe. ()