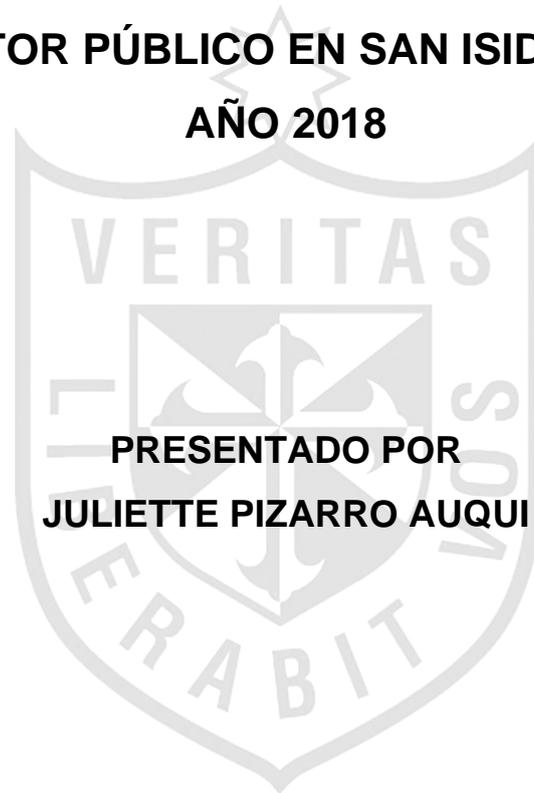




FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**LA TERCERIZACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN
LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS EN
EL SECTOR PÚBLICO EN SAN ISIDRO EN EL
AÑO 2018**



**PRESENTADO POR
JULIETTE PIZARRO AUQUI**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-SA

Reconocimiento – No comercial – Compartir igual

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS CONTABLES
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**“LA TERCERIZACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN
DE RECURSOS PÚBLICOS EN EL SECTOR PÚBLICO EN SAN ISIDRO EN EL
AÑO 2018”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

PRESENTADO POR

PIZARRO AUQUI JULIETTE

LIMA - PERÚ

2020

LA TERCERIZACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS EN EL SECTOR
PÚBLICO EN SAN ISIDRO EN EL AÑO 2018

DEDICATORIA

A mi familia y todas las personas que me apoyaron en estos últimos años.

La Autora.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad de San Martín de Porres y a todos los profesores por brindarnos sus conocimientos, que me han permitido crecer profesionalmente.

La Autora.

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Pág.
PORTADA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
RESUMEN (español / inglés)	vii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema General	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1 Objetivo General	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5 LIMITACIONES	6
1.6 VIABILIDAD DEL ESTUDIO	6
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	7
2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	7
2.1.1 Antecedentes nacionales	7
2.1.2 Antecedentes Internacionales	11
2.2 BASES TEÓRICAS	13
2.3 TÉRMINOS TÉCNICOS	35
2.4 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	39
2.4.1 Hipótesis General	39
2.4.2 Hipótesis Específicas	39
2.5 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	40
CAPITULO III METODOLOGÍA	42
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO	42
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.3 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	47

3.4 TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	50
3.5 ASPECTOS ÉTICOS	50
CAPITULO IV RESULTADOS	52
4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA	52
4.2 ANÁLISIS DE ALFA - FIABILIDAD	65
CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
FUENTES DE INFORMACIÓN	69
ANEXOS:	
Anexo N° 1 Matriz de Consistencia	75
Anexo N° 2 Encuesta	76

RESUMEN

Objetivo: El objetivo general fue “determinar de qué manera la tercerización logística incide en la administración de recursos públicos en el Sector Público en San Isidro en el año 2018”.

Métodos: Se inicia con un nivel de investigación exploratorio que ha contribuido a una mayor interacción con el tema, tercerización logística y la administración de recursos públicos. El diseño transversal, el tipo de investigación aplicada – correlacional ha permitido obtener resultados que servirán de utilidad práctica. La población estuvo conformada por 10 entidades públicas. La muestra se delimito en 52 personas, entre hombres y mujeres.

Resultados: Los resultados obtenidos mostraron que la tercerización logística si incide en la administración de los recursos públicos en el sector público en San Isidro en el año 2018, con la cual se pretende plantear alternativas de solución, teniendo en consideración el perfil del contratista, el empleo adecuado del presupuesto y la eficiencia en cuanto a la información que se obtiene de manera confiable.

ABSTRACT

Objective: The general objective was "to determine how logistics outsourcing affects the administration of public resources in the Public Sector in San Isidro in 2018".

Methods: It begins with an exploratory research level that has contributed to a greater interaction with the subject, logistics outsourcing and the administration of public resources. The cross-sectional design, the type of applied research - correlational, has allowed obtaining results that will be of practical use. The population was made up of 10 public entities. The sample was delimited in 52 people, between men and women.

Results: The results obtained showed that logistics outsourcing does affect the administration of public resources in the public sector in San Isidro in 2018, with which it is intended to propose alternative solutions, taking into account the profile of the contractor, the adequate use of the budget and efficiency in terms of information that is obtained reliably.

INTRODUCCIÓN

El presente informe de suficiencia profesional titulado “La tercerización logística y su incidencia en la administración de recursos públicos en el sector público en San Isidro en el año 2018”, busca conocer e informar cómo las entidades pertenecientes a este sector, gestionan sus gastos a través de la tercerización y ejercen el control de los mismos.

Entre las conclusiones, se señala que la tercerización logística si interviene para obtener una adecuada verificación y transparencia en la administración de recursos públicos.

El trabajo está estructurado en cinco capítulos, los cuales se resume a continuación:

Capítulo I: Planteamiento del Problema, se empleó la metodología de la investigación científica, la cual fue utilizada desde la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la Investigación, justificación de la investigación, limitaciones, terminando con la viabilidad, demostrando la importancia que tiene dicho capítulo.

Capítulo II: Marco Teórico, abarcó desde los antecedentes de la investigación, bases teóricas, términos técnicos, formulación de hipótesis, con el aporte de distintos especialistas, que trataron en forma amplia estos temas, terminando con la operacionalización de las variables.

Capítulo III: Metodología, hemos abordado el diseño metodológico, la población, la muestra, las técnicas de recolección de datos, las técnicas para el procesamiento y análisis de información, y los aspectos éticos, que por su naturaleza involucra a todo proceso de investigación.

Capítulo IV: Resultados, se llevó a cabo el procesamiento de la información, la misma que fue trabajada en la parte estadística y respaldadas con la información

gráfica que las hacen más objetivas siguiendo el procedimiento destinado para estos fines.

Capítulo V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones; fueron obtenidas en un primer momento como resultado estadístico, y luego en cuanto a las recomendaciones, éstas fueron planteadas a manera de sugerencias y/o propuestas, consideradas como viables para el presente trabajo.

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Las empresas nacionales y multinacionales presentan una externalización de procesos y de servicios de acuerdo a los operadores logísticos ya que agregan valor en la estrategia, debido a ello la tercerización se vuelve un fenómeno que impulsa la expansión mundial de mercados para mejorar la eficacia y eficiencia, en las operaciones y en los costos.

Las empresas en América han sido pioneras al momento de implementar nuevos procesos productivos, lo cual a lo largo del tiempo han ido evolucionando en la administración y dirección de empresas. Debido a ello en la revista Outsourcing Logistics USA (2016) nos infiere lo siguiente: “El 65% de los encuestados posee una operación de su empresa tercerizada, el 40% de estas operaciones son de tipo logístico”.



Fuente: Outsourcing Logistics- Entre los servicios más demandados para tercerizar son Almacenamiento y Transporte.

Mediante ello se caracterizan por ser las primeras en utilizar esta técnica, primero on-shore, es decir, externalizando a empresas ubicadas en el mismo territorio, posteriormente off-shore, encomendando la relación de tareas pertenecientes a su proceso productivo a empresas ubicadas en los terceros estados.

El artículo IBR (Informe Empresarial Internacional) (2016) revela que: “El 40% de las empresas alrededor del mundo ya tercerizan o planean tercerizar en un futuro cercano. La tercerización es más predominante en Latinoamérica (51%); sin embargo, una gran proporción de las comunidades empresariales en Norteamérica (43%), Asia Pacífico (42%) y Europa (36%) trabajan con empresas de tercerización o planean hacerlo.”

Los resultados nos muestran que hoy en día la tercerización en el mercado es muy arraigada en todo el mundo, por ello se han adaptado soluciones de acuerdo a las necesidades individuales de los clientes considerando las líneas de servicios y proveedores.

En Latinoamérica, La tercerización se ha convertido una práctica ventajosa y estratégica para las empresas debido a ello los servicios en América Latina perdurará mientras se siga trabajando en el desarrollo de una economía estable y creciente.

Referente a ello la web [Ámbito.com](http://Ambito.com) (2017) sostiene que: “Las estimaciones de la tercerización para Brasil, Chile, Uruguay, Argentina y México se evidenciaron entre un 30 y 40 por ciento. En Ecuador el rango se mueve por encima del 40 por ciento. Mientras que, en Colombia, alcanza el 50 por ciento. Por otro lado, Perú no se queda atrás.”

De esta manera, Latinoamérica va, de a poco, rumbo a formar parte del resto del mundo en lo relacionado a la tercerización. Una modalidad que, pese a que avanza, no cuenta con el respaldo del ámbito gremial con motivo de los diferentes derechos que se pondrían en riesgo a partir de este tipo de contratación.

La tercerización en el Perú consiste en la delegación total o parcial de un proceso a terceros para el desarrollo de una actividad o responsabilidad propia en una entidad. Según Ben Schneider (2004) manifiesta que “La legislación conformó dos tipos de empresas para conseguir y conceder personal a diversos empleadores siendo estos las empresas de servicio temporal y complementario”. El primero consiste en el tipo de servicio limitado para cumplir con aquellas necesidades en particular mientras que el otro tipo de empresa indica aquellos servicios determinados, encargando labores menores y específicos en este sentido. Asimismo, de acuerdo al Diario el Economista (2018) “Global Research Marketing” declara que el 86% de las empresas peruanas emplean la tercerización en sus operaciones, en su gran mayoría pequeñas o medianas empresas para dinamizar su producción, dentro de ellas se encuentran el reclutamiento de personal (33,5%), administración de comedores (29,5%), administración de planilla y rol de pagos (28,9%), operaciones y administración de los almacenes (20,2%) y servicios de trade Marketing (15%).

Para que una empresa emplee la tercerización lo primero que debe hacer es enfocar su Core Business (negocio central) que consiste en lo que quiere hacer para delegar las funciones a terceros para que ayude a la empresa en la flexibilidad de costos y en la organización para prestar servicios eficientes, lo cual ayuda al mejoramiento en el desempeño de la empresa permitiendo a las compañías desarrollarse en el mercado generando nuevas oportunidades para un buen abastecimiento en el manejo de control dentro del mercado evitando las pérdidas en las operaciones logísticas.

Actualmente las empresas logran una mejor competitividad ya que deciden tercerizar sus servicios para mejorar el rendimiento global de la organización lo cual permite que la empresa esté a la vanguardia en sus productos y en su propio mejoramiento. Las organizaciones hoy en día se han visto en la necesidad de poner en práctica la tercerización logística para generar estrategias lo cual les permitirá ser ágiles y competitivas ante un mercado que se extiende cada vez más.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera la Tercerización Logística incide en la administración de recursos públicos en las Entidades del Estado en San Isidro en el año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿En qué medida la evaluación y selección de proveedores permiten la eficiencia en el Sector Público en San Isidro en el año 2018?
- b. ¿De qué forma el número de contratos influye en los presupuestos en el Sector Públicos en San Isidro en el año 2018?

- c. ¿De qué manera la calidad de servicio contribuye a mejorar la eficacia en los bienes y/o servicios en el Sector Público en San Isidro en el año 2018?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar de qué manera la tercerización logística incide en la administración de recursos públicos en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a. Analizar en qué medida la evaluación y selección de proveedores permiten la eficiencia en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.
- b. Identificar de que forma el número de contratos influye en los presupuestos en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.
- c. Calificar de que forma la calidad de servicio contribuye a mejorar la eficacia en los bienes y/o servicios en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.

1.4 Justificación de la Investigación

El presente estudio de investigación es importante y necesario porque se dará a conocer e informar cómo es que la Entidades del Estado gestionan los gastos efectuados al momento de tercerizar y como llevan el control de los recursos públicos asignados a estas entidades; así mismo, se puede reflejar que en el Sector Público existe una mala administración de recursos públicos y, en el cumplimiento de las metas y objetivos establecidos por muchas entidades. En este contexto el presente trabajo de investigación va dar información que como el Sector Público tercerizan

logísticamente los servicios, así como llevan el control de estas. El trabajo adquiere aún más relevancia por cuanto permitirá conocer el manejo del presupuesto asignado al Sector Público y el manejo de estas frente a sus gastos, así mismo, se verá como es el costo asignado a los servicios de limpieza, seguridad entre otros. Se combinarán las técnicas, mecanismos y sistemas utilizados para dirigir, recolectar, conservar, y transmitir la información obtenida durante un proceso de investigación y análisis. Identificando el problema objeto de estudio, analizando los sujetos que intervienen en forma individual para identificar las posibles causas, ventajas y deficiencias.

1.5 Limitaciones

Durante el desarrollo de la investigación, no se presentaron mayores dificultades e inconvenientes en cuanto al tema a tratar en la presente investigación, por lo cual se considera factible su ejecución; por otro lado, se presentaron ciertas dificultades en la recaudación de información referente al Sector Público debido a que en muchas entidades la información es delimitada al público exterior.

1.6 Viabilidad del estudio

Se ha establecido que la ejecución del trabajo es viable debido a que se cuenta con los recursos económicos necesarios, así como también con la información y medios necesarios para su ejecución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

- a. **Título:** “Estado actual del outsourcing logístico y perspectivas de expansión en el Perú.”

Autor: López Moscol, Mirian Patricia

Grado: Pos – Grado

Universidad: Tecnológica del Perú

Año: 2008

Resumen: En la investigación se identifica la situación del outsourcing logístico en el Perú, se determinan las causas por las cuales el outsourcing logístico tienen una escasa acogida en el marco de las estrategias empresariales nacionales y se proponen algunas estrategias administrativas que permiten la expansión e implementación del outsourcing en las empresas nacionales.

Comentario: El outsourcing si bien es cierto es muy importante para las empresas ya que delega parte de sus funciones a un tercero para poder cumplir con las responsabilidades en las gestiones, lo cual mejorar las actividades en los costos que se proyectan, actualmente el outsourcing se encuentran en las empresas nacionales e internacionales para realizar todos objetivos que se enfocan en el crecimiento de la entidad asumiendo los riesgos que se pueden encontrar y debido a ello se proponen estrategias que tienen el propósito de mejorar el servicio que se contrata.

b. Título: “Outsourcing de la logística de entrada en Corporación Aceros Arequipa periodo 2003”

Autor: Carrillo Villarán, Patricia

Chang Milla, Mariela

Huaraz Zuloaga, David

Villegas Ausejo, Patricia

Grado: Maestría

Universidad: Peruana de Ciencias Aplicadas

Año: 2005

Resumen: El estudio realizado en el presente trabajo de Tesis ha buscado determinar si existe una posibilidad real de aplicar el outsourcing en la logística de entrada de Corporación Aceros Arequipa (CAASA). El alcance de la tesis ha comprendido desde la sustentación teórica de los beneficios de esta herramienta hasta la realización de un concurso de ofertas entre postores seleccionados en base a una metodología desarrollada por los autores. Dentro del estudio también incluimos el diseño y elaboración de los documentos necesarios para formalizar la relación entre el proveedor de outsourcing y CAASA (bases del concurso, contrato, etc.) así como también proponemos las bases para la implantación y el seguimiento del outsourcing. CAASA es una corporación líder en el Perú dedicada a la elaboración e importación de productos de acero. Demostramos que existe un potencial de mejora en la gestión

en la posibilidad de tercerizar dicha logística. Si bien la logística de entrada es un paso crucial para las actividades de CAASA, son un conjunto de procesos que no requieren necesariamente de la participación directa de la empresa para lograr una alineación con su principal estrategia competitiva: el liderazgo en costos. La tercerización de la logística de entrada en el Callao supone la reconfiguración de algunas actividades internas de la empresa, principalmente relacionadas al área de importaciones, unidad responsable de gestionar y supervisar los procesos de importación a través del puerto del Callao, pero también existen otros impactos menores en áreas de soporte administrativo.

Finalmente, los resultados de la evaluación desaconsejan la implantación del outsourcing de la logística de entrada planteada. No obstante, el alcance de este estudio excluye las etapas finales de negociación, en donde detectamos que existe potencial para obtener una mejora en la propuesta del proveedor ganador (CLI), lo que permitiría justificar económicamente el outsourcing, con todos los beneficios estratégicos que ello supone para CAASA.

Comentario: El outsourcing logístico es una relación contractual entre un prestador de servicios logísticos y una empresa, en la que el prestador o vendedor asume la responsabilidad de desarrollar una o más actividades o funciones logísticas que pertenecen a la empresa, con el fin de que ella se dedique cien por ciento a su verdadera función del negocio. Por otro lado, respecto a la tesis se busca la posibilidad de aplicar el outsourcing en la logística de la organización, para ello se va determinar mediante un estudio si esta herramienta va mejorar la gestión, finalmente los resultados de la evaluación desisten que se implante el outsourcing debido a que existe un potencial de mejora en propuesta del proveedor justificando los beneficios estratégicos.

c. Título: “Implementación del Outsourcing como herramienta estratégica de mejora de gestión del área de logística de las empresas del sistema financiero de la ciudad de Trujillo”.

Autor: Cárdenas Corcuera, Brenda Analía

Grado: Título Profesional **Universidad:** Nacional de Trujillo

Año: 2013

Resumen: En el presente trabajo de investigación " Implementación del Outsourcing como herramienta estratégica de mejora de gestión del área de Logística de Las Empresas del Sistema Financiero de la Ciudad de Trujillo", Se muestra la importancia de la aplicación del Outsourcing y la necesidad de implementarla sobre todo en esta área de logística, dado que la subcontratación es también una fuente de competencia que permite a las empresas obtener menores costos operativos subcontratando a empresas que ofrezcan la mejor calidad a un menor precio. La norma básica y más importante es no dar en outsourcing ninguna de las funciones o áreas que consideramos como fundamentales en nuestra empresa. Cada día más las organizaciones buscan alcanzar una mayor eficiencia a un menor costo, sin dejar de lado los estándares de calidad y servicio al cliente exigidos. Al terminar mi investigación de tesis me permito analizar y sugerir las siguientes recomendaciones. Es muy importante llevar a cabo los pasos del método de investigación ya que a través de él se definen los puntos de la tesis con mayor claridad y el trabajo final resultará muy satisfactorio ya que será una síntesis de toda la información analizada y recabada.

Comentario: Existen pocos proveedores del servicio de outsourcing en la actualidad del mercado, siendo así un fenómeno propio de globalización y el libre comercio. Los contratos son fundamentales en el proceso de outsourcing debido a que es donde se realiza el pacto de ambas partes (oferente- Demandante), describiéndose aspectos como fechas de vencimiento, cualidades del servicio. Contratar extramente a proveedores

fijándose solo en la reducción de costos operativos no siempre reduce los costos y con frecuencia puede reducir riesgos.

2.1.2 Antecedentes Internacionales

a. **Título:** “Efectos de la Tercerización en la productividad laboral de las empresas manufactureras en Ecuador.”

Autor: Cortez Bailón, Freddy Manuel

Espinoza Cume, Ana Isabel

Contreras Caicedo, Batidle Josefina

Grado: Título Profesional

Universidad: Universidad de Guayaquil

Año: 2016

Resumen: La productividad laboral de las empresas manufactureras, ha sido un tópico que no se ha estudiado a profundidad en el Ecuador. La tercerización laboral, si bien fue una política pública implementada durante la dolarización, y eliminada parcialmente para el año 2009 para la mayoría de las actividades, su evaluación se dio más bien en el marco general de cómo esta medida influía en la posibilidad de flexibilizar aún más el mercado laboral de tal manera que las empresas puedan ser competitivas. El presente estudio, trata de establecer las relaciones que existieron entre la tercerización y la productividad de las empresas manufactureras para el periodo 2005-2007, así como también, trata de establecer si los beneficios sociales que el trabajador percibe afectan en el agregado, a la productividad laboral de las empresas del sector manufacturero. Se encuentra que la tercerización laboral afectó negativamente a la productividad laboral de las empresas manufactureras y que las utilidades que percibe todo trabajador, así como también, los beneficios sociales, incrementan la productividad de las empresas manufactureras.

Comentario: En el presente trabajo de investigación nos muestra el efecto que tuvo la tercerización en las empresas manufactureras ya que ayuda a las empresas para ser mejores frente a todos los competidores

que se encuentra en el mercado poniendo énfasis la productividad laboral de acuerdo al manejo de los servicios que cumplen todos los trabajadores que participan en la entidad para establecer los beneficios que se presentan en el momento y así combatir ante aquellas amenazas para superarlas con la ayuda adecuada del manejo de la tercerización enfocándose principalmente en la productividad.

b. Título: “Tercerización de operaciones Logísticas de las empresas transporte Santa Marta.”

Autor: Cervantes García, Sandy Patricia

Salazar Suárez, Angie Lorena

Bolaño Campo, Hilda Patricia

Grado: Título Profesional

Universidad: Cooperativa de Colombia

Año: 2018

Resumen: El presente estudio, pretende especificar el grado de tercerización de operaciones logísticas de las empresas de transportes en Colombia, a partir de su definición, principales características y relación con la gestión de cualquier cadena de abastecimiento. La metodología utilizada fue la revisión documental, partiendo del grado de tercerización logística a nivel nacional y regional, se hace énfasis especial en el análisis del caso de la empresa de transporte (TNC) logística transcontainer de Santa Marta, considerando que su desarrollo logístico de los últimos años le ha posicionado de manera sobresaliente en el mercado de operadores logísticos. Finalmente, el trabajo encuentra que a nivel nacional la tercerización logística lleva consigo muchos factores, los cuales pueden ser favorables para la organización, pero en ocasiones desfavorables para los trabajadores; y a en relación con el caso se encontró evidencia que la empresa cuenta con diversos software y sistemas de gestión, que permiten que y garantizan la eficacia del servicio al cliente.

Comentario: La tercerización en aquellas operaciones logísticas nos ayuda tanto en materias primas como también en los productos terminados de acuerdo a la información de aquellos datos que se ingresan en cada operación para cumplir con el movimiento de los ingresos frecuentes. Estas operaciones esenciales ayudan para el proceso de obtener menores costo en la gestión (envió) lo cual beneficiara a la entidad ya que mediante ello se verifica el movimiento constante en el manejo de los materiales de la empresa y de esa manera permite la transparencia y efectividad para ofrecer un servicio adecuado hacia clientes ya que son los principales beneficiados

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Variable Independiente

Tercerización Logística

La tercerización logística es la contratación de otra empresa para que lleve a cabo algunas actividades o procesos logísticos que se realizan dentro de las empresas y/o entidades. Consiste en traspasar las operaciones a especialistas, llevando a que los funcionarios o trabajadores de las empresas y/o entidades puedan cumplir exitosamente con sus funciones para lograr los objetivos del negocio.

2.2.1.1 Evaluación y Selección de Proveedores

En tanto a la evaluación de proveedores, se podría definir como el filtro final para la selección del o los proveedores. Por ejemplo, es útil realizar un cuadro comparativo en el cual se detallen las ventajas o desventajas de trabajar con cada uno de ellos; esto depende de los criterios que tengan la empresa o entidad. Después de todos los pasos mencionados tendrá la capacidad de elegir al proveedor más adecuado para la empresa y cumpliendo con los criterios de selección.

Así mismo el GRUPO LEBBYAC (s.f.), nos define a la evaluación y selección de proveedores de la siguiente manera:

“Entendemos como proceso de selección de proveedores a la etapa previa al inicio del proceso de compra, mediante la cual se logra la validación o aprobación de algunos proveedores, que tienen las competencias para satisfacer adecuadamente las necesidades de la entidad. Así mismo, se entiende a la evaluación de proveedores al seguimiento del comportamiento en el tiempo de nuestros proveedores críticos, conforme al cumplimiento de los criterios de evaluación, a todo proveedor con Orden de Compra y/o Contrato efectivo en el periodo de evaluación”.

Otra forma para la evaluación de proveedores es a través de una reunión (pueden ser varias dependiendo de los acuerdos a los que lleguen) en la cual pueda resolver sus dudas o plantear propuestas al proveedor ante una posible incorporación como parte de su cartera de proveedores.

Es recomendable tener un abanico de proveedores lo cual significaría permitir vender todos los servicios que se ofrecen y que están en el mercado y para tener una gama de personal capacitado que brinda facilidades a la entidad y a todo aquel personal que es parte de la entidad ya que genera ganancias, así como también una calidad adecuada. Si bien es cierto se busca construir una relación sólida y a largo plazo, pero con parámetros adecuados, ya que es importante la función del gerente debido a que sabrá tener en cuenta el cambio constante que existe en el mercado, la competencia siempre estará presente ofreciendo nuevas opciones novedosas y, a veces, a mejores precios que incentivará a los clientes del entorno.

Así mismo, el ISO 9001- EVALUACIÓN DE PROVEEDORES, nos aclara que:

Con respecto al requisito de ISO 9001:2008 - 7.4 Compras, éste afecta a todas las compras de productos tangibles o servicios,

aunque los controles establecidos sobre los proveedores y sus productos deben ser proporcionales a la importancia de sus productos para la calidad final de las prestaciones a los clientes.

De este modo, y volviendo al ejemplo anterior, el procedimiento de gestión de compras para el instituto de enseñanza debería ser sencillo, o incluso ni siquiera documentado. Algo muy diferente sucede en el caso de la empresa automotriz, cuyo proceso de gestión de compras es fundamental para sus actividades.

Para la adecuada gestión de compras es muy importante el proceso de evaluación de proveedores, el cual debería tener en cuenta aspectos tales como:

- Experiencia pertinente
- Desempeño de los proveedores en relación con los competidores
- Requisitos de calidad del producto, precio, entrega y repuesta a los problemas
- Capacidad potencial para proporcionar los productos requeridos, en las condiciones requeridas
- Evaluación financiera para asegurar la viabilidad del proveedor durante todo el período de suministro
- Respuesta del proveedor a consultas, solicitudes de presupuestos y de ofertas
- Cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios pertinentes

También, la dirección de la empresa debería considerar las acciones necesarias para mantener el adecuado desempeño de la organización y así satisfacer a las partes interesadas en el caso de que falle el proveedor, de esa manera se puede identificar qué hacer cuando ocurra un problema o se atenta contra un riesgo en el mercado, debido a ello se debe proporcionar siempre como los proveedores o la entidad misma pueda permanecer solidaria ante las circunstancias y no dejar que haya pérdidas ni falta en el cumplimiento de los parámetros.

Se debe tomar en cuenta todos los criterios para la evaluación de los proveedores, así como también la verificación y comprobación de los documentos entregados al momento de la postulación para la adquisición de un bien y/o servicio.

Según, García Contreras, L. (2016), recalca que:

La selección de proveedores se lleva a cabo por medio de la definición técnica de la forma de satisfacer la necesidad, mediante la justificación de la modalidad de selección, según manual de contratación de la entidad, la cual permite hacer una contratación directa, una contratación con concurrencia de oferentes, una invitación cerrada o una invitación abierta, o un acuerdo marco de precios. La selección del proveedor para la modalidad de contratación por prestación de servicios o consultoría, se realiza teniendo en cuenta el principio de selección objetiva, de acuerdo a las necesidades propias de la entidad.

La selección de proveedores es un proceso que está presente en todas organizaciones ya que es donde se especifica que aportaría para obtener ganancias esperadas, es necesario para la adquisición de bienes y servicios tales como maquinaria, materia prima, servicios de limpieza, entre otros; por lo que este proceso debe ser enfocado a la búsqueda de calidad y de esa manera elegir al proveedor más idóneo para que trabaje como parte de la entidad teniendo en cuenta los principios de la organización y del acuerdo.

Además, Gómez, Rodrigo, Cano, José. y Campo, Emiro (2016), nos dicen lo siguiente:

“La evaluación de proveedores consiste en determinar cuáles proveedores cumplen con los criterios establecidos por la empresa para la compra de insumos y suministros, y para contribuir al desarrollo de un aprovisionamiento eficiente y eficaz. Entre los

criterios de evaluación de los proveedores pueden considerarse el cumplimiento de características técnicas de los insumos y suministros, calidad, capacidad de producción, tiempos de entrega, precios y condiciones de pago, servicio postventa, solidez financiera, entre otros.

A partir de los resultados obtenidos en la evaluación de proveedores se seleccionan aquellos que cumplan adecuadamente con los criterios de compra establecidos. Posteriormente, a estos se les envía una solicitud de cotización comercial para que estos realicen propuestas técnico-económicas que permitan una selección objetiva del proveedor. Según la importancia del proveedor y del producto, pueden incluirse en el proceso de selección de proveedores estrategias de negociación directa, puja competitiva entre los proveedores y subastas inversas a través de Internet.

En el proceso de evaluación y selección de proveedores se requieren emplear métodos que apoyen la toma de decisiones de compra en ambientes con alta incertidumbre, donde la experiencia humana tiene un rol crítico. En este sentido, la implementación de la lógica difusa brinda una solución ideal para las empresas de la cadena del oro, al considerarse como un método cuantitativo que abarca la subjetividad de los tomadores de decisiones en actividades como la selección y evaluación de proveedores”.

De otro lado, EL OSCE, en el Capítulo III, Métodos de Contratación, Artículo 21. Procedimientos De Selección, sostiene que:

Una Entidad puede contratar por medio de licitación pública, concurso público, adjudicación simplificada, selección de consultores individuales, comparación de precios, subasta inversa electrónica, contratación directa y los demás procedimientos de selección de alcance general que contemple el reglamento, los que deben respetar los principios que rigen las contrataciones y los tratados o compromisos internacionales que incluyan disposiciones sobre contratación pública. Las disposiciones aplicables a los

procedimientos de selección son previstas en el reglamento. (Texto según el artículo 21 de la Ley N° 30225).

Dentro del Estado Peruano, existen diferentes procedimientos de selección, para la elección del procedimiento adecuando se debe considerar el tipo de bien y servicio y el valor del costo total de estos.

2.2.1.2 Contrato

Es sustancial para el respaldo de una alianza sobre determinados servicios que se acuerdan con el fin de obedecer y formalizar un documento de hechos o efectos jurídicos, debido a ello el contrato manifiesta aquellas condiciones que se da en dichas relaciones.

Así mismo de acuerdo al Código Civil y Comercial de la Nación (2015) manifiesta que:

“El Artículo N° 957 Contrato es el acto jurídico mediante el cual dos o más partes manifiestan su consentimiento para crear, regular, modificar, transferir o extinguir relaciones jurídicas patrimoniales.”

Tal como se puede apreciar para que ocurra un contrato deben participar dos personas ya que mediante ello se puede hacer valer el cumplimiento y de esa manera se obtiene beneficios en la ejecución del servicio, así como también de la palabra de ambas partes teniendo la misma voluntad de querer hacer cumplir los parámetros jurídicos.

Por otra parte, Raffino, M (2018) indica que

“Un contrato es un pacto de obligaciones y derechos entre dos personas (jurídicas y/o naturales) que se comprometen a respetar los términos acordados por escrito, y se someten a las leyes del país para resolver cualquier disputa surgida en torno a los términos del acuerdo. En cada país o región del mundo hay

distintos requisitos para la elaboración de un contrato, pero su esencia es siempre más o menos la misma.”

Esto quiere decir que el contrato es un instrumento uniforme para seguir las indicaciones sobre las necesidades que existen frente a un pacto ya que van de la mano con las reglas que se estipulan ante cualquier problema que puede surgir en la realización del convenio.

De igual manera Ovsejevich, L (1979) menciona que existen dos formas en la que se manifiestan la voluntad en un contrato:

- Directa: Los términos del consentimiento implicarán una manifestación directa cuando el contenido del propósito que lleva a contratar es revelado explícita y directamente, sin la ayuda de circunstancias concurrentes. No es necesaria una ilación, pues la voluntad se exterioriza en dirección inmediata al fin que se propone. Se expresa por palabras verbales o escritas, o mímicas.
- Indirecta: La manifestación de voluntad es indirecta cuando el contenido del propósito no es revelado explícita y directamente, sino que se deduce de ciertas circunstancias concurrentes, de la conducta o comportamiento de una persona. La manifestación indirecta comprende a la tácita o implícita. Esta se funda en el principio de contradicción, pues se infiere de actos o hechos que no comportan otra explicación.

Las dos formas que existen tiene como finalidad dar a conocer cómo se expresa cada contrato consensual ante el cumplimiento de determinada formalidad siendo la primera forma directa referente a todo aquello que puede expresarse mediante las palabras y visualizar a quien va dirigido para tener una firmeza en el contrato ya que esos indicadores cumplen con un respaldo de seguridad ante cualquier circunstancia que se pueda presentar en el entorno que se pacta, a diferencia de la indirecta que

representa hechos que no se expresan aunque se sobreentienda sin dar una explicación ante lo acordado siendo muchas veces un peligro para ambas partes ya que no hay una seguridad de poder cumplir y no es muchas veces solo entender si no es mejor saber que hay cláusulas y especificar algunos puntos que se tenga duda o como poder resolverlos para no desfavorecer dicho acto.

En este sentido Serrano, E (2015) menciona que:

“El contrato en virtud del cual varias personas colaboran patrimonialmente para conseguir un fin lucrativo, común y partible, mediante el desempeño de una actividad lícita”

Respecto a ello el contrato es de carácter conmutativo ya que aporta dinero, trabajo o bienes para alcanzar ganancias y beneficios mediante ellas con un fin común entre los participantes ya que de esa manera cumplimos con el propósito reflejado en la productividad propuesta de una manera adecuada poniendo en ejecución las leyes, reglas y estatutos que se establecen para poder lograr este beneficio siendo un pacto para el aporte que se requiere tener para mayor crecimiento económico.

Por otro lado, Fayos, A (s.f) comenta que:

“El contrato es una de las fuentes de obligaciones más importantes, es un vínculo entre partes por el que una o varias personas se obligan respecto a otra u otras a dar alguna cosa o prestar algún servicio. La idea de contrato es una de las ideas centrales del sistema económico, y junto a la idea de propiedad, constituye no sólo una manifestación del derecho de libertad individual de la persona, sino asimismo uno de los pilares básicos del orden económico, pues a través de él se realiza la función de intercambio de bienes y servicios.”

Por lo tanto, este autor hace referencia que el contrato se da mediante la relación entre un grupo de personas para cumplir con una serie de

condiciones que sirve como un instrumento económico para las necesidades ejerciendo el cumplimiento de los derechos de las partes contratantes.

En síntesis, el contrato es el acuerdo formal que existe para las negociaciones sobre diferentes aspectos ya que viene a ser la relación jurídica entre dos o más personas con un fin determinado, pero para ello ambas partes deben tener en cuenta los requisitos de acuerdo a la realidad socio cultural y jurídica que se presenta en la estipulación del contrato pactado.

2.2.1.3 Calidad de Servicios

La calidad de servicios es un tema muy importante día a día para cada una de las empresas ya que mediante ella se puede determinar la manera en la que la organización conozca el servicio que se brinda al cliente para cumplir con las satisfacción y expectativas sobre el bien o servicio que se proporciona.

Por consiguiente, Berry, L., Bennet, D y Brown, C. (1989) mencionan que: Los clientes desean del desempeño del servicio en cinco dimensiones globales que son:

- **Tangibilidad:** Es la parte visible de la oferta del servicio. Influyen en las percepciones sobre la calidad del servicio de dos maneras; primero ofrecen pistas sobre la naturaleza y calidad del servicio, segundo afectan directamente las percepciones sobre la calidad del servicio. Ejemplos, un restaurante con pisos limpios y personal aseado dará mejor impresión que aquel que no tenga estos atributos.
- **Confiabilidad:** Significa llevar a cabo la promesa de servicio de una manera precisa y segura. Dicho de otra manera, significa mantener su promesa de servicio.

- Tiempo de respuesta: Es la prontitud para servir, es la voluntad para atender a los clientes pronto y eficientemente. El tiempo de respuesta implica demostrar al cliente que se aprecia su preferencia y se desea conservarla.
- Seguridad (confianza): Se refiere a la actitud y aptitud del personal que combinadas inspiren confianza en los clientes. Cuando los clientes tratan con proveedores de servicios que son agradables y que tienen conocimiento, se les refuerza a seguir siendo clientes de esa organización. La seguridad viene de colocar a la gente adecuada en el puesto adecuado.
- Empatía: Va más allá de la cortesía profesional. Es la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.

Debido a estas dimensiones identificadas nos ayuda al cumplimiento del servicio con el cliente como primer punto nos da un respaldo para llamar la atención del cliente de acuerdo a los recursos que se brinda, el siguiente punto es para cumplir con todas aquellos requisitos que se proponen, como tercer punto es el periodo en el que brindamos el servicio y la manera que se hace, cuarto punto es la determinación de la confianza y como último criterio es entender la elección del cliente acerca del servicio.

De la misma manera Setó, D. (2004) comenta que:

“La calidad es considerada, tanto por las empresas industriales como por las empresas de servicios, como un arma estratégica para poder sobrevivir en el mercado y especialmente en entornos altamente competitivos, es necesario realizar los esfuerzos suficientes para poder convertirla en una fuente de ventaja competitiva.”

Respecto a ello la calidad en el servicio permite promulgar la excelencia en las funciones y características para medir el análisis del servicio que se recibe y así evaluar el acceso de los recursos siendo más competitiva en una posición superior frente a las demás.

En cierto modo Moya, M. (2016) infiere lo siguiente:

Tipos de Indicadores de Calidad de Servicio:

- a. Indicador de calidad del proceso/actividad: Reflejan el nivel de cumplimiento de las especificaciones previstas en la realización de las actividades de la empresa, basándose en los datos generados por las mismas.
- b. Indicador de calidad del servicio: Reflejan las características del servicio final ofrecido al visitante, a partir de los datos de inspección o verificación recogidos internamente.
- c. Indicador de calidad de la percepción del cliente: Reflejan la opinión del cliente respecto al servicio recibido, recogándose mediante encuestas o métodos afines.

En síntesis, estos indicadores establecen una disposición para el control de las actividades de la empresa y del rendimiento generado frente al cliente con el fin de buscar alguna imperfección que se ofrece para un resultado final óptimo controlando el nivel de servicio. Este tipo de indicadores son esenciales para toda empresa ya todas tienen un solo propósito que es ofrecer una adecuada calidad a sus clientes y eso se refleja en los servicios que tienen para cumplir con las necesidades de ellos buscando satisfacción y ser mejor frente a la competencia que se encuentra en el mercado.

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) consideran que:

“El enriquecimiento de un servicio superior en calidad recae sobre todos provocando una reacción en cadena de los que se benefician ante él; consumidores, empleados, gerentes y accionistas, provocando el beneficio general y por ende el

bienestar de la comunidad.”

Esto quiere decir que la calidad de servicio radica entre el acuerdo de aquella intención del usuario acerca de aquellos servicios que obtiene donde el beneficiado compara lo que él piensa que le ofrecen y lo que en realidad obtienen, lo cual busca alcanzar lo esperado, sin embargo muchas veces no es posible y se tiene que buscar como empresa ayudar a los clientes que pueden tener lo que ellos gusten y ofrecer no solo por cumplir si no hacerlo de una manera correcta y diferente solo para alcanzar todas las expectativas que se necesita.

Por consiguiente, Najul, J. (2011) sostiene que:

“La calidad de servicio es el horizonte que debe orientar a todos los miembros de la empresa y sus operaciones, por cuanto el éxito de estas se sustenta en la atención al cliente. Convirtiéndose en un requisito imprescindible para competir en el contexto de las organizaciones industriales y comerciales de todo el mundo, ya que las implicaciones que tiene en la cuenta de resultados, tanto en el corto como en el largo plazo, son muy positivas para las empresas involucradas en el proceso de atención al cliente.”

Esto quiere decir que la calidad de servicio hoy en día se ha vuelto un requisito fundamental de competencia tanto en el corto como largo plazo para las empresas de acuerdo a los procesos y factores como una herramienta estratégica para el servicio ya que existen muchas entidades en el mercado que tienen que marcar la diferencia pero todos teniendo como objetivo fundamental el de cumplir con aquello que requiere el cliente para tener resultados mejores que nuestra competencia debido a ello como empresa es imprescindible brindar una adecuada atención hacia el cliente cumpliendo las operaciones que este requiere.

2.2.2 Variable dependiente

Administración de Recursos Públicos

La Administración de recursos públicos es la planificación, organización, dirección y control para un adecuado uso de los recursos asignados a las entidades del Sector Público y para la realización de las actividades de trabajo. Tiene el propósito de lograr los objetivos o metas de las entidades públicas de manera eficiente y eficaz.

2.2.2.1 Eficiencia

Hace alusión a aquella capacidad del lograr el efecto deseado o previsto para determinar de una acción lo cual implica el disponer de alguien para conseguir aquel objetivo de los recursos posibles para alcanzar un objetivo identificado en un tiempo determinado.

Según Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F y Montalván, G. (2002) sostiene que:

“La eficiencia juzga el desempeño de una organización. Cada organización tiene un cierto nivel de recursos para suministrar bienes y servicios y debe funcionar dentro de esas limitaciones de recursos. El primero está compuesto por las unidades de producción o servicios que se realizan con el propósito organizacional el segundo es cuánto cuesta producir dichos bienes y servicios.”

La eficiencia es muy importante en las empresas ya que es aquel indicador para establecer el máximo rendimiento de los costos ya que mediante ello se hace lo correcto en todo el funcionamiento de un adecuado uso de los recursos sin utilizar los inadecuados al momento de ofrecer los bienes y servicios identificados.

Asimismo, Stephan, P. y, Coulter, M. (2005) remarca que:

“Es una parte vital de la administración que se refiere a la relación entre insumos y productos: Si se obtiene más producto con una cantidad dada de insumos, habrá incrementado la eficiencia y si logra obtener el mismo producto con menos insumos, habrá incrementado también la eficiencia.”

Se trata de lograr alcanzar aquellos resultados planteados para lograr resultados superiores en cuanto a los productos que se ofrecen ya que es la manera para identificar si los recursos que se utilizan son correctos o plantean una deficiencia que se tiene que determinar para no perjudicar a la empresa y su desarrollo.

De otro lado Cachanosky, I. (2013) expresa que existen dos tipos de eficiencia, las cuales son:

- La eficiencia técnica. Este punto se enfocará en explicar el concepto de eficiencia técnica y en mostrar por qué no es suficiente para guiar a la economía.
- La eficiencia económica. En esta sección se verá la importancia de la misma para poder satisfacer las necesidades de los consumidores y además se planteará el dilema de si ésta es alcanzable o no. Se observará, en primera instancia, el enfoque de la economía convencional y luego se verán críticas a dicho enfoque.

Mediante la identificación de los tipos de eficiencia nos muestra como cumplir los objetivos de la organización sin tener efectos negativos donde el primer tipo hace referencia a la utilización máxima de los recursos que se encuentran disponibles y el segundo tipo enfoca a la máxima utilidad en cada área o parte de la asignación de los recursos obtenidos.

En cierto sentido Riquelme, M. (2017) recalca que:

“La eficiencia significa un nivel de rendimiento de un proceso el cual utiliza la menor cantidad de entradas o insumos para crear la mayor

cantidad de productos o resultados. La eficiencia se relaciona con el uso de todos los insumos en la producción de cualquier producto, incluyendo el tiempo personal y la energía. La eficiencia es un concepto medible que puede determinarse determinando la relación entre el rendimiento útil y el total. Minimiza el desperdicio de recursos tales como materiales físicos, energía y tiempo, mientras que consigue con éxito la salida deseada.”

Para lograr el fin empleado en la entidad se tiene que identificar los adecuados medios para lograr las metas de los recursos en la producción haciendo lo posible de utilizar un menor número de estos ya que todo es necesario que todo proyectado se cumpla de una manera oportuna cumpliendo con aquellos parámetros que la misma identidad ofrece para tener un trabajo bien hecho con la ayuda del esfuerzo de los trabajadores.

Según Chiavenato, I. (2001). señala que:

1. Es una medida normativa de la utilización de recursos. Puede medirse por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. La eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados.
2. Es una relación técnica entre entradas y salidas. La eficiencia busca utilizar los medios, métodos y procedimientos más adecuados y debidamente empleados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles.

La eficiencia logra el efecto deseado que se quiere hacer para conseguir el objetivo de acuerdo a los productos ya que se encarga del ingreso para una excelencia empresarial siendo de esa manera el logro del equilibrio entre el rendimiento y la productividad que garantizan el éxito de la empresa y de esa manera tomar buenas decisiones en el hábito laboral que garantizan la satisfacción de aquellas personas participantes en la organización para alcanzar el crecimiento en la empresa.

2.2.2.2 Presupuesto:

Es un plan de acción dirigido a cumplirse en un determinado tiempo, ya que es formulado anticipadamente por ingresos y gastos de una actividad económica. Este concepto se aplica a todos y a cada uno de los centros de responsabilidad de la organización. Dicho esto, elaborar un presupuesto permite a las organizaciones establecer prioridades y evaluar la consecución de sus objetivos.

En cierto modo Trujillo, J. (2007) infiere lo siguiente:

“El presupuesto de ingresos o rentas es un simple cálculo, estimativo, proyección de eventuales por uno u otros conceptos. Esto no quiere decir que sea una cifra arbitraria; para llegar a ese monto hay que tener en cuenta cual ha sido el comportamiento de los años anteriores y circunstancias que eventualmente podría llegar a enfrentar la economía.”

De cierta forma el autor considera que el crecimiento esperado del presupuesto se daría si se utiliza los recursos disponibles acorde a las necesidades de los departamentos o áreas. Esto será determinado por la administración de la organización, que utiliza todo ello como estrategia para llegar a la meta, comparando a años anteriores.

Asimismo, Trujillo, J. (2007) recalca que:

“Se considera que el crecimiento en el presupuesto público debe coincidir con los objetivos de crecimiento de la economía. Si se genera un crecimiento en el presupuesto superior al crecimiento esperado de la economía se incurrirá en situaciones que inducen a la inflación, porque habría un crecimiento excesivo de los medios de pago. Si, por el contrario, se incrementa al presupuesto en proporciones inferiores a las metas propuestas de crecimiento del producto interno bruto,

existirán deficiencias de recursos que impedirán cumplir con los propósitos de crecimiento económico.”

De cierto modo para que exista un crecimiento del presupuesto se tendrá que reforzar la gestión financiera y mejorar la rentabilidad de los gastos, todo ello servirá como acto beneficioso económico. Generando una eficiencia de los recursos, para evitar un estrangulamiento de la actividad económica.

De otro lado el MINISTERIO DE ECONOMÍA DE FINANZAS (2019) nos ilustra sobre el presupuesto que:

“Es un instrumento de gestión del Estado para el logro de resultados a favor de la población, a través de la prestación de servicios y logro de metas de cobertura con equidad, eficacia y eficiencia por el Sector Público. Establece los límites de gastos durante el año fiscal, por cada una de las Entidades del Sector Público y los ingresos que los financian, acorde con la disponibilidad de los Fondos Públicos, a fin de mantener el equilibrio fiscal.”

Como podemos apreciar el MEF conduce al presupuesto como un proceso de todas las entidades del sector público en todas sus fases, dentro de ello se administran los fondos públicos que es conocido como el tesoro público, el cual comprende los recursos financieros por toda fuente de financiamiento generado por el estado.

En cierto sentido Romero E. (2016), expresa que:

“El Estado es una gran empresa organizada para administrar recursos, igual que cualquier empresa del sector privado. A partir del presupuesto público las tres ramas del poder legislativa, ejecutiva y judicial trabajan para cumplir con los

objetivos de mejoramiento social y de calidad de vida de la sociedad.”

Cabe destacar que el autor refiere al presupuesto dentro del estado como un plan de desarrollo y de proyección, donde se aplicara principios presupuestales, indicadores y la clasificación de ingresos y gastos. Todo ello es realizado, cumpliendo los objetivos y de esa manera se hará un buen uso de los recursos públicos.

Por otro lado, Pacheco, C. (2015) argumenta lo siguiente:

“Las estrategias son, por lo tanto, la base para la elaboración de los presupuestos; son su marco de referencia. Es decir, jamás se debe elaborarlos proyectados con base en la historia de las operaciones. Con esto, no se quiere significar que la historia sea olvidada o despreciada, sino que solo debe ser un elemento para conocer cuál ha sido la actuación de la administración en el pasado, para conocer los errores y no volver a cometerlos y, asimismo, superar los resultados obtenidos”

Respecto a ello muchas organizaciones fallan al implementar sus estrategias porque no se hace un adecuado uso de los recursos asignados. Las organizaciones necesitan adoptar nuevos sistemas que permitan lograr objetivos críticos y conectar la estrategia con la operación del día a día. Por ello surge como una nueva forma para gestionar la estrategia el Balanced Scorecard, que tiene como objetivo principal crear una organización orientada en la estrategia, integrando los procesos de planificación y presupuestos con la gestión diaria.

De otro lado Muñiz, L. (2009), sostiene lo siguiente:

La elaboración del presupuesto puede realizarse a través de las diferentes técnicas presupuestarias:

- Presupuesto rígido o estático: Se confecciona cuando se utiliza para su cálculo un único nivel de actividad tanto de ingresos como de gastos previstos que no se ajustara con posterioridad.
- Presupuesto flexible: Permite confeccionar diferentes tipos de presupuestos en función a diferentes niveles de actividad, está muy relacionado con las variaciones en los costos fijos y variables.
- Presupuesto por programas: Es el que calcula y desglosa en sub – actividades de tal manera que cada una constituya un programa o paquete completo.
- Presupuesto base cero: Es el que no considera experiencia anterior para planificar acontecimientos futuros; es una metodología de planificación y de confección de presupuesto.

Los diferentes tipos de presupuestos dentro del entorno empresarial, así como otras generalidades de esta herramienta administrativa son de vital importancia para la toma de decisiones actual y para los retos del futuro de la gestión de negocios ya que los presupuestos nacen de la planeación, una de las etapas del proceso administrativo, y ayudan a formular estrategias y políticas asociadas con los diferentes pronósticos de la actualidad empresarial.

En cuanto a los Presupuestos, tal como lo mencionan los diferentes autores que anteceden estos aportes, manifiestan diferentes posiciones, pero esos alcances, teóricos desde ya son muy importantes y han servido para tener una visión general sobre los alcances del término manifestado.

2.2.2.3 Eficacia

Es un principio de la gestión económica - financiera consistente en lograr los objetivos establecidos por la organización. Dentro de los recursos públicos se requiere aumentar el nivel de eficacia para poder

manejar el desafío de un país en desarrollo, por ello es vital que tengamos un sector público que esté preparado para afrontar el reto de mantener ese crecimiento de manera sostenida y equilibrada.

En cierto modo Fernández, M. y Sánchez, J. (1997) infiere lo siguiente:

“La eficacia organizacional es uno de los tópicos más extensamente tratados en la literatura sobre organizaciones formales, pues, de una u otra manera, casi todas las teorías formuladas sobre las mismas pretendían, implícita o explícitamente, un incremento de dicha eficacia. El resultado obtenido no parece, en cambio, muy halagüeño ya que todavía no existe una acepción dominante de su significado”.

De tal forma como infiere el autor la eficacia organizacional es llevada por la eficacia administrativa, que es desarrollada eficientemente por tres condiciones esenciales: objetivos empresariales, mantenimiento del sistema interno y adaptación del ambiente interno. Aplicado todo ello la eficacia organizacional entra en juego de muchos factores.

Asimismo, Fernández, M. y Sánchez, J. (1997) incide lo siguiente:

“En una sociedad como la nuestra, en la que las organizaciones sociales formales están presentes en casi todo tiempo y lugar, resulta de la máxima significación y relevancia todo lo relacionado con la eficacia organizacional”.

Respecto a lo citado hoy en día toda organización debe considerar lo que implica la eficacia, el modo de ejecutarlas y desarrollarla para lograr un desempeño eficaz alcanzando un alto grado de eficiencia.

De otro lado Rey, F. (s.f.) nos ilustra sobre la eficacia que: La mejora de la eficacia la podemos lograr por dos caminos:

1. A través de la organización y gestión de la producción con el objetivo de:

Establecer una gestión lo más simple y reactiva posible que permita la mejora permanente de los costes que no correspondan con las expectativas y necesidades de los clientes.

2. A través de la organización y gestión de los recursos humanos, con el objetivo de:

Mejorar permanentemente las competencias de todo el personal implicado con el sistema de producción y desarrollar sus capacidades de iniciativa, creatividad y trabajo en equipo.

Dicho esto, la mejora de la eficacia es un proceso de cambios que se da a través del sistema administrativo con una simple consecución de metas u objetivos propuestos desde la organización. En este nuevo paradigma se intenta combinar estos procesos, la interrelación de factores relativos, esperando obtener resultados satisfactorios.

En cierto sentido De Sande, M. (2006), expresa que:

“Al abordar cualquiera de las cuestiones que actualmente se plantean en torno al empleo público, pocos conceptos se repiten tanto como el de eficacia. Con independencia de cuál sea el concreto aspecto que se trate en cada caso, para justificar decisiones Re organizativas en la Administración, para introducir técnicas de gestión y planificación de recursos humanos o aumentar en favor de la gestión privada.”

Respecto a ello el sistema administrativo no solo se ocupa de determinar actividades y cumplir con las metas de la organización sino también de hacerlo de la manera más eficiente. Por ello la eficacia complementa actividades, con todos los recursos disponibles haciéndolo de una manera correcta.

Por otro lado, Alonso, E. (2004) argumenta lo siguiente:

“La eficacia, por el contrario, se centra en la misma organización en sí, sin considerar, en principio, a los de su alrededor. En determinadas organizaciones, principalmente de tipo empresarial, la no consideración de las de su mismo sector puede acarrear una pérdida de competitividad y de eficacia”.

Hoy en día las organizaciones deben ser más eficaces ya que la competencia es fuerte entre ellas. Organizar implica desarrollar una estructura intencional de papeles para lograr el desempeño eficaz. La eficiencia consiste en alcanzar objetivos trazados por la organización.

De otro lado Alegre, J., Carballo, N., e Hidalgo, A. (2006), sostiene lo siguiente:

Cuando se examina la literatura sobre eficacia organizacional se pueden clasificar cuatro modelos de eficacia organizacional (económico, sistémico, social y político). Estos modelos tienen como denominador común los siguientes componentes:

- Criterios de eficacia: Se trata de la materialización del significado de eficacia para el modelo, concretado en la naturaleza de los objetivos organizacionales, que viene condicionada por la forma en que se percibe a la organización a través del modelo. En los modelos económicos, social y sistémico los objetivos son de tipo genérico (válidos para cualquier organización), y en el modelo político son de tipo contingente (válidos para una organización o conjunto de organizaciones).
- Indicadores: Son atributos de la organización, generalmente de tipo cuantitativo, asociados a la definición de eficacia realizada mediante los criterios. Cada modelo de eficacia subraya un aspecto diferente y proporciona importantes percepciones.

Usualmente se recurre a una forma de planificación como marco lógico, en el cual se establece metas, actividades, objetivos los cuales pueden ser generales o específicos. Para cada uno de estos puntos previstos se analiza la eficacia que es evaluada mediante una ponderación.

En cuanto a la Eficacia, ésta abarca todas las acciones (que suelen estar enmarcadas dentro de reglas y procedimientos previamente establecidos) que están destinadas a lograr objetivos concretos de la empresa.

2.3 Términos Técnicos

a. Trademarketing

Conjunto de planes de acción y estrategias para transformar el punto de venta haciéndolo más atrayente para los consumidores con el fin de mejorar su experiencia de compra.

Este se aplica, por lo tanto, a los canales de distribución con el fin de obtener una mejor salida comercial de los productos.

b. Core Bussiness

El 'Core business' es la razón de ser de la compañía, aquello por lo cual se crea y en lo que se va a generar el máximo valor añadido.

El concepto de 'Core business' pasa por analizar de forma sistemática las actividades de la empresa y ver cuál es la aportación de valor que estas tienen. En un entorno cada vez más competitivo las empresas tratan de buscar elementos diferenciadores de su competencia y desarrollar aquellas áreas que son el núcleo o la razón de ser de la empresa.

c. Criterio de Selección

Los criterios de selección incluyen la experiencia, capacidades, atributos personales, calificaciones, conocimientos y habilidades necesarias para desempeñarte bien en un empleo. Su objetivo es evaluar la calidad del

proyecto y están relacionados con la naturaleza y los objetivos del programa. Los criterios de selección pueden ser cumplidos de una forma completa o parcial.

d. Ciclos Logísticos

Los ciclos que constituyen la Logística son: los Ciclos Directos y los Ciclos Inversos.

Estos ciclos logísticos están acordes con los distintos tipos de productos que distribuyen sus empresas. Donde el caso de uno de ellos tiene el ciclo logístico muy sencillo debido a sus actividades únicamente distribuidora y el otro comprende varios ciclos debido a que no solo son distribuidores sino también son vendedores y su ciclo depende del retorno que deban seguir los productores.

e. Plan Operativo Institucional (POI)

El Plan Operativo es un documento que plasma las estrategias a seguir por la Institución para el logro de sus objetivos, dicho documento orienta el quehacer diario de los trabajadores, para que puedan alinear sus labores con los objetivos que persigue la institución.

f. Planteamiento de la Externalización

Es la disminución de los costos, debido a que la empresa hace la actividad de manera externa, en el cual se dedica exclusivamente a aquello. Eso quiere decir, que tienen experiencia en la materia. La externalización es un utensilio, económico y útil de ampliar los horizontes de la empresa, hacia otros países, debido a que con la externalización la empresa se ahorrará en la parte del personal y en edificios corporativos.

Uno de los beneficios que tiene la externalización, es la liberación de carga de trabajo, a las planas gerenciales y ejecutivas, debido a que estas se pueden unir a las actividades internas.

g. Procesos Logísticos

Un proceso logístico trata de encontrar la mejor solución para fabricar y distribuir los artículos, considerando cómo el mercado usa estos productos. Como parte de este proceso, una empresa debe siempre considerar la ubicación de un producto y analizar los muchos factores asociados con esa ubicación. Esto incluye costos de producción, personal, tiempo y costo requerido para su desconsolidación y las posibilidades de almacenamiento, incluyendo costo y espacio. Como parte de este proceso, una empresa también debe tener en cuenta los factores que afectan la calidad de producción y el transporte entre centros de distribución.

h. Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF)

Es un sistema de registros únicos del uso de los recursos públicos. Compone una herramienta informática de gestión que, al usarlo de forma oportuna, afianza la solidez y fluidez de los registros vinculados a la ejecución de Ingresos y Gastos. Su objetivo es mejorar la gestión financiera obteniendo así la transparencia de los recursos públicos con una orientación basada en resultados.

i. Descentralización Operativa

Implica la capacidad de administración de cada sistema por las propias instituciones públicas. La descentralización de los sistemas de administración financiera y de recursos reales puede asumir distintas formas y niveles. El mayor o menor grado de su descentralización estará vinculado tanto al marco político, jurídico y administrativo del país y a las mayores o menores capacidades administrativas de gestión de las diversas instituciones públicas como a las características específicas de cada uno de los sistemas.

j. Políticas Presupuestaria

Es una de las políticas económicas a disposición del Estado y se refiere sobre todo la gestión por los representantes políticos de los beneficios, gastos y financiamiento del sector público. Se consideran las estrategias y medidas que el Estado implementa, no sólo para generar beneficios/ganancias, sino también para administrar de forma eficiente los mencionados recursos (a través de políticas de gasto y de inversión). Tiene como principal objetivo facilitar e incentivar el buen desempeño de la economía para alcanzar niveles aceptables y sustentados de crecimiento económico, una baja tasa de inflación y buenos niveles de desempleo, entre otras variables.

k. Sistema Electrónico de Contrataciones del Estado (SEACE)

Es un sistema que permite el intercambio de información y difusión sobre las contrataciones del Estado, así como la realización de transacciones electrónicas (Art. 67° del D.L. 1017). Es usado por las entidades públicas (de manera obligatoria) y sus proveedores como instrumento de gestión y herramienta de información especializada para la realización y/o publicación de las diferentes fases y etapas del procedimiento de contratación pública.

l. Business Process Outsourcing (BPO)

Es la subcontratación de funciones de procesos de negocios a proveedores de servicios, ya sean internos o externos a la compañía, usualmente en lugares de menores costos. BPO en español se traduce como «Externalización de Procesos de Negocios».

Las tecnologías de la información y las comunicaciones, TIC, han permitido que parte del trabajo de las empresas se pueda realizar en diferentes lugares, y más aún, que sea hecho por otras empresas especializadas a un costo menor.

m. Business Service Outsourcing (BSO)

Es introducir los servicios de gestión hacia los proyectos. Prestando servicios adecuados a través de un enfoque coordinado y adecuado para satisfacer aquellas necesidades transfronterizas y / o entre divisiones que se necesita, Así mismo te ofrece una consultoría en el desarrollo inicial de negocios, incorporaciones de nuevos clientes, servicios de contabilidad y servicios de tesorería

2.4 Formulación de hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

Si la tercerización logística tiene un control débil o es mal empleada puede generar riesgos en la administración de Recursos Públicos del Sector Público ubicadas en San Isidro en el año 2018.

2.4.2 Hipótesis Específicas

- a. Si la evaluación y selección de proveedores no es asertiva podría afectar a la eficiencia en la ejecución contractual y en el desarrollo de las actividades dentro del Sector Público.
- b. Si los contratos de los servicios tercerizados en el sector público no son asignados de la manera correcta, podría afectar el presupuesto asignado para la ejecución de dicho servicio, de la manera en que se puedan añadir adendas que sobrevaloren el monto inicial del contrato.
- c. Si la calidad del servicio no es lo esperado y lo adecuado para cubrir la necesidad de la Entidad que requiere dichos servicios, afectaría la eficacia de la labor de las personas a cargo de su supervisión.

2.5 Operacionalización de variable

2.5.1 Variable Independiente

X: Tercerización Logística

<p>Definición Conceptual</p>	<p>Miranda, J. (2015) Los servicios de outsourcing consisten en confiar o delegar ciertos servicios realizados por personal interno que no son propios del negocio, a una empresa externa especializada en el área, la que asume la responsabilidad de llevar a cabo dicha actividad, y que finalmente se convierte en un socio estratégico. En tanto, en relación a los principales beneficios de externalizar, el ejecutivo destaca que permite a la empresa -cliente focalizar sus esfuerzos en la mejora continua de sus procesos, mejorar sus márgenes y competitividad, disponer de un servicio especializado, con altos estándares de calidad, y poseer tecnología avanzada asociada a la actividad que se externaliza.</p>	
<p>Definición Operacional</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Índices</p>
	<p>X1: Evaluación y selección de</p>	<p>1.1 Filtro final</p>
		<p>1.2 Proveedor Adecuado</p>
		<p>1.3 Criterios de Selección</p>
	<p>X2: Contrato</p>	<p>2.1 Acto jurídico</p>
		<p>2.2 Fin lucrativo común</p>
		<p>2.3 Vínculo entre dos partes</p>
<p>X3: Calidad de Servicios</p>	<p>3.1 Satisfacción</p>	
	<p>3.2 Expectativas</p>	
	<p>3.3 Arma estratégica</p>	

2.5.2 Variable Dependiente

Y: Administración de Recursos Públicos

<p>Definición Conceptual</p>	<p>Martínez, E. (2012) Son aquellas riquezas que devengan a favor del Estado para cumplir sus fines y que en tal carácter ingresan en su tesorería. Asimismo, se considera que el recurso no puede limitarse a asegurar la cobertura de los gastos indispensables de administración, sino que es uno de los medios de que se vale el Estado para llevar a cabo su intervención en la vida general de la Nación. Su finalidad principal es la de cubrir los gastos públicos, pero además de esa función, los recursos pueden ser instrumentos para que el Estado desarrolle su política intervencionista en la economía en general.</p>	
<p>Definición Operacional</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Índices</p>
	<p>Y1: Eficiencia</p>	<p>1.1 Mejor uso de los recursos disponibles</p>
		<p>1.2 Capacidad para lograr un fin</p>
		<p>1.3 Consecuencia optima</p>
	<p>Y2: Presupuesto</p>	<p>2.1 Instrumentos de gestión</p>
		<p>2.2 Plan de acción</p>
		<p>2.3 Crecimiento de la economía</p>
	<p>Y3: Eficacia</p>	<p>3.1 Principio de gestión económica</p>
		<p>3.2 Competencia</p>
<p>3.3 Desempeño</p>		

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

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 y no experimental.

“La investigación transversal es un método no experimental para recoger y analizar datos en un momento determinado. Es muy usada en ciencias sociales, teniendo como sujeto a una comunidad humana determinada. Frente a otros tipos de investigaciones, como las longitudinales, la transversal limita la recogida de información a un periodo. Los estudios con este tipo de diseño ofrecen resultados más descriptivos que experimentales. Existen varios tipos de investigación transversal, cada uno con unos objetivos y métodos diferentes. Dada sus características, son muy útiles para describir cómo ha afectado alguna variable a una población en un determinado momento.” (Montano, J.2019)

Diseño transversal

“Se define como el diseño de una investigación observacional, individual, que mide una o más características o enfermedades (variables), en un momento dado. La información de un estudio transversal se recolecta en el presente y, en ocasiones, a partir de características pasadas o de conductas o experiencias de los individuos.” (Sánchez, V.s.f).

Investigación descriptiva

Según Deobold, V y Meyer, W. (2010) nos indica que: “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.”

Investigación correlacional

Según Siddharth, K. (2016) menciona lo siguiente: “Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.”

3.1.2 Estrategias o procedimientos de contratación de hipótesis

Para constatar las hipótesis planteadas se usará la distribución Chi Cuadrada, pues los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística Hi cuadrada es la más adecuada porque las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, ésta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente paso:

Enunciar la hipótesis que se desea probar o contrastar

a. Formulación de la hipótesis nula (H_0).

Consiste en negar la hipótesis a probar

b. Formulación de la hipótesis alterna (H_a).

Consiste en afirmar la hipótesis a probar

c. Fijar el nivel de significación (α), es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula, siendo verdadera, variación es $1\% \leq \alpha \leq 10\%$.

$\chi^2_{t(k-1), (r-1) gl.}$ se ubica en la Tabla estadística Ji-Cuadrado.

d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$\chi^2_c = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

oi = Valor observado en las encuestas

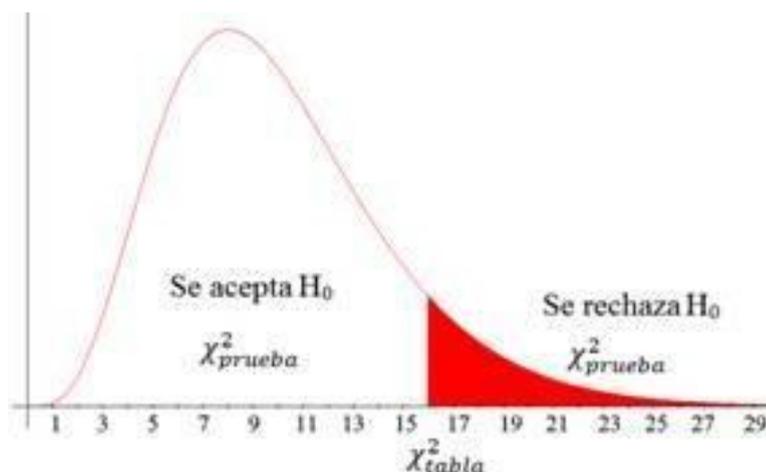
ei = Valor esperado calculado en base a los valores observados

χ^2_c = valor del estadístico con datos de la muestra que se trabajan

$\chi^2_{r(kn)}$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

K = Filas, **r** = columnas, **gl** = grados de libertad.

Para la toma de decisiones, se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.



X^2_c = punto crítico

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

Para el presente trabajo de investigación se considera que el universo estará conformado por 10 Entidades Públicas que desarrollan sus actividades en el distrito de San Isidro, lo que se demuestra en la tabla adjunta.

Tabla 01: Distribución de la Población

N°	ENTIDADES PUBLICAS	CANTIDAD	POBLACIÓN(N)
1	Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el turismo (Promperú)	768	7
2	Ministerio de la producción (Produce)	1709	10
3	Instituto nacional de defensa civil (Indeci)	535	4
4	Ministerio del ambiente (Minam)	648	5
5	Ministerio de comercio exterior y turismo (Mincetur)	856	9
6	Autoridad Nacional del Agua	2032	20
TOTAL		6,548	55

Fuente: Página de SUNAT- Consulta Ruc

3.2.2 Muestra

Para la selección de la muestra se utilizará el muestreo no probabilístico, porque se tiene acceso a la lista completa Entidades Públicas que desarrollan sus actividades en el distrito de San Isidro durante el año 2018 y se determina mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, en la cual se conoce la población (poblaciones finitas).

$$n = \frac{pqNz^2}{\epsilon^2(N - 1) + pqz^2}$$

Donde:

N: Población representada por 6,548 personas, entre hombres y mujeres del mismo número de Entidades Públicas que desarrollan sus actividades en el distrito de San Isidro durante el año 2018.

Z: Es el valor asociado a un nivel de confianza, ubicado en la Tabla Normal Estándar ($90\% \leq \text{confianza} \leq 99\%$), para una probabilidad del 95% de confianza; $z = 1.96$

p: Proporción de gerentes varones de las Entidades Públicas del distrito de San Isidro, para el presente trabajo, se asume un valor de ($p = 0.9$)

q: Proporción de gerentes mujeres de las Entidades Públicas del distrito de San Isidro, para el presente trabajo, se asume un valor de ($q = 0.1$)

ϵ : Es el máximo error permisible en todo trabajo de investigación, el rango de variación es de ($1\% \leq \epsilon \leq 10\%$). para el presente trabajo se considera $\epsilon = 2\%$.

n: Tamaño óptimo de la muestra, para realizar la encuesta.

Reemplazando valores tenemos:

Confianza del 95%, $z = 1.96$, $\epsilon = 0.02$

$$n = \frac{0.9 * 0.1 * 55 * 1.96^2}{0.02^2(55 - 1) + 0.9 * 0.1 * 1.96^2}$$

$n = 52$

n = 52, es el tamaño de muestra que representa al personal entre hombres y mujeres.

Para tal efecto se usó el muestreo aleatorio mediante el Excel considerando la siguiente función:

POBLACIÓN	MUESTRA
7	7
10	9
4	4
5	5
9	8
20	19
55	52

Fuente: Elaboración propia

3.3 Técnicas de recolección de datos

3.3.1 Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: El método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se son indistintamente. Para una guía de observación contribuye a recuperar información valiosa y suficiente.

ENCUESTA

Thompson (2006)

Define “La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias.”.

Es un instrumento se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario que es una serie de preguntas sobre un problema y así lograr un adecuado manejo de inventarios

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

Validez

Rusque, M. (2003)

Define validez como “la validez representa la posibilidad de que un método de investigación sea capaz de responder a las interrogantes formuladas. La fiabilidad designa la capacidad de obtener los mismos resultados de diferentes situaciones. La fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación. (pág. 134)

Confiabilidad

Andrade (2005)

Manifiesta que la confiabilidad “es una técnica de medición que se refiere al grado en que su aplicación sea repetida al mismo sujeto u objeto, y que produzca iguales resultados” (p. 58).

Para tal efecto se utiliza la prueba de Alpha de Cronbach.

Para la validación del contenido de nuestro instrumento de medición (preguntas del cuestionario) se realizó mediante la Prueba de Alpha de Cronbach.

- a. Prueba de Alpha de Cronbach: Es un instrumento estadístico que mide la fiabilidad de las encuestas, que lo hace estables, consistentes y confiables.

- b. Rango de variación: $0 \leq \alpha \leq 1$; Si el valor de α es e igual o superior a 0.8, entonces, las encuestas son confiables, estables y consistentes.
- c. Método de cálculo.

Por medio de varianzas de los ítems.

Para el caso del presente estudio se calculó mediante el método de varianzas cuya fórmula de cálculo es la siguiente, usando el software estadístico SPSS.

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

Siendo: i

K = número de ítems

S_i^2 = Varianza del número de ítems

S_t^2 = Varianza del número de ítems

Para el caso del presente estudio, se tiene los siguientes resultados, que han sido procesados en el software IBM SPSS Statistics.

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	12

El valor de la prueba de Cronbach es 0.984, entonces podemos afirmar que las encuestas son confiables y consistentes, toda vez que el valor supera el 98%.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El presente estudio de investigación utilizará el Software Estadístico SPSS Versión 22 que accederá a insertar tablas y gráficos para evaluar la relación entre las variables en estudio, en base al diseño correlacional, porque mide el grado de asociación entre dichas variables. El presente estudio de investigación resultará del recojo de información mediante los instrumentos elaborados extraído de las variables.

3.4.1 Estadística descriptiva

Para el procesamiento de las encuestas y cuyo resultado se presenta en tablas o figuras, las mismas que deberán ser analizadas y comentadas.

3.4.2 Estadística Inferencial

Para realizar el contraste de la hipótesis acorde con lo planteado en el trabajo de investigación.

3.5 Aspectos éticos

En la elaboración se ha dado cumplimiento a la Ética Profesional, desde su punto de vista especulativo 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 la Universidad San Martín de Porres,

Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores y el Código de Ética de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se presenta el resultado de las encuestas, las cuales han sido procesadas en el software SPSS Versión 22, las que se presentan en los siguientes cuadros.

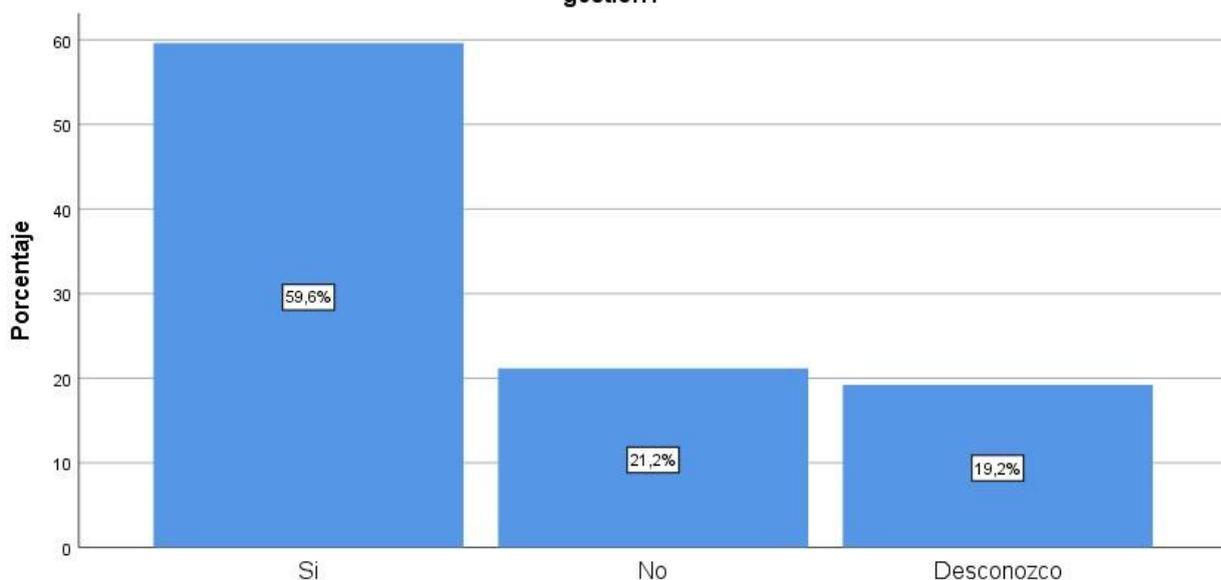
TABLA N°1

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

1. ¿La correcta evaluación y selección de proveedores influyen en la toma de decisiones para una buena gestión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	59,6	59,6	59,6
	No	11	21,2	21,2	80,8
	Desconozco	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

1. ¿La correcta evaluación y selección de proveedores influyen en la toma de decisiones para una buena gestión?



Interpretación:

Referente a la pregunta, del 100% de los encuestados, el 59.6% de encuestados indica que una correcta evaluación y selección de proveedores influye en la toma de decisiones y esto hace que se dé una buena gestión del proveedor seleccionado; de lo contrario el 21,2% opina lo contrario y el 19,2% no sabe acerca de la pregunta. Por lo tanto, se concluye que una correcta evaluación y selección de proveedores influye en la toma de decisiones del proveedor y esto genera que se dé una buena gestión contractual.

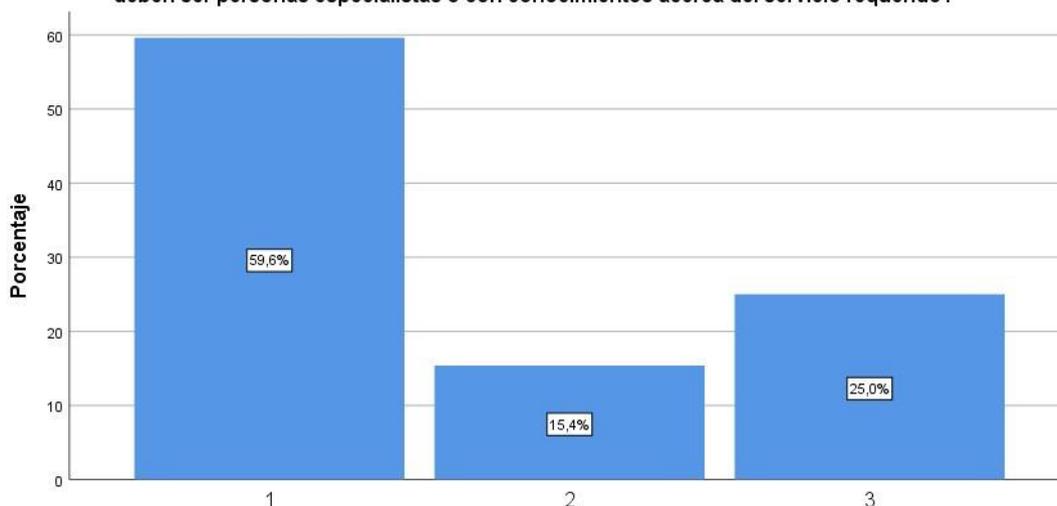
TABLA N°2

EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

2. Durante el proceso de evaluación y selección de proveedores, ¿Los integrantes de la comisión de selección deben ser personas especialistas o con conocimientos acerca del servicio requerido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	31	59,6	59,6	59,6
	2	8	15,4	15,4	75,0
	3	13	25,0	25,0	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

2. Durante el proceso de evaluación y selección de proveedores, ¿Los integrantes de la comisión de selección deben ser personas especialistas o con conocimientos acerca del servicio requerido?



Interpretación:

En la presente investigación, se obtiene, que en la pregunta dos del 100% de los encuestados, el 59,6% si creen que, durante el proceso de evaluación y selección de proveedores, los integrantes de la comisión de selección deben ser personas especializadas o con conocimientos acerca del servicio requerido; por lo contrario, el 15,4% opina lo opuesto y el 25,0% opina no sabe al respecto. Por lo tanto, se observa que, del total de los encuestados, la mayoría conoce sobre el tema a considerar, de igual manera se piensa que la comisión de selección debe contar con personal especializado y con los conocimientos suficientes acerca del bien y/o servicio requerido, ya que así se elegiría al proveedor idóneo.

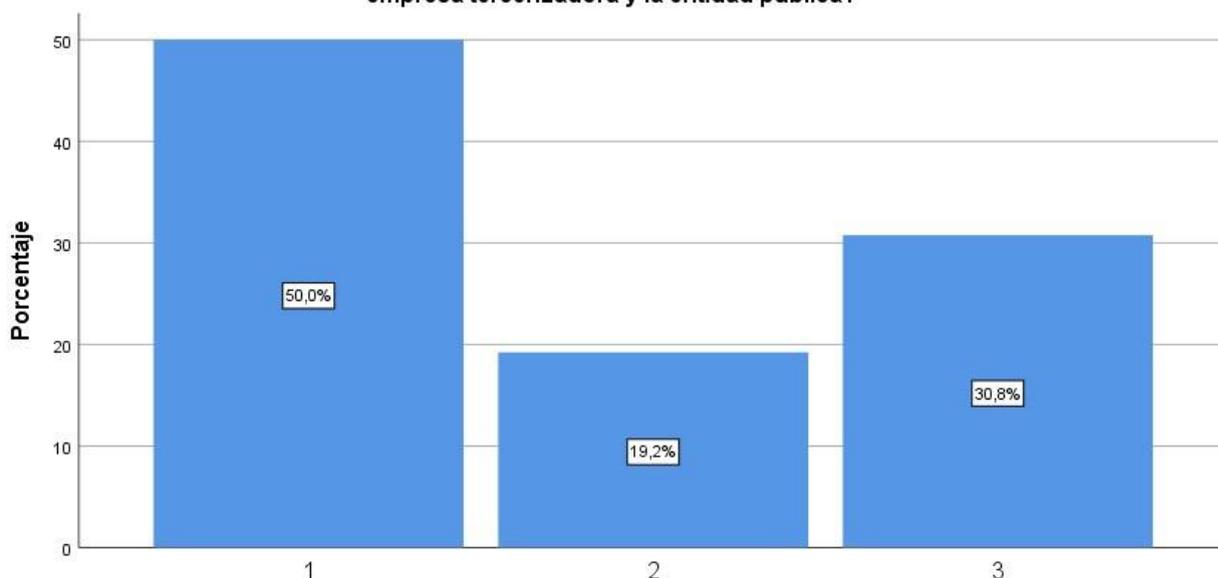
TABLA N°3

CONTRATOS

3. ¿La buena elaboración e implementación del contrato podrá prevenir desacuerdos entre los empleados de la empresa tercerizadora y la entidad pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	26	50,0	50,0	50,0
	2	10	19,2	19,2	69,2
	3	16	30,8	30,8	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

3.¿La buena elaboración e implementación del contrato podrá prevenir desacuerdos entre los empleados de la empresa tercerizadora y la entidad pública?



Interpretación:

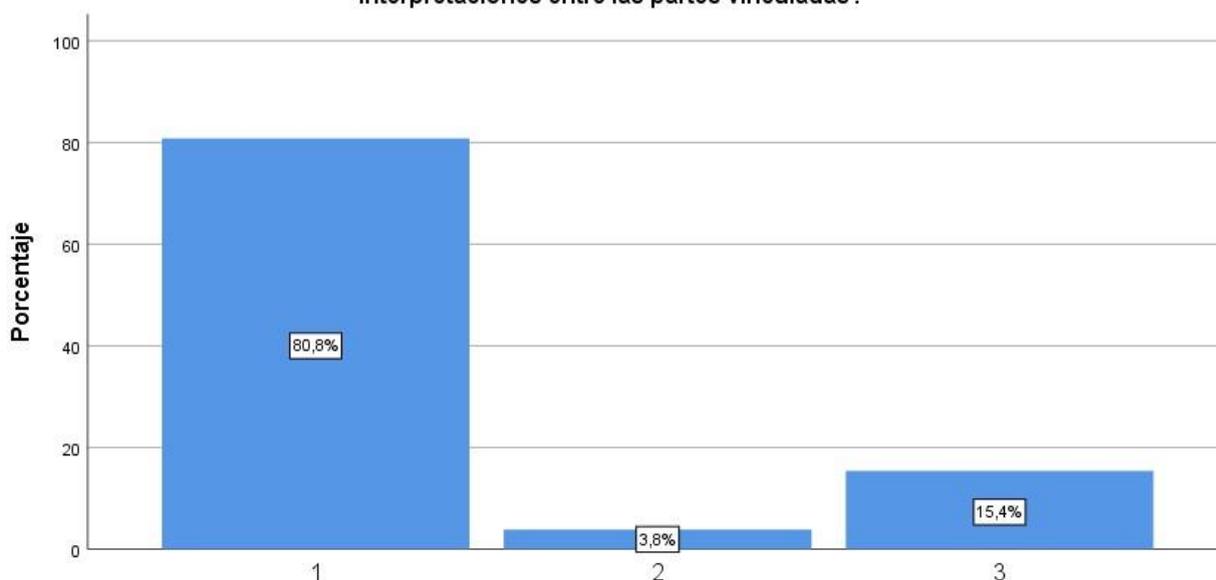
En relación a los resultados del trabajo de campo, se obtuvo que el 50,0% opina que si se da una buena elaboración e implementación del contrato se podrá prevenir ciertos desacuerdos entre los empleados de la empresa tercerizadora y la entidad pública; el 19,2% opina lo contrario; y el 30,8% no sabe. Por lo tanto, la mayoría de encuestados opina que la correcta elaboración de las cláusulas, así como también los TDR que son los documentos que completan al contrato llevaría a desacuerdos futuros de las partes involucradas.

TABLA N°4
CONTRATOS

4. En los contratos, ¿Las cláusulas elaboradas tiene que estar correctamente planteadas para evitar doble interpretaciones entre las partes vinculadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	42	80,8	80,8	80,8
	2	2	3,8	3,8	84,6
	3	8	15,4	15,4	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

4.En los contratos, ¿Las clausulas elaboradas tiene que estar correctamente planteadas para evitar doble interpretaciones entre las partes vinculadas?



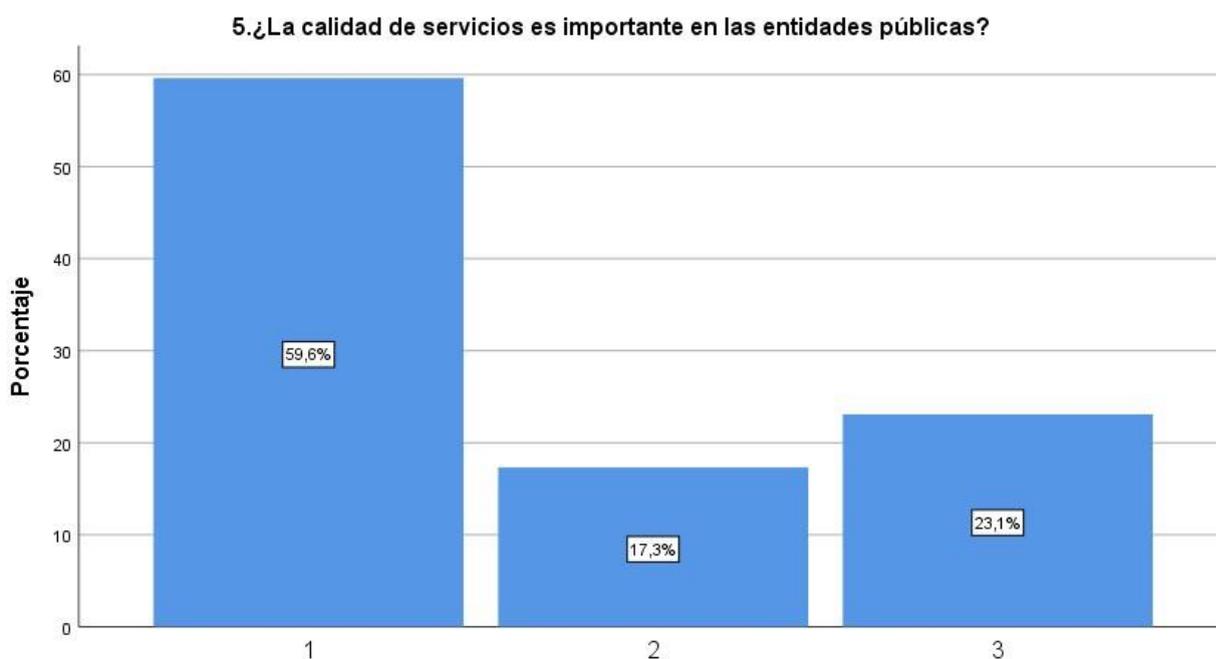
Interpretación:

Se puede presenciar que, de la encuesta realizada, en la pregunta 4, el 80.8% de los encuestados opina que, si debe haber una correcta elaboración de las cláusulas del contrato para evitar doble interpretaciones entre las partes vinculadas, así mismo, el 3,8% opina lo contrario, y el 15,4% no sabe. Así mismo, se cree que la correcta elaboración de las cláusulas hará que haya entre las partes involucradas ciertos desacuerdos en el futuro y en la ejecución contractual.

TABLA N°5
CALIDAD DE SERVICIOS

5. ¿La calidad de servicios es importante en las entidades públicas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	31	59,6	59,6	59,6
	2	9	17,3	17,3	76,9
	3	12	23,1	23,1	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



Interpretación:

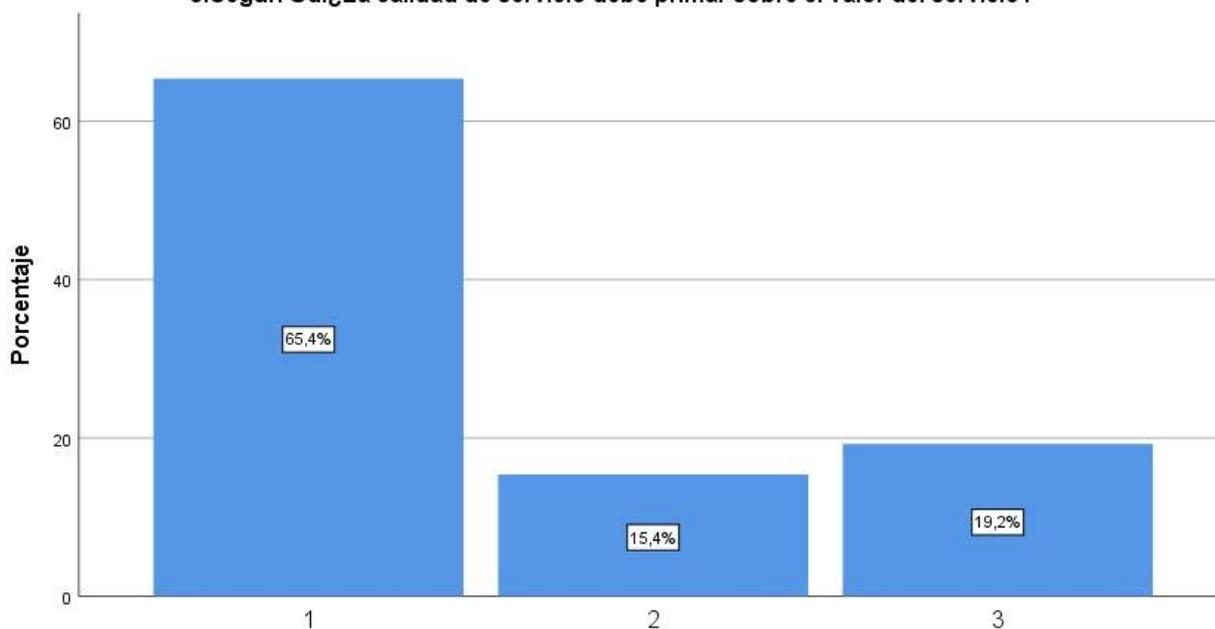
En relación a los resultados, se visualiza que la gran mayoría opina que, si es importante la calidad en los servicios con un 59,6% del 100% de las encuestas realizadas, por otro lado, el 17,3% opina lo contrario, y el 23,1% no sabe. Se cree que la calidad de servicios es muy importante porque si se habla de los servicios tercerizados y que estos no conlleven a ningún problema porque son de calidad, permitirá que los servidores públicos encargados de la supervisión de este servicio, se pueden encargar de otras cosas ya que el servicio se viene ejecutando de la mejor manera.

TABLA N°6
CALIDAD DE SERVICIOS

6.Según Ud. ¿La calidad de servicio debe primar sobre el valor del servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	34	65,4	65,4	65,4
	2	8	15,4	15,4	80,8
	3	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

6.Según Ud.¿La calidad de servicio debe primar sobre el valor del servicio?



Interpretación:

Del 100% de los encuestados, se obtiene que el 65,4% opina que la calidad de servicio es más importante y debe prevalecer sobre el valor del servicio, por lo contrario, el 15,4% opina lo contrario; y el 19,2% desconoce. Sobre la pregunta planteada, en ocasiones a menor valor del servicio, en un futuro la calidad suele ser mala, y así en muchas ocasiones llegar a la disolución del contrato.

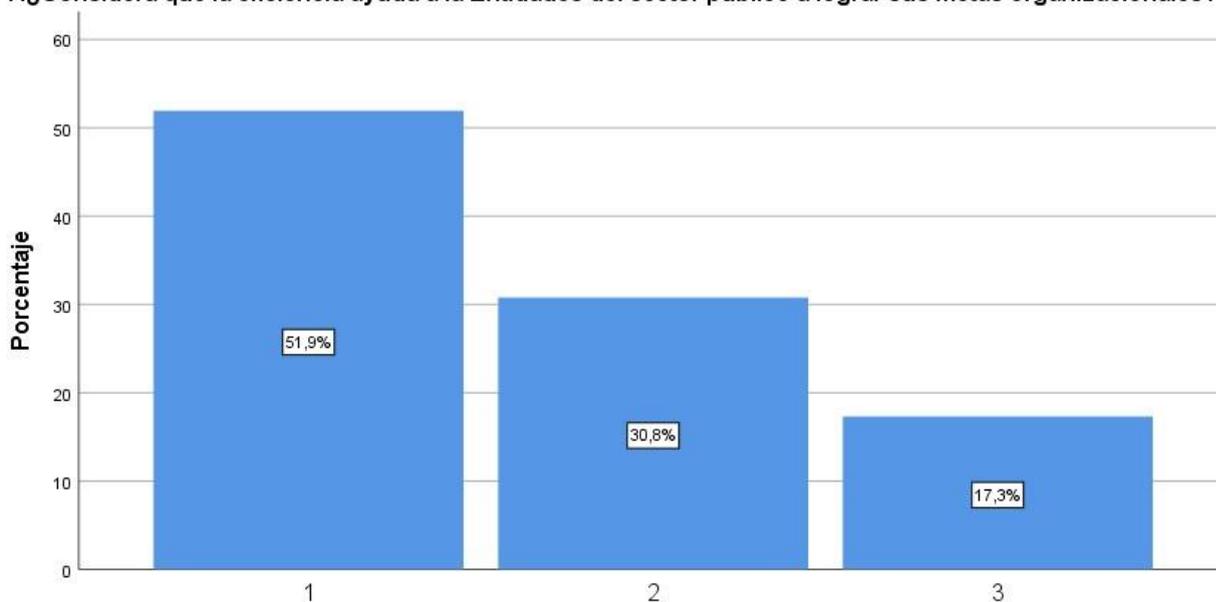
TABLA N°7

EFICIENCIA

7. ¿Considera que la eficiencia ayuda a la Entidades del sector público a lograr sus metas organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	27	51,9	51,9	51,9
	2	16	30,8	30,8	82,7
	3	9	17,3	17,3	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

7. ¿Considera que la eficiencia ayuda a la Entidades del sector público a lograr sus metas organizacionales?



Interpretación:

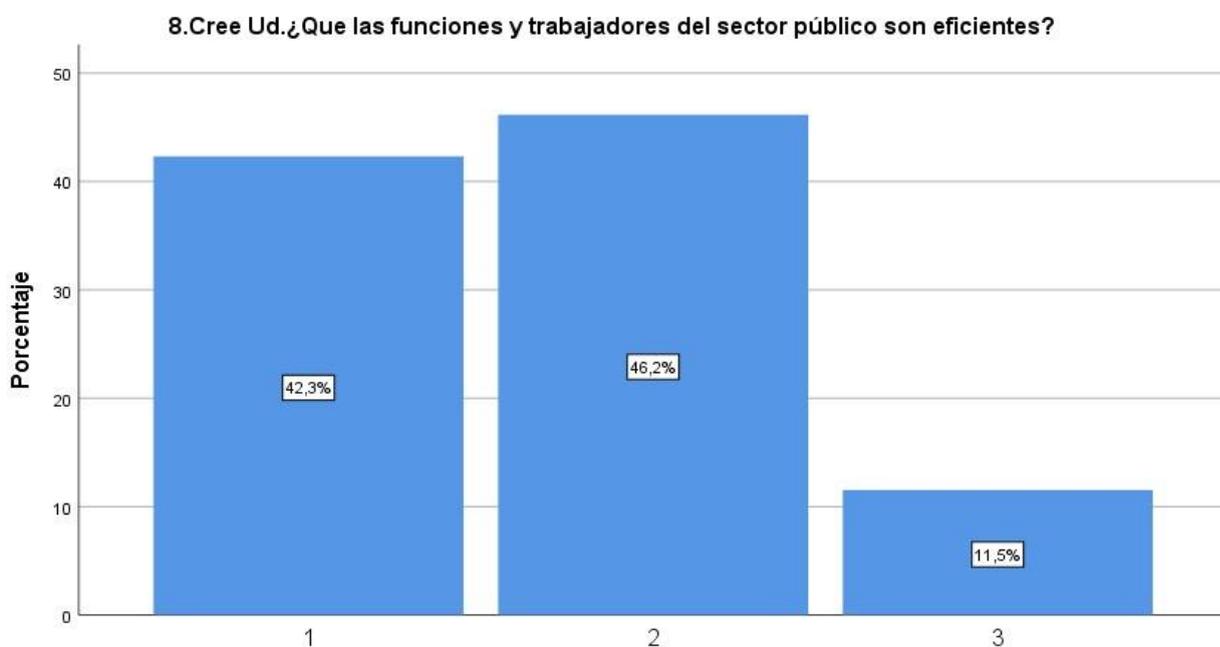
En la presenta investigación, se obtiene que para la séptima pregunta: el 51,9% de los encuestados cree que la eficiencia ayuda a las entidades del sector público a lograr sus metas organizacionales, por lo contrario, el 30,8% opina que no, así mismo, y el 17,3% opina que no sabe.

TABLA N°8

EFICIENCIA

8.Cree Ud. ¿Que las funciones y trabajadores del sector público son eficientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	22	42,3	42,3	42,3
	2	24	46,2	46,2	88,5
	3	6	11,5	11,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



Interpretación:

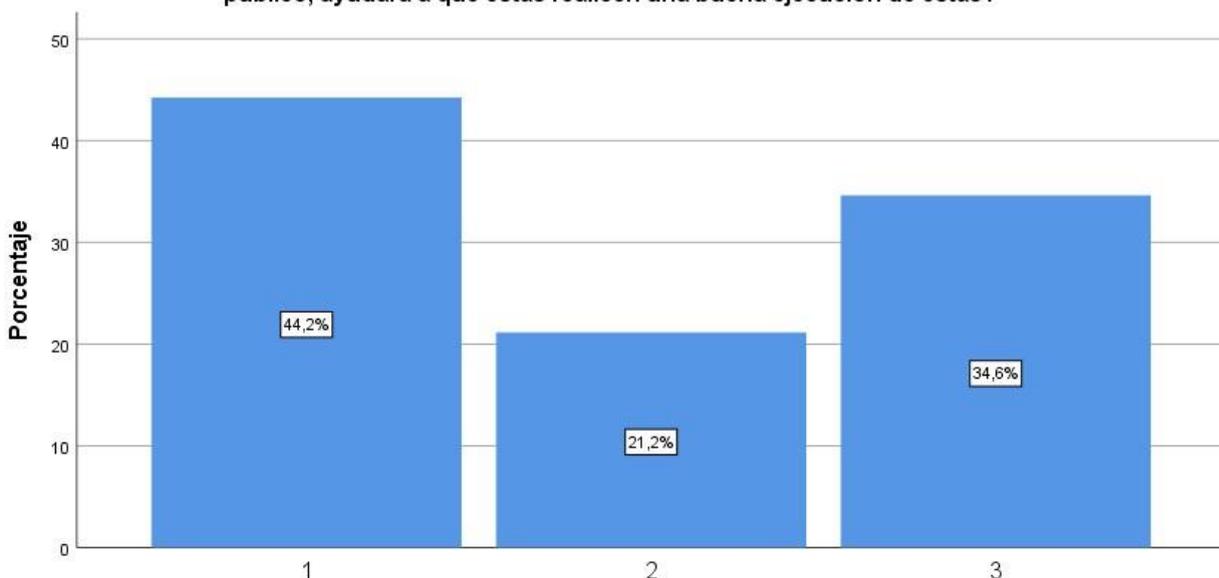
Referente a la pregunta, del 100% de los encuestados, el 42,3% opina que los funcionarios y trabajadores del sector público son eficientes, el 46,2% opina lo contrario, y el 11,5% desconoce sobre los temas en las preguntas.

TABLA N°9
PRESUPUESTO

9. ¿Considera que la buena distribución del presupuesto entre las diversas áreas de las entidades del sector público, ayudara a que estas realicen una buena ejecución de estas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	23	44,2	44,2	44,2
	2	11	21,2	21,2	65,4
	3	18	34,6	34,6	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

9.¿Considera que la buena distribución del presupuesto entre las diversas áreas de las entidades del sector público, ayudara a que estas realicen una buena ejecución de estas?



Interpretación:

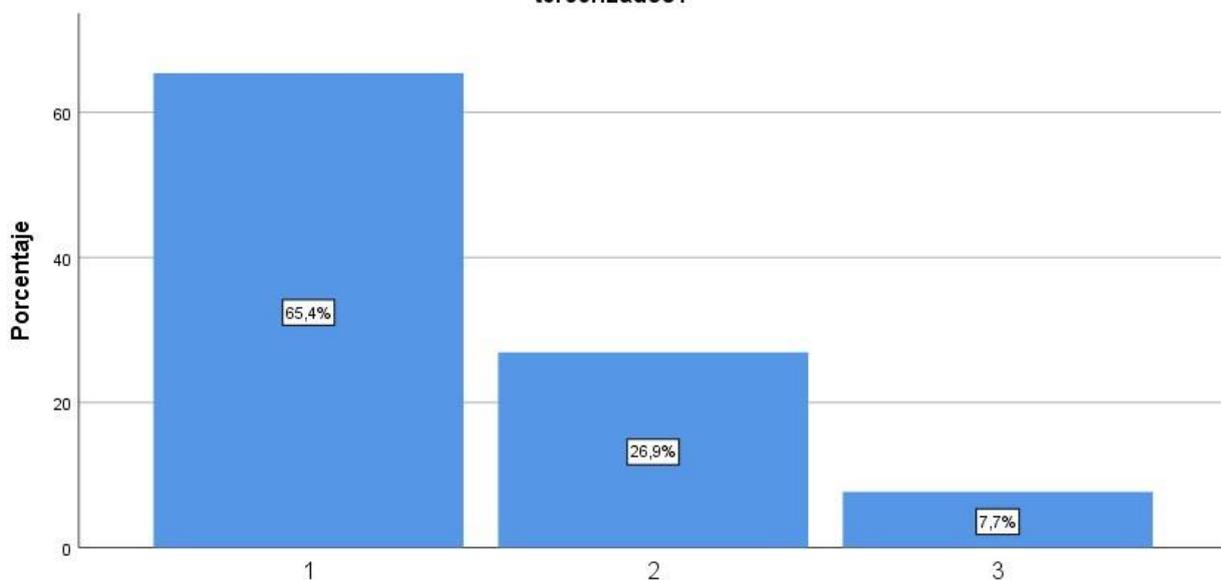
En relación a los resultados, se visualiza que la gran mayoría opina que el 44,2% que la buena distribución del presupuesto entre las diversas áreas de las entidades del sector público ayuda a que se realice una buena ejecución en las áreas, así mismo, el 21,2% opina lo opuesto, y el 34,6% desconoce del tema. De los resultados de la encuesta, se opina que cuando hay una correcta distribución entre las diversas áreas de las entidades, estas igualmente distribuyen correctamente el presupuesto asignado en las contrataciones de servicios.

TABLA N°10
PRESUPUESTO

10.Cree Ud. ¿Que las entidades a que se le designa mayor presupuesto tienen mayores gastos en los servicios tercerizados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	34	65,4	65,4	65,4
	2	14	26,9	26,9	92,3
	3	4	7,7	7,7	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

10.Cree Ud.¿Que las entidades a que se le designa mayor presupuesto tienen mayores gastos en los servicios tercerizados?



Interpretación:

De los resultados de la encuesta realizada, se puede apreciar que la gran mayoría opina que las entidades que se le designa mayor presupuesto suelen tener mayores gastos en los servicios tercerizados con un 65,4%; por lo contrario, el 26,9% opina que no necesariamente al tener mayor presupuesto las entidades tienen mayores gastos; y 7,7% desconoce del tema.

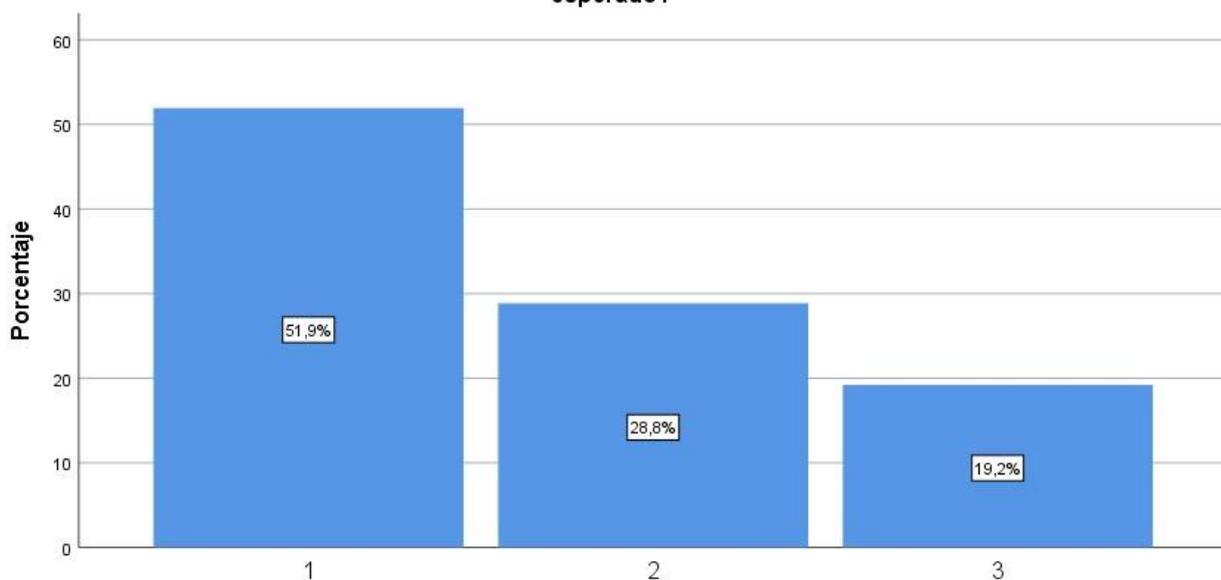
TABLA N°11

EFICACIA

11.Cree Ud. ¿Que la eficacia en el desarrollo de las bases administrativas nos ayudaría a obtener el servicio esperado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	27	51,9	51,9	51,9
	2	15	28,8	28,8	80,8
	3	10	19,2	19,2	100,0
	Total	52	100,0	100,0	

11.Cree Ud.¿Que la eficacia en el desarrollo de las bases administrativas nos ayudaría a obtener el servicio esperado?



Interpretación:

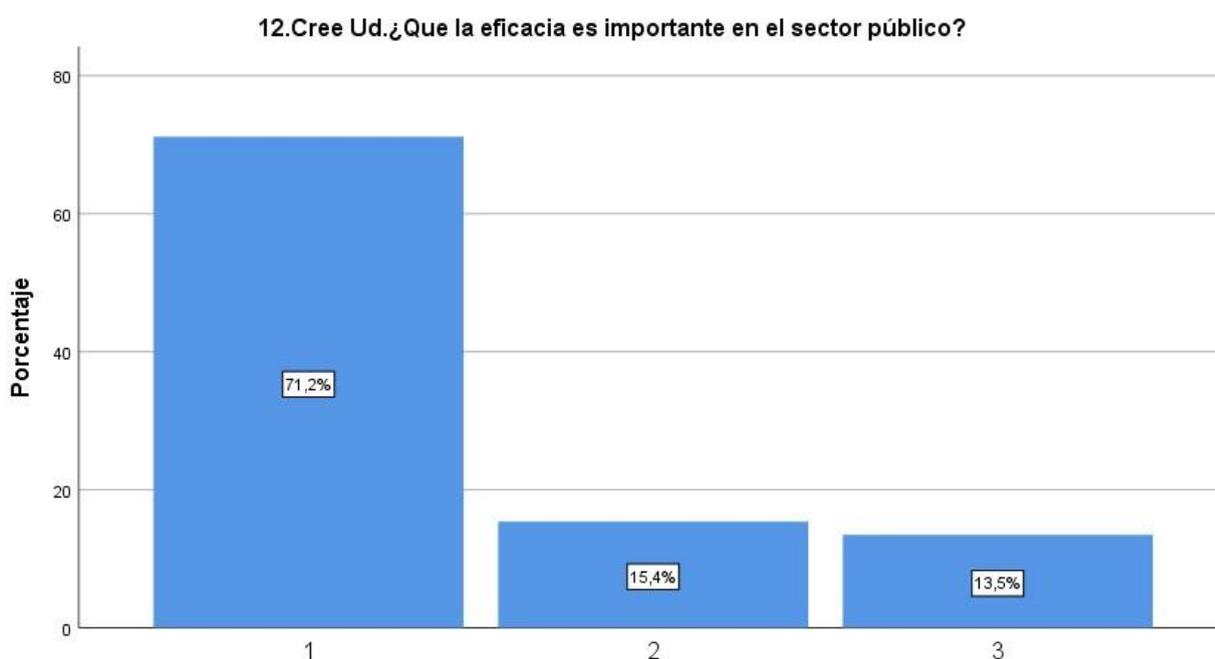
Con respecto a los resultados, la gran mayoría de los encuestados opina que la eficacia en el desarrollo de las bases administrativas si ayudaría a obtener el servicio esperado obteniendo en las encuestas un porcentaje de 51,9%, así mismo, el 28,8% opina lo contrario y el 19,2% desconoce sobre el tema.

TABLA N°12

EFICACIA

12.Cree Ud. ¿Que la eficacia es importante en el sector público?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	37	71,2	71,2	71,2
	2	8	15,4	15,4	86,5
	3	7	13,5	13,5	100,0
	Total	52	100,0	100,0	



Interpretación:

En cuanto, a la pregunta número 12, del 100% de los encuestados, el 71,2% cree que la eficacia es importante en el sector público. La eficacia hace que los funcionarios y/o servidores públicos realicen sus funciones utilizando la cantidad de recursos necesarios. Por lo contrario, el 15,4% opina que no; y el 13,5% desconoce sobre los puntos hablados en la pregunta.

4.2 Análisis de Alfa - Fiabilidad

Según el procesamiento de datos que incluyen a 52 encuestados pertenecientes al sector investigado con un total de 12 preguntas que contienen los indicadores de las variables de estudio.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	52	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	52	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Según el alfa de Cronbach, se demostró que la investigación es 98,4 % fiable, lo cual permite el desarrollo de las preguntas planteadas.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,984	12

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

La tercerización es un tipo de contratación que cada vez viene siendo más usada por las empresas, esta consiste en delegar a otras empresas, la ejecución de servicios tanto materiales como inmateriales, los mismos que antes eran asumidos de manera directa por la propia empresa a través de sus trabajadores.

El objetivo de esta tercerización es lograr que la empresa se concentre en su objeto principal dejando a otras empresas especializadas una serie de labores por las cuales se estaba perdiendo agilidad y productividad. Una de las consecuencias de la tercerización, es la reducción de los empleados directos, según los especialistas del tema, la implementación de la denominada tercerización logra que en un corto periodo de tiempo los costos se reduzcan ya que los generados por las innovaciones tecnológicas en las áreas que han sido contratadas externamente serán asumidos por el contratista.

Este mencionado aumento en la importancia de la tercerización se da en distintos sectores de la economía a nivel mundial como son la minería, la construcción, la industria textil, entre otras llegando incluso a extenderse hasta la Administración Pública.

El contrato de tercerización se desnaturaliza cuando se demuestra que el único aporte de la empresa locadora fue la de proporcionar el personal, y, es más, que este estuvo dirigido en el desarrollo de sus labores por la entidad principal.

En términos sencillos, tercerizar supone encargar una actividad a un tercero que sepa hacerla mejor que yo. Es decir, la empresa, o institución pública, o Gobierno Nacional, delega a terceros especialistas la ejecución de ciertas actividades bajo su entera responsabilidad. El contratista será quien deba realizarla en los términos acordados, con recursos propios y personal suficiente. El cliente podrá desde luego verificar la idoneidad del servicio prestado.

Este mencionado aumento en la importancia de la tercerización se da en distintos sectores de la economía a nivel mundial como son la minería, la construcción, la industria textil, entre otras llegando incluso a extenderse hasta la Administración Pública.

De la misma manera, se puede evidenciar que actualmente existe y hay en las Entidades pertenecientes al Sector Público, un uso indiscriminado de la Tercerización dentro de ellas, así mismo de una de las ramas de estas que es la Tercerización Logística. A través de ellos, los funcionarios públicos tienen y hacen un mal uso del presupuesto en cuanto asignan el costo de los servicios tercerizados.

Es por ello, que se debe llevar un mejor control en todos los servicios tercerizados, así como también, se debería asignar mejores profesionales capacitados y con un buen uso de criterio, pero sobre todo profesionales honrados y con valores éticos.

5.2 Conclusiones

- a. Se demuestra que la Tercerización Logística si interviene para obtener una adecuada verificación y transparencia en la administración de recursos públicos, de acuerdo a lo presentado en el trabajo.
- b. El número de contratos tiene un efecto significativo en los presupuestos para un apropiado funcionamiento y mejoramiento en la calidad, es decir optar un beneficio de acuerdo a las condiciones que maneja la empresa.
- c. Se ha establecido que la calidad de servicio si influye en la participación del mercado de las empresas para el aumento en las ganancias y teniendo como base principal la satisfacer de los clientes.

5.3 Recomendaciones

- a. Se recomienda tener la importancia necesaria al momento de elegir una empresa, conociendo el perfil del contratista para la responsabilidad de las obligaciones que se deben cumplir teniendo en cuenta los recursos administrativos ya que influyen en la eficiencia y competitividad del mercado.
- b. Se recomienda emplear un adecuado presupuesto para evaluar los recursos y capacidades disponibles en la estructura de costes, ya que ahí se podrá tomar las medidas necesarias para que la empresa pueda aplicar una gestión alineada a los objetivos estratégicos que se desea emplear.
- b. Mantener la eficiencia en cuanto a la información que se obtiene de manera confiable, lo cual ayuda a la toma de decisiones para mejorar los procesos evitando las contingencias y alcanzar los objetivos en el mercado competitivo que nos encontramos.

FUENTE DE INFORMACIÓN

- Álvarez Cano, Ana (2015). Las relaciones sociales entre el proveedor y el comprador. Aplicación empírica del Marketing Relacional: un caso de estudio. Universidad Autónoma de Occidente, Colombia.
- Ámbito.com. (2017). Una tendencia que pisa fuerte en Latinoamérica. Recuperado de: <https://www.ambito.com/una-tendencia-que-pisa-fuerte-latinoamerica-n3998207>
- Berry, L., Bennet, D y Brown, C. (1989). La Calidad en el servicio, una ventaja estratégica para instituciones financiera: Madrid.
- Cabrera, J. (2008). Transparencia es clave para el futuro de nuestras organizaciones. Recuperado de: <https://blog.cabreramc.com/2008/10/09/la-transparencia-es-clave-para-el-futuro-de-nuestras-organizaciones/>
- Cachanosky, I. (2013). Eficiencia Técnica, eficiencia economía y eficiencia dinámica. Recuperado de: <http://www.libertadyprogreso.org/2013/07/02/eficiencia-tecnica-eficiencia-economica-y-eficiencia-dinamica/>
- Cárdenas, B. (2013). Implementación del Outsourcing como herramienta estratégica de mejora de gestión del área de logística de las empresas del sistema financiero de la ciudad de Trujillo. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2353>
- Carrillo Villarán, Patricia Chang Milla, Mariela Huaraz Zuloaga, David Villegas Ausejo, Patricia. (2005). Outsourcing de la logística de entrada en Corporación Aceros Arequipa periodo 2003. Recuperado de: <https://docplayer.es/96624037-Outsourcing-de-la-logistica-de-entrada-en-corporacion-aceros-arequipa.html>
- Cervantes García, Sandy Patricia Salazar Suárez, Angie Lorena Bolaño Campo, Hilda Patricia. (2018). Tercerización de operaciones Logísticas de las empresas transporte Santa Marta. Colombia. Recuperado de: <http://repository.ucc.edu.co/bitstream/ucc/7070/1/2019->

Cervantes%2CSalazar%2CBola%C3%B1o-Tercerizaci%C3%B3n-
Logistica-Tecnolog%C3%ADa-TrabajoDeGrado.pdf

- Chiavenato, I. (2001). Administración de Recursos Humanos Quinta Edición: Colombia.
- Código Civil y Comercial de la Nación. (2015). Contratos en General arts.957 a 1091. Recuperado de: <http://www.codigocivilonline.com.ar/contratos-en-general-arts-957-a-1091/>
- Cortez Bailón, Freddy Manuel Espinoza Cume, Ana Isabel Contreras Caicedo, Batidle Josefina. (2016). Efectos de la Tercerización en la productividad laboral de las empresas manufactureras en Ecuador. Guayaquil. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833397>
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.
- Economista América. (2018). 86% de empresas peruanas emplean la Tercerización. Global Research Marketing. Recuperado de: <https://www.economistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/9107792/04/18/86-de-empresas-peruanas-emplean-la-tercerizacion.html>
- EFIEMPRESA (s.f.). ¿Cómo debe ser La Interacción Comprador – ¿Vendedor en el Proceso de Negociación de La Gestión de Compras?
- Egg, A. (2002). Validez y Confiabilidad. Recuperado de: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/11/validez-y-confiabilidad.html>
- El artículo IBR (Informe Empresarial Internacional). (2016). Estudio a nivel mundial revela que dos de cada cinco empresas están abiertas a la tercerización. Capital Humano. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/estudio-a-nivel-mundial-revela-que-dos-de-cada-cinco-empresas-estan-abiertas-a-la-tercerizacion/>
- Fayos, A. (s.f), El Contrato: Concepto y clases. Recuperado de: <https://libros-revistas-derecho.vlex.es/vid/539502414>

- Gómez, Rodrigo, Cano, José. y Campo, Emiro (2016). Selección de proveedores en la minería de oro con lógica difusa. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/290/29048812010/>.
- GRUPO LEBBYAC (s.f.). Selección, evaluación y reevaluación de proveedores. Recuperado de http://www.lebbyac.com/manual2/Procedimientos_generales/proveedores.html
- ISO 9001 (2015). Adaptación a la nueva norma ISO 9001:2015. Recuperado de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com>
- Kessler, D. (2016). La empresa entre la transparencia y el secreto. Recuperado de: <https://www.theeconomyjournal.com/texto-diario/mostrar/714662/empresa-entre-transparencia-secreto>
- López, M. (2008). Estado actual del outsourcing logístico y perspectivas de expansión en el Perú.
- Lusthaus, C., Adrien, M., Anderson, G., Carden, F y Montalván, G. (2002). Evaluación Organizacional. Marco para mejorar el desempeño. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington D.C.
- Martínez, E (2012). Los Recursos Públicos. Recuperado de: <https://emilianomartinez.wordpress.com/2012/02/13/los-recursos-publicos/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2019) Texto Único Ordenado de la Ley N° 30225, Ley de Contrataciones del Estado. Aprobado con Decreto Supremo N° 082-2019-EF
- Miranda, J. (2015). Outsourcing en Logística: Una tendencia en alza. Negocios Globales Logística Transporte & Distribución. Chile: Grupo Editorial EMB. Recuperado de: <http://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=2363&edi=115&xit=outsourcing-en-logistica-una-tendencia-en-alza>
- Molla Deseáis, A. y Sánchez Pérez, M. (s.f) La formación de relaciones entre compradores y vendedores: interacciones entre sus determinantes.
- Montano, J. (s.f). Investigación Transversal: Características, Metodología, Ventajas. Recuperado de: <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>

- Moya, M. (2016). Estrategia: Calidad de Servicio. Recuperado de: <https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>
- Najul, J. (2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Universidad de Carabobo. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/html/2190/219022148002/>
- Ortiz, M., Oramas, O., Sanz, M. (s.f.) Procedimiento de evaluación de proveedores con herramientas de la teoría de los subconjuntos borrosos. Aplicación a proveedores seleccionados de una empresa comercial. Universidad del Pacífico.
- Outsourcing Logistics USA. (2016). Tercerización de Servicios Logísticos. Recuperado de: <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCT0000632/C3.pdf>
- Ovsejevich, L. (1979). Contratos. El consentimiento: Sus términos. Buenos Aires.
- Raffino, M. (2018). Concepto de Contrato. Recuperado de: <https://concepto.de/contrato-2/>
- Ramírez, A. (2017). La tercerización en el aparato administrativo del Estado: el servicio de guarderías del IMSS. México. Recuperado de:
- Reyes, P. (2016). Transparencia: Un valor para la empresa. Recuperado de: <https://listindiario.com/economia/2016/12/26/448192/transparencia-un-valor-para-la-empresa>
- Riquelme, M. (2017). ¿Cuál es la diferencia entre eficacia y eficiencia? Recuperado de: <https://www.webyempresas.com/diferencia-entre-eficacia-y-eficiencia/>
- Rizo García, M. (2006). George Simmel, Sociabilidad e Interacción: Aportes a la ciencia de la comunicación. Universidad Autónoma de la Ciudad de México. México.
- Rizo García, M. (2006). La interacción y la comunicación desde los enfoques de la psicología social y la sociología fenomenológica. Breve exploración teórica. Academia de Comunicación y Cultura Universidad Autónoma de la Ciudad de México.

- Ruiz, A. (2015). Transparencia y Liderazgo. ¿Qué queremos que nos cuenten?
- Rusque, M. (2003). Validez confiabilidad de los Instrumentos de Recolección de Datos. La responsabilidad de la Universidad en la promoción del capital social para el desarrollo sustentable. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008b/402/Validez%20y%20confiabilidad%20de%20los%20Instrumentos%20de%20Recoleccion%20de%20Datos.htm>
- Sánchez, V. (s.f). Capítulo 9: Diseño de estudio transversales. AccesMedicina. Recuperado de: <https://accessmedicina.mhmedical.com/content.aspx?bookid=1721§ionid=115929954>
- Schneider, B. (2004). Outsourcing. La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios. Grupo Editorial Norma S.A.
- Según Deobold, V y Meyer, W. (2010). Investigación Descriptiva. Manual de técnica de la investigación educacional. Recuperado de: <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigacion-descriptiva.php>
- Según Siddharth, K. (2016). Estudio correlación. Recuperado de: <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>
- Serrano, E. (2015). El contrato de sociedad civil: Delimitación y régimen jurídico. Universidad Complutense de Madrid: Editorial Reus S.A.
- Setó, D. (2004). De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente. Madrid: Editorial ESIC.
- Stephan, P.y, Coulter, M. (2005). Administración Octava edición. Pearson Educacion: Mexico.
- Thompson, I. (2006). Definición de Encuesta. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/encuestas-definicion.html>
- Vitrina Solidaria. (2015). Transparencia: un valor organizacional. Recuperado de: <http://www.vitrinasolidaria.org/escaparate/10/82015/transparencia-un-valor-organizacional>

ANEXOS

ANEXO N°1

ANEXO N°1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente	Variable independiente	
¿De qué manera la Tercerización Logística incide en la administración de recursos públicos en el Sector Público en San Isidro en el año 2018?	Determinar de qué manera la Tercerización Logística y su incidencia en la administración de recursos públicos en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.	Si la tercerización logística tiene un control débil o es mal empleada puede generar riesgos en la administración de Recursos Públicos del Sector Público ubicadas en San Isidro en el año 2018.	La tercerización logística	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación y selección de proveedores • Contrato • Calidad de Servicios 	<p>Tipo de investigación. - Aplicada.</p> <p>Diseño de investigación. - No experimental. Descriptivo - Correlacional.</p> <p>Población. - Está delimitada por 55 trabajadores en el área gerencial, administrativo y logística de la empresa en Lima Metropolitana.</p> <p>Muestra. - Según muestreo aleatorio simple, se determinó en 52 trabajadores.</p> <p>Técnicas de investigación: a. Encuesta.</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas			
¿En qué medida la evaluación y selección de proveedores permiten la eficiencia en el Sector Público en San Isidro en el año 2018?	Analizar en qué medida la evaluación y selección de proveedores permite la eficiencia en el Sector Público en la ciudad en San Isidro en el año 2018.	La incorrecta evaluación y selección de proveedores podría afectar a la eficiencia en la ejecución contractual y en el desarrollo de las actividades dentro del Sector Público.			
¿De qué forma los contratos influyen en los presupuestos en el Sector Públicos en San Isidro en el año 2018?	Identificar de qué forma si los contratos influyen en los presupuestos en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.	Los contratos de los servicios tercerizados podrían afectar el presupuesto asignado para la ejecución de dicho servicio, de la manera en que se puedan añadir adendas que sobrevaloren el monto inicial del contrato.	Variable dependiente	Variable dependiente	
¿De qué manera la calidad de servicio contribuye a mejorar la eficacia en los bienes y/o servicios en el Sector Público en San Isidro en el año 2018?	Calificar de qué manera la calidad de servicio contribuye a mejorar la eficacia en los bienes y/o servicios en el Sector Público en San Isidro en el año 2018.	Si la calidad del servicio no es lo esperado y lo adecuado para cubrir las necesidades de la Entidad que requiere dichos servicios, afectaría la eficacia de las labores de las personas a cargo de su supervisión.	Administración de Recursos Públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia • Presupuesto • Eficacia 	

ANEXO N°2: ENCUESTA

Instrucciones:

La presente técnica de encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado **“LA TERCERIZACIÓN LOGÍSTICA Y SU INCIDENCIA EN LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS EN EL SECTOR PÚBLICO EN SAN ISIDRO EN EL AÑO 2018”** sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

I. LA TERCERIZACIÓN LOGÍSTICA

1. ¿ La correcta evaluación y selección de proveedores influyen en la toma de decisiones para una buena gestión?
 - a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO

2. Durante el proceso de evaluación y selección de proveedores, ¿Los integrantes de la comisión de selección deben ser personas especialistas o con conocimientos acerca del servicio requerido?
 - a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO

3. ¿ La buena elaboración e implementación del contrato podrá prever desacuerdos entre los empleados de la empresa tercerizadora y la entidad pública?
 - a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO

4. En los contratos, ¿Las cláusulas elaboradas tiene que estar correctamente planteadas para evitar doble interpretaciones entre las partes vinculadas?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO
5. ¿ La calidad de servicios es importante en las entidades públicas?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO
6. Cree Ud. ¿que los funciones y trabajadores del sector público son eficientes?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO

II. LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS PÚBLICOS

7. ¿ Considera que la **eficiencia** ayuda a la Entidades del sector público a lograr sus metas organizacionales?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO
8. Cree Ud. ¿Que las funciones y trabajadores del sector público son eficientes?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO

9. ¿ Considera que la buena distribución del presupuesto entre las diversas áreas de las entidades del sector público, ayudara a que estas realicen una buena ejecución de estas?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO
10. Cree Ud. ¿Que las entidades a que se le designa mayor presupuesto tienen mayores gastos en los servicios tercerizados?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO
11. Cree Ud. ¿Que la eficacia en el desarrollo de las bases administrativas nos ayudaría a obtener el servicio esperado?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO
12. Cree Ud. ¿Que la eficacia es importante en el sector público?
- a) SI
 - b) NO
 - c) DESCONOZCO