



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

**“EL OUTSOURCING Y LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS EN LA
MUNICIPALIDAD DE ASIA - 2019”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

JACKELINE ESTEFANI AVALOS ARIAS

ASESOR

ING. SEGUNDO ZOILO VÁSQUEZ RUIZ

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2019

DEDICATORIA

A mi familia por su apoyo emocional, incondicional y estímulo. Al profesor asesor por ser un guía excepcional en la realización de la investigación.

AGRADECIMIENTOS

Siendo muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional, agradecerles a todos por estar en los momentos difíciles como también en los momentos más importantes de mi vida. Sin importar la distancia quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

A mi madre, mi padre y hermano, por el apoyo incondicional que me han demostrado día a día, dándome fuerzas para seguir mis metas.

A los docentes, quienes me enseñaron a avanzar en la vida universitaria para realizarme profesionalmente, de igual manera a mi asesor Segundo Zoilo Vásquez Ruiz, quien gracias a su guía me permitió tener las ideas más claras y lograr así desarrollar mi tesis con mayor amplitud.

A mis compañeros de clase, quienes me acompañaron en esta trayectoria de aprendizaje, conocimientos y momentos agradables que quedaran en cada uno de nuestros corazones.

Un agradecimiento especial al profesor de investigación que con sus sabios consejos permitió que esta tesis se desarrolle de la mejor manera.

Gracias a todos ustedes por lo brindado en todo este tiempo.

RESUMEN

En el estudio se determina la situación problemática respecto a la deficiencia en la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera el outsourcing se relaciona con la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?

En la justificación se determina que es pertinente relacionar el outsourcing y la gestión de obras públicas, ya que esto permitirá reducir las deficiencias cumpliendo así las expectativas trazadas.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

La hipótesis alterna fue: existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

El tipo de investigación es descriptiva, con un diseño descriptivo correlacional, la población está conformada por 730 trabajadores, con una muestra de 80 trabajadores.

El instrumento aplicado a la muestra presenta una alta confiabilidad mediante el estadístico de alfa de cronbach, 0.777 para el cuestionario de outsourcing y 0.822 para el cuestionario de gestión de obras públicas.

Palabras clave: Gestión de obras, outsourcing.

ABSTRACT

In the study, we determine the problematic situation: the deficiency in the management of public works of the Mayor of the District of Asia. From this, the following problem was formulated: in what way the outsourcing is related to the management of public works in the Municipality of Asia - 2019?

In the justification it is determined that it is pertinent to relate the outsourcing and the management of public works, since this will allow to reduce the deficiencies thus fulfilling the outlined expectations.

The objective of the research is: determine the relationship between outsourcing and public works management in the Municipality of Asia - 2019.

The alternative hypothesis was: there is a relationship between outsourcing and public works management in the Municipality of Asia - 2019.

The type of research is descriptive, with a descriptive correlational design; the population is made up of 730 workers, with a sample of 80 workers.

The instrument applied to the sample shows high reliability through the cronbach's alpha statistic, 0.777 for the outsourcing questionnaire and 0.822 for the public works management questionnaire.

Keywords: Project management, outsourcing.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	Realidad problemática.....	2
1.2	Justificación e importancia de la investigación.....	8
1.3	Objetivos de la investigación: general y específico.....	10
1.4	Limitaciones de la investigación.....	10

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1	Antecedentes de estudios.....	13
2.2	Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.....	20
2.2.1	Bases teóricas de la variable outsourcing.....	20
2.2.2	Bases teóricas de la variable gestión de obras públicas.....	25
2.3	Definición conceptual de la terminología empleada.....	32

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1	Tipo y diseño de investigación.....	36
3.2	Población y muestra.....	37
3.3	Hipótesis.....	39
3.4	Variables – operacionalización.....	40
3.5	Métodos y técnicas de investigación.....	42
3.6	Descripción de los instrumentos utilizados.....	43
3.7	Análisis estadístico e interpretación de los datos.....	45

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1	Validación de los instrumentos.....	48
4.1.1	Análisis de fiabilidad.....	49

4.2	Resultados descriptivos de las variables.....	50
4.3	Resultados descriptivos de las dimensiones.....	52
4.4	Resultados descriptivos de las variables relacionadas.....	58
4.5	Prueba de la normalidad para la variable de estudio.....	59
4.6	Procedimientos correlacionales.....	60

CAPÍTULO V. DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	Discusiones.....	66
5.2	Conclusiones.....	68
5.3	Recomendaciones.....	69

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Descripción del universo en estudio.....	38
Tabla 2	Operacionalización de la variable outsourcing.....	41
Tabla 3	Operacionalización de la variable gestión de obras públicas.....	41
Tabla 4	Resultados de la validación del cuestionario outsourcing.....	48
Tabla 5	Resultados de la validación del cuestionario gestión de obras públicas.....	48
Tabla 6	Fiabilidad del instrumento de la variable outsourcing.....	49
Tabla 7	Fiabilidad del instrumento de la variable gestión de obras públicas.....	49
Tabla 8	Análisis descriptivo de la variable outsourcing.....	50
Tabla 9	Análisis descriptivo de la variable gestión de obras públicas.....	51
Tabla 10	Análisis descriptivo de la dimensión optimización de los recursos.....	52
Tabla 11	Análisis descriptivo de la dimensión tecnología.....	53
Tabla 12	Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento empresarial.....	54
Tabla 13	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.....	55
Tabla 14	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.....	56
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad.....	57
Tabla 16	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas.....	58
Tabla 17	Resultados de la prueba de normalidad de las variables outsourcing y gestión de obras públicas.....	59
Tabla 18	Resultados de la correlación entre outsourcing y gestión de obras públicas.....	60
Tabla 19	Resultados de la correlación entre optimización de los recursos y gestión de obras públicas.....	62
Tabla 20	Resultados de la correlación entre tecnología y gestión de obras públicas.....	63
Tabla 21	Resultados de la correlación entre crecimiento empresarial y gestión de obras públicas.....	64

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Diseño de la investigación descriptiva correlacional.....	37
Figura 2	Análisis descriptivo de la variable outsourcing.....	50
Figura 3	Análisis descriptivo de la variable gestión de obras públicas.....	51
Figura 4	Análisis descriptivo de la dimensión optimización de los recursos....	52
Figura 5	Análisis descriptivo de la dimensión tecnología.....	53
Figura 6	Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento empresarial.....	54
Figura 7	Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.....	55
Figura 8	Análisis descriptivo de la dimensión eficacia.....	56
Figura 9	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad.....	57
Figura 10	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre outsourcing y gestión de obras públicas.....	58
Figura 11	Gráfico de dispersión de la variable outsourcing y gestión de obras públicas.....	61

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de tesis titulado: “El outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, inicia revelando datos históricos y teóricos de las herramientas que se utilizaron dentro del contenido del mismo, tal es el caso del marco teórico, tanto nacional como internacional, también se menciona la propuesta utilizada para el mejoramiento de la gestión de obras públicas. Se analizó la situación en la que se encuentra la empresa y se propone la herramienta adecuada para mejorar el proceso de realización de las obras. Al realizar el proyecto y mostrar la alternativa de solución, finalmente se procedió a describir cómo mejorar la gestión de obras públicas, proponiendo la herramienta a seguir para las diversas áreas que estarán involucradas en la implementación del proyecto.

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos en la presente tesis:

El capítulo I, se presenta el problema de la investigación, que comprende: realidad problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico, que abarca: antecedentes y el desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.

El capítulo III, se describe el marco metodológico, donde se explica el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra, la prueba de hipótesis, así como también las técnicas de investigación, instrumento de recolección, procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV, se da a conocer los resultados de la investigación, la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de los resultados.

El capítulo V, se da a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones

Finalmente, se da a saber la bibliografía usada para dar la epistemología adecuada a la investigación realizada, así como también se reflejan todos los anexos que dan veracidad y cientificidad a la investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática.

A nivel mundial, la gestión pública se encuentra condicionado por múltiples trabas que impiden una gestión eficiente y eficaz, tal cual es el caso de Argentina donde a menudo los alcaldes toman decisiones equivocadas o simplemente se paralizan ante situaciones que no pueden resolver. Así pues, el alcalde argentino no tiene objetivos claros al momento de asumir su función y, obviamente, tampoco es controlado en el cumplimiento de los mismos. Ahora bien, en el 2014 la caída de la actividad con inflación, vuelve a detener el avance de las obras públicas. Los aumentos de precios fueron más elevados que los presupuestos; las fórmulas de actualización no alcanzaron a igualar la cuenta y las administraciones fueron holgazanas a la hora de apurar los números. Y como si fuera poco, el dinero no alcanzó para mantener el ritmo. Sin financiamiento, muchos proyectos sólo quedaron en eso. Por ejemplo, las tragedias de Once y La Plata, la crisis del sistema de transporte, los recurrentes cortes de luz y la pérdida del autoabastecimiento energético son claros ejemplos de la urgencia con la que se necesitan inversiones de largo plazo en Argentina. Teniendo en cuenta que la gestión pública en Argentina se mueve en un marco de un sistema de administración de recursos sobre-reglamentados y centralizados podemos decir que lo acontecido sucede porque, en general, el alcalde argentino no tiene una guía de acción clara y a pesar de ello, debe soportar un rígido control sobre todos los procedimientos de su gestión.

Por lo tanto, el conjunto de problemas a los que se enfrentan todos los alcaldes en Argentina surge de un contexto o marco institucional compuesto de una gran cantidad de reglas que han funcionado, más como obstáculos que como incentivos a una buena gestión. Así pues, estas reglas generan en muchos casos ineficiencias o demoras en los organismos, que no responden a un gobierno en particular, sino a una cultura que ha prevalecido en el sector público durante las últimas décadas. En definitiva, el problema para el alcalde argentino es que, justamente, al no tener objetivos definidos para su acción concreta no sabe cuál es la mejor forma de orientar su gestión y cuáles son los resultados concretos que se esperan de él.

Por otro lado, en Colombia también existen casos emblemáticos que actualmente suenan en la opinión por sus descarados estancamientos y los gastos que siguen generando. Por ejemplo, una de las más recientes promesas estancada en este país es el acueducto de Aracataca, Magdalena, su puesta en marcha de esta estructura que llevaba casi una década en construcción fue frustrada argumentándose fallas en la tubería e insuficiencias en la presión del agua. Así mismo, organismos de control han advertido que casi sesenta obras en este país están paralizadas, pero en promedio se ha desembolsado el 80% del valor del contrato, es decir, los recursos económicos para su ejecución se han entregado pero la tarea no se ha hecho. Ahora bien Colombia pasa una situación un poco más complicada a la de Argentina ya que en este país las causas de sus obras inconclusas son mucho más complicada puesto que existen irregularidades en obras públicas, denuncias estériles de la población, decenas de proyectos con retrasos que cuentan años, estancamientos por errores de planificación, inconvenientes de fuerza mayor como asuntos climáticos, falta de previsión en la obtención de licencias e incluso obstáculos provocados por otras entidades del Estado. Otras de las causas de obras inconclusas en este país son: los estudios deficientes, ajustes de diseños, suministros incompletos, adjudicaciones equivocadas, deudas pendientes de convenios no liquidados, demoras en iniciación de contratos y demandas contra el municipio, hasta llegar a la reciente aplazada inauguración presidencial.

Por lo tanto, el problema para el alcalde, es que al no tener la capacidad de innovación y creatividad que permita obtener resultados en su gestión, este no sabría plantear alternativas de acción que puedan ayudar a la culminación de sus obras. Para incrementar la eficacia y eficiencia en la gestión pública es preciso establecer sistemas de capacitación de primera calidad que atiendan las necesidades específicas de cada función además es fundamental asegurar que estos sistemas de capacitación sean permanentes y que contribuyan a la adaptación de la organización a un contexto cambiante otorgándole flexibilidad y competitividad. Además, para tener Alcaldes motivados y comprometidos con la función pública es necesario garantizarles el desarrollo de una carrera profesional que les permita, no solo el ascenso vertical, sino también la movilidad horizontal. Así pues, para tener un control de los problemas encontrados se

proponen planes estratégicos y planes operacionales. Entre planes estratégicos tenemos: La fijación de objetivos y metas de mediano y largo plazo, la descripción de los cursos de acción a implementar para lograr tales objetivos y metas, la cual incluye un previo análisis de los recursos materiales, financieros y humanos disponibles y necesarios para llevarlos a cabo. Como también se puede realizar un análisis y de los factores de contingencia externos que se perciban y puedan obstaculizar el logro de los objetivos describiendo un esquema de evaluación de los objetivos y metas fijadas, incluyendo un cronograma de evaluaciones. Así como los planes operacionales a tener en cuenta son: Planes anuales, objetivos y metas cuantificadas, describiendo programas y proyectos que se implementarán para alcanzarlos e incluyendo una nómina de los recursos necesarios para alcanzarlos, indicadores de éxito para cada una de las metas fijadas, describiendo mecanismos de evaluación y plazos estimativos de ejecución de cada una de las metas fijadas. Para mejorar la realización y con ello llegar a la culminación de las obras planteadas por la gestión pública se proponen algunos planes a tomar en cuenta: como contratar a un nuevo consultor para ajustar los estudios ya antes realizado; que la información sea transmitida de modo exacto para que así el presupuesto asignado para cada obra sea también suficiente; proponer objetivos a corto, mediano y largo plazo con fechas determinadas realizando un control del desempeño de los trabajadores en obra; disminuir costos, seleccionar herramientas de trabajo en base al menor precio dejando de lado criterios cualitativos que pueden afectar la obra final y evitar cambios de insumos o herramientas de trabajo, ya que la demora de estos hacen que los trabajadores retrasen sus labores lo cual ocasiona el incumplimiento en el tiempo de entrega de la obra.

Entonces ya que la disminución de los costos se obtiene mediante la eficacia de los procesos constructivos; eficiencia en el proceso de adquisiciones; distribución y manejo de los insumos en obra; etc., podemos decir que todo esto se puede lograr con una logística eficiente. Como también todo esto puede ser logrado con un mejor control del personal y una mejor realización detallado del presupuesto.

En la ciudad de Lima, la gestión encabezada por la alcaldesa Susana Villarán ha tenido como promesas de campaña dos puntos importantes: seguridad ciudadana y transporte público. Con respecto a esto se fundamenta que la gestión de la alcaldesa era deficiente para el cargo ya que en su gestión hubo escándalos y proyectos inconclusos que deberían ser asumidos por el siguiente alcalde electo, Luis Castañeda.

Entre los proyectos de la alcaldesa Villarán se encuentran: obras inconclusas, proyectos sin estudios ni expedientes técnicos y reformas lanzadas con premura. En relación con lo antes mencionado las causas más relevantes son que al quedar la mayoría de obras inconclusas exista una aparente falta de planificación por lo que los proyectos no son entregados a tiempos estipulados, como también que los trabajos abandonaron sus puestos de trabajo por recurrentes extorsión es de supuestos gremios de construcción civil, por último que en la nueva gestión del alcalde electo Luis Castañeda no existe un presupuesto adecuado para proseguir con las obras por lo que estas tomaran más tiempo para ser finalizados. Además la gestión de Villarán dejó más de 150 obras en proceso con una inversión comprometida de más de S/. 5,000 millones.

La mayor parte de dicha cifra recae en sus tres grandes proyectos de inversión privada: Vía Parque Rímac, Vías Nuevas de Lima y Vía Expresa Sur. Las cuales suman alrededor de S/.4 500 millones. Así pues, puedo decir que ha visto una mala gestión ya que la ejecución de las obras ha sido muy mala quedando la mayoría inconclusas, por lo que la próxima gestión tendrá que hacer ajustes, pero sin vulnerar la estabilidad jurídica para las inversiones. Visto que la mayoría de obras en los diversos distritos de Lima se iniciaron en los días previos a las Elecciones Municipales del 5 de octubre, hay que hacer notar que esta es una situación frecuente en nuestro país y la causa más relevante por el que las obras no fueron concluidas con la gestión de la alcaldesa Villarán. Por lo tanto, se puede decir que las obras se aceleran o desaceleran con diferentes fines, algunos de ellos evidentemente electorales. En definitiva, el problema es que al haber la mayoría de obras inconclusas en los diversos distritos de Lima y al no tener una planificación y un presupuesto adecuado, los proyectos no serán

entregados al tiempo establecidos y la nueva gestión, Luis Castañeda, será vista por la población como deficiente.

Por lo antes mencionado, el municipio tiene la responsabilidad de fiscalizar que los plazos establecidos se cumplan. Si eso no sucede está en la facultad de establecer sanciones y multas contra los contratistas o la empresa a cargo de los trabajos. Así pues, la nueva gestión podrá tener más control de las obras evitando que estas no sean entregadas en tiempos establecidos y poder dar a conocer que es una gestión con objetivos establecidos y puntuales.

En la Municipalidad de Asia se denota una deficiencia en la principal gestión desde sus inicios en cuanto a las obras realizadas por los distintos alcaldes, ya que no se realiza un planteamiento adecuado sobre el desarrollo de las actividades y funciones de la gestión administrativa realizadas, todas las áreas entrelazadas entre si no cuentan con una adecuada capacitación y control interno.

También se conoce que esta no ha sido una gestión estable, ya que han visto cinco formaciones distintas de administración, siendo estas por problemas de los gestores con la justicia. En relación con lo antes mencionado puedo decir que esta inconstancia en la gestión es la causa principal que ha incurrido con el retraso en las obras realizadas en el distrito, ya que así los objetivos establecidos han sido cambiados por el sucesor del primer alcalde y así consecutivamente.

En cuanto a la utilización del dinero obtenido en Asia los encargados no son tan proactivas frente a la inversión como se espera, hay mucho temor en que, tras esta expansión urbana, se pierda el control de la planificación, que es su competencia por mandato constitucional. Además, se tienen como otras causas de esto: el crecimiento descontrolado del distrito, la planeación deficiente, la poca supervisión de las obras realizadas y por último que no hayan tenido una capacitación adecuada las distintas personas que han ocupado el cargo de gestión.

Así pues, la Municipalidad de Asia recaudó más de S/.11 millones en impuestos en el 2012. No obstante, el distrito no tiene un plan de desarrollo urbano que oriente la buena inversión de ese dinero. Por lo que el alcalde refiere que ha encargado a una empresa la elaboración de ese estudio y que estará listo en octubre. Podemos decir que si el problema de la gestión no establece en este distrito, no se soluciona, no podrá haber metas definidas por cumplir por lo que esto hará que los proyectos no tengan un tiempo determinado de entrega, perjudicando así a los pobladores de este distrito. Para lograr que la gestión actual cumpla sus objetivos en el distrito podemos hacer lo siguiente, que si hay un cambio en la gestión central (alcalde) este deje un plan de objetivos a cumplir y que la gestión que sea delegada siga con los mismos objetivos ya planteados los cuales deben tener una fecha exacta de cumplimiento para que sea mucho más real, as mismo que se establezca un plan de desarrollo detallado para utilizar los impuestos obtenidos. Y que tengan un presupuesto exacto para el buen manejo del dinero.

Formulación del problema.

Problema general.

¿Qué relación existe entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?

¿Qué relación existe entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?

¿Qué relación existe entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?

1.2. Justificación e importancia de la investigación.

La investigación propuesta busca mediante el diseño de la teoría, metodología y conceptos del análisis de gestión de obras públicas, proponer mejoras en la planificación, control y toma de decisiones para la Municipalidad de Asia, relacionando al outsourcing y la gestión de obras públicas para que nos permitan elaborar un plan efectivo ayudando así a que las obras en el distrito se concluyan satisfactoriamente. Los resultados que se obtengan tienen una propuesta concreta, relacionar al outsourcing y la gestión de obras públicas antes de planificar, controlar y tomar decisiones, el cual permitirá tener una gestión de obras más eficientes.

Entre los factores importantes por los cuales se realiza un estudio de gestión de obras públicas es para definir al outsourcing, el cual puede permitir a la Municipalidad establecer una planificación adecuada para la realización de cada obra, reducir costos, reducir tiempo de realización de las obras y tener un mejor control de los avances de las obras. El trabajo que se va a desarrollar en esta tesis va dirigido hacia el planteamiento de una propuesta de mejora en la gestión de obras públicas para la Municipalidad de Asia. En la actualidad, la Municipalidad de Asia establece su plan de trabajo utilizando el método de tercerización en base a contratos con tiempos determinados. El alcalde requiere que los tiempos de entrega de las obras se reduzcan, ya que en la actualidad existe una mayor tecnología y mayor capacidad de los profesionales que permitirían que esto se pueda lograr.

Asimismo, la presente investigación, pretende realizar los siguientes aportes:

Justificación teórica.

El outsourcing permite a la organización acceder a expertos y a tecnologías de punta alcanzando un mayor nivel de competitividad sin realizar inversiones en equipamiento tecnológico o formación de personal informático, dando así la posibilidad de transformar costos fijos en costos variables, lo que permite reducir

costos tanto tecnológico como de personal, llevando a mejorar la gestión de obras pública lo que permitirá una mejor productividad del gasto público y mejorar los fondos asignados a las diversas partidas del presupuesto del Estado, justificando así la provisión gubernamental de bienes públicos.

Justificación práctica.

Hoy en día la sociedad, como se está presentando en la mayoría de los países, se ha vuelto más exigente, se demanda al gobierno una actuación con resultados y bajo la premisa de administrar bien los recursos.

La gestión pública se centra en el ciudadano y dispone de un grupo creativo e innovador de funcionarios públicos, que trabaja bajo una focalización clara de sus intenciones. Su finalidad es romper con los esquemas y paradigmas tradicionales con los que comúnmente se efectuaban los asuntos. Es así, que la gestión pública se ha encaminado a obtener mejores resultados en materia social, económica y política.

La principal herramienta que utiliza es el outsourcing, promoviendo así la eficacia de su función en todos los órdenes y la innovación, logrando así la reducción del gasto, con la idea de hacer más con menos, para ofrecer mayores beneficios a la sociedad.

Justificación metodológica.

Se presenta dos instrumentos de recolección de datos, uno para medir la variable outsourcing y otro para medir la variable gestión de obras públicas, dichos instrumentos fueron sometidos a validación bajo criterio de jueces. El estadístico alpha de cronbach fue realizado para medir el grado de confiabilidad, dichos instrumento y será puesto al servicio de la comunidad académica.

En el aspecto social, este proyecto sirve para beneficiar a los trabajadores de la Municipalidad de Asia y así poder evitar riesgos de gestión dentro del centro de labores, dando como beneficiarios a los ya antes mencionados.

1.3. Objetivos de la investigación.

Objetivo general.

Determinar la relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Objetivos específicos.

Determinar la relación entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Determinar la relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Determinar la relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

1.4. Limitaciones de la investigación.

Durante el desarrollo de la investigación, se presentaron diversas limitaciones que dificultaron la ejecución del mismo, dichas limitaciones se superaron con la asesoría del profesor Segundo Zoilo Vásquez Ruiz, siendo detalladas a continuación:

Limitaciones bibliográficas.

La bibliografía para la presente investigación es escasa, por lo que no se encuentran muchos trabajos que analicen simultáneamente las dos variables. En especial bibliografía referida al outsourcing.

Limitación teórica.

La ausencia moderada de trabajos internacionales que tengan antecedentes relacionados al tema de investigación, en facultades de pre grado y post grado.

Limitación institucional.

El ingreso restringido a los centros de estudios especializados de las Universidades, por lo que se tiene un acceso limitado a las tesis de sus egresados.

Limitación temporal.

Poco tiempo disponible para obtener información de la empresa, dado que el personal que labora en ella no tiene mucha disponibilidad para poder brindar la información necesaria, sin embargo, gracias al apoyo del alcalde, pude desarrollar de manera óptima mi tesis.

Finalmente se pudieron superar las dificultades y así culminar con la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.

A nivel internacional.

Riveros (2011) en su tesis titulada: “Plan estratégico de negocio para ofrecer Servicios de Outsourcing en el Área Administrativa y Financiera para la Pequeña y Mediana Empresa”; desarrollada en la Universidad Nacional de Colombia. Para optar el título de maestría en Ingeniería Industrial. El objetivo es desarrollar un plan estratégico de negocios para ofrecer un servicio de outsourcing de procesos para el soporte de algunas áreas administrativas y financieras en las mipymes, con una metodología empleada de tipo deductiva, mediante las técnicas de observación y entrevista, en la cual concluye que:

La competitividad de las mipymes incrementará de forma gradual, como resultado de la introducción de procesos optimizados que cuenten con herramientas apropiadas para el tratamiento e interpretación de la información.

La implementación de nueva tecnología será efectiva si quienes hacen uso de ella logran su apropiación y adherencia. De acuerdo con los resultados del trabajo de campo, existe mercado para Soluciones Ejecutivas S.A.S., no implicando con ello una rápida aceptación de sus servicios en el mercado; por lo tanto, la estrategia escogida consiste en la implementación de la plataforma en empresas piloto, permitiendo a los futuros clientes observar su funcionalidad. Las áreas críticas de las funciones de administración y finanzas son las relacionadas con: la contabilidad y el soporte jurídico.

Colombia presenta un ambiente de negocios atractivo sostenido por su estabilidad regulatoria, la disponibilidad de mano de obra calificada a un costo competitivo, y por las políticas de desarrollo sectorial del País.

Soluciones Ejecutivas S.A.S. establece la creación de valor para sus usuarios mediante: una plataforma parametrizada estándar que permite registrar contablemente las operaciones en el momento de su ejecución, la plataforma informática tiene una interfaz amigable con el usuario y aprovecha las ventajas del concepto Computación en la Nube, permitiendo al usuario acceder a ella en cualquier lugar en donde tenga disponibilidad de internet, la plataforma además, cuenta con facilidades que ofrece OpenERP y se ofrecen Servicios de Desarrollo Empresarial para las mipymes bajo la asesoría de consultores de primer nivel. (p. 79).

Luque, Marín, y Salcedo (2015) en su tesis titulada: “La Tercerización/Outsourcing como estrategia organizacional: revisión del Estado del Arte”; desarrollada en la Universidad Tecnológica de Bolívar. Para optar el título de MBI. El objetivo es establecer los elementos claves que se han incorporado a la tercerización como estrategia organizacional durante un periodo de diez años (2004-2013), con el propósito de analizar su evolución y desarrollo

desde una perspectiva académica, con una metodología empleada de base de datos SCOPUS Elsevier, mediante las técnicas de criterios de búsqueda, criterio de análisis y análisis de documentos, en la cual concluyen que:

La evolución de la literatura escrita sobre la tercerización ha tomado diferentes matices a través de los años, desde el punto de vista de enfoque se vislumbra como los referentes bibliográficos revisados han abordado variados puntos de vista que muestran la tendencia del tema.

La tercerización se ha utilizado a través de los años como una estrategia para la reducción de costos y en una herramienta para ganar competitividad, pero sin duda alguna, la preocupación de evaluar si existe una ruptura en la dinámica de la consecución de objetivos bilaterales ha sido el interés de muchos investigadores y durante la década del 2004 al 2013 se ve reflejada en el análisis realizado de la literatura en este estudio.

La revisión literaria realizada en este estudio ha permitido identificar elementos que han ido evolucionando a través de los años de acuerdo al interés de los autores, basados en variables macroeconómicas o globalizadas que han llevado a las compañías a implementar este tipo de estrategias en busca de la sostenibilidad en los mercados.

El valor agregado que puede obtener una compañía mediante la implementación de un proceso de tercerización se debería ver plasmado en el retorno de la inversión, mejoramiento de los procesos y la competitividad.

Por último, la gran mayoría de investigaciones plasmadas en los diferentes artículos estudiados están dedicadas al impacto que se causa en aquella empresa que decide tercerizar. Llama la atención y resulta de gran interés el que no hay gran número de investigaciones asociadas con las empresas que ofrecen los servicios de tercerización. Debería hacerse la pregunta qué tan preparadas están o cómo han evolucionado las compañías que prestan los servicios de tercerización y como se han beneficiado o afectado teniendo en cuenta que también pueden existir factores del lado de la compañía contratante que pueden afectar el desempeño de las empresas de tercerización. (p. 120).

Arellano (2015) en su tesis titulada: “El Outsourcing y las Garantías Laborales en México”; desarrollada en la Universidad Autónoma del Estado de México. Para optar el título de Licenciada en Administración. El objetivo es identificar y analizar las garantías, prestaciones y condiciones laborales que surgen a través del outsourcing en México. La herramienta teórica metodológica que sustenta este trabajo es la teoría de la Administración de Recursos Humanos, en el cual concluye que:

Las nuevas relaciones laborales en México, se realizan a través del régimen de outsourcing, externalización, intermediación, o mejor conocido como subcontratación.

La subcontratación no favorece a los empleados que trabajan bajo este régimen, ya que no cuentan con prestaciones superiores a la ley, y por lo regular en su mayoría son contratados bajo el régimen de personas físicas.

La subcontratación es una forma de pagar menos impuestos lo cual beneficia a las empresas clientes que contratan el servicio de outsourcing. Comenzando por la

relación triangular que existe entre una empresa cliente, con el outsourcer y un empleado, básicamente el empleado trabaja para la empresa cliente, pero su relación laboral es con el outsourcer generando así inestabilidad e inseguridad en su trabajo. Se recomienda al gobierno federal realizar una modificación a la Ley Federal de Trabajo a través de la cámara de diputados y senadores, para que se legisle la prestación de los servicios de outsourcing y sus garantías laborales como un apartado especial sobre las responsabilidades y derechos considerando, a los empleados subcontratados, el outsourcing que presta el servicio de subcontratación, así como para los clientes quienes contratan los servicios del outsourcing. (p. 94).

Oranday (2009) en su tesis titulada: “Outsourcing como generador del Valor Agregado”; desarrollada en la Universidad Autónoma de Aguascalientes, para optar el grado de Maestría en Comercio Internacional, cuya población está constituida por la Empresa IMMEX del Estado de Aguascalientes, en particular una empresa del sector textil y confección, ubicada en el Municipio de Jesús María. El objetivo fue demostrar que el outsourcing resultó ser una alternativa de negocio como medio de aumentar el valor agregado de la empresa estudiada, del sector textil y confección del Estado de Aguascalientes, obteniendo mayores beneficios tanto para esta empresa como para sus clientes, con una metodología empleada descriptiva – explicativa, en la cual concluye que:

Desde nuestro punto de vista, consideramos una evolución el haber migrado a este tipo de servicio, que al parecer aún está en su etapa inicial en el Estado, y el cambio se ha realizado sin problemas aparentes, lo que hace aún más atractivo el cambiar a este tipo de servicio.

Este ha sido un primer paso, sin embargo, como nuestra Política de Calidad lo indica, seguiremos buscando el “cumplir con las expectativas de los clientes” que les conceda a ellos mayor permanencia en el mercado y, por consiguiente, nuestra planta productiva se mantenga o siga creciendo. Deberemos seguir explotando el aprovechamiento de las facilidades y condiciones favorables otorgadas por el TLCAN, y con visión de futuro, investigar y aprovechar los nuevos Trataos como el TLCUE.

A nueve años de haber iniciado esta aventura, vemos que nuestra empresa se ha fortalecido, se han conseguido otros contratos aún más interesantes y la capacidad de la planta se encuentra en un máximo posible.

Todo lo anterior demuestra que este concepto de outsourcing es una buena opción para generar valor agregado en las empresas IMMEX, y quizá también en cualquier otro tipo de empresa. (p. 60).

Quiroa (2001) en su tesis titulada: “Incidencia de la aplicación del Outsourcing en Empresas Industriales Productoras de Snacks en la Ciudad de Guatemala”; desarrollada en la Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Para optar el grado de Magister Artium en Administración Financiera, cuya población es la Alta Gerencia y/o Gerencia Media, de las diferentes áreas de una empresa

productora de snacks en la cual aplican outsourcing dentro del funcionamiento de la misma. El objetivo es dar a conocer a la Alta Gerencia de una empresa de snacks, la incidencia de la utilización del outsourcing dentro de la administración, con las técnicas utilizadas de la observación y el cuestionario. La conclusión es la siguiente:

La tendencia mundial está orientada a la globalización la cual abre los mercados, requiriendo que las empresas sean cada vez más eficientes en la aplicación de sus procesos, para que estos puedan ser realmente competitivos no solo localmente sino en el ámbito regional, como la empresa objeto de estudio. Para que de esta forma puedan visualizarse internacionalmente en otros continentes. Aprovechando sus economías de escala y marcas de productos que por su tecnología e imagen están posicionada en mercados considerados vulnerablemente manejados por la moda de alimentos. Por lo que la alta gerencia debe enfocarse en esta era de cambios a buscar estrategias, que les permitan poder llevar a cabo la misión, por la cual la empresa fue creada “la producción de snacks, como una comida divertida”.

Contratar externamente para una empresa de snacks, no siempre reduce los costos y con frecuencia puede reducir los ingresos. Contratar a un proveedor de baja calidad incrementara el costo dentro de su sistema debido al desperdicio asociado con el mal producto. También reducirá el ingreso debido a la falta de satisfacción del cliente por un mal producto. Contratar a un proveedor cuya calidad es substancialmente superior a la de la empresa contratante reducía probablemente su costo e incrementara su ingreso. La calidad del producto debe ser en criterio principal para contratar externamente.

Aplicar en las diferentes divisiones de una empresa industrial productora de snacks el outsourcing, da la oportunidad de administrar mejor sus recursos y dirigirlos hacia metas y objetivos y planificados; creando una mayor utilidad, en el apalancamiento financiero operativo para que este alcance un punto óptimo, ya que el manufacturar y comercializar sus productos es la misión de una empresa de esta naturaleza.

Empresas productoras de snacks, dentro de su área financiera visualizan el outsourcing de la banca como una herramienta operativa que les permite que, sin inversión, es posible obtener acceso a los avances tecnológicos del mercado, sin tener que incurrir en costos de inversión, planificando dentro de su presupuesto básicamente los costos financieros que el negocio requiere. (p.79).

A nivel nacional.

Manchego (2014) en su tesis titulada: “Gestión del Outsourcing y su Impacto en la Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.”; desarrollada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Para optar el grado académico de Magister en Administración, cuya población está conformada por las treinta personas que trabajan en el área administrativa y contable, y que producen mensualmente datos contables y estadísticos de la producción, costos y ventas de la empresa Sara Morello S.A.C. El objetivo es evaluar cómo un modelo de

gestión de outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012, con una metodología explicativa, mediante la técnica de encuesta, en la cual concluye que:

Del objetivo general se halló, que la Gestión de Outsourcing en pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

De los objetivos específicos se halló, que un modelo de gestión táctica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

Se halló, que un modelo de gestión avanzada para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir no influye en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

Se halló, que un modelo de gestión estratégica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir no en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012. (p. 78).

Cárdenas (2013) en su tesis titulada: “Implementación del Outsourcing como herramienta estratégica de mejora de gestión del área de logística de la empresa del Sistema Financiero de la Ciudad de Trujillo”; desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo. Para optar el título Profesional de contador Público, cuya población está comprendida por las entidades bancarias de la Ciudad de Trujillo. El objetivo es implementar el outsourcing como herramienta estratégica de mejora de gestión del área de logística de las empresas del Sistema Financiero de la Ciudad de Trujillo, con una metodología descriptiva y aplicada, mediante la técnica de entrevista personal, encuesta e investigación bibliográfica, en la cual concluye que:

Actualmente en el sistema financiero no bancario se está comenzando a implementar el outsourcing debido a que anteriormente carecía de información de la misma.

El área de logística no cuenta actualmente con un sistema de costos eficiente ya que no cuenta con información rápida y oportuna para tomar buenas decisiones.

Los contratos son parte fundamental en el proceso de outsourcing, debido a que es donde se realiza el pacto de ambas partes (oferente – demandante), describiéndose en los aspectos como fecha de vencimiento, responsabilidades en doble vía, cualidades específicas del servicio, etc.

Existen pocos proveedores del servicio de outsourcing en la actualidad del mercado, siendo este un fenómeno propio de la globalización y el libre comercio.

Contratar externamente a proveedores fijándose solo en la reducción de costos operativos no siempre reduce los costos y con frecuencia puede reducir ingresos. (p. 76).

De Lama (2009) en su tesis titulada: “Plan estratégico para mejorar la gestión en la Municipalidad Distrital de San Jacinto”; desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo. Para optar el grado de Maestro en Ciencias Económicas, cuya población está conformada por todo el personal que labora en la Municipalidad Distrital de San Jacinto. El objetivo es establecer la realidad problemática de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jacinto, con una metodología empleada tipo descriptivo, transversal y de campo, en la cual concluye que:

El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto no conoce el concepto de misión y visión ni tampoco entiende de políticas, normas, planes, programas y estrategias que correspondan al ámbito de su competencia, pues desconoce qué es un plan estratégico, esto origina que el personal esté desorientado y no brinde un buen servicio en cuanto a la atención a la comunidad.

El personal de la municipalidad distrital de San Jacinto no planifica, no organiza, no coordina, ni controla los procesos de registro, acotación, recaudación y fiscalización. No existe un cumplimiento a la normatividad vigente ya que las capacitaciones no involucran a la gran mayoría de personal de la municipalidad distrital de San Jacinto.

La Municipalidad Distrital de San Jacinto no ofrece un buen servicio a la comunidad, porque no cuenta con herramientas que sean de ayuda para realizarlo, para acelerar sus procesos, no existe un banco de información donde poder consultar el estado situacional de cada contribuyente, no se realizan fiscalizaciones adecuadamente ni oportunamente, convirtiéndola en una entidad ineficiente para captar y utilizar los recursos económicos.

La Municipalidad Distrital de San Jacinto no cuenta con personal calificado para que se desempeñe eficazmente y eficientemente en las diferentes áreas donde laboran, limitándose a entregar un buen servicio ni a recaudar eficientemente los ingresos que le corresponden a la entidad puesto que no cuenta con información confiable, esto hace que no se asigne metas de aplicación de gasto, ni metas de recaudación de ingresos en los periodos correspondientes o ejercicios presupuestales. El personal de la Municipalidad Distrital de San Jacinto no trabaja en equipo ya que no comparten los mismos valores, no existe la difusión de 18 sus roles, no tienen identificadas las metas ni los objetivos de esta institución. (p. 55).

Rodríguez (2018) en su tesis titulada: “Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la Empresa Muebles Maldonado S.A.C. del Parque Industrial de Villa el Salvador 2017”; desarrollada en la Universidad Autónoma del Perú. Para optar el título de Licenciado en Administración de Empresas, cuya población está conformada por la totalidad de los trabajadores de la empresa Muebles Maldonado S.A.C. que suman 55 trabajadores entre hombre y mujeres.

El objetivo es determinar la relación entre la gestión del outsourcing y la competitividad de la empresa Muebles Maldonado S.A.C, con una metodología descriptiva tipo transversal, mediante las técnicas observación, entrevista, análisis bibliográfico y encuesta, donde concluye lo siguiente:

En la tabla 17 se presenta una correlación alta resultante de la investigación del estadístico de Pearson al 0,946, el cual nos indica que hay una relación significativa entre Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la empresa “Muebles Maldonado S.A.C”.

En la tabla 18 se presenta una correlación alta resultante de la prueba de normalidad de Pearson al 0.898, el cual nos indica que hay una relación significativa entre los Procesos del Outsourcing y la Competitividad en la empresa “Muebles Maldonado S.A.C”.

En la tabla 19 se presenta una correlación alta resultante de la prueba de normalidad de Pearson al 0.842, el cual nos indica que hay una relación significativa entre los Beneficios del Outsourcing y la competitividad en la empresa “Muebles Maldonado S.A.C”.

En la tabla 20 se presenta una correlación alta resultante de la prueba de normalidad de Pearson al 0.883, el cual nos indica que hay una relación significativa entre las Desventajas del Outsourcing y la competitividad en la empresa “Muebles Maldonado S.A.C”. (p. 79).

Barreto (2017) en su tesis titulada: “Propuesta de Implementación del Outsourcing como herramienta estratégica que permite mejorar la calidad de servicio en la Empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016”; desarrollada en la Universidad Nacional de Trujillo. Para obtener el título de Licenciada en Administración, cuya población está compuesta por los clientes que recibieron el servicio de la Empresa Casa Hacienda Primavera durante el año 2016. El objetivo fue determinar en qué medida una propuesta de implementación de outsourcing como herramienta estratégica mejora la calidad de servicio en la Empresa Casa Hacienda Primavera, con una metodología inductiva – deductiva, hipotética – deductiva y análisis – síntesis, mediante las técnicas de observación, entrevista y encuesta. La conclusión es la siguiente:

Los resultados obtenidos demuestran que la propuesta de implementación de outsourcing es viable y beneficiosa, ya que constituyen una mejora en las áreas de producción y recursos humanos que resulta más ventajoso debido a que personas con experiencia en el mercado toman el manejo de las áreas con el respaldo de su experiencia, conocimiento, capacitación y preparación requerida, proporcionando productos para la gestión productiva así como personal de atención y servicio de calidad acorde con lo solicitado, generando un incremento de sus indicadores en un 20% en las siguientes áreas de la empresa: servicio de mozos, barra sonido, show e imagen corporativa.

La empresa solo contaba con un paquete de servicios, el cual presenta solo única opción a los clientes, actualmente se manejan cinco paquetes de servicio, haciendo que sea más gustosa y amplía la posibilidad de selección del cliente, con lo que permitió aumentar los indicadores de tangibilidad.

La percepción de calidad del servicio aumenta un 30%, la propuesta presentada a la empresa les permite tomar medidas en el acto ya que se les facilito el estudio y análisis de la situación por la que atraviesa la empresa, así como las vías de solución, con la cual pudieron tomar decisiones que les permitieron mejorar sus indicadores de calidad. (p. 67)

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.

2.2.1. Bases teóricas de la variable: outsourcing.

2.2.1.1. Definición de outsourcing.

Bolaños (2016) define:

El outsourcing o tercerización es una figura cuyo objetivo es colaborar con las empresas en la realización de tareas y actividades, ya sean operativas o de soporte, que permite a éstas concentrarse en las actividades que sí dominan y, por ende, en el logro de sus objetivos, incrementando su productividad, eficiencia y crecimiento. (p. 62).

Arce, Chacón y España (2017) definen:

El término outsourcing o subcontratación es el proceso de contratar a un proveedor externo para que realice el trabajo que anteriormente se hacía dentro de la empresa.

Durante décadas, la subcontratación ha sido una práctica utilizada por muchas organizaciones para asegurar el ahorro en los costos de producción u operación, mejorar la eficiencia y eficacia en la prestación de algunos servicios, entre otros. Esto resulta posible debido a algunas potencialidades del grupo proveedor, su alta especialización, experiencia, aprovechamiento de economías de escala y encuentro de sinergias.

El outsourcing actualmente se utiliza tanto en grandes corporaciones como en pequeñas y medianas empresas. (p. 70).

Duque, González y García (2014) definen:

El outsourcing es una estrategia de importancia con la cual es necesario llevar a cabo un adecuado proceso de análisis previo, a fin de garantizar que la empresa contratada cuenta con las características y capacidades requeridas para llevar a cabo procesos y actividades de forma eficiente.

El outsourcing como una estrategia de gestión influye en variables organizaciones como la competitividad y el clima organizacional de la empresa contratante, por lo

cual las relaciones que se establecen debe garantizar el menor impacto negativo en las actividades estratégicas de las organizaciones. (p. 17).

Espinal (2009) menciona:

Las figuras derivadas del outsourcing que permiten la adaptación del concepto a las nuevas necesidades de las empresas son:

- Cosourcing o alianzas estratégicas: hay organizaciones que entienden que el outsourcing es un socio comercial y por tanto debe correr con los riesgos de la organización, así es que se le paga honorarios en función a las ganancias que el contrato le proporciona. La remuneración puede preverse en virtud a la productividad, o comisiones por transacciones del outsourcing.
- Multisourcing: combina múltiples transacciones con vendedores y el staff interno de los sistemas. La búsqueda apunta a confirmar, fusionar ambos esfuerzos, negocios y sistemas.
- Sociedades outsourcing temporarias: normalmente los contratos de outsourcing tienen una duración de entre 5 a 10 años. En estos casos los acuerdos se realizan por tiempos menores, entre 12 y 24 meses.
- Insourcing: la contratación interna es el proceso que lleva a cabo una empresa cuando asume una actividad que no realizaba internamente, tiene como característica mantener el statu quo, revertir el proceso de outsourcing.
- Off shoring: (global sourcing): distingue dos tipos de externalización, dependiendo de su situación geográfica. Por una parte, el servicio de externalización se denomina como "nearshore", si el servicio proviene de un país vecino o de "farshore", si el servicio se ofrece desde un país más lejano.
- BOP: el proveedor contrata generalmente al personal de su cliente y se compromete con el funcionamiento del servicio. Se siguen dedicando los mismos recursos, pero los procesos se optimizan.
- Multisourcing: combina múltiples transacciones con vendedores y el staff interno de los sistemas. La búsqueda apunta a confirmar, fusionar ambos esfuerzos, negocios y sistemas.
- BPU (business process utility): es un proveedor externo de procesos del negocio que está basado en alta estandarización de procesos y una plataforma unificada.
- On demand business: este concepto se aplica cuando una compañía proporciona dinámicamente los recursos informáticos necesarios para las actividades de los clientes y factura en función del consumo de los mismos.
- Partnership: es un arreglo entre dos o más compañías para codesarrollar, mantener, operar o soportar una aplicación, servicio de TI, o funciones del negocio. El foco es ser una estrategia que apalanque oportunidades de negocios. (p. 12).

2.2.1.2. Ventajas del outsourcing.

Espinal (2009) sostiene:

Son muchas las ventajas que se pueden obtener al externalizar las aplicaciones, algunas de las más importantes son: permite a la organización acceder a expertos y a tecnologías de punta alcanzando un mayor nivel de competitividad sin realizar inversiones en equipamiento tecnológico o formación de personal informático; posibilidad de transformar costos fijos en costos variables, lo que puede redundar en una reducción de costos tanto de la operación informática como del personal; el outsourcing es flexible y selectivo, solo se externalizan las aplicaciones que el cliente necesita; el outsourcing puede usarse para reenfocar las estrategias de la compañía en su negocio principal, o para acelerar la transición hacia la incorporación de nuevas tecnologías; tal vez la más importante es permitir que la empresa oriente sus esfuerzos al mantenimiento y desarrollo de sus competencias básicas. (p. 5).

2.2.1.3. Desventajas del outsourcing.

Espinal (2009) sostiene:

Es una decisión estratégica para la organización, puesto que cede el total o parte de sus activos informáticos a la empresa de outsourcing; se pueden dar a conocer aspectos íntimos de la organización, lo que puede acarrear perjuicios delicados de su inadecuado tratamiento o manejo dudoso; poco compromiso por parte de los profesionales que prestan el servicio de outsourcing; si la rotación de profesionales de informática del outsourcing es alta, se presenta un obstáculo para brindar las suficientes garantías al cliente; existe menor control; se puede presentar pérdida de personal calificado y con experiencia; excesiva dependencia de los proveedores; se puede crear una relación de excesiva dependencia que mantenga a la empresa cautiva del proveedor y por tanto, sujeta a incrementos desmesurados de precio, reducción de calidad; la empresa abandona una actividad y por lo tanto pierde el know how adquirido para evaluar calidad y precio. (p. 6).

2.2.1.4. Paradigmas y enfoques para el estudio del outsourcing.

Duque et al. (2014) mencionan:

El estudio de las organizaciones a través de la teoría administrativa ha estado determinado por los momentos históricos y de contexto en los cuales se ha intentado analizar y dar explicación a las realidades de estos sistemas sociales, por tal motivo, desde el paradigma clásico de la administración hasta el paradigma de capitalismo financiero hay diferentes aportes que están presentes hoy en día en las definiciones y conceptos con los cuales se describe el outsourcing como una efectiva estrategia de gestión de las organizaciones modernas.

Algunos de los postulados por cada paradigma de la teoría administrativa sirven de fundamento para la definición de outsourcing y BPO en la actualidad. Braverman (1983) y Smith (1723), permiten el análisis de conceptos relacionados con la división del trabajo y la productividad, los cuales son fundamentos esenciales del

outsourcing para la búsqueda de maximización de beneficios y reducción de costos, a través de los procesos de subcontratación y tercerización.

March y Simon (1958), Ranson *et al.* (1973), Salaman (1980), Bertalanffy en Murillo *et al.* (2007), Katz y Kahn (1966), Everett y Rekha (1980), Mintzberg (1998), Chandler (1962), permiten la revisión de conceptos fundamentales en la tercerización, con la estructura y la estrategia como determinantes de las formas de gestión de las organizaciones, además de los elementos que tienen que ver con la información, el acceso a la misma y su relevancia en la estrategia de las organizaciones como insumo para los procesos de toma de decisión. Analizando a través de la teoría del outsourcing se puede evidenciar cómo el acceso a la información es una de las bases para determinar la estrategia organizacional y la estructura que se adopte (de tercerización) para obtener la máxima productividad a través de procesos de especialización de las funciones y actividades que se desarrollan. (p. 13).

2.2.1.5. Evolución el outsourcing.

Bolaños (2016) agrega:

En una primera instancia, después de la Segunda Guerra Mundial, las empresas buscaban concentrar la mayor cantidad de actividades, para no depender de proveedores externos. Esto, indudablemente fue una buena estrategia que resultó efectiva en un principio. Sin embargo, con el desarrollo de la economía y la tecnología, ésta perdió su efectividad, pues nunca los departamentos de una empresa podían mantenerse tan actualizados y competitivos como lo hacían las agencias especializadas en determinada área.

Por otra parte, en México el outsourcing comenzó hace 40 años. Inicialmente se contrataban servicios básicos, tales como de vigilancia y limpieza, entre otros. Posteriormente, en la década de los años setenta se dio un crecimiento de las agencias consultoras. Así, para las empresas era más fácil contratar a un proveedor tercero independiente que crear, desarrollar y mantener a un departamento especializado de forma interna.

Finalmente, en 2013, las actividades que en mayor medida eran desarrolladas a través de la figura del outsourcing fueron aquellas relacionadas con: personal; procesos fiscales; tecnologías de la información y comunicación (TIC); procesos de negocios; administración y control de proyectos; auditoría interna, y seguridad en TIC. (p. 64).

2.2.1.6. Enfoques del outsourcing.

Mas (2004) menciona:

El outsourcing consiste en confiar a agentes externos a la organización parte de la producción o de los servicios, aquellos en los que la ejecución con medios propios no es óptima, con el fin de mejorar la posición de la organización en uno o más aspectos.

El outsourcing no constituye ninguna novedad en el mundo empresarial privado. En todo caso lo novedoso o remarcable es su aplicación cada vez más frecuente como

respuesta adaptativa a un entorno crecientemente competitivo y su combinación con la deslocalización.

Aplicada en el ámbito de la administración pública, y más concretamente en la prestación de servicios públicos, es una técnica de gestión muy vinculada a las acciones modernizadoras y ha sido en uno de los caballos de batalla de la NGP para impulsar la transformación organizativa, junto con otros elementos de parecida relevancia como la agencialización o la privatización. Ésta última no debe confundirse con el outsourcing, aunque a menudo suceda, ya que la privatización implica un cambio de titularidad del ámbito público al privado, mientras que en la externalización la responsabilidad de la provisión del servicio y de la calidad de éste sigue siendo pública.

- El enfoque neoempresarial de la NGP, tendría a obviar este sesgo y a hacer un énfasis casi exclusivo en los conceptos de eficiencia y eficacia, con escasos matices, sin realizar el cambio de coordenadas pertinente para situarse en la lógica pública.
- Desde el enfoque neopúblico, el outsourcing requiere un guiaje específico: una comprensión de las condiciones que impulsan a utilizar dicha técnica y de los objetivos que se persiguen con ésta; unos criterios que permitan discriminar entre las verdaderas necesidades de externalización y las simples manifestaciones de problemas organizativos resolubles por otras vías; un proceso que ayude a decidir la oportunidad de externalizar cualquier función dada según múltiples criterios técnicos; un proceso que fije las etapas a seguir para llevar a cabo la externalización; y finalmente, un proceso de control y de evaluación de la misma. (p. 1).

2.2.1.7. Dimensiones del outsourcing.

Optimización de los recursos.

Herrera (2017) define:

La palabra “optimizar” se refiere a la forma de mejorar alguna acción o trabajo realizada, esto nos da a entender que la optimización de recursos es buscar la forma de mejorar el recurso de una empresa para que esta tenga mejores resultados, mayor eficiencia o mejor eficacia. (p. 40).

Tecnología.

Seudónimo (2015) define:

La tecnología es una aplicación de un conjunto de conocimientos y habilidades con el objetivo de facilitar los problemas de la sociedad hasta lograr satisfacerlas en un ámbito concreto. Se puede interpretar como un factor positivo porque nos beneficia en muchos ámbitos de nuestra vida diaria ya que, se han logrado grandes avances en la medicina, mayor eficiencia en la producción industrial, entre otros. En contraste, también es considerado un gran factor negativo ya que llevado a un extremo puede convertirse en una adicción. (p. 3).

Crecimiento empresarial.

Santana, Velázquez y Martel (2006) definen:

El crecimiento empresarial es el proceso de adaptación a los cambios exigidos por el entorno o promovido por el espíritu emprendedor del directivo, según el cual, la empresa se ve compelida a desarrollar o ampliar su capacidad productiva mediante el ajuste o adquisición de nuevos recursos, realizando para ello cambios organizacionales que soporten las modificaciones realizadas; todo lo cual debe venir avalado por la capacidad financiera de la empresa que permita, a través de dicho proceso, obtener una competitividad perdurable en el tiempo. (p. 187).

2.2.2. Bases teóricas de la variable gestión pública.

2.2.2.1. Definición de gestión pública.

Ospina (2002) define:

La gestión pública es la instancia mediadora entre la implementación de las políticas públicas formuladas en el campo de la política y los resultados que se obtengan de su implementación en el campo de la administración. El mejoramiento de la gestión pública cobra en este contexto una perspectiva estratégica de consolidación institucional. Permite mejorar la productividad del gasto público, rendir más y mejor los fondos asignados a las diversas partidas del presupuesto del Estado, justificando así la provisión gubernamental de bienes públicos y otras intervenciones estatales en la economía. (p. 5).

2.2.2.2. La ética en la gestión pública.

Villoria (2008) agrega:

Se podría definir la ética en la gestión pública como aquella que surge de un consenso superpuesto entre éticas diversas y razonables, o como lo que está bien y mal para toda la colectividad, el patrón moral básico universal y generalizable, dado lo racional y razonable de sus fines, valores y prescripciones, compatible con la búsqueda razonable del bien y construido desde la deliberación y la búsqueda de consenso. En suma, como aquella que acoge los valores básicos de las diversas éticas comprensivas y los desarrolla en un sistema institucionalizado, fundado en el respeto mutuo y la promoción de aquellos derechos que permitan la deliberación en condiciones de libertad e igualdad de personas libres e iguales. Ciertamente, esto, en un contexto de pluralismo como el presente, nos sitúa en un ámbito moral de mínimos, dado que se busca un acuerdo universal, incluso, para algunos, en una ética esencialmente procedimental, pero es la única solución frente al dilema de definir principios sin agotar contenidos. (p. 8).

2.2.2.3. Indicadores de gestión.

Mejía (2005) agrega:

En respuesta a las demandas ciudadanas contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo y con base en los lineamientos de la Ley de Planeación, se contempla como una de sus principales metas fortalecer la evaluación de la gestión pública. En este contexto, se ha planteado la necesidad de establecer en forma sistemática indicadores de gestión.

Los indicadores se constituyen como un instrumento importante para promover el cambio estructural y la modernización de la administración pública, toda vez que permiten medir el cumplimiento de los objetivos institucionales y vincular sus resultados con la satisfacción de las demandas sociales que, en el ámbito de su competencia, corresponde atender al Estado mexicano.

Los objetivos específicos que en el marco de la administración pública federal se reconocen a los indicadores de gestión, son los siguientes:

- Analizar el desempeño de las dependencias y entidades, vinculándolo con el cumplimiento de sus objetivos.
- Evaluar sistemáticamente el costo de los servicios públicos y de la producción de bienes, así como su calidad, su pertinencia y efectos sociales.
- Verificar que los recursos públicos se utilicen con honestidad, eficacia y eficiencia.
- En un primer momento, y antes de disponer del sistema de metas presidenciales, los indicadores que se venían manejando se clasificaron en:

Programático - presupuestales: su empleo permite determinar los niveles de eficiencia y eficacia de la gestión pública, precisar el grado de avance físico-financiero de los programas y principales metas y su incidencia en el logro de los objetivos y, en su caso, definir y ejecutar los ajustes correspondientes en metas y recursos.

Financieros: mediante su utilización se puede obtener sistemática y estructuralmente información cuantitativa en unidades monetarias y en términos porcentuales que permitan evaluar si las dependencias y entidades mantienen una adecuada estructura financiera y de inversión, y si cuentan con el capital de trabajo y con la liquidez necesarios para su operación, aspectos que permitirán desarrollar e integrar planes de operación, expansión y rentabilidad.

Administrativos: permiten determinar el rendimiento de los recursos humanos y su capacidad técnica en la consecución de una meta o en la ejecución de una tarea asignada a una determinada unidad administrativa. Estos parámetros, conjuntamente con los programáticos, definen los niveles de productividad alcanzados.

Operativos y de Servicios: con este tipo de indicadores se pretende dimensionar o cuantificar valores cualitativos, como es la calidad y pertinencia de los bienes y servicios, mediante el establecimiento de fórmulas aritméticas que permitan evaluar el aprovechamiento de los recursos materiales de los diferentes procesos productivos y áreas de servicios, y su incidencia o efecto producido en el entorno socio-económico. (p. 16).

2.2.2.4. Gestión por resultados.

Rodríguez y Repetto (2000) mencionan que:

El modelo de gestión tradicional del sector público se caracteriza por un alto nivel de burocratización, en el cual las conductas se rigen por medio de reglas y normas de las cuales no es posible apartarse. En esta línea, entonces, el control de gestión tiende a centrarse sobre los procedimientos, a fin de asegurar que la normativa sea respetada. Tal dinámica ha resultado útil en contextos de estabilidad del ambiente debido a que la rigidez del sistema puede seguir resolviendo problemáticas provenientes de un contexto estático. Sin embargo, el mundo contemporáneo se encuentra sometido a constantes cambios y nuevas situaciones que requieren de flexibilidad por parte de la organización es para adaptarse al contexto y responder rápidamente. Resulta necesario, en consecuencia, introducir cambios en la gestión de las instituciones estatales para permitir que éstas respondan con mayor rapidez y efectividad, dando prioridad a las nuevas demandas de la sociedad a la par de respetar la normatividad vigente.

En efecto, dar al menos tanta preponderancia al control de gestión por resultados como al control sobre procedimientos permite evaluar la acción del Estado de modo más realista ya que se presta atención a la relevancia, la efectividad y la eficiencia con que el Estado actúa en beneficio de la sociedad. La gestión por resultados requiere un momento inicial que es el de la definición de: sus objetivos, las acciones que posibilitarán alcanzarlos, los responsables de llevarlos a cabo, especialmente al considerar que las políticas definen una determinada asignación de recursos.

La medición de resultados y desempeño no debe ser un fin en sí misma. Sobre ésta pueden diferenciarse cinco grados que van desde la publicación de mediciones de desempeño hasta la elaboración del presupuesto por resultados.

- Informes de desempeño: son las publicaciones sistemáticas de datos sobre resultados disponibles para los ciudadanos o clientes. Centrados en un área específica, permiten la comparación entre instituciones similares (por ejemplo, hospitales o escuelas).
- Objetivos de desempeño: especifican ex ante los resultados esperados o comprometidos. En este sentido, intentan orientar el comportamiento de los funcionarios hacia la utilización y disposición de los recursos y la atención del gobierno hacia una dirección determinada. Un modo de implementar gestión por resultados en este nivel se da a partir de la comparación de los mejores indicadores de objetivos de desempeño y resultados encontrados en otras organizaciones similares contra los alcanzados por la propia organización. Esto puede ser útil cuando se encuentran muchas instituciones que proveen servicios similares (nuevamente, los casos de las escuelas y hospitales son aplicables).
- Auditorías de desempeño: consisten en la evaluación hecha por auditores sobre los objetivos de resultados definidos por los funcionarios. La tarea de los auditores sería la de contrastar la calidad y precisión de los resultados declarados con los efectivamente alcanzados.
- Contratos sobre la base del desempeño: especifican los productos o resultados que una agencia o funcionario se comprometen a alcanzar a partir de ciertos recursos acordados. Los contratos se realizan por un período determinado de tiempo (generalmente 3 años) durante el cual se monitorea regularmente para asegurarse que los términos se están alcanzando y finalizado tal período se

produce una evaluación final total que dará lugar a un nuevo contrato en base al desempeño.

- Presupuesto por resultados: consiste en un contrato implícito el cual conecta y relaciona directamente recursos con resultados prometidos. El grado de libertad en la utilización de los recursos varía según se exijan o no diferentes tipos de rendición de cuentas. (p. 18).

2.2.2.5. Gestión por competencias.

Camejo (2008) agrega:

La mayoría de las organizaciones invierten en forma tímida en desarrollar equipos, por motivos que varían desde la inexistencia de estrategias sistematizadoras de evaluación de desempeño, hasta el desconocimiento de la importancia de la formación de un capital intelectual como factor diferencial. Por eso se necesita una cultura de dirección en la que se aprecien y valoren las iniciativas y la capacidad de asumir riesgos calculados a fin de cumplir la misión, con esto las organizaciones mejoran mucho la forma de tomar decisiones creando como base una gestión integrada de recursos humanos como factor clave que le permita suplir debilidades y aportar innumerables ventajas tales como:

- La posibilidad de definir perfiles profesionales que favorezcan la productividad.
- El desarrollo de equipos que posean las competencias necesarias para su área específica de trabajo.
- La identificación de puntos débiles, permitiendo intervenciones de mejora que garantizan los resultados.
- La evaluación del desempeño en base a objetivos medibles, cuantificables y con posibilidades de observación directa.
- El aumento de la productividad y la optimización de los resultados.
- La concientización de los equipos para que asuman la corresponsabilidad de su autodesarrollo, tornándose un proceso de ganar-ganar desde el momento en que las expectativas de todos están atendidas.
- En fin, cuando se instala la gerencia por competencias se evita que los gerentes y colaboradores pierdan el tiempo en programas de entrenamiento y desarrollo que no se adapta a las necesidades de la empresa o a las necesidades de cada puesto de trabajo. Por lo que se trata de que el modelo de gestión por competencia y la evaluación del desempeño establezcan en la gerencia de los recursos Humanos dos objetivos primordiales que transformen la organización en:
 - Flexibilidad en la organización de sus operaciones, traduciéndola en la capacidad para modificar sus operaciones al ritmo que marca el mercado.

- Multifuncionalidad en los trabajadores: es decir vincular el proceso de asignación a situaciones de trabajo en forma dinámica donde el comportamiento deba desplegarse en la organización en función de objetivos cambiantes. (p. 103).

2.2.2.6. Gestión de la calidad.

Malvicino (2001) sostiene:

Gestionar la calidad en una empresa implica realizar todas las tareas inherentes a la consolidación de una organización que se prepara para garantizar calidad en sus productos. Esa calidad en función de un compromiso, de una especificación de producto o servicio, del tiempo de entrega, de un ambiente organizacional predispuesto a la mejora continua, de un conjunto de procedimientos hechos para identificar por dónde las cosas se están haciendo bien en función de un parámetro externo o norma adoptados voluntariamente. La gestión de la calidad es entendida a partir de tres enfoques perfectamente diferenciables: el enfoque tradicional, el enfoque normativo y el enfoque de la calidad total.

- El enfoque tradicional responde al siguiente razonamiento: “si hasta ahora me ha ido bien, para qué voy a cambiar
- El enfoque normativo reconoce que es conveniente adoptar normas voluntarias para mejorar la performance organizacional y así asegurarse que los clientes serán satisfechos en sus expectativas
- El enfoque de la calidad total cree que es imprescindible imponer una nueva cultura en la organización para que todos sus integrantes e incluso los proveedores se involucren en la mejora continua de prácticas y procedimientos para así poder dar satisfacción a los clientes

De acuerdo con la experiencia verificable tanto a nivel nacional como internacional, es posible identificar al menos tres modelos aplicativos de la gestión de la calidad dentro del sector público nacional, provincial o municipal:

a) El modelo de la calidad total

Responde básicamente a los lineamientos de la European Foundation for Quality Management (EFQM) que propone el seguimiento de un modelo de excelencia tanto para el sector público como para el sector privado.

En esencia propone una forma de pensamiento y acción organizacional más filosófica que se sustenta en atender las demandas del cliente, responsabilizar a todas las personas de la organización en satisfacerlas, reconocer la existencia de “clientes internos” y en la continua mejora de los procesos y resultados propuestos. Los ejes del modelo se resumen en los siguientes elementos:

- Orientación hacia los resultados
- Focalización en el cliente
- Liderazgo y constancia de propósito
- Gerenciamiento por procesos y objetivos
- Desarrollo del personal y su involucramiento
- Aprendizaje, innovación y mejora continuas
- Desarrollo de proveedores y clientes
- Responsabilidad pública

b) El modelo de la norma ISO 9001: En su esencia, este modelo pretende asegurar que la organización cuenta con políticas y procedimientos adecuados para dar

satisfacción a las expectativas de su clientela. Se estructura en base al siguiente esquema de elementos y requisitos que el sistema debe satisfacer:

Sistema de gestión de la calidad

- Requisitos generales
- Requisitos generales de documentación

Responsabilidad de la dirección

- Compromiso de la dirección
- Enfoque al cliente
- Política de la calidad
- Planificación
- Administración
- Revisión por la dirección

Gestión de los recursos

- Suministro de recursos
- Recursos humanos
- Infraestructura
- Ambiente de trabajo

Realización del producto

- Planificación de los procesos de realización
- Procesos relacionados con los clientes
- Diseño y/o desarrollo
- Compras
- Operaciones de producción y de servicio
- Control de los equipos de medida y seguimiento

Medición, análisis y mejora

- Planificación
- Medición y seguimiento
- Control de las no conformidades
- Análisis de datos
- Mejora

- c) El modelo de la carta compromiso con el ciudadano: este modelo tiene como sustento principal el reconocimiento de que los ciudadanos deben recibir de manera persistente y organizada por parte de los organismos públicos respuesta a sus necesidades, inquietudes y derechos dentro del marco Estado – ciudadanía. En ese sentido, el modelo propone desarrollar un programa carta compromiso a efectos de mejorar la relación del Estado en cuanto prestador de servicios y administrador con los ciudadanos o últimos beneficiarios de la gestión de gobierno. Congruente con esa línea de pensamiento pretende con respecto a los ciudadanos:

- Potenciar su derecho a ser escuchados
- Garantizar su derecho a ser informados
- Satisfacer su derecho a ser respetados
- Cumplir con su derecho a recibir respuestas y/o soluciones

A tal fin, el programa genéricamente apunta a consolidar los siguientes principios generales en la relación de la administración pública para con los ciudadanos:

- Establecimiento de los niveles de servicios
- Información y transparencia
- Participación
- Cortesía e imparcialidad
- Corrección de errores

- Buena relación calidad – costos

Las actividades programa se sustentan en los siguientes módulos:

- Establecimiento de los estándares de calidad
- Elaboración y difusión de la carta compromiso
- Sistema de quejas y mecanismos de reparación y apelación
- Formas de participación ciudadana y métodos de consulta
- Monitoreo y evaluación de las actividades y resultados del programa

La promoción de este programa ha tomado auge en los últimos años y se encuentra en pleno desarrollo como un modelo de mejora de imagen y de recuperación de un espacio vincular entre administrador y administrado que siempre ha sido muy sensible en cuanto a la valoración del Estado por parte del ciudadano. (p.7).

2.2.2.7. Dimensiones de gestión pública.

Eficiencia.

Aibar (2003) define:

La eficiencia se define como la relación entre los inputs (bienes y servicios) consumidos y los outputs y resultados obtenidos en el proceso de creación de valor de la entidad, de forma tal que, el criterio de eficiencia tiene su base en la gestión empresarial y supone el logro de un equilibrio positivo en la relación output-input, es decir, manteniendo los estándares de calidad, lo cual implica la racionalidad de los consumos (eliminando los desperdicios y consumos innecesarios. (p. 101).

Aibar (2003) sostienen que:

La utilización del concepto de eficiencia en el sector público debe ir más allá de la simple traslación de las ideas aplicadas en el ámbito privado ya que es necesario considerar el valor efectivo que las entidades públicas aportan a los ciudadanos. En esta línea se señala que la aplicación del criterio de eficiencia en las entidades públicas no debe abordarse desde un punto de vista parcial sino general, lo que exige considerar no sólo los outputs y resultados sino también los efectos que tienen las actividades desarrolladas por dichas entidades, los cuales, en determinados casos, pueden no ser observables en el corto plazo. (p. 17).

Eficacia.

Aibar (2003) define:

La eficacia como la relación existente entre los outputs, resultados y efectos derivados de la actuación llevada a cabo por una entidad, y los objetivos de la misma de forma tal que permite medir el grado en que se han alcanzado dichos objetivos. Ello supone considerar que una determinada actividad no puede ser efectiva, aun cuando produzca resultados valiosos, si no alcanza los objetivos para los cuales ha sido realizada. En consecuencia, la evaluación de la eficacia de la actuación de una

organización requiere que previamente se haya realizado un proceso de planificación en el que se establezcan los objetivos que se pretenden lograr. En este sentido, dado que los objetivos considerados claves para una entidad pueden variar a lo largo del tiempo con las distintas etapas de su ciclo de vida, las medidas o indicadores de eficacia variarán también en consonancia con el cambio experimentado por los objetivos. (p. 103).

Capacidad.

Indavera (2017) menciona:

La capacidad en su versión original, (capability) en inglés de una persona representa su libertad o sus oportunidades reales para ser o hacer lo que valora en su vida. Se define capacidad como una habilidad personal para hacer cosas que son valiosas para determinada persona, o ser alguien valioso según sus concepciones y razones. La capacidad representa, en definitiva, «las combinaciones alternativas de cosas que una persona es capaz de ser o hacer». El conjunto de las capacidades que una persona posee se representa por el conjunto de acciones y estados o formas de ser que una persona posee, y que permiten alcanzar otro conjunto racionalmente valorado de acciones y estados o formas de ser de un individuo. (p. 255).

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada.

Outsourcing.

El outsourcing es una técnica innovadora de administración, que consiste en externalizar ciertas funciones de una empresa mediante la subcontratación de otra más especializada en dichas labores, a fin de obtener mejores resultados.

Optimización de los recursos.

Se puede definir como la búsqueda de utilizar los recursos de una empresa de la mejor manera posible, para que esta tenga mejores beneficios con un mínimo de costos. La optimización de los recursos tiene una estrecha relación con la eficacia y la eficiencia ya que una mejor solución habrá de obtener mejores resultados o una menor utilización de recursos tendrá como consecuencia buenos resultados.

Tecnología.

Es el conjunto de instrumentos, recursos técnicos o procedimientos que una empresa utiliza para el mejoramiento de un determinado campo o sector. Permite al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, combinando sus pensamientos y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.

Crecimiento empresarial.

Es el constante proceso de renovación y perfeccionamiento de una persona de manera que aumente su eficacia dentro de una organización, logrando así el desarrollo mutuo de la empresa y de sus empleados. Así también podemos decir que es el proceso de adaptación de una persona a los cambios que presenta una organización para obtener mejores resultados.

Gestión pública.

La gestión pública es una especialidad mediante la cual se administran los fondos asignados a una organización pública, a fin de que se apliquen de la mejor manera en los procesos e instrumentos propios que utilizan para lograr los objetivos como el desarrollo y el bienestar de la población.

Eficiencia.

Es la relación que existe entre los recursos utilizados en una organización y los resultados obtenidos con estos recursos, es decir es la capacidad que tiene una persona para lograr objetivos deseados utilizando la menor cantidad de recursos posibles. La eficiencia es muy importante en las empresas, ya que se consigue el mayor rendimiento con un costo mínimo.

Eficacia.

Es la capacidad que posee una persona para lograr los objetivos deseados perseguidos a través de una acción realizada, sin tener en cuenta los recursos empleados (economía) para obtener estos objetivos.

Capacidad.

Es la habilidad que tiene una persona para gestionar las tareas y procesos a su cargo en forma rápida y confiable, esta debe incrementarse en forma continua. Así mismo, la capacidad de una persona le da la posibilidad de tomar decisiones que se consideren más acertadas.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

El tipo de investigación realizada es descriptiva, de naturaleza cuantitativa; asimismo, es transversal o transaccional, ya que la investigación se realiza tal y como ocurren los hechos en la realidad y en el tiempo del estudio, sin manipular deliberada o intencionalmente las variables, y a la vez es cuantificada mediante instrumento de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) señalan que:

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, miden evalúan y recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (p. 102).

Diseño de la investigación.

La presente investigación tiene un diseño de estudio descriptivo – correlacional de corte transversal, ya que no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Hernández et al. (2016) mencionan que: “El diseño descriptivo - correlacional mide el grado de asociación entre dos o más variables. Su utilidad principal es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra variable relacionada” (p. 104).

En la investigación descriptiva – correlacional de corte transversal, las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, el investigador no tiene control directo sobre dichas variables, no puede influir sobre ellas porque ya sucedieron, al igual que sus efectos.

Hernández et al. (2016) indican que: “el diseño de investigación transaccional o transversal recolectan datos de un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 208).

El diseño de muestra es la de investigación correlacional

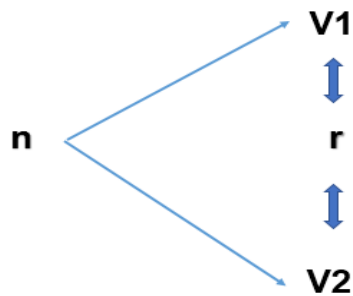


Figura 1. Diseño de la investigación descriptiva correlacional.

Donde:

- n : Muestra
- V1 : Outsourcing
- V2 : Gestión de obras públicas
- r : Relación entre las variables de estudio

3.2. Población y muestra.

Población.

La población de este estudio está constituida por la totalidad de trabajadores que tiene la Municipalidad de Asia, siendo en la actualidad 730 trabajadores; los cuales están agrupados por distintas áreas que comprende la empresa.

Tabla 1
Distribución del universo en estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Administración	10	1.37%
Logística	10	1.37%
Seguridad ciudadana	500	68.49%
Mantenimiento	200	27.40%
Recursos humanos	10	1.37%
Total	730	100%

Se observa en la tabla 1 que la población está conformada por 10 trabajadores en el área de administración que representan al 1.37% de la población, 10 trabajadores en el área de logística que representan al 1.37% de la población, 500 trabajadores en el área de seguridad ciudadana que representan al 68.49% de la población, 200 trabajadores en el área de mantenimiento que representan 27.40% de la población y 10 trabajadores en el área de recursos humanos que representan al 1.37% de la población.

Hernández et al. (2016) señalan que: “la población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. La población debe situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 239).

Muestra.

En este caso la muestra será de tipo probabilístico, puesto que los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla, a su vez se escogerán 80 trabajadores de la Municipalidad de Asia, que representa al 10.96% de la población estimada.

Hernández et al. (2016) definen: “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o

delimitarse de ante mano con precisión, este debe ser representativo de la población” (p. 236).

$$n = \frac{N * (0.5)^2 * (95\%)^2}{(N - 1) * (0.05)^2 + (0.5)^2 * (95\%)^2}$$

$$n = \frac{730 * (0.5)^2 * (95\%)^2}{(730 - 1) * (0.05)^2 + (0.5)^2 * (95\%)^2}$$

$$n = 80$$

3.3. Hipótesis.

Hipótesis general.

H₀: No existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

H₁: Existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Hipótesis específicas.

H₁: Existe relación entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

H₂: Existe relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

H₃: Existe relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

3.4. Variables – operacionalización.

Definición conceptual del outsourcing.

Arce et al. (2017) definen: “el término outsourcing o subcontratación como el proceso de contratar a un proveedor externo para que realice el trabajo que anteriormente se hacía dentro de la empresa” (p. 70).

Definición operacional del outsourcing.

El outsourcing es una variable que se midió en función de tres dimensiones y en términos de 12 ítems, que emitieron el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Asia.

Definición conceptual de la variable gestión de obras públicas.

Ospina (2000) define: “la gestión pública es la instancia mediadora entre la implementación de las políticas públicas formuladas en el campo de la política y los resultados que se obtengan de su implementación en el campo de la administración” (p. 5).

Definición operacional de la variable gestión de obras públicas.

La gestión de obras públicas es una variable que se midió en función de tres dimensiones y 12 ítems, que emitieron el cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad de Asia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable outsourcing

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rango
	Capacitación de personal			
Optimización de los recursos	Materiales de construcción			
	Calidad de los materiales			
	Presupuesto			
Tecnología	Diferenciación		1= Nunca	Malo: 27 – 36
	Innovación		2= Casi nunca	
	Productividad	Del 1 al 12	3= Algunas veces	Regula: 36 - 44
	Beneficio		4= Casi siempre	Bueno: 44 – 51
	Oportunidad		5=Siempre	
Crecimiento empresarial	Crecimiento			
	Competitividad			
	Satisfacción de los ciudadanos			

Tabla 3

Operacionalización de la variable gestión de obras públicas

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rango
	Desempeño			
	Destreza			
Eficiencia	Compromiso			
	Tiempo de entrega de las obras		1= Nunca	Malo: 29 – 37
Eficacia	Obras aprobadas		2= Casi nunca	
	Aprendizaje obtenido	Del 1 al 12	3= Algunas veces	Regular: 37 - 43
	Objetivos logrados		4= Casi siempre	Bueno: 43 – 48
	Reducir tiempos		5=Siempre	
Capacidad	Liderazgo			
	Aptitud			
	Toma de decisión			
	Efectividad			

3.5. Método y técnicas de investigación.

Métodos de investigación.

De acuerdo al propósito del estudio, la investigación está enmarcada en un método hipotético - deductivo, porque trata de determinar la fuerza de asociación o correlación entre las variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual procede la muestra., por lo que examinaré los datos de forma numérica, así mismo es un proyecto factible y orientado hacia una investigación descriptiva.

Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que:

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población. (p. 11).

Técnica.

La técnica utilizada en esta investigación, para medir las dos variables, es la encuesta.

Casas, Repullo y Donado (2003) indican:

La encuesta es una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características. (p. 143).

Asimismo, se utiliza las técnicas de observación y análisis para recolectar información de fuentes primarias y secundarias.

Gómez (2012) indica que:

La observación es la más común de las técnicas de investigación; la observación sugiere y motiva los problemas y conduce a la necesidad de la sistematización de los datos. La observación científica debe trascender una serie de limitaciones y obstáculos los cuales podemos comprender por el subjetivismo; el etnocentrismo, los prejuicios, la

parcialización, la deformación, la emotividad, etc., se traducen en la incapacidad de reflejar el fenómeno objetivamente. (p. 60).

3.6. Descripción de los instrumentos utilizados.

El instrumento para la realización de la recolección de datos fue teniendo en cuenta la escala de Likert mediante un cuestionario con 6 dimensiones, teniendo los indicadores como base para elaborar las 24 preguntas, que se les aplicará a los trabajadores de la Municipalidad de Asia.

Instrumento I: Cuestionario de outsourcing.

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de outsourcing
Autor	: Jackeline Estefani Avalos Arias
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Aproximadamente 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores de la Municipalidad de Asia
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción.

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la variable outsourcing dentro de una organización como son: optimización de los recursos, tecnología, crecimiento empresarial. Dicho instrumento consta de 12 ítems, de los cuales 4 ítems son para la dimensión optimización de los recursos, 4 ítems son para la dimensión tecnología y 4 ítems son para la dimensión crecimiento empresarial. Para la escala de respuesta se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener es 60.

Norma de aplicación.

La aplicación se puede dar de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Norma de calificación.

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento. Luego se debe ubicarlos en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75% de la desviación estándar para determinar la percepción sobre la variable outsourcing y sus dimensiones.

Instrumento II: Cuestionario de gestión de obras públicas.

Ficha técnica

Nombre	: Cuestionario de gestión de obras públicas
Autor	: Jackeline Estefani Avalos Arias
Procedencia	: Perú
Administración	: Individual
Duración	: Aproximadamente 30 minutos
Aplicación	: Trabajadores de la Municipalidad de Asia
Materiales	: Hoja de aplicación y lapicero

Descripción.

El cuestionario es un instrumento que sirve para medir tres dimensiones de la variable gestión de obras públicas dentro de una organización como son: eficiencia, eficacia y capacidad. Dicho instrumento consta de 12 ítems, de los cuales 4 ítems son para la dimensión eficiencia, 4 ítems son para la dimensión eficacia y 4 ítems son para la dimensión capacidad. Para la escala de respuesta se utilizó la escala tipo Likert con 5 opciones, y la calificación máxima que se puede obtener es 60.

Normas de aplicación.

La aplicación se puede dar de forma individual, donde la persona evaluada debe marcar 5 posibles respuestas a cada proposición, recalando la confidencialidad y teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Siempre	5
Casi siempre	4
Algunas veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Norma de calificación.

Para calificar los resultados, solo se debe sumar los totales por dimensión y así mismo un total general del instrumento. Luego se debe ubicarlos en la tabla de baremos obtenidos mediante los puntos de corte considerando el 75% de la desviación estándar para determinar la percepción sobre la variable outsourcing y sus dimensiones.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos.

Para el procesamiento estadístico de los datos que se recogerán de la aplicación del instrumento en la presente investigación, serán procesados

mediante la utilización del programa SPSS, los cuales serán presentados en cuadros y gráficos, que serán especialmente analizados e interpretados, en tal sentido, servirá de base para que los investigadores realicen la discusión pertinente, como a su vez, permitirá elaborar la propuesta motivacional y las conclusiones generales. De manera específica el tratamiento estadístico de la información del instrumento, se realizará siguiendo el proceso siguiente:

- **Seriación:** en la parte inicial del procesamiento de los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, es importante realizar una seriación que ayude con la identificación.
- **Codificación:** una vez realizado el paso mencionado líneas arriba, se procederá a codificar otorgándole una valoración a las respuestas, utilizando el programa SPSS.
- **Tabulación:** se realizará la tabulación de todas las respuestas con sus respectivas variables valorizadas, la cual, permitirá a los investigadores realizar la elaboración de los cuadros estadísticos respecto a las variables en estudio.
- **Análisis e interpretación de información:** los investigadores procederán con el análisis de los resultados, obtenido de los cuadros estadísticos, así como su respectiva interpretación. Por tanto, la hipótesis se verificará con las variables y los objetivos planteados.

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS

4.1. Validación de los instrumentos.

Validez del instrumento de la variable outsourcing.

La validación del instrumento se determina a través del criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del contenido, criterio y constructo. A continuación, se presentan los resultados del mismo.

Tabla 4
Resultados de la validación del cuestionario de outsourcing

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Juan Bacigalupo Pozo	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

Validez del instrumento de la variable gestión de obras públicas.

La validación del instrumento se determina a través del criterio de jueces, expertos en el tema, los cuales determinaron la validez del contenido, criterio y constructo. A continuación, se presentan los resultados del mismo.

Tabla 5
Resultados de la validación del cuestionario de gestión de obras públicas

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe	Aplicable
Mg. Juan Bacigalupo Pozo	Aplicable
Ing. Segundo Zoilo Vásquez Ruiz	Aplicable

4.1.1. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad del instrumento del outsourcing

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable outsourcing se utilizó la prueba estadística del alfa de cronbach dado que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 6
Fiabilidad del instrumento de la variable outsourcing

Alfa de Cronbach	N de elementos
,777	12

Como se puede apreciar en la tabla 6, el resultado de la aplicación del estadístico de alfa de cronbach tiene un valor de 0,777, lo que indica que este instrumento tiene un aceptable grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos

Fiabilidad del instrumento gestión de obras públicas

Para determinar la confiabilidad del instrumento de la variable outsourcing se utilizó la prueba estadística del alfa de cronbach dado que el cuestionario presenta una escala politómica.

Tabla 7
Fiabilidad del instrumento de la variable gestión de obras públicas

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	12

Como se puede apreciar en la tabla 7, el resultado de la aplicación del estadístico de alfa de cronbach tiene un valor de 0,822, lo que indica que este instrumento tiene un aceptable grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

4.2. Resultados descriptivos de la variable

Resultados descriptivos de la variable outsourcing

Tabla 8
Análisis descriptivo de la variable outsourcing

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	24	30,00
	Regular	39	48,75
	Bueno	17	21,25
	Total	80	100,0

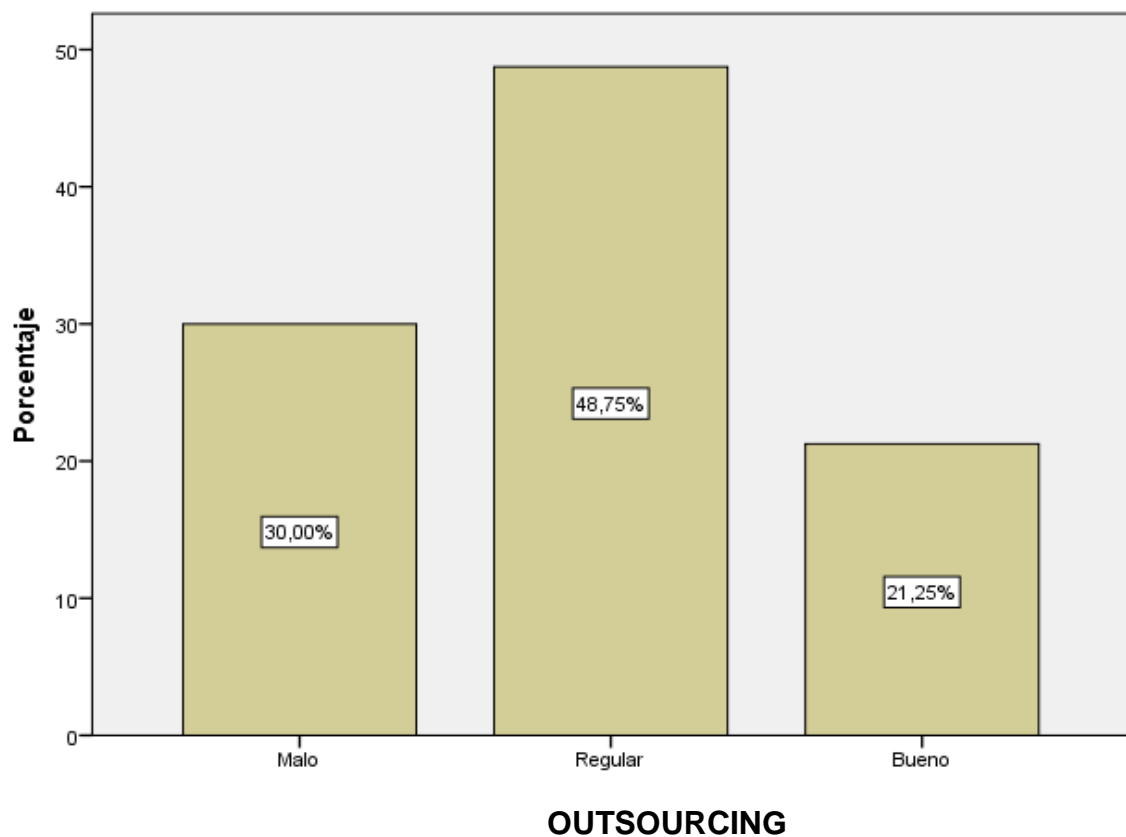


Figura 2. Análisis descriptivo de la variable outsourcing.

Interpretación: De la figura 2 se puede apreciar que el 48,75% de los trabajadores encuestados consideran al outsourcing en un nivel regular, el 30,00% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 21,25% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

Resultado descriptivo de la variable gestión de obras públicas

Tabla 9

Análisis descriptivo de la variable gestión de obras públicas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	23,75
	Regular	49	61,25
	Bueno	12	15,00
	Total	80	100,0

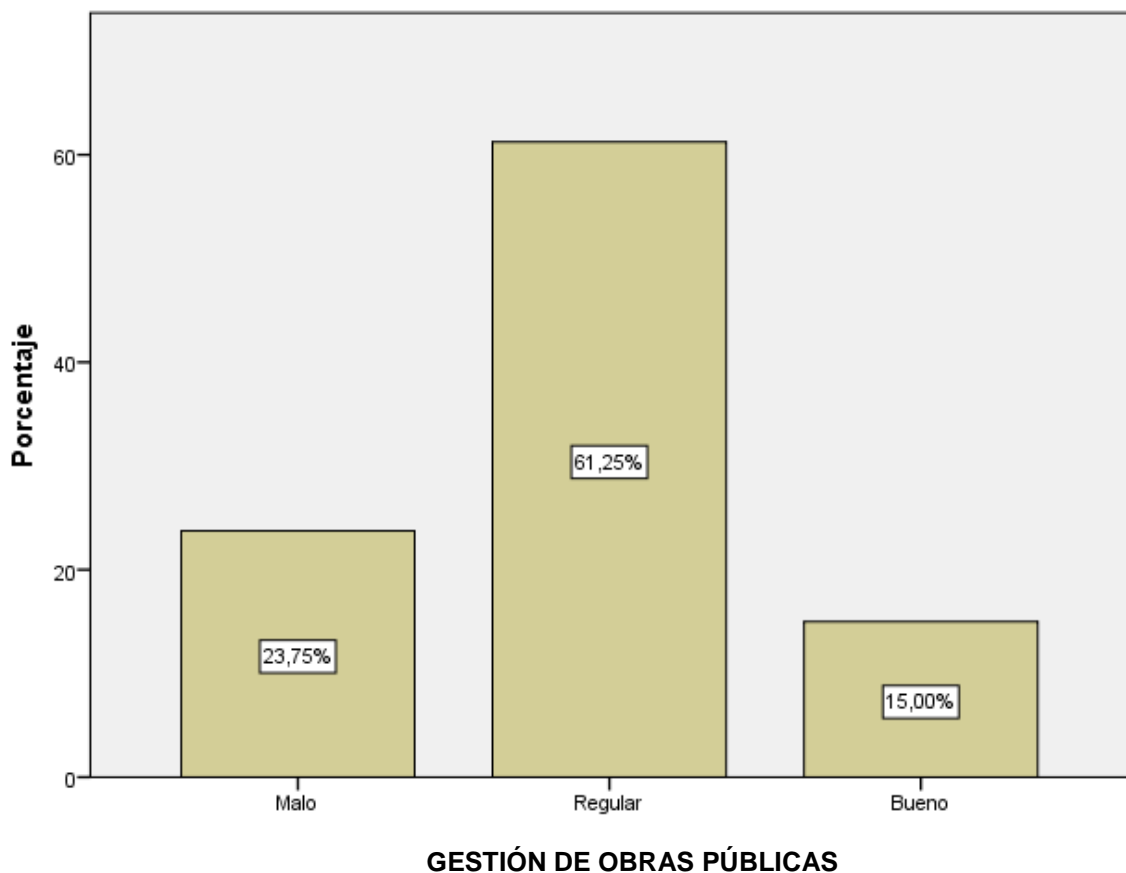


Figura 3. Análisis descriptivo de la variable gestión de obras públicas.

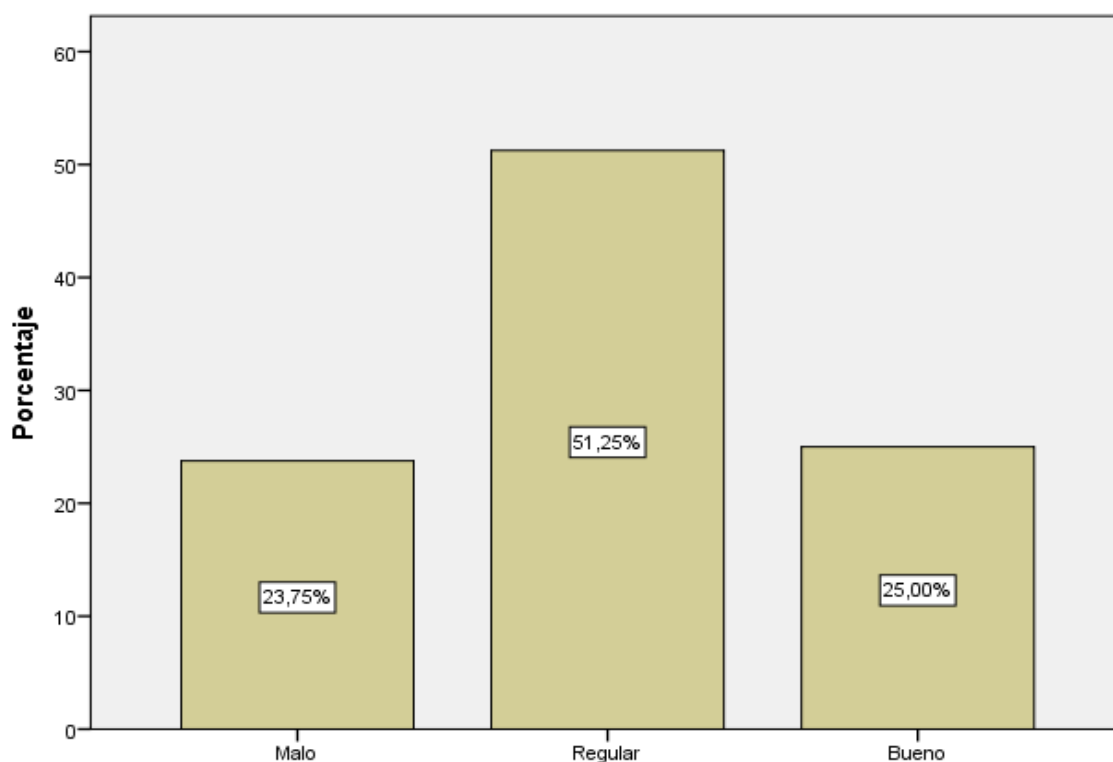
Interpretación: De la figura 3 se puede apreciar que el 61,25% de los trabajadores encuestados consideran a la gestión de obras públicas en un nivel regular, el 23,75% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 15,00% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

4.3. Resultado descriptivo de las dimensiones

Tabla 10

Análisis descriptivo de la dimensión optimización de los recursos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	23,75
	Regular	41	51,25
	Bueno	20	25,00
	Total	80	100,0



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS

Figura 4. Análisis descriptivo de la dimensión optimización de los recursos.

Interpretación: De la figura 4 se puede apreciar que el 51, 25% de los trabajadores encuestados consideran a la dimensión optimización de los recursos en un nivel regular, el 23,75% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 25,00% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

Tabla 11

Análisis descriptivo de la dimensión tecnología

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	19	23,75
	Regular	45	56,25
	Bueno	16	20,00
	Total	80	100,0

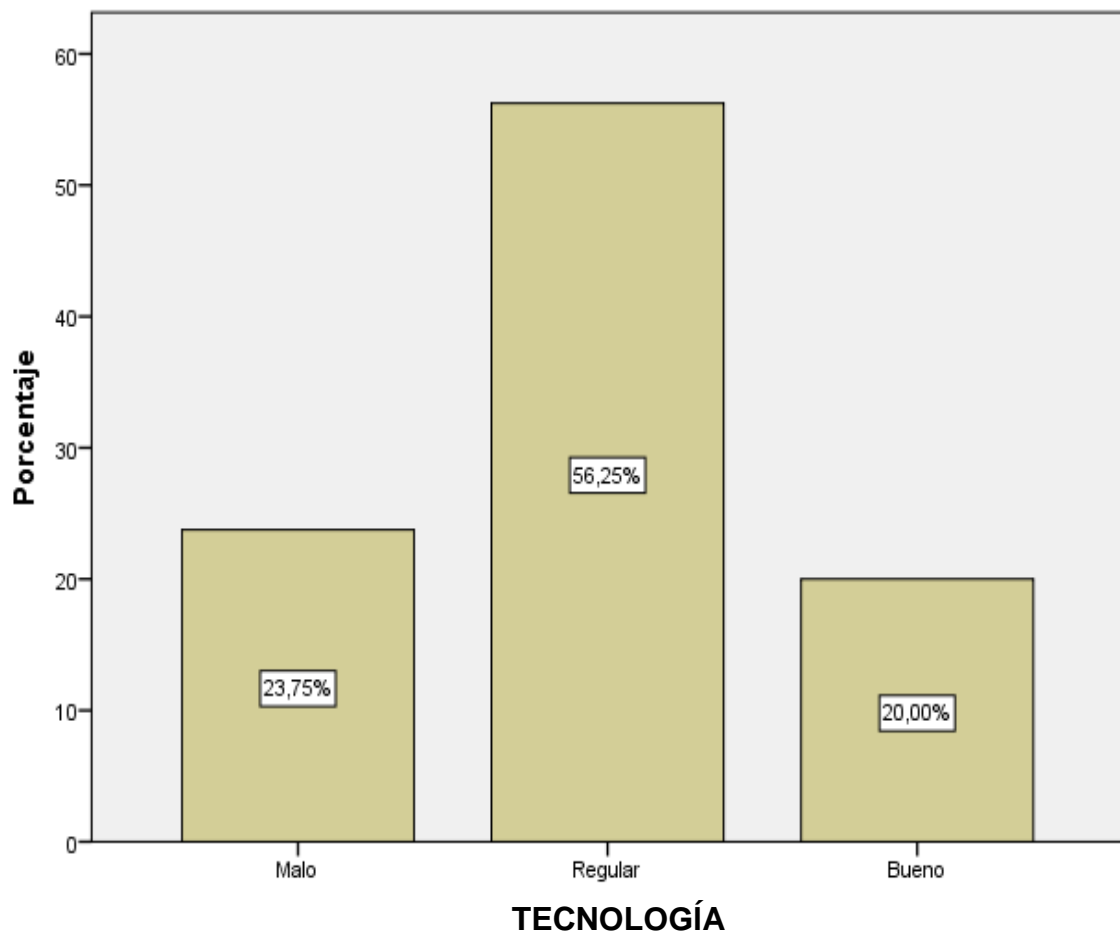


Figura 5. Análisis descriptivo de la dimensión tecnología.

Interpretación: De la figura 5 se puede apreciar que el 56, 25% de los trabajadores encuestados consideran a la dimensión tecnología en un nivel regular, el 23,75% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 20,00% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

Tabla 12

Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento empresarial.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	20	25,00
	Regular	39	48,75
	Bueno	21	26,25
	Total	80	100,0

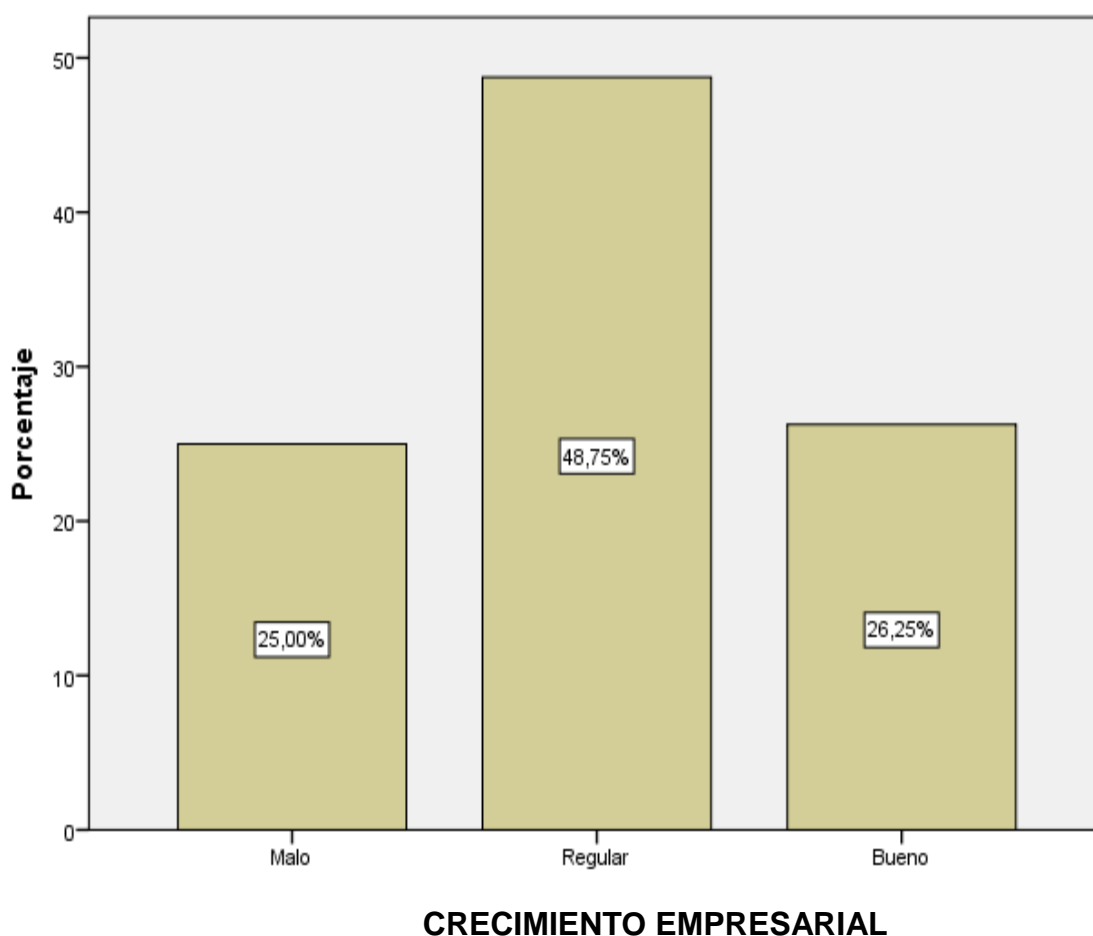


Figura 6. Análisis descriptivo de la dimensión crecimiento empresarial.

Interpretación: De la figura 6 se puede apreciar que el 48, 75% de los trabajadores encuestados consideran a la dimensión crecimiento empresarial en un nivel regular, el 25,00% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 26,25% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

Tabla 13

Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	22	27,50
	Regular	42	52,50
	Bueno	16	20,00
	Total	80	100,0

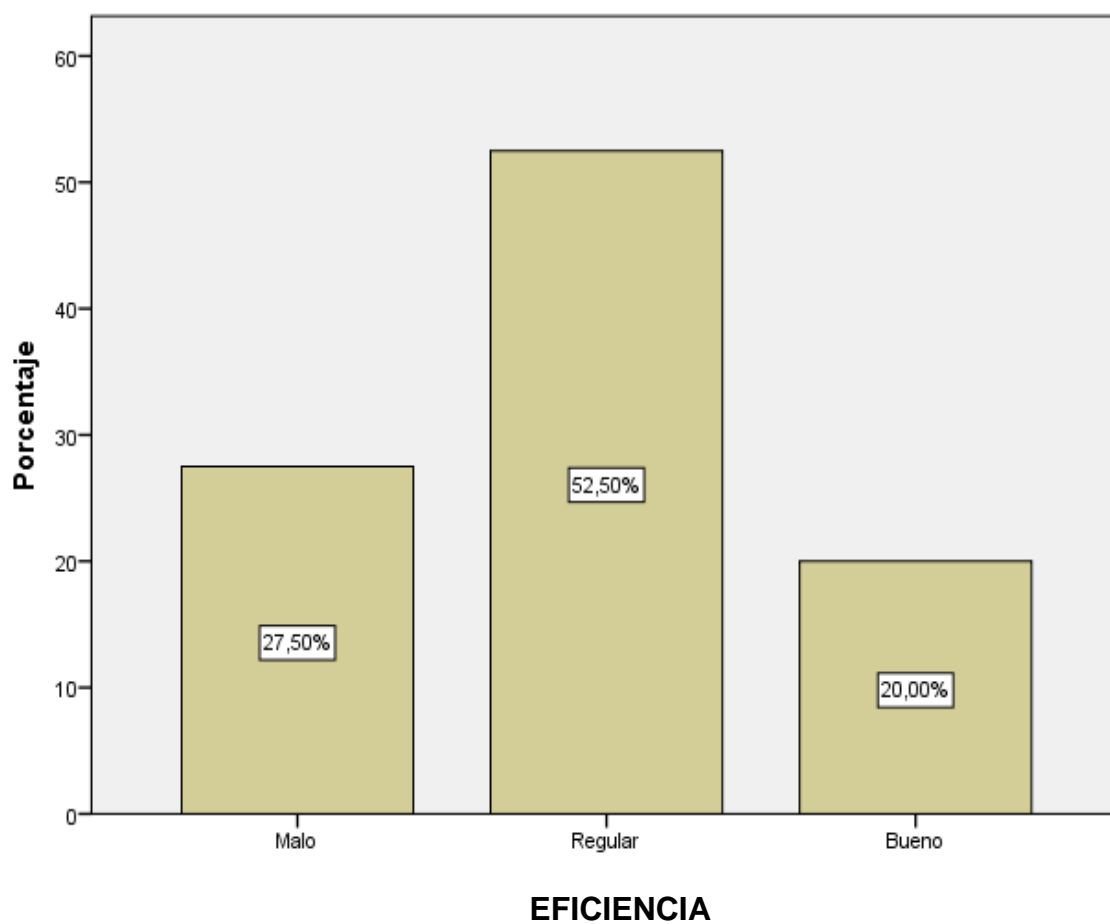


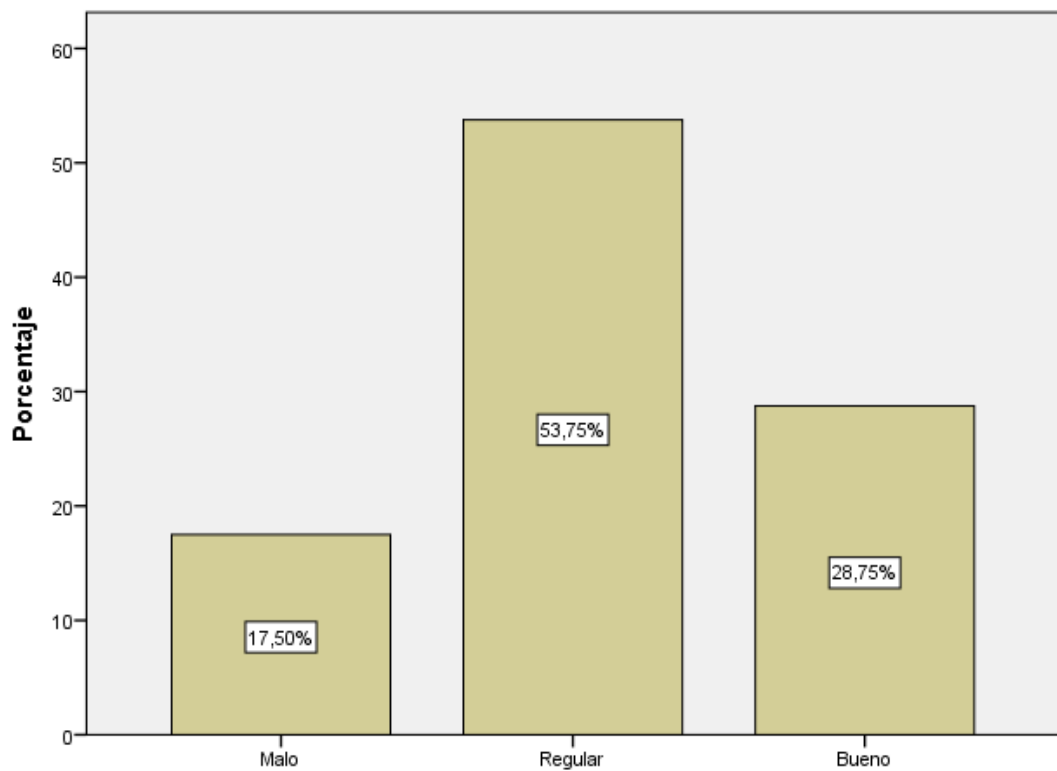
Figura 7. Análisis descriptivo de la dimensión eficiencia.

Interpretación: De la figura 7 se puede apreciar que el 52, 50% de los trabajadores encuestados consideran a la dimensión eficiencia en un nivel regular, el 27,50% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 20,00% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

Tabla 14

Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	14	17,5
	Regular	43	53,75
	Bueno	23	28,75
	Total	80	100,0



EFICACIA

Figura 8. Análisis descriptivo de la dimensión eficacia

Interpretación: De la figura 8 se puede apreciar que el 53,75% de los trabajadores encuestados consideran a la dimensión eficiencia en un nivel regular, el 17,50% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 28,75% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malo	15	18,75
	Regular	44	55,00
	Bueno	21	26,25
	Total	80	100,0

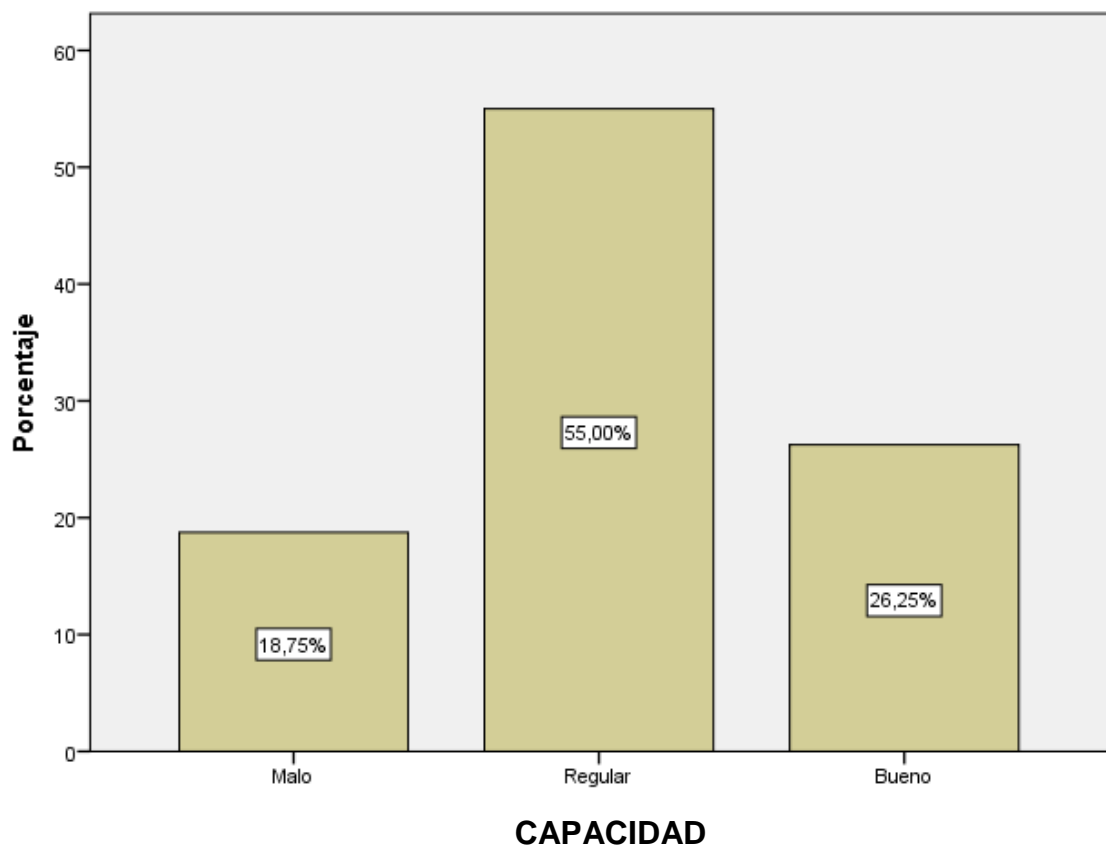


Figura 9. Análisis descriptivo de la dimensión capacidad.

Interpretación: De la figura 9 se puede apreciar que el 55, 00% de los trabajadores encuestados consideran a la dimensión capacidad en un nivel regular, el 18,75% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 26,25% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

Tabla 16

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre outsourcing y gestión de obras públicas

		Outsourcing			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Gestión de obras públicas	Malo	422	217	0	639
		13,3%	6,9%	0,0%	20,2%
	Regular	354	1174	460	1988
		11,2%	37,1%	14,5%	62,8%
	Bueno	89	180	270	539
		2,8%	5,7%	8,5%	17,0%
Total		865	1571	730	3166
		27,3%	49,6%	23,1%	100,0%

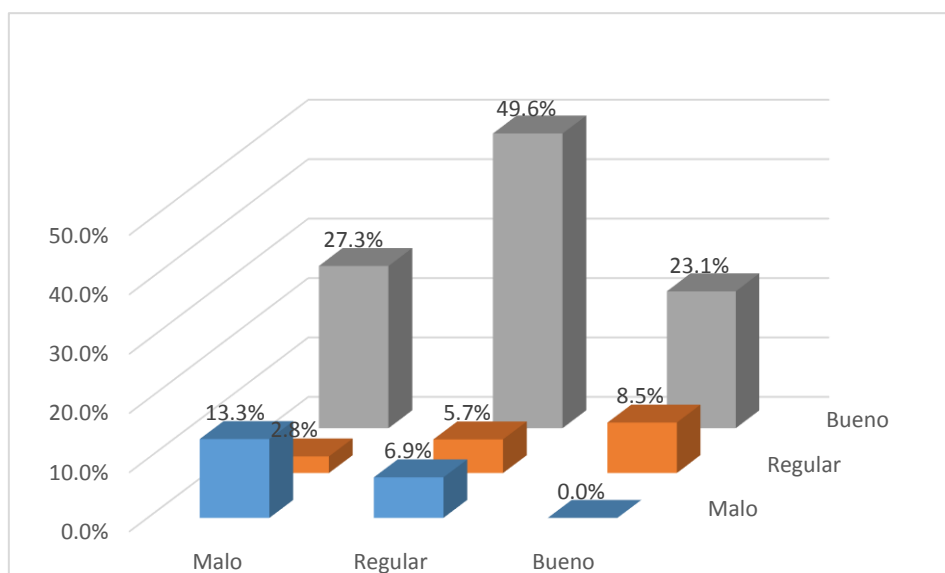


Figura 10. Análisis descriptivo de los resultados entre outsourcing y gestión de obras públicas

Interpretación: La tabla 16 y figura 10 muestran la descripción de las variables outsourcing y gestión de obras públicas, donde se observa que 6,9% de los encuestados perciben mala la relación entre dichas variables. Así mismo el 5,7% de los encuestados refieren que esta relación es de término regular, mientras que 49.6% de los trabajadores afirman que la relación entre las dos variables es buena; esto demuestra que existe relación directa entre la variable outsourcing y gestión de obras públicas, lo cual se verificara con la prueba de hipótesis.

4.5. Prueba de normalidad para la variable de estudio

H₀: La variable gestión de obras públicas presenta una distribución normal.

H₁: La variable gestión de obras públicas no presenta una distribución normal.

Tabla 17

Resultados de la prueba de normalidad de las variables outsourcing y gestión de obras publicas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Outsourcing	,090	80	,169	,980	80	,260
Gestión de obras públicas	,128	80	,002	,946	80	,002

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: La tabla 17 presenta los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov – Smimrnov donde se observa que la mayoría de los puntajes no se aproximan a una distribución normal en la variable gestión de obras públicas, ya que el coeficiente obtenido es significativo ($p < .05$); dicho resultado permite aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alterna, por lo que la prueba estadística debe ser no paramétrica. En el caso de la investigación para los estadísticos inferenciales se aplica la prueba de Rho de Spearman.

4.6. Procedimientos correlacionales

Contrastación de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

H₁: Existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: Sig $\geq 0,05$ \longrightarrow se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig $\leq 0,05$ \longrightarrow se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 18

Resultados de correlación entre el outsourcing y la gestión de obras publicas

			Outsourcing	Gestión de obras públicas
Rho de Spearman	Outsourcing	Coefficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Gestión de obras públicas	N	80	80
		Coefficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación: En la tabla 18, se puede observar los resultados de correlación entre las variables, una Rho de Spearman que asciende a 0,635, con un nivel de significancia $p = 0,000$ que es menor al 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva alta entre la variable outsourcing y la variable gestión de obras públicas, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

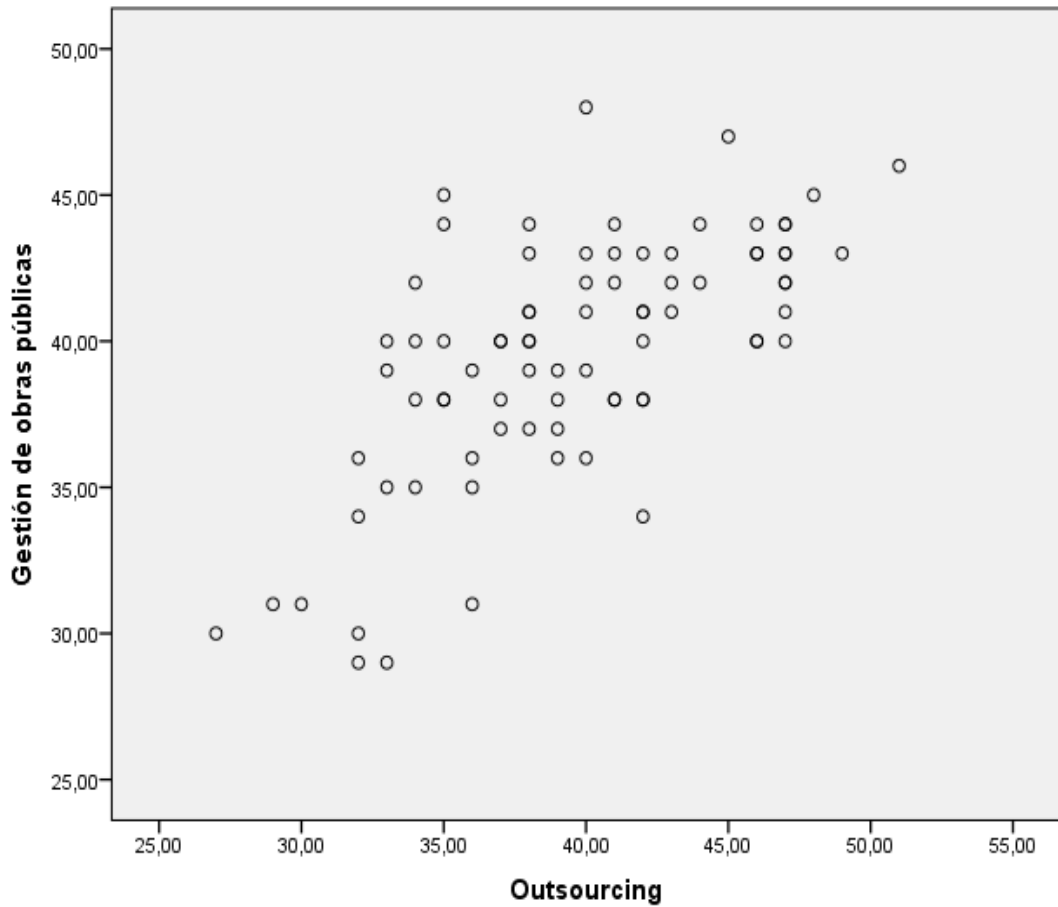


Figura 11. Grafica de dispersión de la correlación entre variables.

Interpretación: En la figura 11, se puede observar los resultados del grafico de dispersión que indican que existe una correlación positiva, es decir a mayores puntajes de la variable outsourcing, mayores son los puntajes de la variable gestión de obras públicas.

Contrastación de hipótesis específicas

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Nivel de confianza: 95% ($\alpha = 0,05$)

Regla de decisión: $\text{Sig} \geq 0.05$ —→ se acepta la hipótesis nula (H₀)

$\text{Sig} \leq 0.05$ —→ se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 19

Correlación entre optimización de los recursos y gestión de obras públicas

			Optimización de los recursos	Gestión de obras públicas
Rho de Spearman	Optimización de los recursos	Coeficiente de correlación	1,000	,560**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
Rho de Spearman	Gestión de obras públicas	Coeficiente de correlación	,560**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación: En la tabla 19, se puede apreciar los resultados de correlación entre la dimensión optimización de los recursos y la variable gestión de obras públicas, una Rho de spearman que asciende a 0,560, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ que es menor a 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre la dimensión optimización de los recursos y la variable gestión de obras públicas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

H₁: Existe relación significativa entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Tabla 20
Correlación entre tecnología y gestión de obras públicas

			Tecnología	Gestión de obras públicas
Rho de Spearman	Tecnología	Coeficiente de correlación	1,000	,408**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de obras públicas	Coeficiente de correlación	,408**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación: En la tabla 20, se puede apreciar los resultados de correlación entre la dimensión economía y la variable gestión de obras públicas, una Rho de spearman que asciende a 0,408, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ que es menor a 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre la dimensión tecnología y la variable gestión de obras públicas, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

H₁: Existe relación significativa entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Tabla 21

Correlación entre crecimiento empresarial y gestión de obras públicas

			Crecimiento empresarial	Gestión de obras públicas
Rho de Spearman	Crecimiento empresarial	Coeficiente de correlación	1,000	,668**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	80	80
	Gestión de obras públicas	Coeficiente de correlación	,668**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	80	80

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

Interpretación: En la tabla 21, se puede apreciar los resultados de correlación entre la dimensión crecimiento empresarial y la variable gestión de obras públicas, una Rho de spearman que asciende a 0,668, con un nivel de significancia de $p = 0,000$ que es menor a 0,05 lo cual significa que existe una correlación positiva entre la dimensión crecimiento empresarial y la variable gestión de obras públicas, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPÍTULO V
DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y
RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, cumplió con los objetivos propuestos al haber obtenido como resultado una alta confiabilidad; respecto a la fiabilidad de los instrumentos, el outsourcing obtuvo un valor de alfa de cronbach de 0.777, mientras que la gestión de obras públicas obtuvo un alfa de cronbach de 0.822, lo que nos indica que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos permitiéndonos así seguir con el proceso de la investigación.

Luego de la evaluación realizada mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,635** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis general alterna, la cual establece que “existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Rodríguez (2018) en su tesis titulada: “Gestión del outsourcing y la competitividad en la Empresa Muebles Maldonado S.A.C. del parque Industrial de Villa el Salvador 2017”, donde se presenta una correlación alta resultante de la investigación del estadístico de Pearson al 0,946, el cual nos indica que hay una relación significativa entre gestión del outsourcing y la competitividad en la empresa “Muebles Maldonado S.A.C”.

Con respecto a la dimensión optimización de los recursos, la evaluación realizada mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,560** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis específica alterna 1, la cual establece que “existe relación entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Manchego (2014) en su tesis titulada: “Gestión del Outsourcing y su Impacto en la Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.” 2012, en la cual concluye que en los objetivos específicos se halló, que un modelo de gestión táctica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

En cuanto a la dimensión tecnología se determinó mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,408** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis específica alterna 2, la cual establece que “existe relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Riveros (2011) en su tesis titulada: “Plan estratégico de negocio para ofrecer Servicios de Outsourcing en el Área Administrativa y Financiera para la Pequeña y Mediana Empresa”, en la cual concluye que la implementación de nueva tecnología será efectiva si quienes hacen uso de ella logran su apropiación y adherencia. De acuerdo con los resultados del trabajo de campo, existe mercado para Soluciones Ejecutivas S.A.S., no implicando con ello una rápida aceptación de sus servicios en el mercado; por lo tanto, la estrategia escogida consiste en la implementación de la plataforma en empresas piloto, permitiendo a los futuros clientes observar su funcionalidad. Las áreas críticas de las funciones de administración y finanzas son las relacionadas con: la contabilidad y el soporte jurídico.

Asimismo, la dimensión crecimiento empresarial se determinó mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,668** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis específica alterna 3, la cual establece que “existe relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Barreto (2017) en su tesis titulada: “Propuesta de Implementación del Outsourcing como Herramienta Estratégica que permite mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016”. Donde se concluye que los resultados obtenidos demuestran que la propuesta de implementación de outsourcing es viable y beneficiosa, ya que constituyen una mejora en las áreas de producción y recursos humanos que resulta más ventajoso debido a que personas con experiencia en el mercado toman el manejo de las áreas con el respaldo de su experiencia, conocimiento, capacitación y preparación requerida, proporcionando productos para la gestión productiva así como personal de atención y servicio de calidad acorde con lo solicitado, generando un incremento de sus indicadores en un 20% en las

siguientes áreas de la empresa: servicio de mozos, barra sonido, show e imagen corporativa.

5.2. Conclusiones

Las conclusiones a las que he llegado en función de los objetivos, son los siguientes:

Para comenzar en relación al objetivo general, el cual pide determinar la relación que existe entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, mediante un Rho de Spearman se obtiene como resultado 0,635** y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019. Esto se debe a que en la actualidad la estrategia de tercerización es una forma positiva de que la gestión pública logre cumplir con sus metas trazadas.

En relación al primer objetivo específico, se requiere “determinar la relación que existe entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, se obtuvo como resultado que existe relación entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, lo cual se comprobó mediante un Rho de Spearman de 0,560** y un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05. Esto se debe a que la optimización de los recursos es un atributo importante para la adquisición de los recursos financieros, humanos y materiales de una organización pública.

En cuanto al segundo objetivo específico, donde se busca “determinar la relación que existe entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, se obtuvo como resultado que existe relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, lo cual se comprobó mediante un Rho de Spearman de 0,408** y un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05. Esto se debe a que la innovación de nuevas tecnologías en una organización pública permite reducir el tiempo en que

se concluyan las obras y por ende estas sean entregadas en el tiempo establecido.

En relación al tercer objetivo específico, el cual se solicita “determinar la relación que existe entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, se obtuvo como resultado que existe relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, lo cual se comprobó mediante un Rho de Spearman de 0,668** y un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05. Lo cual nos indica que el crecimiento empresarial dentro de una organización pública es de suma importancia ya que permitirá a los trabajadores lograr efectividad en sus labores.

5.3. Recomendaciones

Las recomendaciones en base a las conclusiones, son las siguientes:

Para comenzar en relación al objetivo general, el cual pide “determinar la relación que existe entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, se sugiere llevar a cabo la aplicación del outsourcing, para de esta manera iniciar un proceso de tercerización de las obras civiles que realiza la Municipalidad de Asia con el fin de mejorar el tiempo de finalización de estas, que en mi opinión es muy importante para lograr la satisfacción de los ciudadanos.

En relación al primer objetivo específico, se requirió “determinar la relación que existe entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019” se propone realizar tercerización para la realización de obras públicas, dado que así se lograra reducir costos financieros, humanos y de materiales.

En cuanto al segundo objetivo específico, donde se busca “determinar la relación que existe entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, se propone realizar la innovación de nuevas

tecnologías ya que esto permitirá reducir el tiempo de finalización de las obras logrando así cumplir con los objetivos propuestos y la satisfacción de los ciudadanos.

En relación al tercer objetivo específico, el cual se solicitó “determinar la relación que existe entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, se propone reforzar las actividades de control de los trabajadores impulsándolos a lograr objetivos y para esto brindarles incentivos los cuales ayudará a desarrollar competitividad entre ellos y con esto obtener más efectividad en las labores que realizan diariamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Artículos

- Aibar, C. (2003). El logro del value for money en la gestión pública: consideraciones en torno a los indicadores de eficiencia, eficacia y economía. *Revista Contabilidade & Finanças*, 14(32), 99-110. Recuperado de http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1519-70772003000200007A
- Arce, F., Chacón, L. y España, C. (2017). El outsourcing como estrategia de eficiencia: Tres estudios de caso en Costa Rica. *Revista Internacional de Administración de Oficinas Y Educación Comercial*, 3(1), 63-89. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/respaldo/article/view/9652>
- Bolaños, P. (2016). El outsourcing en México: Pasado, presente y ¿futuro? México. *Revista Puntos Finos*, (11), 62 – 69. Recuperado de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/El%20-outsourcing-%20en%20mexico-noviembre-2016-puntos-finos.pdf>
- Camejo, A. (2008). El Modelo de Gestión por Competencia y la Evaluación del Desempeño en la Gerencia de los Recursos Humanos. *Entelequia. Revista interdisciplinar*, (8), 97-115. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/46562168_El_Modelo_de_Gestion_por_Competicencias_y_La_Evaluacion_del_Desempeno_en_la_Gerencia_de_los_Recursos_Humanos
- Casas, A., Repullo, L y Donado, C. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Revista Elsevier*, 31(8), 38-527. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Duque, C., González, C. y García, S. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la teoría económica de la Agencia. *Entramado, Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revista científica*, 10(1), 12-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265431574002>

- Figuroa, V. (2012). Innovación en la toma de decisiones: La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos. *Estado, Gobierno y Gestión Pública. Revista Académica de la Universidad de Chile*, (19), 81-101. Recuperado de <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/21181>
- Ospina, S. (2000). Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (19), 1 – 19. Recuperado de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/evaluacion-de-la-gestion-publica-conceptos-y-aplicaciones-en-el-caso-latinoamericano-1/view>
- Santana, F. Velázquez, J. y Martel, M. (2006). Concepto, perspectivas y medida del crecimiento empresarial. *Revista javeriana*, 19(31), 165-195. Recuperado de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5239
- Villoria, M. (2007). Ética post convencional e instituciones en el servicio público. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (117), 109-142. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2266806>

Libros

- Espinal, G. (2009). *El outsourcing de aplicaciones*. Recuperado de http://www.grupo-epm.com/site/Portals/1/biblioteca_epm_virtual/tesis/outsourcing_aplicaciones_TI.pdf
- Gómez, B. (2012). *Metodología de la investigación. Red Tercer Milenio*. México D. F., México: Instituto de Estudios Fiscales.
- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación* (4ª ed.). México D. F., México: McGraw-Hill.

Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, L. (2016). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). México D. F., México: McGraw-Hill.

Indavera, L. (2017). *El enfoque de las capacidades, la capacidad de búsqueda de información y el autoaprendizaje*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/145/14551170010.pdf>

Machicao, J. (2008). *La Gestión para Resultados: Conceptos y Aplicaciones en el Perú*. Recuperado de https://www.academia.edu/185804/La_gesti%C3%B3n_para_resultados_Conceptos_y_aplicaciones_en_Per%C3%BA

Malvicino, G. (2001). *La Gestión de la Calidad en el Ámbito de la Administración Pública: potencialidades para un cambio gerencial*. Buenos Aires, Argentina: CLAD

Mas, J. (2004). *Un nuevo modelo de externalización (tercerización/outsourcing) en la administración pública*. Madrid, España: CLAD

Mejía, J. (2005). *La evaluación como herramienta para una gestión pública orientada a resultados. La práctica de la evaluación en el ámbito público mexicano*. Caracas, Venezuela: CLAD.

Moreno, Y. (2004). *El benchmarking y su Aplicación en el Sector Público*. Recuperado de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/cuestloc3/3-8.pdf>

Naser, A. y Concha, G. (2011). *El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública*. Santiago de Chile, Chile: CEPAL.

Rodríguez, H. y Repetto, F. (2000). *Herramientas para una administración pública más eficiente: gestión por resultados y control Social*. Recuperado de <http://biblioteca.cejamericas.org/handle/2015/335>

Tamayo, M. (2009). *El Proceso de la Investigación Científica* (4ª ed.). México D. F., México: Limusa.

Universidad Católica del Uruguay (2015). *Tecnología: ¿un beneficio o una adicción? la dependencia tecnológica.* Recuperado de https://ucu.edu.uy/sites/default/files/facultad/dcsp/Concurso_2015/038_Tecno2015_tecnologia_un_beneficio_o_una_adicci%C3%B3n.pdf

Tesis

Arellano, C. (2015). *El Outsourcing y las Garantías Laborales en México* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/99118/OUTSOURCING.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Barreto, S. (2017). *Propuesta de Implementación del Outsourcing como Herramienta Estratégica que permite mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8924>

Cárdenas, C. (2013). *Implementación del Outsourcing como Herramienta Estratégica de mejora de Gestión del Área de Logística de la Empresa del Sistema Financiero de la Ciudad de Trujillo* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2353>

De Lama, M. (2009). *Plan estratégico para mejorar la Gestión en la Municipalidad Distrital de San Jacinto* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/7712>

Herrera, B. (2017). *Propuesta de un modelo de optimización de recursos para mejorar la eficiencia en el proceso de transformación del plástico* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/handle/10983/15631>

Luque, M., Marín, N. y Salcedo, T. (2015). *La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte* (Tesis de maestría). Recuperado de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0068239.pdf>

Manchego, O. (2014). *Gestión del Outsourcing y su Impacto en la Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/3956>

Oranday, F. (2009). *Outsourcing como generador del Valor Agregado* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/556/327818.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Quiroa, R. (2001). *Incidencia de la Aplicación del Outsourcing en Empresas Industriales Productoras de Snacks en la Ciudad de Guatemala* (Tesis de maestría). Recuperado de [https://glifos.umg.edu.gt/library/index.php?title=4613&lang=%20%20&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@autor=QUIROA%20RABANALE S,%20SILVIA%20ROCIO%20@mode=&recnum=2](https://glifos.umg.edu.gt/library/index.php?title=4613&lang=%20%20&query=@title=Special:GSMSearchPage@process=@autor=QUIROA%20RABANALE%20S,%20SILVIA%20ROCIO%20@mode=&recnum=2)

Riveros, C. (2011). *Plan estratégico de negocio para ofrecer Servicios de Outsourcing en el Área Administrativa y Financiera para la Pequeña y Mediana Empresa* (Tesis de maestría). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/6415/1/822019.2012.pdf>

Rodríguez, S. (2018). *Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la Empresa Muebles Maldonado S.A.C. del Parque Industrial de Villa el Salvador 2017* (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/677>

ANEXOS

ANEXO 1. INFORME DE ÍNDICES DE COINCIDENCIAS

The screenshot displays a Turnitin report interface. The main content area shows the title page of a thesis:

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
TESIS
"OUTSOURCING Y LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE ASIA - 2019"
PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
AUTOR
JACKELINE ESTEFANI AVALOS ARIAS

On the right side, a red sidebar titled "Resumen de coincidencias" (Summary of similarities) displays a large "6 %" similarity index. Below this, a list shows one match: "1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante" with a 6% similarity score.

At the bottom of the interface, a status bar indicates "Página: 1 de 103" and "Número de palabras: 21745". The Windows taskbar at the very bottom shows the search bar, taskbar icons, and system tray with the time "19:02" and date "23/05/2019".

ANEXO 2. MATRÍZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	MARCO TEÓRICO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general:</p> <p>¿Qué relación existe entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Qué relación existe entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019? - ¿Qué relación existe entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019? - ¿Qué relación existe entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019? 	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019. - Determinar la relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019. - Determinar la relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019. 	<p>1. Antecedentes.</p> <p>A nivel nacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Manchego (2014) en su tesis “Gestión del Outsourcing y su Impacto en la Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C” - Riveros (2011) en su tesis “Plan estratégico de negocio para ofrecer servicios de “outsourcing” en el área administrativa y financiera para la pequeña y mediana empresa” - Rodríguez (2018) en su tesis “Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la Empresa Muebles Maldonado S.A.C del Parque Industrial de Villa el Salvador 2017” <p>A nivel internacional</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luque, Marín y Salcedo (2015) en su tesis “La Tercerización/Outsourcing como Estrategia Organizacional: Revisión del Estado del Arte” - Arellano (2015) en su tesis “El Outsourcing y las Garantías Laborales en México” - Oranday (2009) en su tesis “Outsourcing como Generador de Valor Agregado” 	<p>Hipótesis general:</p> <p>H₁: Existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>He1: Existe relación significativa entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.</p> <p>He2: Existe relación significativa entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.</p> <p>He3: Existe relación significativa entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Outsourcing</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Optimización de los Recursos - Tecnología - Crecimiento empresarial <p>Variable 2:</p> <p>Gestión de Obras Públicas</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Eficacia - Capacidad 	<p>Tipo de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva <p>Nivel de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Correlacional <p>Diseño de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descriptiva – Correlacional <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD n --- V1 n --- V2 V1 <--> V2 style V1 fill:none,stroke:none style V2 fill:none,stroke:none style r fill:none,stroke:none </pre> </div>
					<p>Técnica e instrumento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuesta - Observación

ANEXO 3. INSTRUMENTO

TÍTULO: “OUTSOURCING”

Resolver el instrumento a conciencia

Objetivo: Determinar la relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en la casilla numerada según su criterio

(1) (2) (3) (4) (5)
Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre

Dimensión 1: Optimización de los recursos		N	CN	AV	CS	S
1	Los trabajadores de la Municipalidad tienen capacitaciones constantes.					
2	Los materiales para la construcción que se utilizan suelen ser los más adecuados.					
3	Los materiales para la construcción de obras son de buena calidad.					
4	Los presupuestos para cada obra son suficientes para que estas se concluyan.					
Dimensión 2: Tecnología		N	CN	AV	CS	S
1	El actual alcalde ha diferenciado su labor en obras de los otros alcaldes antes electos.					
2	La innovación de las obras es constante.					
3	Las obras realizadas resultan ser productivas para los ciudadanos del distrito.					
4	Los equipos tecnológicos que se utilizan para la obras reducen el tiempo de trabajo en estas.					
Dimensión 3: Crecimiento empresarial		N	CN	AV	CS	S
1	Las obras que se realizan producen más oportunidad de desarrollo a los ciudadanos de este distrito.					
2	Las obras ya entregadas por el alcalde han logrado un crecimiento adecuado en el distrito.					
3	El distrito de Asia tiene los recursos necesarios para competir con otros distritos aledaños.					
4	Las obras realizadas en el distrito satisfacen constantemente las necesidades de los ciudadanos.					

Mucha Gracias.

TÍTULO: “GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS”

Resolver el instrumento a conciencia

Objetivo: Determinar la relación que existe entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) en la casilla numerada según su criterio

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

Dimensión 1: Eficiencia		N	CN	AV	CS	S
1	El desempeña del alcalde suele ser el adecuado.					
2	Utiliza frecuentemente toda su destreza para solucionar problemas en la Municipalidad.					
3	Se siente comprometido con los trabajos que realiza en la Municipalidad.					
4	Las obras que se realzan son entregadas al tiempo estipulado.					
Dimensión 2: Eficacia		N	CN	AV	CS	S
1	Las mayorías de obras son aprobadas para su realización.					
2	Los trabajadores en las obras son capacitados antes de realizar cada una de ellas.					
3	El aprendizaje obtenido por la capacitación ayuda a los trabajadores al momento que se realizan las obras.					
4	Los objetivos propuestos son logrados constantemente.					
Dimensión 3: Capacidad		N	CN	AV	CS	S
1	El alcalde tiene la capacidad de liderazgo que se requiere para el puesto que ocupa.					
2	Las actitudes de todos los trabajadores en la municipalidad ante los problemas que se presentan son positivas.					
3	El alcalde tiene la capacidad de tomar decisiones coherentes asumiendo los riesgos que se presenten.					
4	Las decisiones tomadas por el alcalde han sido efectivas para el distrito.					

Muchas Gracias

ANEXO 4. BASE DE DATOS

1	3	3	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3	
2	4	4	5	3	4	5	5	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	
4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	5
5	2	2	5	3	2	5	2	2	4	2	2	5	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	5	
6	4	4	3	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	1	3	3	3	4	4	3	4	4	5	
7	3	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	5	4	3	3	4	3	5	4	5
8	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	1	2	4	3	3	4	3	4	3	5	5
9	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	5
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4
11	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5
12	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3
13	3	3	5	4	3	5	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	4	4	2	3	4	3	3	3
14	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4
15	3	3	1	4	3	1	3	2	5	2	3	3	3	1	4	4	3	2	3	3	4	3	5	5
16	2	2	4	3	3	2	2	3	1	3	2	5	2	1	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3
17	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4
18	4	4	1	3	2	1	4	3	2	2	4	4	2	1	1	4	2	3	3	3	2	4	4	5
19	3	3	4	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	3	5
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	5
21	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3
22	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
23	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3
24	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	2	5	2	2	5	2	3	2	3	3	2	2	5	5
25	2	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	2	2	3	1	4	3	3	2	2	2	3	3	2
26	2	2	4	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
27	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	1	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
29	3	3	5	3	3	5	2	2	3	2	3	4	3	1	3	4	3	3	3	3	4	4	5	5
30	2	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	5	2	3	4	4	3	3	3	3	2	2	5	5
31	2	2	1	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	2	2	3	2	2	3
32	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
33	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
34	2	2	2	4	2	2	5	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3
35	3	3	4	3	3	4	5	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	2	3	4	3	4	5
36	2	2	5	3	2	5	3	3	4	3	2	5	2	1	4	3	3	4	3	3	3	2	5	5
37	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	5	5
38	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
39	4	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
40	3	3	3	3	3	3	4	2	5	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	5	5
41	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	4	3	3	3	4	3	5	5

42	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4
43	3	3	4	4	3	4	4	2	4	2	3	4	3	5	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4
44	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	1	4	4	4	3	3	3	4	4	3
45	3	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	3	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5
46	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	4	4	4	5
47	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	5
48	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4
49	4	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5
50	3	3	4	3	3	4	4	2	5	2	3	4	3	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4
51	2	2	4	4	2	4	2	3	5	3	2	5	2	3	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4
52	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	5
53	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	5	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
55	3	3	2	4	3	2	2	2	5	2	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	2	3
56	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	5	2	4	3	3	2	4	5	5
57	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4
58	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
59	2	2	3	4	2	4	5	4	4	2	2	3	2	2	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4
60	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
61	3	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	5	3	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	5
62	2	2	2	4	3	3	4	3	3	3	2	5	2	3	4	3	3	4	3	2	3	2	2	5
63	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	5
64	2	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5
65	3	3	2	3	3	3	3	2	5	2	3	4	3	4	1	4	4	3	3	2	3	4	3	5
66	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5
67	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	3	5
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3
69	2	2	3	4	2	3	5	3	4	3	2	3	2	1	4	4	2	2	3	3	4	3	3	4
70	1	1	2	3	2	2	2	2	4	3	3	2	1	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3
71	3	3	2	3	3	2	2	4	4	4	3	5	3	2	3	5	4	3	3	3	4	4	5	5
72	2	2	3	4	3	4	1	3	5	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	2	4	3	2
73	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4
74	2	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	3	2	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	4
75	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
76	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3
77	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
78	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4
79	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	5
80	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3

ANEXO 5 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Validación del instrumento OUTSOURCING

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic/Ing: Mg. PROSCOLIMO POZO, JUAN A.

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático Metodológico () Estadístico ()

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

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



Firma del experto informante

Validación del instrumento GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic/Ing: Mg. PROSCOLIMO POZO, JUAN A.

DNI: 07623179

Especialidad del validador: Temático Metodológico () Estadístico ()

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

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



ANEXO N° 5 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Validación del instrumento OUTSOURCING

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic/Ing: DR. LIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático () Metodológico (x) Estadístico ()

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del experto informante

Validación del instrumento GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic/Ing: DR. LIS MARCELO QUISPE

DNI: 40612463

Especialidad del validador: Temático () Metodológico (x) Estadístico ()

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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


Firma del experto informante

ANEXO 6 CONSENTIMIENTO DE LA EMPRESA



Lima, 22 de junio del 2015

Sr: José Arias Chumpitaz

Alcalde de la Municipalidad de Asia

Presente,

Referencia: Autorización desarrollo de tesis.

Estimado alcalde:


Por medio de la presente reciba mi más cordial saludo y a su vez solicitarle la autorización para el desarrollo de mi tesis en la Municipalidad de Asia, basándose como título del proyecto de investigación: "Propuesta del outsourcing para mejorar la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2015"

Culminada la elaboración del proyecto la Dirección de la Escuela, a través del Comité de Investigación revisara el proyecto de tesis, así mismo este comité evaluara si la temática es pertinente con las líneas de investigación aprobadas por la Universidad. Posteriormente se elevara el informe al Decano de la Facultad para que emita la resolución respectiva y se desarrolle el trabajo de investigación según lo previsto en el Plan de estudios.

El motivo de mi solicitud se debe a la culminación de mis estudios universitarios que estoy cursando en la Universidad Autónoma del Perú en la Facultad de Ciencias de la Gestión.

Sin otro particular y agradeciéndole la atención prestada

Muy atentamente


Jacqueline Aviles Arias
DNI: 75130651


MUNICIPALIDAD DE ASIA
Alfredo Enrique Campos
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO 7 ARTÍCULO CIENTIFICO

“EL OUTSOURCING Y LA GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS EN LA MUNICIPALIDAD DE ASIA - 2019”

Jackeline Estefani Avalos Arias

Resumen

En el estudio se determina la situación problemática respecto a la deficiencia en la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia, a partir de ello se formuló el siguiente problema: ¿De qué manera el outsourcing se relaciona con la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019?

En la justificación se determina que es pertinente relacionar el outsourcing y la gestión de obras públicas, ya que esto permitirá reducir las deficiencias cumpliendo así las expectativas trazadas.

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019.

La hipótesis alterna fue: existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019.

El tipo de investigación es descriptiva, con un diseño descriptivo correlacional, la población está conformada por 730 trabajadores, con una muestra de 80 trabajadores.

El instrumento aplicado a la muestra presenta una alta confiabilidad mediante el estadístico de alfa de cronbach, 0.777 para el cuestionario de outsourcing y 0.822 para el cuestionario de gestión de obras públicas.

Palabras clave: Gestión de obras, outsourcing.

Abstract

In the study we determine the problematic situation: the deficiency in the management of public works of the Mayor of the District of Asia., From this the following problem was formulated: in what way the outsourcing is related to the management of public works in the Municipality of Asia - 2019?

In the justification it is determined that it is pertinent to relate the outsourcing and the management of public works, since this will allow to reduce the deficiencies thus fulfilling the outlined expectations.

The objective of the research is: determine the relationship between outsourcing and public works management in the Municipality of Asia - 2019.

The alternative hypothesis was: there is a relationship between outsourcing and public works management in the Municipality of Asia - 2019.

The type of research is descriptive, with a descriptive correlational design, the population is made up of 730 workers, with a sample of 80 workers.

The instrument applied to the sample shows high reliability through the cronbach's alpha statistic, 0.777 for the outsourcing questionnaire and 0.822 for the public works management questionnaire.

Keywords: Project management, outsourcing.

1. Introducción

El presente trabajo de tesis titulado: “El outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, inicia revelando datos históricos y teóricos de herramienta que se utilizarán dentro del contenido del mismo, tal es el caso del marco teórico, tanto nacional como internacionalmente, también se menciona la propuesta que será utilizada para el mejoramiento de la gestión de obras públicas. Se analizará la situación en la que se encuentra la empresa y se propondrá la herramienta adecuada para mejorar el proceso de realización de las obras. Al realizar el proyecto y mostrar la alternativa de solución, finalmente se procederá a describir cómo mejorar la gestión de obras públicas, proponiendo la herramienta a seguir para las diversas áreas que estarán involucradas en la implementación del proyecto

El desarrollo integral de la investigación consta de cinco capítulos en el presente informe de Tesis:

El capítulo I, se presenta el problema de la investigación, que comprende: realidad problemática, formulación del problema, justificación, objetivos y limitaciones.

El capítulo II, corresponde al marco teórico, que abarca: antecedentes y el desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado.

El capítulo III, se describe el marco metodológico, donde se explica el tipo y diseño de investigación, la población y la muestra, la prueba de hipótesis, así como también las técnicas de investigación, instrumento de recolección, procesamiento y análisis de datos.

El capítulo IV, se dará a conocer los resultados de la investigación, la contrastación de hipótesis y el análisis e interpretación de los resultados.

El capítulo V, se dará a notar las discusiones, conclusiones y recomendaciones

Finalmente, se dan a saber la bibliografía usada para dar la epistemología adecuada a la investigación realizada, así como también se reflejan todos los anexos que dan veracidad y científicidad a la investigación.

2. Material y métodos

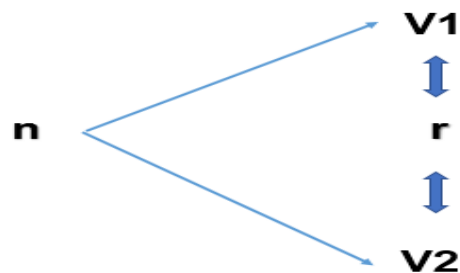
El tipo de investigación realizada es descriptiva, de naturaleza cuantitativa. Asimismo, es transversal o transaccional, ya que la investigación se realiza tal y como ocurren los hechos en la realidad y en el tiempo del estudio, sin manipular deliberada o intencionalmente las variables, y a la vez es cuantificada mediante instrumento de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) señalan que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, miden evalúan y recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. (p. 102)

La presente investigación tiene un diseño de estudio descriptivo – correlacional de corte transversal, ya que no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador.

Hernández, Fernández y Baptista (2016) mencionan que “el diseño descriptivo - correlacional mide el grado de asociación entre dos o más variables. Su utilidad principal es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otra variable relacionada” (p. 104).

El diseño de muestra es la de investigación correlacional



n : Muestra

V1 : Outsourcing

V2 : Gestión de obras públicas

r : Relación entre las variables de estudio

La población de este estudio está constituida por la totalidad de trabajadores que tiene la Municipalidad de Asia, siendo en la actualidad 730 trabajadores; los cuales están agrupados por distintas áreas que comprende la empresa.

3. Resultados

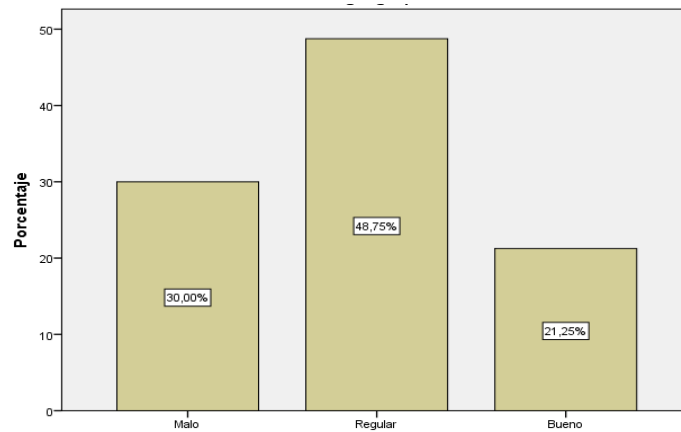


Figura 1: De la figura 1 se puede apreciar que el 48,75% de los trabajadores encuestados consideran al outsourcing en un nivel regular, el 30,00% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 21,25% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

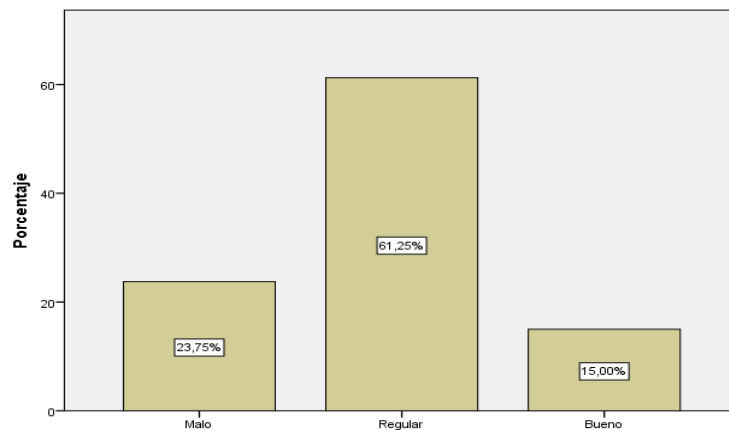


Figura 2: De la figura 2 se puede apreciar que el 61,25% de los trabajadores encuestados consideran a la gestión de obras públicas en un nivel regular, el 23,75% de los trabajadores encuestados lo consideran en un nivel malo y el 15,00% de los trabajadores encuestados lo consideran con un buen nivel.

4. Discusión

El outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, cumplió con los objetivos propuestos al haber obtenido como resultado una alta confiabilidad; respecto a la fiabilidad de los instrumentos, el outsourcing obtuvo un valor de alfa de cronbach de 0.777, mientras que la gestión de obras públicas obtuvo un alfa de cronbach de 0.822, lo que nos indica que ambos instrumentos resultaron ser altamente confiables para el recojo de datos permitiéndonos así seguir con el proceso de la investigación.

Luego de la evaluación realizada mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,635** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos

decir que se acepta la hipótesis general alterna, la cual establece que “existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Rodríguez (2018) en su tesis titulada: “Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la Empresa Muebles Maldonado S.A.C. del parque Industrial de Villa el Salvador 2017”, donde se presenta una correlación alta resultante de la investigación del estadístico de Pearson al 0,946, el cual nos indica que hay una relación significativa entre Gestión del Outsourcing y la Competitividad en la empresa “Muebles Maldonado S.A.C”.

Con respecto a la dimensión optimización de los recursos, la evaluación realizada mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,560** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis específica alterna 1, la cual establece que “existe relación entre la optimización de recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Manchego (2014) en su tesis Titulada: “Gestión del Outsourcing y su Impacto en la Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.” 2012, en la cual concluye que en los objetivos específicos se halló, que un modelo de gestión táctica para pequeñas empresas productoras de prendas de vestir influye de manera significativa en el nivel de rentabilidad, CASO: Compañía Sara Morello S.A.C., 2012.

En cuanto a la dimensión tecnología se determinó mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,408** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis específica alterna 2, la cual establece que “existe relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Riveros (2011) en su tesis titulada: “Plan estratégico de negocio para ofrecer Servicios de Outsourcing en el Área Administrativa y Financiera para la Pequeña y Mediana Empresa”, en la cual concluye que la implementación de nueva tecnología será efectiva si quienes hacen uso de ella logran su apropiación y adherencia. De acuerdo con los resultados del trabajo de campo, existe mercado para Soluciones Ejecutivas S.A.S., no implicando con ello una rápida aceptación de sus servicios en el mercado; por lo tanto, la estrategia escogida consiste en la implementación de la plataforma en empresas piloto, permitiendo a los futuros clientes observar su funcionalidad. Las áreas críticas de las funciones de administración y finanzas son las relacionadas con: la contabilidad y el soporte jurídico.

Asimismo, la dimensión crecimiento empresarial se determinó mediante el estadístico de correlación de Rho de Spearman se obtiene un resultado de 0,668** y un nivel de significancia de 0,000, por lo que podemos decir que se acepta la hipótesis específica alterna 3, la cual establece que “existe relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Barreto (2017) en su tesis titulada: “Propuesta de Implementación del Outsourcing como Herramienta Estratégica que permite mejorar la Calidad de Servicio en la Empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016”. Donde se concluye que los resultados obtenidos demuestran que la propuesta de implementación de outsourcing es viable y beneficiosa, ya que constituyen una mejora en las áreas de producción y recursos humanos que

resulta más ventajoso debido a que personas con experiencia en el mercado toman el manejo de las áreas con el respaldo de su experiencia, conocimiento, capacitación y preparación requerida, proporcionando productos para la gestión productiva así como personal de atención y servicio de calidad acorde con lo solicitado, generando un incremento de sus indicadores en un 20% en las siguientes áreas de la empresa: servicio de mozos, barra sonido, show e imagen corporativa.

5. Conclusiones

Las conclusiones a las que he llegado en función de los objetivos, son los siguientes:

Para comenzar en relación al objetivo general, el cual pide “determinar la relación que existe entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019”, mediante un Rho de Spearman se obtiene como resultado 0,635** y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05, lo cual indica que existe relación entre el outsourcing y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019. Esto se debe a que en la actualidad la estrategia de tercerización es una forma positiva de que la gestión pública logre cumplir con sus metas trazadas.

En relación al primer objetivo específico, se requiere “determinar la relación que existe entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, se obtuvo como resultado que existe relación entre la optimización de los recursos y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, lo cual se comprobó mediante un Rho de Spearman de 0,560** y un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05. Esto se debe a que la optimización de los recursos es un atributo importante para la adquisición de los recursos financieros, humanos y materiales de una organización pública.

En cuanto al segundo objetivo específico, donde se busca “determinar la relación que existe entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, se obtuvo como resultado que existe relación entre la tecnología y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, lo cual se comprobó mediante un Rho de Spearman de 0,408** y un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05. Esto se debe a que la innovación de nuevas tecnologías en una organización pública permite reducir el tiempo en que se concluyan las obras y por ende estas sean entregadas en el tiempo establecido.

En relación al tercer objetivo específico, el cual se solicita “determinar la relación que existe entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia - 2019”, se obtuvo como resultado que existe relación entre el crecimiento empresarial y la gestión de obras públicas en la Municipalidad de Asia – 2019, lo cual se comprobó mediante un Rho de Spearman de 0,668** y un nivel de significancia de 0,000 mayor a 0,05. Lo cual nos indica que el crecimiento empresarial dentro de una organización pública es de suma importancia ya que permitirá a los trabajadores lograr efectividad en sus labores.

6. Referencias

Arce, F. Chacón, L. y España, C. (2017). El outsourcing como estrategia de eficiencia: Tres estudios de caso en Costa Rica. *Revista Internacional de Administración de Oficinas Y*

Educación Comercial, 3(1), 63-89. Recuperado de <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/respaldo/article/view/9652>

Bolaños, P. (2016). El outsourcing en México: Pasado, presente y ¿futuro? México. *Revista Puntos Finos*, (11), 62 – 69. Recuperado de <https://www.ccpm.org.mx/avisos/El%20outsourcing-%20en%20mexico-noviembre-2016-puntos-finos.pdf>

Camejo, A. (2008). El Modelo de Gestión por Competencia y la Evaluación del Desempeño en la Gerencia de los Recursos Humanos. *Entelequia. Revista interdisciplinar*, (8), 97-115. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/46562168_El_Modelo_de_Gestion_por_Co_mpetencias_y_La_Evaluacion_del_Desempeno_en_la_Gerencia_de_los_Recursos_H_umanos

Duque, C. González, C. y García, S. (2014). Outsourcing y Business Process Outsourcing desde la teoría económica de la Agencia. *Entramado, Sistema de Información Científica Redalyc Red de Revista científica*, 10(1), 12-29. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=265431574002>

Figuroa, V. (2012). Innovación en la toma de decisiones: La gestión por resultados como herramienta de apoyo a los directivos públicos. *Estado, Gobierno y Gestión Pública. Revista Académica de la Universidad de Chile*, (19), 81-101. Recuperado de <https://revistaeggp.uchile.cl/index.php/REGP/article/view/21181>

Ospina, S. (2000). Evaluación de la gestión pública: conceptos y aplicaciones en el caso latinoamericano. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (19), 1 – 19. Recuperado de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/019-febrero-2001-1/evaluacion-de-la-gestion-publica-conceptos-y-aplicaciones-en-el-caso-latinoamericano-1/view>

Santana, F. Velázquez, J. y Martel, M. (2006). Concepto, perspectivas y medida del crecimiento empresarial. *Revista javeriana*, 19(31), 165-195. Recuperado a partir de https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/5239

Villoria, M. (2007). Ética post convencional e instituciones en el servicio público. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, (117), 109-142. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2266806>