



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**LA GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL USO DEL
OUTSOURCING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS
EMPRESAS DEL SECTOR PRODUCCION RUBRO
CONSERVA DE PESCADO EN EL PUEBLO JOVEN
FLORIDA ALTA Y BAJA, DISTRITO DE CHIMBOTE,
PROVINCIA DEL SANTA, AÑO 2017**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL
GRADO ACADEMICO DE BACHILLER EN CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS

AUTOR:

ERICK JOEL ANDREAWS BAZALAR CALDERON

ORCID: 0000-0003-1642-402X

ASESOR

MGTR. CARLOS ENALDO REBAZA ALFARO

ORCID: 0000-0002-5066-5794

CHIMBOTE-PERU

2018

JURADO EVALUADOR

Dr. José German Salinas Gamboa

Presidente

Mgtr. Miguel Ángel Limo Vásquez

Miembro

Mgtr. Yuly Yolanda Morillo Campos

Miembro

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mí abuela por brindarme la fortaleza necesaria para mantenerme firme durante todo mi camino, superando vicisitudes a lo largo de toda mi experiencia académica.

Agradezco sinceramente a mi asesor de tesis, Mg. Carlos Rebaza Alfaro por sus conocimientos, orientaciones, paciencia y motivación que han permitido que logre culminar este trabajo de investigación.

A mis padres los seres que son mi inspiración y motivo de lucha diaria, por quienes he logrado concluir con éxito este proyecto que en un principio parecía inalcanzable.

DEDICATORIA

Dedico este presente trabajo, en primer lugar a la vida por estar llena de oportunidades y situaciones que nos llevan al éxito.

De igual manera, dedico este trabajo a mis padres y hermanos, por su apoyo incondicional y su paciencia, todo lo que hoy soy es gracias a ellos.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017, este, se ha desarrollado utilizando la investigación del tipo cuantitativo, nivel descriptivo, diseño no experimental – transversal, para llevarla a cabo se escogió una muestra poblacional de 06 microempresas, representando el 100% de la población, a las cuales se les aplico un cuestionario de 23 preguntas, utilizando la técnica de la encuesta, obteniéndose los siguientes resultados. Respecto a los representantes: El 100% de representantes tiene más entre 30 a 49 años, el 100% de los encuestados son del sexo masculino, el 67% de los representantes tiene instrucción universitaria. Respecto a las micro y pequeñas empresas: El 100% de las empresas son formales, el 100% de estas empresas tiene más de 10 trabajadores, el 50% de estas empresas tiene más de 7 años en el mercado, el 67% de las empresas está en actividad por que buscan generar trabajo para los habitantes y mantener a flote la economía local. Respecto al Outsourcing: El 50% afirmó que antes de contratar empresas, para la producción de conservas, el producto era bueno, el 67% de las empresas afirmó que su producto es bueno después de la contratación de empresas, el 100% de los representantes opina que el outsourcing si respeta las leyes laborales, el 100% de los representantes indicó que no aplica la responsabilidad solidaria, el 50% de las empresas que tiene 3 empresas contratadas Y llegando a la conclusión que la mayoría (100%) de los representantes tienen entre 30 a 49 años de edad, son de sexo masculino y (67%) son de instrucción secundaria, en su mayoría (100%) las empresas formales tiene más de 10 trabajadores,(50%) de estas tiene más de 7 años en el mercado, (67%) siguen en actividad por que buscan generar empleo para los moradores y mantener a flote la economía de la localidad.

Palabras claves: Gestión de Calidad, Outsourcing, Rentabilidad

ABSTRACT

The present research had as general objective e: To determine the characteristics of the quality management under the use of outsourcing in the micro and small enterprises of the sector production fish preserves in Florida Alta y Baja, district of Chimbote, province of Santa, in 2017, has been has developed using quantitative research, descriptive level, non-experimental design - cross-sectional, to carry out a population sample of 06 micro-businesses, representing 100% of the population, to which a questionnaire of 23 was applied questions, using the survey technique, obtaining the following results. Regarding microentrepreneurs: 100% of representatives have between 30 to 49 years, 100% of the respondents are male, 67% of the representatives have university education. Regarding micro and small businesses: 100% of companies are formal, 100% of these companies have more than 10 workers, 50% of these companies have more than 7 years in this business, 67% of companies are active because they seek to generate work for the inhabitants and keep the local economy afloat. Regarding outsourcing: 50% said that before hiring companies, for the production of preserves, the product was good, 67% of companies said that their product is good after hiring companies, 100% of the representatives think that outsourcing if it respects the labor laws, 100% of the representatives indicated that the joint and several liabilities does not apply, 50% of the companies that have 3 contracted companies. And reaching the conclusion that the majority (100%) of the representatives are between 30 and 49 years of age, are male and (67%) are of secondary education, the majority (100%) of the formal companies have more of 10 workers, (50%) of these have more than 7 years in the market, (67%) are still active because they seek to generate employment for residents and keep the economy of the town afloat.

Key words: Outsourcing, quality management, rentability

CONTENIDO

TÍTULO DE LAS TESIS	i
AGRADECIMIENTO.....	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
CONTENIDO	vii
INDICE DE TABLAS, CUADROS Y GRÁFICOS.....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1. Antecedentes.....	7
2.2. Bases Teóricas	15
2.3. Marco Conceptual	24
III. HIPÓTESIS.....	25
IV. METODOLOGIA.....	26
4.1. Diseño de la investigación	26
4.2. Población y Muestra	26
4.3. Definición y Operacionalización de Variables.....	27
4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	29
4.5. Plan de Análisis	29
4.6. Matriz de Consistencia.....	30
4.7. Principios Éticos.....	32
V. RESULTADOS	33
5.1. Resultados.....	33
5.2. Análisis de Resultados	37
VI. CONCLUSIONES.....	41
RECOMENDACIONES	42
BIBLIOGRAFÍA.....	43
ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS Y CUADROS

Tablas

Tabla 1: Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro de elaboración de conservas de pescado	33
Tabla 2: Características de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro de elaboración de conservas de pescado	34
Tabla 3: Características de la gestión de calidad con el uso del outsourcing	35

Figuras

<i>Figura 1. Edad del encuestado</i>	<i>48</i>
<i>Figura 2. Género del encuestado.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 3. Grado de instrucción</i>	<i>49</i>
<i>Figura 4. Estado legal.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 5. Número de trabajadores</i>	<i>50</i>
<i>Figura 6. Tiempo en el mercado</i>	<i>50</i>
<i>Figura 7. Propósito de la empresa</i>	<i>51</i>
<i>Figura 8. Producto antes de tercerizar</i>	<i>51</i>
<i>Figura 9. Producto después de tercerizar</i>	<i>52</i>
<i>Figura 10. Respeto a las leyes laborales.....</i>	<i>52</i>
<i>Figura 11. Responsabilidad solidaria.....</i>	<i>53</i>
<i>Figura 12. Número de empresas contratadas</i>	<i>53</i>
<i>Figura 13. Rentabilidad de la empresa</i>	<i>53</i>
<i>Figura 14. Ventaja sobre la competencia</i>	<i>53</i>
<i>Figura 15. Disminución de costos</i>	<i>53</i>

Figura 16. Existe unidad en el equipo	53
Figura 17. Tiene proceso de selección de empresas.....	53

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país gran parte de la actividad económica está ligada a la MYPE puesto que son las principales fuentes de empleos y pagadoras de impuestos que generan y completan el círculo económico del país porque en algunos casos son productoras y al mismo tiempo consumidoras y de intercambio, encontrando en nuestra localidad muchas de ellas dedicadas a la pesca y otras actividades de producción, siendo el Ministerio de producción el que da el fomento de la iniciativa empresarial, la competitividad de la micro y pequeña empresa, la asociatividad y el cooperativismo, así como las actividades de industrialización, procesamiento y manufactura, y sobre todo velando por el aprovechamiento sostenible de recursos naturales y la protección del ambiente utilizando en este tema de investigación a las empresas locales dedicadas a utilizar los recursos de origen hidrobiológicos, contenidos en las aguas marinas jurisdiccionales, los medios para su explotación y conservación, la calidad, higiene y sanidad de los productos de procedencia acuática; la infraestructura pesquera, así como los servicios adicionales y complementarios para realización de las actividades extractivas, acuícolas y del proceso pesquero en general.

En las MYPES en donde se realizó la investigación es muy notoria la falta de una buena gestión de calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conserva de pescado del pueblo joven La Florida pues parte de la problemática que ellos enfrentan es la los altos costos que demanda la producción de conserva de pescado y los malos procesos de producción por la falta del personal adecuado y de la capacitación para estos, todo esto es el resultado del descuido de los representantes.

Esta investigación se realiza con los objetivos de dar a conocer el correcto uso de la gestión de calidad, la eficiencia del outsourcing como estrategia de costos en los procesos productivos y las características del outsourcing en el uso del talento humano y el trabajo por competencias, logros y metas en la empresa.

Las condiciones que generaron el interés por las micro empresas y las pequeñas y medianas empresas (MIPYME) en América Latina hace más de una década no solo han cambiado significativamente, sino que en muchos casos se han agudizado por la presencia de nuevos elementos que han de considerarse en el escenario económico internacional (el desarrollo de nuevas tecnologías, el proceso de internalización y otros). Además, las recurrentes crisis económicas en varios países de la región han afectado de diversa manera el desempeño de estos estratos empresariales. Lo anterior ha servido tanto para resaltar la importancia de las MYPE como generadora de empleo (aunque precario) y promotoras de avances del entorno local como por su potencialidad de convertirse en un importante complemento del trabajo de la gran empresa. Pero más allá de estas consideraciones la vocación local de las MYPE desde su origen y las exitosas experiencias de los sistemas de producción basados en ellas, tanto en su relación con grandes empresas como en sus relaciones recíprocas a nivel local, muestran lo que se pudo lograr con ellas en términos de crecimiento económico y redistribución del ingreso. Las experiencias que han tenido lugar en Italia (Emilia Romana), Alemania (Baden – Wüttemberg) y Estados Unidos (Silicon Valley) exhiben como común denominador la presencia de densas redes de MYPE capaces de generar productos competitivos de manera colectiva. Por otro lado, si consideramos que solo alrededor del 20% del producto bruto mundial se comercializa internacionalmente (Albuquerque, 1977), podemos tener una clara visión de la

importancia de la actividad local de las micro empresas y las pequeñas y medianas empresas en desarrollo de los países latinoamericanos (Zevallos, 2003).

Situación del PYMES en Chile; Las micro y pequeñas empresas en Chile representan una alta heterogeneidad, participando en distintos sectores de actividad económica, operando en zonas urbanas y rurales, con distintas funciones de producción. Existen, sin embargo, una concentración de MYPES formales (43%) en el rubro de comercio, restaurantes y hotelería. Sigue el sector del hotel, asesorías contables, servicios tales como mantención y reparación domiciliar de gas, agua y electricidad y servicio de entretenimiento y esparcimiento. Además, incluye la pesca artesanal, abastecedora de mercado interno y de la industria de exportación. Sin embargo, hay dos sectores que experimentaron reducción en el número de empresas: el sector transporte, agricultura y pesca al año 2010 (Henríquez, 2010).

Situación de MYPES en COLOMBIA; las microempresas y las empresas medianas y pequeñas, conocidas con las siglas PYME, han venido cobrando cada vez más importancia tanto en su contribución a la economía de Colombia, como el bienestar de sus habitantes, al ir ganando participación a las grandes empresas en el volumen de producción y las plazas de empleo generadas en el país. Igualmente, las empresas de esta categoría han venido aumentando su participación en la cantidad de puestos de trabajo en Colombia, en la producción, en el producto bruto interno y en las exportaciones (Urzola citado por Perilla, 2015).

Las pequeñas y micro empresas producen el 49% del PBI nacional y emplean al 88% de la PEA del sector privado, importantes datos que ameritan conocer un poco más acerca de estas empresas y sus conductores. En la economía nacional en países en vías

de desarrollo como el Perú, las PYME cumplen un papel fundamental en la dinámica del mercado produciendo y ofertando bienes, añadiendo valor agregado y contribuyendo a la generación de empleo. En la actualidad las PYME representan un extracto muy importante en la estructura productiva del país tanto por la cantidad de establecimientos como por la generación de empleos habiendo desarrollado en los últimos años una presencia mayoritaria, constituyéndose en algunas zonas del interior del país como la única forma de organización empresarial existente sobre la cual gira la actividad económica (Arbulú, 2006).

Región Ancash: las MYPE en la región Ancash que se dedican a las actividades productivas son pocas y esto se debe a que las principales actividades derivan del sector agrario y pesquero siendo estos; uno muy sobreexplotado y el otro aun sin explotarse por falta de acceso a “insumos” que este necesitaría para desarrollarse, como por ejemplo en el sector agrícola la falta de un proyecto de irrigación no permite el desarrollo de esta actividad.

Chimbote: en la localidad las empresas productoras que procesan los resultados de las actividades pesqueras son pocas puesto que cada vez los resultados marinos son cada vez insuficientes para cubrir la demanda local y nacional. Las empresas que utilizan el outsourcing para mejorar sus procesos productivos son las que han sabido mantenerse en el mercado local y nacional, cubriendo con éxito la demanda presentada. por lo que se plantea la siguiente interrogante:

¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en

el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017?

Para poder lograr resolver este problema se plante el siguiente objetivo general: Determinar las características de la gestión de calidad bajo el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017, para conseguir el objetivo general se han planteado los siguientes objetivos específicos:

- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.
- Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.
- Determinar las características de una Gestión de Calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

La investigación se justifica por los siguientes motivos:

La presente investigación se justifica por que dará a conocer la importancia del estudio a las micro y pequeñas empresas que utilizan la gestión de calidad en el uso del outsourcing. Así mismo podremos conocer las características de los representantes de

las micro y pequeñas empresas, por otro lado, permitirá a estos, poder conocer y aplicar la gestión de calidad para la correcta realización de su producción y detectar las fallas que resultan en que la empresa tenga pérdidas.

Del mismo modo se justifica por que dará a conocer la importancia de un correcto uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas que al final beneficiará a los representantes y propietarios, como también a los emprendedores que quieran incurrir en este rubro teniendo como base de conocimientos, los resultados del estudio realizado en esta investigación. En base a esto podrán utilizar estrategias del outsourcing que generara más ventas y mayor aceptación de los clientes.

En consecuencia, este trabajo se justifica porque gracias a la investigación podremos saber qué tan eficiente es el uso del outsourcing como estrategia para las micro y pequeñas empresas del sector producción, así ellos podrán contemplar al outsourcing como método de costos y economizar en las actividades productivas de la empresa para poder generar nuevos puestos de trabajo por medio de las empresas sub contratadas

Se espera que este trabajo pueda servir como antecedente en futuros trabajos de investigación y así poder extender esta información tanto para estudiantes como para empresarios que aún no conocen esta estrategia de tercerización.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes

Cardenas (2013) en su trabajo de investigación titulado: “Implementación del Outsourcing como herramienta estratégica de mejora de gestión del área de logística de las empresas del sistema financiero de la ciudad de Trujillo”. Tuvo como enunciado del problema: ¿De qué manera la implementación del outsourcing como herramienta estratégica mejorará el área de Logística de las Empresas del Sistema Financiero de la Ciudad de Trujillo? Y para realizar el trabajo de investigación se formuló el siguiente objetivo general: 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. Y para lograrlo se plantearon los siguientes objetivos específicos: Ampliar el campo de aplicación del outsourcing, Permitir que las empresas de Trujillo conozcan el Outsourcing como una alternativa en la reducción de costos, Implementar la técnica de Outsourcing para pasar de frecuentes mantenimientos correctivos de emergencia, a mantenimientos continuos preventivos de rutina sobre un área determinada en las empresas del Sistema Financiero no Bancario, Identificar los procedimientos y las herramientas para llevar a cabo la evaluación de la situación operativa que permita tomar las decisiones administrativas que optimicen la gestión y el control de las empresas de outsourcing. Al concluir su investigación llegó a las siguientes conclusiones 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 totalmente con un sistema de costos eficientes 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 (ofertante – demandante), describiéndose en los aspectos como fecha de vencimiento, responsabilidades en doble vía, cualidades específicas del servicios, 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, concentrar externamente a proveedores fijándose solo en la reducción de costos operativos no siempre reduce los costos y con frecuencia puede reducir ingresos.

León y Valladares (2015) en su estudio titulado: “Evaluación De La Influencia Del Outsourcing En La Calidad De Servicio Al Cliente De La Empresa Visanet – Perú Sucursal Trujillo En El Periodo 2015-2016”. En dicha investigación su problema fue el siguiente: ¿De qué manera influye el outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa Visa net-Perú, sucursal Trujillo periodo 2015- 2016? Para lograr esta investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar si el outsourcing influye significativamente en calidad de servicio al cliente en la empresa VisaNet Perú - Trujillo periodo 2015-2016, y para lograr este objetivo general se formularon los siguientes objetivos específicos: Evaluar el control que se tiene para el correcto funcionamiento de las áreas tercerizadas, monitoreando y evaluando su correcto desempeño. Evaluar si el outsourcing es una herramienta empresarial eficiente y eficaz para la empresa Visa Net Perú – sucursal Trujillo durante el periodo 2015-2016. Conocer el nivel de satisfacción del cliente, respecto a la calidad del servicio recibido por las áreas tercerizadas: Fuerza de ventas, Servicio Post-venta. Evaluar el impacto positivo o negativo del outsourcing en la imagen de la empresa VisaNet Perú sucursal

Trujillo periodo 2015-2016. Después de realizada la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: El 57% de clientes afirman el manejo amplio de información de los vendedores, el 55% de clientes afirma que recibió información correcta de los costos del servicio, el 45% de clientes está satisfecho con el tiempo de instalación, el 55% de clientes está satisfecho con la información recibida por parte de la empresa, el 44% de clientes está satisfecho con el tiempo de espera respecto a los reportes de avería, el 43% de clientes afirma que reciben visitas frecuentes por parte de la empresa, el 63% de clientes afirman tener una correcta señalización, el 62% de clientes afirma que Visa Net- Perú es confiable, el 50% de clientes afirma que el servicios de Visa Net- Perú es óptimo, el 50% de los clientes afirman que cumplen con sus expectativas, el 62% de los clientes menciona que es seguro realizar ventas a través de Visa Net, el 61% opina que contar con Visa Net incrementa sus ventas, el 53% afirma que Visa Net viene realización mejoras en sus servicios. Teniendo sus resultados llegaron a las siguientes conclusiones: en el presente estudio se pudo concluir estadísticamente que el outsourcing influye significativamente en un 56.5% a la calidad del servicio en la empresa Visanet Perú sucursal Trujillo; mientras que por otro lado el nivel de satisfacción de los clientes es de un 51.4%, VisaNet al emplear outsourcing reduce la posibilidad de ejercer un buen control, ya que el personal colaborador que trabaja representando a la marca, no se relaciona directamente con VisaNet, respecto a la calidad de servicio de VisaNet, se encontró que un 50% de los encuestados no están satisfechos con la calidad de servicio, siendo estas las áreas tercerizadas, las cuales están en contacto directo con los clientes, denotando que existen falencias en el desempeño de dichos proveedores, El outsourcing puede resultar eficiente para VisaNet en aspectos monetarios y de rendimiento, sin embargo enfocado hacia la

calidad del servicio al cliente resulta ineficiente, al no cubrir con las expectativas y exigencias de los clientes, El tercerizar los servicios por medio del outsourcing ,implica un riesgo latente para la imagen que el usuario tiene del servicio que brinda VisaNet ya que los clientes al ser atendidos no logran hacer una separación entre la empresa matriz y la empresa tercerizada y perciben el servicio como un todo.

Manchego (2014) en su trabajo de investigación titulado: “Gestión Del Outsourcing Y Su Impacto En La Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.” En el que el enunciado del problema fue el siguiente: ¿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? El cual tuvo como objetivo general 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. Para lograr el Objetivo general se plantearon los siguientes objetivos específicos: De que manera 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., Determinar de qué manera un modelo de gestión avanzada 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., Determinar de qué manera un modelo de gestión estratégica 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. Realizada la investigación se lograron las siguientes conclusiones: 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, 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.

Romero y Suarez (2015) en su investigación titulada: “El Uso De La Planificación De Recursos Empresariales (ERP’s), El Outsourcing De Procesos Y El Desempeño De Los Colaboradores De La Gerencia De Operaciones De Credicorp Capital Perú S.A.A.”, cuyo problema general fue, ¿Cómo se relacionan el uso de la planificación de los recursos empresariales (ERP’s) y el outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú SAA? Para lograr esta investigación se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación del uso de la planificación de los recursos empresariales (ERP’s) y el outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Para lograr el objetivo general se formularon los siguientes objetivos específicos que fueron: Determinar la relación de la dimensión información en tiempo real de la variable uso de la planificación de los recursos empresariales (ERP’s) con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Determinar la relación de la

dimensión información centralizada de la variable uso de la planificación de los recursos empresariales (ERP's) con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A.. Determinar la relación de la dimensión integración de los procesos de la variable uso de planificación de los recursos empresariales (ERP's) con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Determinar la relación de la dimensión flexibilidad de los procesos de la variable outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Evaluar la relación de la dimensión costos de la variable outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Conocer la relación de la dimensión competitividad de la variable outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Concluida la investigación se obtuvieron los siguientes resultados: El 56% manifiesta estar de acuerdo con respecto a si la disponibilidad de la información es oportuna y adecuada, El 59% de los colaboradores consideran bueno el manejo de la información, El 63% de colaboradores consideran bueno el orden de la información, el 56% de colaboradores consideran bueno el nivel de compresión de la información, El 50% de colaboradores refieren que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si el nivel de centralización de la información es adecuado, El 63% de los colaboradores consideran que están ni de acuerdo ni en desacuerdo con respecto a si la ubicación de la información es adecuada, El 48% de colaboradores indican que están de acuerdo respecto a si el nivel de los procesos integrados es adecuado, El 59% de colaboradores consideran bueno el nivel de comunicación de procesos, El 70% de colaboradores

consideran buena la relación del uso de los sistemas de información empresarial (ERP's) con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A., El 74% de colaboradores considera baja la velocidad de los procesos, El 81% de colaboradores consideran baja la simplificación de procesos, El 59% de colaboradores indican que están de acuerdo con respecto a si con la aplicación del outsourcing se alcanza una importante reducción de costos, El 78% de colaboradores consideran alto el nivel de competitividad de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A., El 59% de colaboradores consideran buena la relación del outsourcing de procesos con el desempeño de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A., El 48% de colaboradores indican que siempre consideran que su trabajo satisface las expectativas de los usuarios, Es por ello que de acuerdo a sus resultados llegó a la siguientes conclusiones: existe evidencia que la dimensión flexibilidad de los procesos de la variable outsourcing de procesos se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A. Existe evidencia que la dimensión costos de la variable outsourcing de procesos se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A., Se determinó que existe evidencia que La dimensión competitividad de la variable outsourcing de procesos se relaciona positivamente con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A., Se determinó que existe evidencia que el uso de la planificación de los recursos empresariales (ERP's) y el outsourcing de procesos se relacionan positivamente con el desempeño de los colaboradores de la Gerencia de Operaciones de Credicorp Capital Perú S.A.A.

Torres (2017) en su trabajo de investigación titulado: “Outsourcing y Productividad en el Área de Atención al Cliente de América Móvil Perú S.A.C.” En dicha investigación su problema fue el siguiente: ¿Cuál es la relación entre el Outsourcing y productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017? Para lograr esta investigación se planteo el siguiente Objetivo General: Determinar la relación entre el Outsourcing y Productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017, y para lograr este objetivo general fue necesario formular los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación entre el Outsourcing y eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017. Establecer la relación entre el Outsourcing y eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017. Después de realizada la investigación se llegó a las siguientes conclusiones: En esta tesis se determinó la relación entre el outsourcing y productividad en el área de atención al cliente de América Móvil Perú S.A.C., Lince – Lima 2017, confirmando que un buen enfoque de negocio como lo es el outsourcing contribuye a la productividad de la empresa; la relación encontrada fue positiva sin embargo el nivel de correlación es relativamente débil con un 0.399 o 15.9% de vinculación entre ambas variables. Cabe resaltar que el punto mas relevante es el cumplimiento de la eficacia, sin embargo, no concuerda con la eficiencia, dimensión con la que no se encontró relación, por lo tanto, el outsourcing contribuye de manera eficaz pero no eficiente a la productividad. Se confirmó que no existe relación entre el Outsourcing y Eficiencia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017. Por lo tanto, no necesariamente el incumplimiento o falta de eficiencia afecta significativamente la relación outsourcing productividad, pero si

existen factores tales como la optimización de tiempos y de recursos que pueden ser mejorados, es así que el 16.22% de los encuestados considera que casi nunca se logran optimizar los recursos disponibles y que no se realizan acciones que conlleven a mejorar la eficiencia de los resultados a nivel general. Se validó relación entre el Outsourcing y Eficacia en el área de atención al cliente de América Móvil Perú SAC, Lince - Lima 2017. Lo cual confirma que factores como la planificación de actividades, el cumplimiento de metas y la capacitación del personal son preponderantes en beneficio de la productividad dentro del enfoque del outsourcing. Este punto también puede ser mejorado ya que la correlación entre los objetos de estudio fue positiva débil con un 0.394 o 15.5% de vinculación.

2.2. Bases Teóricas

Las Micro y Pequeñas Empresas

La ley N° 28015 (2003) menciona que la MYPE es una unidad económica que está constituida por una persona natural o jurídica, bajo cualquier forma de organización o gestión empresarial que este considerada dentro de la legislación vigente, que tiene como fin desarrollar actividades económicas de extracción, producción, transformación, comercialización de bienes o servicios. Estas tienen tamaños y características propias y se rigen a cada estatuto dispuesto para cada tipo de estas.

Objeto de la Ley

Siendo las MYPE las principales fomentadoras de la actividad económica del país y fuentes de empleo, la ley N° 28015 (2003) busca regular la actividad de estas empresas por medio de normas, reglas y estatutos que sirvan como sendero para que las empresas sigan fomentando el empleo y la actividad económica que dará como

resultado mayor empleo y competencia en el mercado, que al final será en beneficio de la población, así mismo gracias a la tributación de estas empresas se podrá tener un incremento del PBI.

Características de las Micro y Pequeñas Empresas

Las MYPE se caracterizan por tener un número determinado de trabajadores y un monto de ingresos máximos al año establecidos dentro de la Ley N° 28015 (2003) Estas limitaciones se encuentran establecidas de la siguiente manera: El número total de trabajadores de una micro empresa será de 1 a 10 trabajadores, mientras que el de la pequeña empresa será de 10 a 50 trabajadores

De igual manera sus ingresos anuales estarán delimitados de la siguiente manera: En el caso de las micro empresas, el monto de ingreso anual máximo será de hasta 150 Unidades Impositivas Tributarias (UIT). Mientras que la mediana empresa de 150 hasta 850 U.I.T. (Ley N° 28015, 2013).

Teniendo esto en cuenta podemos comprender que las micro y pequeñas empresas son el pilar de la base económica de un país que tiene un crecimiento constante.

Calidad

Pola (1988) postula lo siguiente:

La aparición de las comunidades humanas genero el antiguo mercado entre el productor y el usuario o cliente. Para aquellos tiempos no existían especificaciones que definieran a un producto o servicio “de calidad”. Siendo así que los problemas de calidad podían resolverse con una relativa facilidad puesto que el fabricante productor, el comprador, y las mercancías estaban presentes simultáneamente. En este caso el comprador podía determinar en qué grado el producto o el servicio satisfacía sus

demandas y necesidades. Se puede decir entonces que un producto, bien o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades y expectativas del cliente o usuario, en función de parámetro como es la seguridad de del producto o servicio, la fiabilidad que tiene que tiene el producto o servicio para cumplir las funciones especificadas, y la velocidad en el tiempo de respuesta por parte del fabricante y distribuidor responden en un caso de fallo en el producto o servicio. (p.9)

Mientras que Cuatrecasas (1992) define que la calidad es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario o adquiriente. La calidad supone el cumplimiento por parte del producto de las especificaciones para las que ha sido diseñado, que deberán ajustarse a las expresadas por el cliente. (p.576)

Gestión de Calidad

Tal como plantea Arenas (2009), para poder lograr una gestión de calidad se necesita de métodos y manuales que ayuden a las MYPE a poder fortalecerse en el tiempo, para esto aplican Las normas de la International Organization for Standardization (ISO 900) que se centra en las normas sobre documentación, en particular, en el manual de la gestión de la calidad, con la finalidad de garantizar que existan sistemas de gestión de la calidad apropiados. Para poder elaborar estos manuales se exige una metodología, conocimientos y criterios organizacionales para recopilar las características del proceso de la empresa. (p.4)

Calidad Total

Según Lefcovich (2009) la calidad total podría explicarse como la responsabilidad de ética de la empresa, de sus directivos y empleados en cuanto a la

obligación de generar productos de calidad. Calidad que solo es concebible en un proceso de mejora continua. Mejora continua no solo considerado en el sentido de generar el producto “a la primera”, de cumplir con las especificaciones y de hacerlo apto para el uso, sino también en el cumplimiento de a valores relativos a los principios de seguridad en su producción y uso, evitando la contaminación ambiental tanto en su proceso productivo, como en su consumo y posterior eliminación, y además generando productos o servicios que por su costo y diseño otorguen un real valor agregado para los clientes y consumidores. (p.16)

Mientras que Espinoza (2009) comenta que la calidad total es el estado más evolucionado dentro de las sucesivas transformaciones que ha sufrido el término de Calidad a lo largo del tiempo. Al comienzo se hablaba de control de calidad, primera etapa en la gestión de calidad que se basa en técnicas de inspección aplicadas a producción. Posteriormente nace el aseguramiento de la calidad, frase que persigue garantizar un nivel continuo del producto o servicio proporcionado. Finalmente se llega a lo que hoy en día se conoce como Calidad Total, un sistema de gestión empresarial íntimamente relacionado con el concepto de mejora continua y que incluye las dos fases anteriores. (p.20)

Mora y Schupnik (2009) postulan lo siguiente:

Debido a la alta competitividad que existe en el mercado empresarial es necesario recurrir a sub-contratación de otras empresas que desempeñen actividades que no son la columna vertebral de la empresa.

Outsourcing: En un contexto de globalización de mercados, las empresas deben dedicarse a innovar y a concentrar sus recursos en el negocio principal. Por ello la tercerización u Outsourcing ofrece una solución óptima y es motivo de permanentes alianzas estratégicas. Básicamente se trata de una modalidad, según la cual determinadas organizaciones, grupos o personas ajenas a la compañía son contratadas para hacerse cargo de "parte del negocio" o de un servicio puntual dentro de ella. La compañía delega el gerenciamiento y la operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo - Outsoucer-, con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad y/o reducir sus costos. Transfiere así los riesgos a un tercero que pueda dar garantías de experiencia y seriedad en el tema. En cierto sentido este prestador pasa a ser parte de la empresa, pero sin incorporarse formalmente. Son los más frecuentes los servicios de distribución de productos, telemarketing, servicios informáticos, selección y/o capacitación de personal, eventos, liquidaciones de sueldos y jornales, entre muchos otros posibles (pág. 5).

El Outsourcing y la Reingeniería: Son varios los elementos que han impulsado el proceso del Outsourcing, muchos de los cuales son desarrollados con técnicas mundiales como: la Reingeniería de los procesos de negocios, Reestructuración Organizacional, Benchmarking, que conducen a sociedades más reales, y el proceso de una administración adelgazada, la cual está siendo fomentada y soportada por normas y reglamentaciones. La Reingeniería, es la revisión fundamental y el rediseño radical de los procesos de negocio para lograr mejoras espectaculares en medidas críticas y contemporáneas de desempeño como el costo, la calidad el servicio y la velocidad de los procesos. Las organizaciones que realmente estén preparadas para

regresar al principio y pensar en la mejor forma de producir, comercializar y distribuir un producto o un servicio, se verán obligadas a preguntarse cuáles son las mejores formas de hacerlo, y al mismo tiempo si realmente necesitan tener todos los procesos dentro de su compañía (pág. 6).

Según Mora y Schupnik agregan que:

Las áreas más demandadas para la utilización del outsourcing serían las siguientes:

- Sistema de estrategia técnica
- Análisis de negocios
- Análisis de diseño de sistemas
- Desarrollo e implementación de aplicaciones
- Diseño e implementación de redes
- Operaciones de centro de datos
- Operaciones de redes
- Soporte técnico
- Soporte usuarios finales y departamento auxiliar

Podemos observar que el outsourcing se puede aplicar en todas las áreas de sistemas on-line y web facilitando la información para las diferentes empresas que puedan requerir de estos servicios.

Morales (2009) afirma que:

Existen 5 razones para adoptar el outsourcing que harían de el no solo una estrategia de costos, sino una herramienta necesaria para el crecimiento empresarial (pág. 5).

Las Cinco Razones Para Adoptar Outsourcing

- Reducir o controlar el gasto de operación. En un estudio realizado por el Outsourcing Institute se encontró que las compañías redujeron costos en un 90%.
- Disponer de los fondos de capital.
- El Outsourcing reduce la necesidad de tener que incluir fondos de capital de funciones que no tienen que ver con la razón de ser de la compañía.
- Tener acceso al dinero efectivo. Se puede incluir la transferencia de los activos del cliente al proveedor.
- Manejar más fácilmente las funciones difíciles o que están fuera de control. El Outsourcing es definitivamente una excelente herramienta para tratar esta clase de problema.

El outsourcing reduce considerablemente los costos empresariales puesto que no existe una dependencia directa de los representantes de las empresas, esto facilita los procesos y hasta se puede disponer de más capital.

Las Cinco Razones Estratégicas Más Importantes

- Enfocar mejor la empresa. Permite a la compañía enfocarse en asuntos empresariales más ampliamente.

- Tener acceso a las capacidades de clase mundial. La misma naturaleza de sus especializaciones, los proveedores ofrecen una amplia gama de recursos de la clase mundial para satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Acelerar los beneficios de reingeniería.
- Compartir riesgos.
- Destinar recursos para otros propósitos.

El Outsourcing es aplicable a diferentes áreas de la organización, como, por ejemplo, personal, compras, mercadeo etc. (pág. 5)

El outsourcing está a la vanguardia en la mayoría de los procesos a nivel mundial, permitiendo competir en un mercado más amplio simplificando procesos productivos y acelerando los resultados.

Cardenas (2013) indica que:

Las empresas que podrían pasar a ser tercerizadas pueden ser no solo productivas, sino también dedicarse a otros sectores y en diferentes rubros (pág. 20).

A continuación, se muestran los tipos más comunes:

- Outsourcing de los sistemas financieros.
- Outsourcing de los sistemas contables.
- Outsourcing las actividades de mercadotecnia.
- Outsourcing en el área de Talento Humano.
- Outsourcing de los sistemas administrativos.
- Outsourcing de actividades secundarias.

También indican que áreas de la empresa no pueden pasar al outsourcing por ser de suma importancia para esta.

- Administración de la planeación estratégica
- La tesorería.
- El control de proveedores.
- Administración de calidad.
- Servicio al cliente.
- Distribución y ventas.

Ventajas y Desventajas del Outsourcing

Según Guzmán, (2008). Las empresas tienen a su disposición a otras empresas que prestan servicios externos, suministrando personal por un tiempo determinado para realizar trabajos específicos. Siendo así podemos comprender que las principales ventajas del outsourcing podrían ser: Permitir a la empresa responder con rapidez a los cambios del entorno, construir un valor compartido, les permite acceder a información de forma rápida, y gestiona el correcto uso del talento humano y de sus recursos en las áreas claves para hacerle frente a la competencia.

Por otro lado, Guzmán, (2008) comenta que las desventajas del outsourcing son: pérdida del control directo sobre la calidad y la producción, posibilidad de que la empresa contratada aprenda los procesos y se convierta en nueva competencia, les da poder a los proveedores.

2.3. Marco Conceptual

Outsourcing

En la actualidad ante una alta demanda de tercerización de áreas empresariales existe la alternativa de la sub-contratación de empresas que puedan dedicarse a desempeñar las funciones que a algunas empresas les cuesta controlar con su propio personal, por esto el outsourcing sobresale de entre todas las estrategias de costeo; como una de las mejores alternativas.

Costos

Son la representación económica o de oportunidad (en algunos casos) que representa la realización de un producto o el ofrecimiento de un servicio por el cual se obtendrá una determinada ganancia definiéndose como la rentabilidad de la empresa.

Talento Humano

Son la parte esencial de la empresa puesto que representan a la fuerza laboral que desempeñará actividades dentro de la misma y dependiendo las destrezas o habilidades que estos tengan se les asignará determinadas tareas.

III. HIPÓTESIS

La presente investigación no lleva hipótesis por ser una investigación descriptiva.

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es no experimental- descriptivo transversal, es no experimental porque se estudió conforme a la realidad sin sufrir modificaciones, es transversal porque se estudia en un espacio de tiempo determinado, Donde se tendrá un inicio y un fin, específicamente en el año 2017, descriptivo, porque sólo se describieron las partes más relevantes de las variables en estudio

4.2.Población y Muestra

Población:

Para realizar el estudio se utilizó una población muestral de 6 Micro y Pequeñas empresas del sector producción - rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja, distrito de Chimbote, 2017.

El criterio de evaluación se dio en base a la buena pro y facilidad para proporcionar la información requerida para esta investigación.

Muestra:

Una vez identificada la población y el lugar de investigación se procedió a identificar la muestra dentro de la zona la cual está conformada por 6 micros y pequeñas empresas de sector producción, rubro elaboración de conserva de pescado en el pueblo joven La Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, 2017.

4.3. Definición y Operacionalización de Variables

Variable	Definición de la variable	Dimensiones	Indicadores	Medición
Perfil de los representantes legales de las Micro y Pequeñas empresas	Representante Es la persona que se encarga de la administración de la Micro y pequeña empresa, además emplea sus conocimientos adquiridos en su formación académica.	Edad	De 20 a 30 años De 31 a 40 años Más de 41 años	Cuantitativo
		Genero	Masculino Femenino	Nominal
		Grado de Instrucción	Primaria Secundaria Superior Técnica Superior Universitario	Nominal
Perfil de las Micro y Pequeñas empresas	Micro y Pequeña empresa Entidad generadora de ingresos económicos mediante alguna actividad comercial o de servicio, establecida por personas emprendedoras, asimismo cuenta con un número de colaboradores que permiten su funcionamiento.	Situación de la Empresa	Formal Informal	Nominal
		Número de trabajadores en su empresa	De 1 a 5 trabajadores. De 6 a 10 trabajadores. De 11 a más trabajadores.	Cuantitativo
		Tiempo de actividad en el mercado	De 0 a 3 años. De 4 a 6 años. De 6 a más años.	Nominal
		Su empresa se creó para	Generar ganancia Mejorar el comercio local Mejorar el desarrollo	Nominal
	Gestión de Calidad Es un conjunto de actividades que proporciona	Producto antes de la sub contratación	Malo Regular Bueno Muy Bueno	Nominal
	Producto Post contratación	Malo Regular	Nominal	

Gestión de Calidad con el uso del outsourcing.	herramientas para gestionar los procesos de la empresa, para brindar o prestar un servicio de calidad, además permite alcanzar los objetivos establecidos y lograr su crecimiento a través de herramientas de calidad y gestión que logrará satisfacer las necesidades de los clientes, y, así generar su fidelización.		Bueno Muy Bueno	
		Respeto a las Leyes Laborales	Si No	Nominal
		Aplica Responsabilidad Solidaria	Si No	Nominal
		Número de Empresas Sub contratadas.	1 empresa 2 empresas 3 empresas 4 empresas a más	Cuantitativo
		Mayor rentabilidad con el outsourcing	Si No	Nominal
		Tiene ventaja sobre la competencia.	Si No	Nominal
		Disminución de costos con la utilización del outsourcing	Si No	Nominal
		Unidad en el Equipo de trabajo	Si No	Nominal
		Outsourcing en la entrega de pedidos	Si No	Cuantitativo
		Rapidez en la entrega de pedidos	Si No	Nominal
		Control sobre la calidad del proceso	Si No	Cuantitativo
		Control sobre la calidad del producto final	Si No	Nominal
	Outsourcing	Sub empresas convertidas en competencia	Si No	Nominal
	Es la técnica utilizada hoy en día como simplificador de procesos y	Proceso de selección en la contratación de empresas	Si No	Nominal

	disminuidora de costos que se convierte en una herramienta fundamental para la empresa puesto que con su utilización se obtendrán mejoras considerables tanto en producción como también en ventas.	Accepta sugerencias o cambios en los procesos.	Si No	Nominal
--	---	--	----------	---------

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, porque, permite obtener los datos de un determinado grupo de personas, y el instrumento para su aplicación fue a través del cuestionario, porque permitió conseguir la información que se busca en base a una lista de preguntas.

4.5. Plan de Análisis

Para realizar el análisis e interpretar los datos que se obtuvieron al aplicar la encuesta, se elaboraron tablas de distribución de frecuencia absoluta y relativa porcentual; así como figuras estadísticas, para la cual se usaron los programas Microsoft Excel y Word en el procesamiento de los datos recopilados.

4.6. Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	VARIABLES	Población y Muestra	Métodos	Técnicas e Instrumentos
<p>Central:</p> <p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad bajo el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017?</p> <p>Secundarios:</p> <p>¿Cuáles son las características de los representantes de las Micro y pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de</p>	<p>General:</p> <p>Determinar las características de la gestión de calidad bajo el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>- Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción</p>	<p>Gestión de calidad:</p> <p>Es definida como la forma de hacer las cosas bien “a la primera” teniendo en cuenta que el producto ofrecido tiene que ser de alta calidad para poder satisfacer al cliente.</p> <p>Outsourcing</p> <p>Básicamente se trata de una modalidad, según la cual determinadas organizaciones, grupos o personas ajenas a la compañía son contratadas para hacerse cargo de "parte del negocio" o de un servicio puntual dentro de</p>	<p>Población:</p> <p>La población está conformada por 6 Micro y Pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.</p> <p>Muestra:</p> <p>La muestra está dirigida a 6 Micro y Pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de</p>	<p>Diseño de la investigación:</p> <p>Se utilizó un diseño no experimental – transversal.</p> <p>Fue no experimental al porque la recopilación de las variables no ha sido modificada.</p> <p>Fue transversal por que se recolecto los datos en un tiempo determinado o siendo su propósito describir la variable en estudio.</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

<p>pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017?</p>	<p>rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.</p>	<p>ella. La buena aplicación de esta técnica degenerara en que los costos se vean disminuidos sustancialmente.</p>	<p>Chimbote, provincia del Santa, año 2017.</p>		
<p>¿Cuáles son las características de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017?</p>	<p>- Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.</p>				
<p>¿Cuáles son las características de la gestión de calidad en el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven</p>	<p>-Determinar las características de una gestión de calidad con el uso del outsourcing</p>				

Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017?	en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.				
--	---	--	--	--	--

4.7.Principios Éticos

Esta investigación, no tiene ningún impacto negativo sobre la sociedad, por el contrario, la beneficiará, siendo viable su ejecución en beneficio de la micro y pequeña empresa bajo los principios éticos de Confidencialidad, confiabilidad y respeto a la persona humana

Principio de Honestidad: Los resultados de esta investigación si 100% veraces y se recopilaron con el correcto seguimiento de cada empresa.

Principios de Confiabilidad: Los datos que se presentarán son reales 100% confiables, asimismo se respetó del derecho del autor, y, las fuentes de información, ya que no se realizaron alteraciones ni modificaciones de las mismas.

Respeto a la persona humana: Se respetará las opiniones, nacionalidades, razas, estatus económicos y sociales para la elaboración del trabajo de investigación siempre buscando el bien común.

V. RESULTADOS

5.1.Resultados

Tabla 01. Características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro de elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

DATOS DE LAS EMPRESAS	NUMERO DE MYPE	PORCENTAJE (%)
Edad		
20 – 29	0	0,0%
30 – 49	6	100,0%
50 a Más	0	0,0%
Total	6	100,00%
Género		
Masculino	6	100,00%
Femenino	0	0,0%
Total	6	100,00%
Grado De Instrucción		
Primaria	0	0,0%
Secundaria	0	0,0%
Superior Técnico	2	33,33%
Superior Universitaria	4	66,77%
Total	6	100,0%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de conserva de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja, Chimbote, 2017.

Tabla 02 Características de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro de elaboración de conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

DATOS DE LAS EMPRESAS	MYPE	PORCENTAJE (%)
Sobre Su Estado Legal		
Formal	6	100,00%
Informal	0	0,0%
Total	6	100,00%
Número De Trabajadores		
De 1 A 5 Trabajadores	0	0,0%
De 6 A 9 Trabajadores	0	0,0%
De 10 A Más Trabajadores	6	100,00%
Total	6	100,00%
De Su Tiempo De Actividad En El Mercado		
De 0 A 3 Años	0	0,0%
De 4 A 6 Años	3	50,00%
De 7 A Más	3	50,00%
Total	6	100,00%
Sobre El Propósito De La Empresa		
Obtener Ganancias	2	33,33%
Mejorar El Comercio Local	4	66,77%
Mejorar El Desarrollo	0	0,0%
Total	6	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de conserva de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja, Chimbote, 2017.

Tabla 03. Características de la gestión de calidad con el uso del outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el Pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

DATOS SOBRE EL USO DEL OUTSOURCING	NUMERO DE MYPE	PORCENTAJE (%)
Del Producto Final Antes De La Contratación		
Malo	0	0,0%
Regular	1	16,77%
Bueno	3	50,0%
Muy Bueno	2	33,33%
Total	6	100,00%
Del Producto Final Después De La Contratación		
Malo	0	0,0%
Regular	0	0,0%
Bueno	4	66,77%
Muy Bueno	2	33,33%
Total	6	100,00%
Sobre Si El Outsourcing Respeto Las Leyes Laborales		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%
Sobre Si Aplica La Responsabilidad Solidaria		
Si	0	0,00%
No	6	100,00%
Total	6	100,00%
Del Número De Empresas Contratadas		
1 Empresa	0	0,0%
2 Empresas	2	33,33%
3 Empresas	3	50,00%
Más De 4 Empresas	1	16,77%
Total	6	100,00%
Sobre La Rentabilidad De La Empresa		
Aumento	6	100,00%
No Aumento	0	0,00%
Total	6	100,00%

De La Ventaja Sobre La Competencia		
Aumento	6	100,00%
No Aumento	0	0,0%
Total	6	100,00%
Disminución De Costos Al Utilizar Outsourcing		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%
Sobre Si Hay Unidad En El Equipo De Trabajo		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%
Se Utiliza El Outsourcing En La Entrega De Pedidos		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%
Cubre Con Rapidez Sus Pedidos		
Si	5	83,3%
No	1	16,7%
Total	6	100,00%
Tiene Control Sobre La Calidad Del Proceso		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%
Tiene Control Sobre La Calidad Del Producto Final		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%
Alguna Empresa Contratada Se Convirtió En Su Competencia		
Si	0	0,0%
No	6	100,00%
Total	6	100,00%
Sobre Si Realiza Algún Proceso De Selección Para Contratar Empresas		
Si	6	100,00%
No	0	0,00%
Total	6	100,00%

Sobre Si Acepta Sugerencias O Cambios Por Parte De La Empresa Contratada		
Si	6	100,00%
No	0	0,0%
Total	6	100,00%

Fuente: Encuesta aplicada a los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción, rubro elaboración de conserva de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja, Chimbote, 2017.

5.2. Análisis de Resultados

Respecto al objetivo específico 1: Determinar las características de los representantes de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

-El 100% de representantes tiene más entre 30 a 49 años, lo cual es un claro reflejo de que se apuesta por un grupo relativamente joven para dirigir estas empresas

-El 100% de los encuestados son del sexo masculino, y esto se debe a que es el sexo más inmiscuido en la pesca, lo que demuestra una falta de representantes del sexo opuesto en este sector.

-El 67% de los representantes tiene instrucción universitaria y por el grado de preparación que tienen, son el personal idóneo para el trabajo.

Respecto al Objetivo específico 2: Determinar las características de las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

-El 100% de las empresas son formales puesto que para la actividad desarrollada necesitan tener todos los requerimientos de ley para poder vender sus productos y competir dentro del mercado local.

-El 100% de estas empresas tiene más de 10 trabajadores, estos serían los trabajadores propios con los que cuentan las empresas sin toma en cuenta los de las empresas sub-contratadas.

-El 50% de estas empresas tiene más de 7 años en el mercado, lo que es un buen indicador ya que hace referencia a que estas se han mantenido durante varios años, dando trabajo a la localidad e impulsando el comercio y la competencia.

-El 67% de las empresas está en actividad por que buscan generar trabajo para los habitantes y mantener a flote la economía local, ya que actualmente se encuentra en una época de crisis.

Respecto al objetivo específico 3: Determinar las características de una Gestión de Calidad con el uso del Outsourcing en las micro y pequeñas empresas del sector producción rubro conservas de pescado en el pueblo joven Florida Alta y Baja distrito de Chimbote, provincia del Santa, año 2017.

-El 50% afirmó que antes de contratar empresas, para la producción de conservas, el producto era Bueno puesto que, a pesar de elaborar el producto sin personal externo, ellos tenían conocimiento de la elaboración de conservas de pescado.

-El 67% de las empresas afirmó que su producto después de contratar empresas externas, es Bueno, esto se debe a que las empresas no notaron un cambio sustancial

ya que al contratar personal a través de otra empresa solo cambia aspectos laborales sin verse afectado el proceso y el producto final, con personal propio o personal externo, el proceso será el mismo y no habrá un cambio sustancial.

-El 100% de los representantes opina que el outsourcing si respeta las leyes laborales, desconociendo algún tipo de procedimiento que no esté contemplado dentro de los marcos legales, y que los puntos como estabilidad y beneficios de ley son temas internos de cada empresa que ellos contratan.

-El 100% de los representantes indicó que no aplica la responsabilidad solidaria, esto hace referencia a temas de personal teniendo como ejemplo un supuesto accidente laboral donde la empresa no se hace cargo de los actos de negligencia que un trabajador pueda tener y que todo gasto y/o compensación debe ser asumido única y exclusivamente por la empresa que maneja al personal.

-El 50% de las empresas que tiene 3 empresas contratadas entre las cuales están: las empresas que contratan trabajadores para el área de producción, las empresas que brindan el servicio de comedor para los trabajadores y las empresas de transportes que se encargan de transportar el producto final a sus zonas de ventas.

-El 100% de las empresas indica que utilizar el outsourcing le da una ventaja sobre su competencia pues creen que sus procesos son más acelerados y sus costos disminuyen.

-El 100% de las empresas indico que su rentabilidad aumento debido a que sus costos disminuyen considerablemente al no tener un personal propio.

-El 100% de los representantes indica que hay unidad en su equipo de trabajo sin importar si son personal de la empresa o personal externo traído por la empresa sub-contratada.

-El 100% de las empresas indica que contrata empresas de transportes para hacer la entrega de sus pedidos, esto sucede así por el alto costo que demanda tener una flota propia de vehículos de transporte de producto final.

-El 86% de los representantes indica que sus productos llegan con rapidez a sus destinos y tiene un amplio Stock para atender cualquier demanda de urgencia.

-El 100% de los representantes indica que tiene el control total sobre la calidad de su proceso.

-El 100% de los representantes indica que tiene el control total sobre la calidad de su producto final.

-El 100% de los representantes indica que nunca tuvieron a una empresa contratada como competencia después de aprender sus procesos.

-El 100% de los representantes de las empresas se muestra abierto a sugerencias o cambios que ayuden a maximizar los procesos de la empresa y aumentar su rentabilidad.

VI. CONCLUSIONES

Al finalizar la investigación se llegó a las siguientes conclusiones

- La totalidad (100%) de los representantes tienen entre 30 a 49 años de edad, y son de género masculino y la mayoría (67%) son de instrucción secundaria.
- La totalidad (100%) las empresas formales tienen más de 10 trabajadores, la mitad (50%) de estas tiene más de 7 años en el mercado, la mayoría (67%) buscan mejorar el comercio local por que buscan generar empleo para los moradores y mantener a flote la economía de la localidad.
- La mitad (50%) afirma que su producto antes de sub contratar empresas era bueno, la mayoría (67%) de ellos afirma que su producto sigue siendo bueno, la totalidad (100%) creen que si respetan las leyes laborales, mientras que la totalidad (100%) no aplica la responsabilidad solidaria, la mitad (50%) tienen 3 empresas contratada, la totalidad (100%) tienen ventaja sobre su competencia, la totalidad (100%) afirma que su rentabilidad aumento, mientras que la totalidad (100%) tienen que contratar empresas de transportes para la entrega de pedidos, la mayoría (86%) indican que los productos llegan con rapidez, mientras que la totalidad (100%) tienen el control total sobre la calidad del proceso y la calidad del producto final, la totalidad (100%) indica que no tuvieron competencia desde su misma empresa, la totalidad (100%) se muestran abiertos a sugerencias.

RECOMENDACIONES

- Respecto a los representantes de las MYPE's se recomienda capacitarse en manejo de personal puesto que al emplear trabajadores externos de otra(s) empresas podría no lograrse la unidad del equipo de trabajo ya que estos podrían no reconocer a la empresa como un lugar estable puesto que el vínculo parece ser lejano al ellos trabajar para una empresas sub contratada, así entonces lograr la unidad para llegar a un buen ambiente laboral.
- Respecto a las MYPE's se recomienda elaborar planes de trabajo con procedimientos pre establecidos así como programas de inducción y capacitación continua a los trabajadores en materia de seguridad y manejo de alimentos,
- Respecto al Outsourcing se recomienda buscar tercerizar más áreas de empresa como Seguridad, Limpieza y mantenimiento, como también contemplar a otras micro empresas que están iniciando en el mercado laboral para poder darles la oportunidad de competir y crear un ambiente de oferta y demanda a nivel de micro empresas que se requieren para ciertos trabajos específicos

BIBLIOGRAFÍA

- Arbulú, J. (2006). *Las Pymes En El Perú*. Recuperado de:
<http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-journals/PAD/7/arbulu.pdf>
- Cárdenas, B. (2013). *Implementación del Outsourcing como Herramienta Estratégica de Mejora de Gestión del Área de Logística de las Empresas del Sistema Financiero de la ciudad de Trujillo*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Guzmán, E. (2008). *Panorama del Outsourcing en México*. (tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2014). *Comportamiento de la Economía Peruana en el 2014*. Recuperado de:
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1346/parte01.pdf
- León, A. & Valladares, E. (2015) *Evaluación De La Influencia Del Outsourcing En La Calidad De Servicio Al Cliente De La Empresa Visa net – Perú Sucursal Trujillo En El Periodo 2015-2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Manchego, S. (2014) *Gestión Del Outsourcing Y Su Impacto En La Rentabilidad: Caso Sara Morello S.A.C.* (Tesis de Postgrado). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

- Mora, F., & Schupnik, W. (2009). *Outsourcing & Benchmarking*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10316562>
- Morales, G. (2009). *Outsourcing*. Córdoba, AR: El Cid Editor | apuntes. Recuperado de: <http://site.ebrary.com/lib/bibliocauladechsp/reader.action?docID=10327277>
- Perilla, M. (2015). *Pymes y Globalización en Colombia*. (tesis de maestría). Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá D.C., Colombia.
- Romero, L. & Suarez, P. (2015) *El Uso De La Planificación De Recursos Empresariales (ERP's), El Outsourcing De Procesos Y El Desempeño De Los Colaboradores De La Gerencia De Operaciones De Credicorp Capital Peru S.A.A.* (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú.
- Servicio de Cooperación Técnica. (2010). *La Situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile* (Primera Edición). Recuperado de: <http://www.redmicrofinanzas.cl/web/wp-content/uploads/2010/07/Libro-Sercotec-OIT-Abril-2010.pdf>
- Torres, C. (2017). *Outsourcing y Productividad en el Área de Atención al Cliente de América Móvil Perú S.A.C.* (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Zevallos, E. (abril de 2003). Micro Pequeñas y Medianas Empresas en América Latina. *Semana*, (79), p. 54. Recuperado de:
http://www.alide.org/DataBank2007/RecInformation/3APP_Enterprise/51MicroPYMRZevallos.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Cronograma de actividades para la elaboración del proyecto de tesis

Actividades	Semanas											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Titulo	X	X										
Planeamiento de la investigación			X	X	X							
Marco Teórico Conceptual					X	X	X	X				
Metodología									X			
Referencias Bibliográficas										X	X	
Presentación del Proyecto												X
Aprobación por la Comisión												X

Anexo 2: Presupuesto

Rubro	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Bienes de Consumo			
Papelería	½ Millar	s/. 0.03	s/. 15.00
Lapiceros	02 unidades	s/. 1.00	s/. 2.00
USB	01 unidad	s/. 25.00	s/. 25.00
Folder y Sujetador	05 unidades	s/. 0.70	s/. 3.50
Total Bienes de Consumo			s/. 45.50
Servicios			
Pasajes	10 viajes	s/. 1.00	s/. 10.00
Impresiones	100 unidades	s/. 0.30	s/. 30.00
Internet	20 horas	s/. 1.00 x hr.	s/. 20.00
Telefonía	-	s/. 10.00	s/. 10.00
Total de Servicios			s/. 70.00
Total General			s/. 115.50

Anexo N° 3. Financiamiento:

Autofinanciado por el estudiante.

Anexo 4. Muestra y población

La población de las micro y pequeñas empresas que elaboran conservas de pescado en el pueblo joven la Florida, es de 6, tomando una muestra dirigida de 6 comercios donde se aplicó las encuestas, que constaban del cuestionario a fin de determinar las características de estas micro y pequeñas empresas en la localidad.

NOMBRE DE LA EMPRESA	REPRESENTANTE LEGAL / R.U.C.	DIRECCION COMERCIAL
CFG Investment SAC	Paniagua Jara Francisco / 20512868046	Jr. San Martín N°108 Florida Alta
Consortio Pesquero El Ferrol	20518693116	Av. Enrique Meiggs N°900 Florida Baja
Corporación Pesquera Apolo SAC	20531763646	Av. Enrique Meiggs N°1564 Florida Alta
Grupo Empresarial Ortiz SAC	20531829922	Jr. Huancavelica N°1191 Florida Baja
Empresa de Conserva de Pescado Beltran E.I.R.L.	20502510470	Av. Enrique Meiggs N°1798 Florida Alta
OLDIM SA	Cruz Solís Santiago Gregorio / 20339104431	Jr. Malecón Grau Mz 13 A.H. Florida Baja

Anexo 5. Figuras

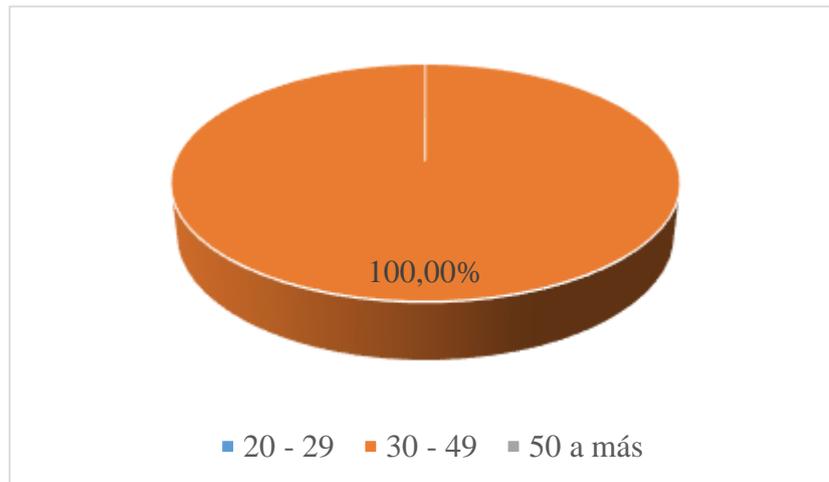


Figura 1. Edad del encuestado

Fuente: Tabla 01

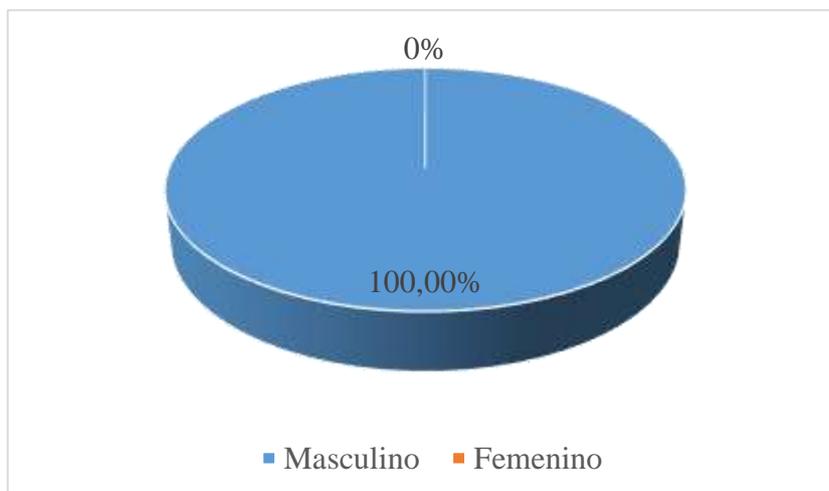


Figura 2. Género del encuestado

Fuente: Tabla 01

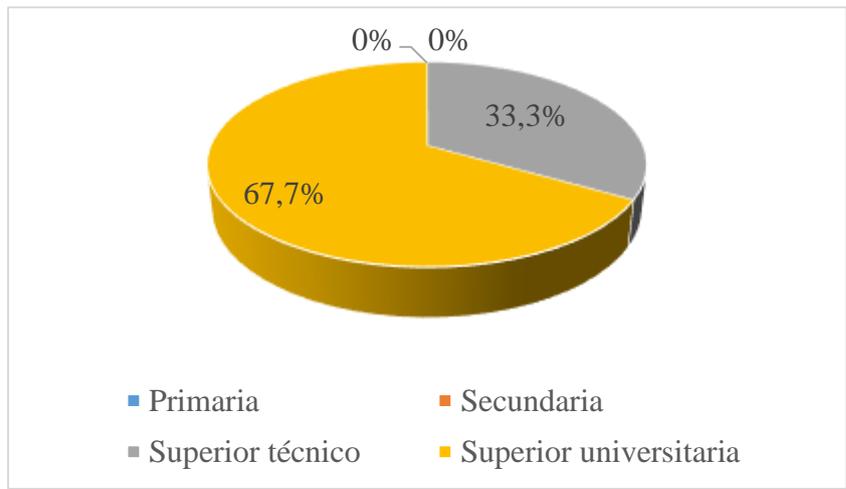


Figura 3. Grado de instrucción

Fuente: Tabla 01

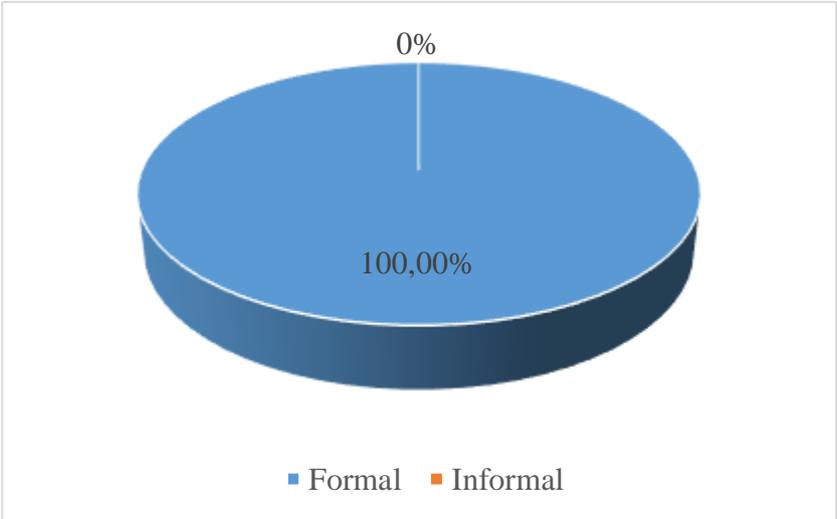


Figura 4. Estado legal

Fuente: Tabla 02

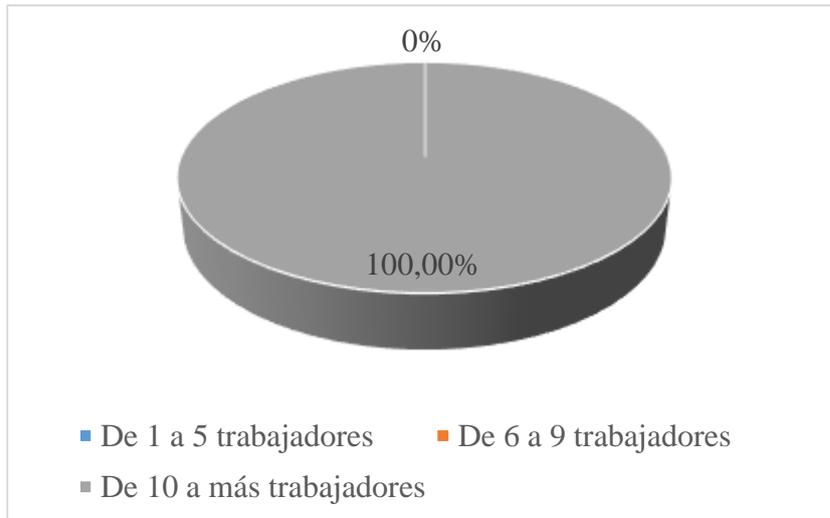


Figura 5. Número de trabajadores

Fuente: Tabla 02

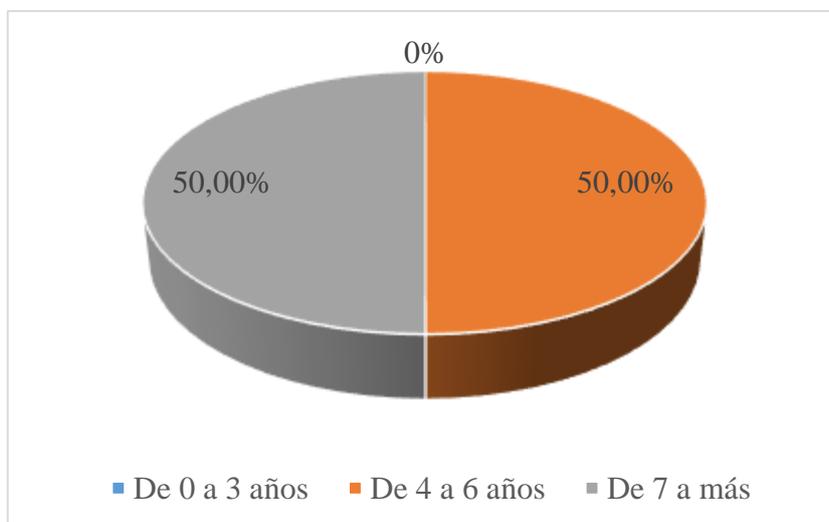


Figura 6. Tiempo en el mercado

Fuente: Tabla 02

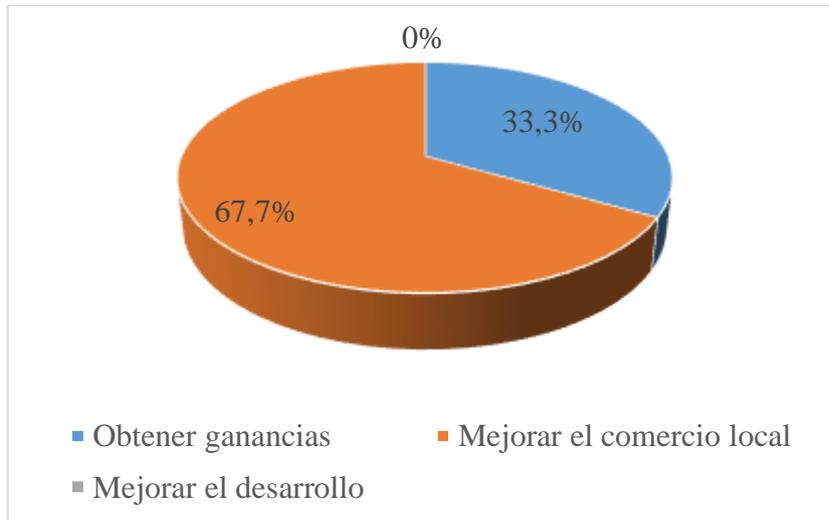


Figura 7. Propósito de la empresa

Fuente: Tabla 02

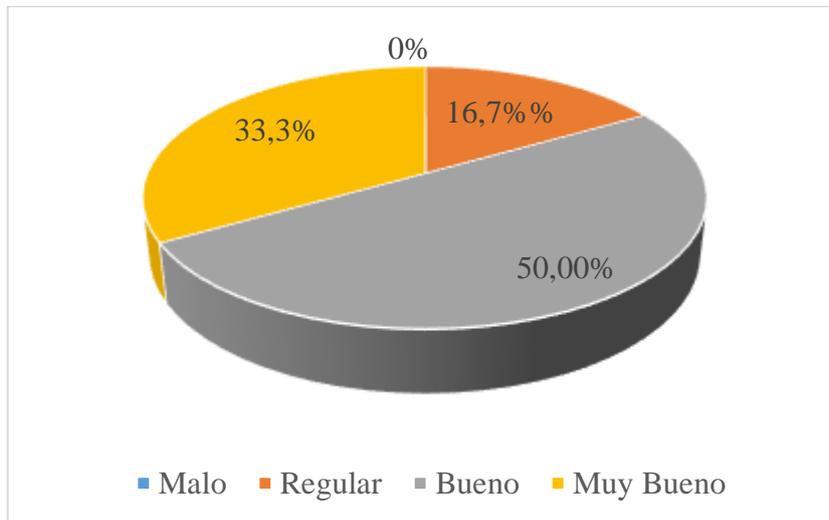


Figura 8. Producto antes de tercerizar

Fuente: Tabla 03

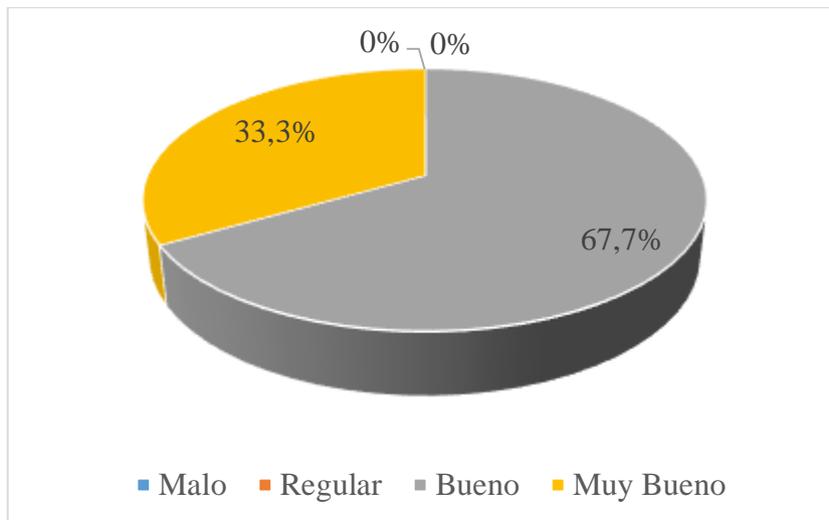


Figura 9. Producto después de tercerizar

Fuente: Tabla 03

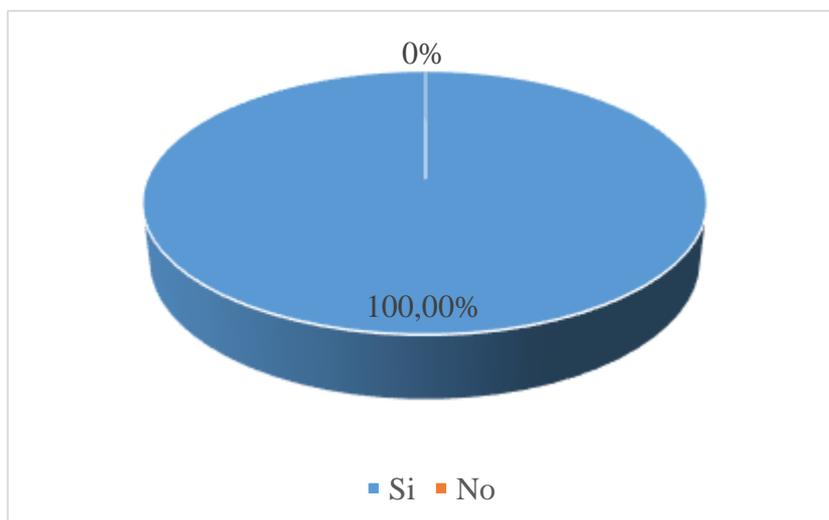


Figura 10. Respeto a las leyes laborales

Fuente: Tabla 03



Figura 11. Responsabilidad solidaria

Fuente: Tabla 03

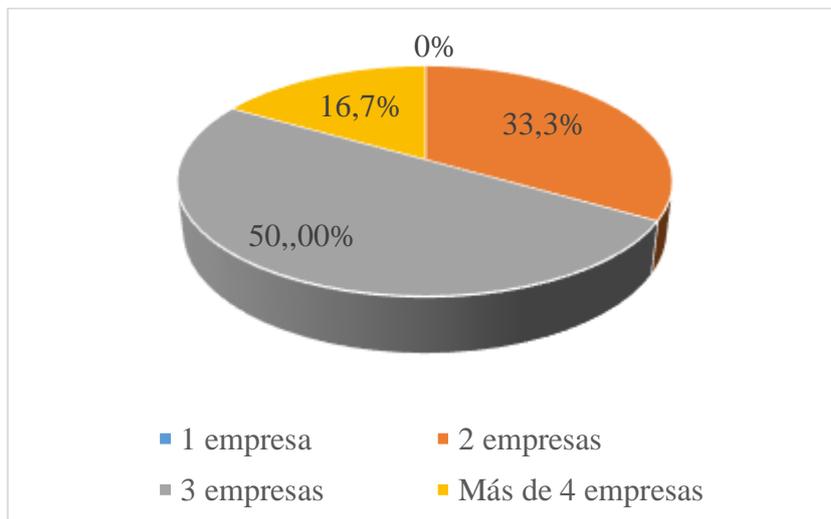


Figura 12. Número de empresas contratadas

Fuente: Tabla 03

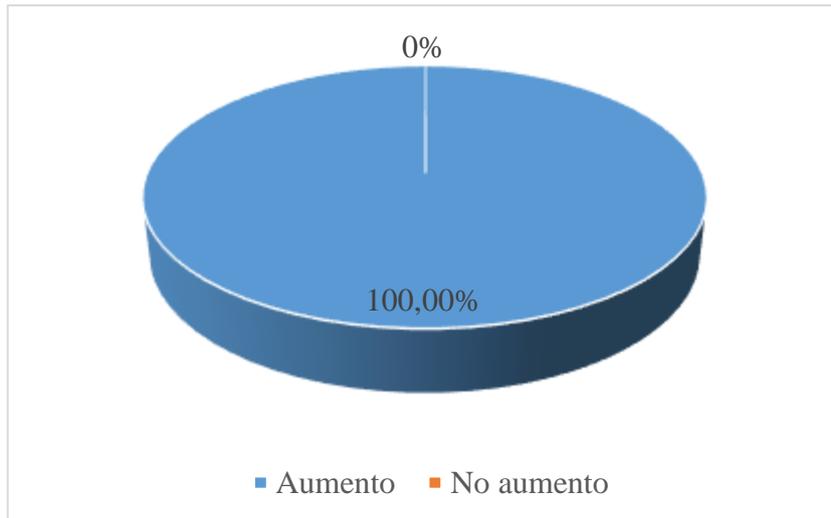


Figura 13. Rentabilidad de la empresa

Fuente: Tabla 03

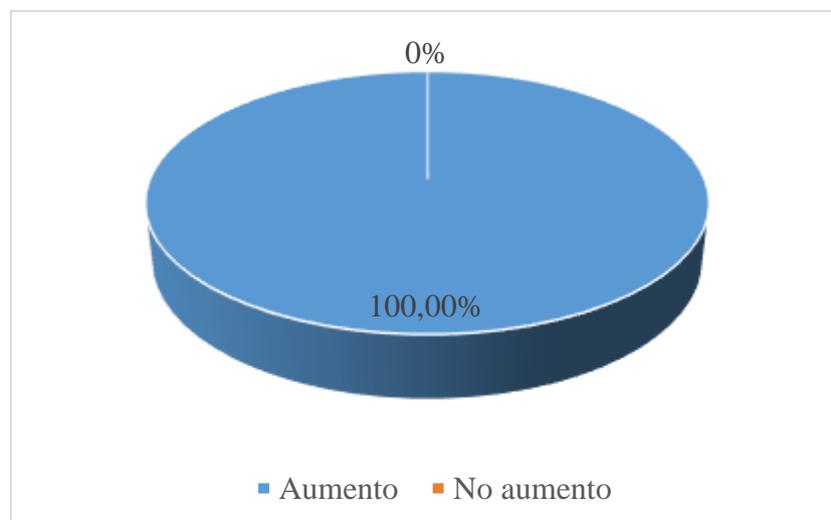


Figura 14. Ventaja sobre la competencia

Fuente: Tabla 03

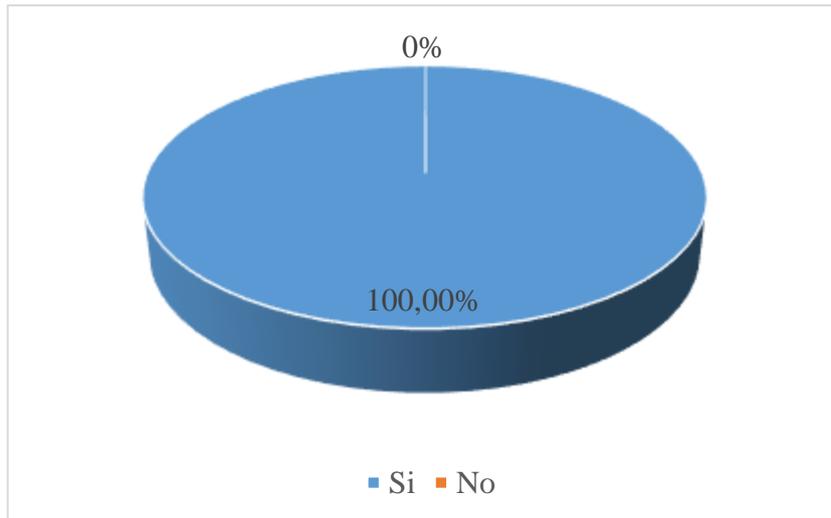


Figura 15. Disminución de costos

Fuente: Tabla 03

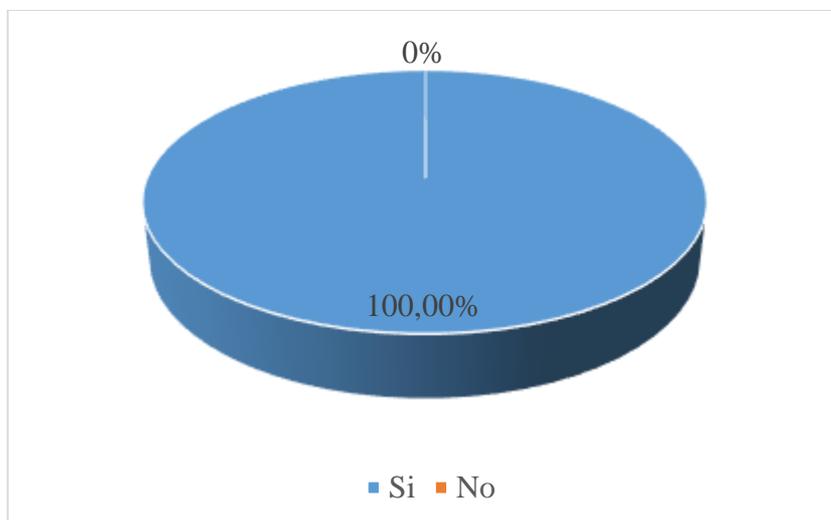


Figura 16. Existe unidad en el equipo

Fuente: Tabla 03

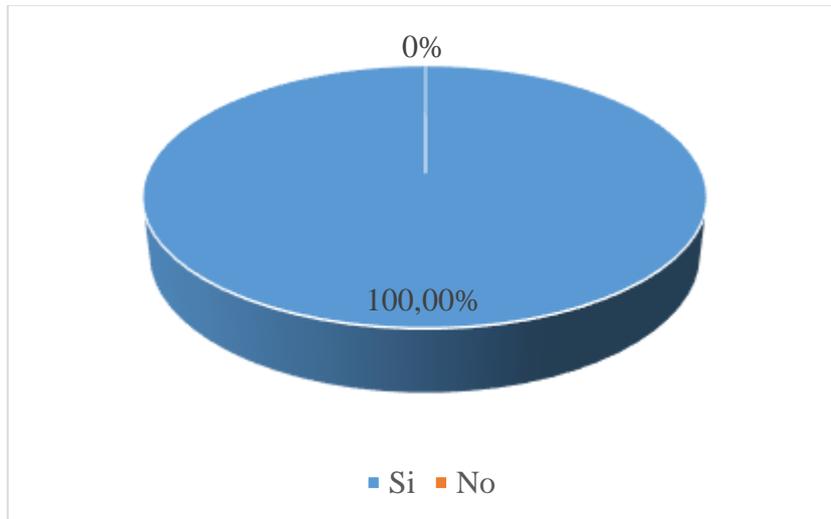


Figura 17. Utiliza el outsourcing en la entrega de pedidos

Fuente: Tabla 03

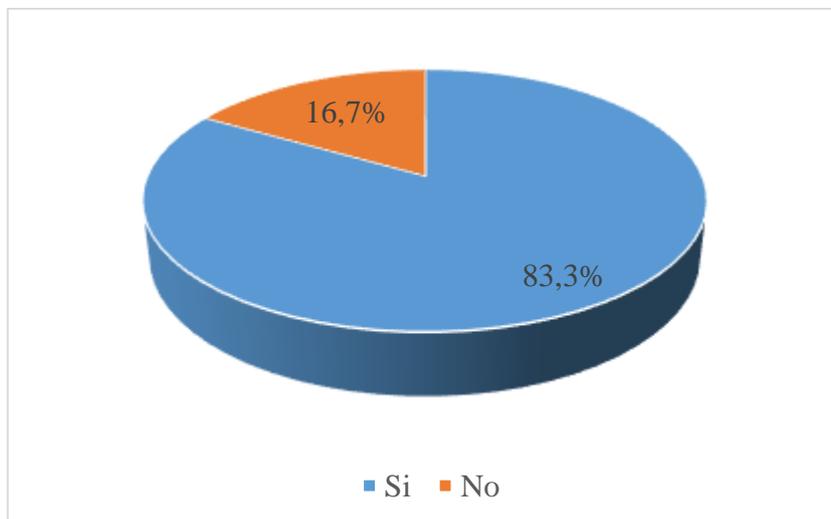


Figura 18. Cubre con rapidez sus pedidos

Fuente: Tabla 03



Figura 19. Tiene control en la calidad del proceso

Fuente: Tabla 03

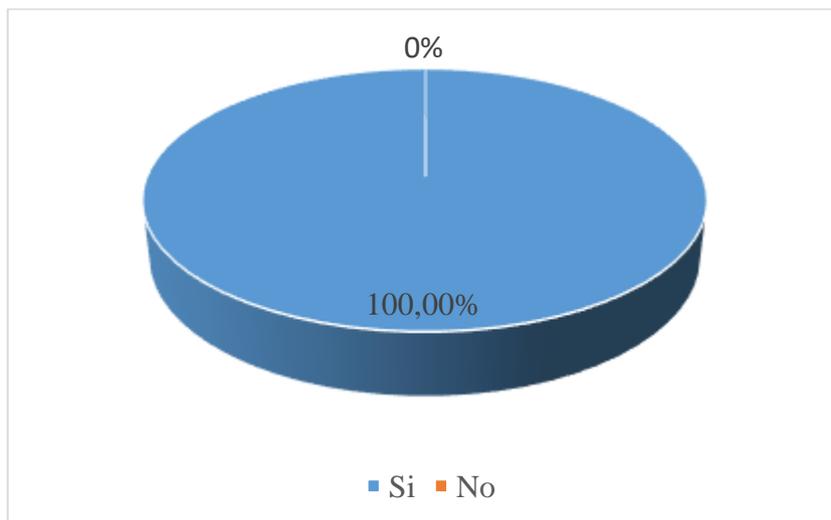


Figura 20. Tiene control en el producto final

Fuente: Tabla 03



Figura 21. Sub empresa convertida en competencia

Fuente: Tabla 03

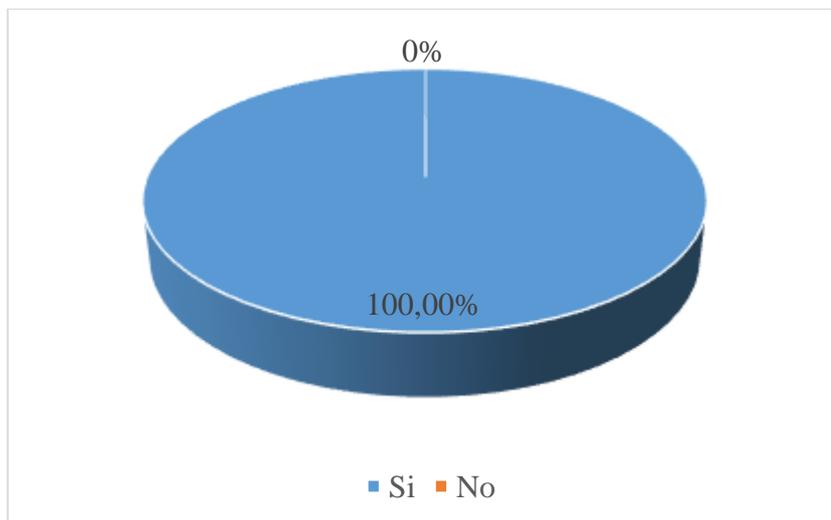


Figura 17. Tiene proceso de selección de empresas

Fuente: Tabla 03

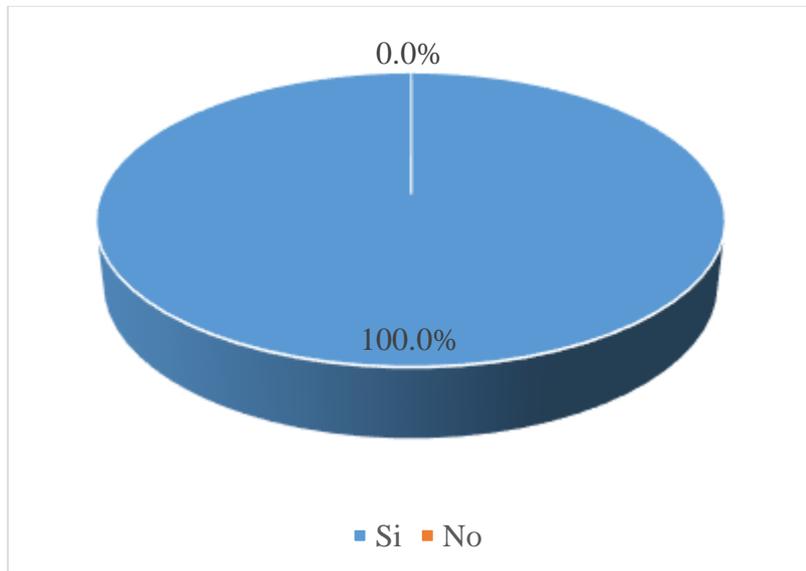


Figura 23. Acepta sugerencias o cambios

Fuente: Tabla 03

Anexo 6. Cuestionario



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

El presente cuestionario estructurado tiene como finalidad la recolección de información para el trabajo titulado: "GESTIÓN DE CALIDAD BAJO EL USO DEL OUTSOURCING EN LAS MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS SECTOR PRODUCCION-RUBRO CONSERVAS DE PESCADO EN EL PUEBLO JOVEN FLORIDA ALTA Y BAJA, DISTRITO DE CHIMBOTE- PROVINCIA DEL SANTA AÑO 2017" para la obtención del grado de bachiller en Administración. Agradecemos su honestidad y responder de manera veraz.

Nombre del representante y / o Administrador:

Marcar con una X la respuesta elegida.

I. DATOS GENERALES

1. ¿Qué edad tiene?
 - a) De 20 a 29 años
 - b) De 30 a 49 años
 - d) De 50 años a más
2. ¿Cuál es su género?
 - a) Femenino
 - b) Masculino
3. ¿Cuál es su grado de instrucción?
 - a) Primaria
 - b) Secundaria

Anexo 7. Tabla de Tabulación

Respecto a los Representantes

Preguntas	Respuestas	Tabulación	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa Porcentual
Edad	a)20 - 29 años		0	0,00%
	b)30 - 49 años	VI	6	100,00%
	c)50 a más años		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Genero	a)Masculino	VI	6	100,00%
	b)Femenino		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Grado de Instrucción	a)Primaria		0	0,00%
	b)Secundaria		0	0,00%
	c)Superior técnico	II	2	33,33%
	d)Superior universitaria	IV	4	66,67%
	Total	II-IV	6	100,00%

Respecto a las MYPE's

Sobre su estado legal	a) Formal	VI	6	100,00%
	b) Informal		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Número de trabajadores	a)1 a 5 trabajadores		0	0,00%
	b)6 a 9 trabajadores		0	0,00%
	c)10 a más trabajadores	VI	6	100,00%
	Total	VI	6	100,00%
De su tiempo de actividad en el mercado	a)0 a 3 años		0	0,00%
	b)4 a 6 años	III	3	50,00%
	c) 7 a más años	III	3	50,00%
	Total	III-III	6	100,00%

Sobre el propósito de la empresa	a) Obtener ganancias	II	2	33,33%
	b) Mejorar el comercio local	IV	4	66,67%
	c) Mejorar el desarrollo		0	0,00%
	Total	II-IV	6	100,00%

Respecto al Outsourcing

Del producto final antes de la Contratación	a) Malo		0	0,00%
	b) Regular	I	1	16,67%
	c) Bueno	III	3	50,00%
	d) Muy bueno	II	2	33,33%
	Total	I-III-II	6	100,00%
Del producto final después de la Contratación	a) Malo		0	0,00%
	b) Regular		0	0,00%
	c) Bueno	IV	4	66,67%
	d) Muy bueno	II	2	33,33%
	Total	IV-II	6	100,00%
Sobre si el outsourcing respeta las leyes laborales	a) Si	VI	6	100,00%
	b) No		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Sobre si aplica la responsabilidad solidaria	a) Si		0	0,00%
	b) No	VI	6	100,00%
	Total	VI	6	100,00%
Del número de empresas contratadas	a) 1 empresa		0	0,00%
	b) 2 empresas	II	2	33,33%
	c) 3 empresas	III	3	50,00%
	d) Más de 4 empresas	I	1	16,67%
	Total	II-III-I	6	100,00%
Sobre la rentabilidad de la empresa	a) Aumento	VI	6	100,00%
	b) No aumento		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%

De la ventaja sobre la competencia	a) Aumento	VI	6	100,00%
	b) No aumento		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Disminución de costos al utilizar outsourcing	a) Si	VI	6	100,00%
	b) No		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Sobre si hay unidad en el equipo de trabajo	a) Si	VI	6	100,00%
	b) No		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Se utiliza el outsourcing en la entrega de pedidos	a) Si	VI	6	100,00%
	b) No		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Cubre con rapidez sus pedidos	a) Si	V	5	83,33%
	b) No	I	1	16,67%
	Total	VI	6	100,00%
Tiene control sobre la calidad del proceso	a) Si	VI	6	100,00%
	b) No		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Alguna empresa contratada se convirtió en su competencia	a) Si		0	0,00%
	b) No	VI	6	100,00%
	Total	VI	6	100,00%
Sobre si realiza algún proceso de selección para contratar empresas	a) Si	VI	6	100,00%
	b) No		0	0,00%
	Total	VI	6	100,00%
Sobre si acepta sugerencias o cambios por parte de la empresa contratada	a) Si	IV	6	100,00%
	b) No	II	0	0,0%
	Total	VI	6	100,00%