UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):
Bach. Castro Alva Juan Anibal
Bach. Hoyos Garcia Audilio Deyvi

Asesor:
Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

Pimentel - Perú

2018

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC – CHICLAYO

PARA OPTAR TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Autor(es):
Bach. Castro Alva Juan Anibal
Bach. Hoyos Garcia Audilio Deyvi

Asesor:
Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Línea de Investigación:

Gestión y Competitividad

Pimentel - Perú

2018

OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA CRÉDITO Y COBRANZAS SAC - CHICLAYO

APROBACION DE LA TESIS

Mg. Otero Gonzáles Carlos Alberto

Asesor metodólogo

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Asesor especialista

Mg. Mego Nuñez Onésimo

Presidente del jurado de tesis

Lic. Izquierdo Espinoza Julio

Secretario del jurado de tesis

Mg. Valera Aredo Julio Cesar

Vocal del jurado de tesis

Dedicatoria

A Dios por demostrarme en muchas oportunidades su presencia y con ello poder darme la mentalidad y fuerzas necesarias para poder salir adelante ante las dificultades del día a día.

A mi madre y a mis abuelos que con su apoyo incondicional han logrado encaminarme siempre por el mejor camino y es gracias a su esfuerzo diario que tengo una educación de alta calidad que será de gran ayuda en mi desarrollo personal y profesional en mi vida.

Audilio Deyvi Hoyos Garcia

Dedico este proyecto de tesis a Dios, porque está conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, velando por mi bienestar.

A toda mi familia quienes son fundamentales en mi vida ya que sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora he logrado, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora.

Juan Anibal Castro Alva

Agradecimiento

Nuestro agradecimiento para todos los profesores que en estos años me brindaron de su conocimiento, que fueron de mucha importancia para el análisis de nuestra investigación. De igual manera para los colaboradores del área de investigación que nos brindaron profesores que nos ayudaron mucho durante nuestra investigación. Y finalmente a la Universidad Señor de Sipan, especialmente a la facultad de ciencias empresariales por poner a nuestra disposición a profesores de alta calidad profesional y humano que nos motivaron en cada momento y fueron de mucha ayuda en el campo de investigación.

Índice

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
ÍNDICE
ÍNDICE DE TABLAS…….. 8
ÍNDICE DE FIGURAS……..……..…… 10
RESUMEN……..……..……..……. 11
ABSTRACT……..……..……. 12
INTRODUCCIÓN……..……..…… 13
CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN……. 15
1.1 SITUACIÓN PROBLEMATICA……..…….. 15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA……..…….. 20
1.3 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN……..…….. 20
1.4 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN…….. 20
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN……..…….. 21
1.6 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN……..…… 22
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO……..……..…….. 23
2.1 ANTECEDENTES DE ESTUDIOS……..……... 23
2.2 BASES TEÓRICA CIENTIFÍCAS...……..…… 31
2.2.1 OUTSOURCING……..……..…….. 31
2.2.1.1 OUTSOURCING COMO DECISIÓN ESTRATÉGICA…… 33
2.2.1.2 VENTAJAS……..…….. 34
2.2.1.2.1 VENTAJAS TÁCTICAS…….. 34
2.2.1.2.2 VENTAJAS ESTRATÉGICAS……. 35
2.2.1.3 QUE SE PUEDE TERCERIZAR Y QUE NO…… 35
2.2.1.3.1 ACTIVIDADES QUE SE PUEDEN SUBCONTRATAR……. 36
2.2.1.3.2 ACTIVIDADES QUE NO SE SUBCONTRATAN…. 36
2.2.1.4 COMPORTAMIENTO DEL OUTSOURCING……... 36
2.2.2 PRODUCTIVIDAD……..…….. 39
2.2.2.1 PRODUCCIÓN……..……..…….. 40
2.2.2.2 EFICIENCIA……..……. 41
2.2.2.3 FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD……..…… 41
2.2.2.4 FACTORES HUMANOS QUE INCIDEN EN LA PRODUCTIVIDAD... 43

2.3 DEFINICIÓN DE LA TERMINOLOGÍA……. 45
CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO……..……. 47
3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN…… 48
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA……..…… 49
3.3 HIPÓTESIS……..……..…… 49
3.4 VARIABLES……..……..…….. 50
3.5 OPERACIONALIZACIÓN……..……. 50
3.6 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS……..……..……. 51
3.7 PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS…… 52
3.8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO E INTERPRETACIÓN DE DATOS…… 54
3.9 PRINCIPIOS ÉTICOS……..…….. 54
3.10 CRITERIOS DE RIGOR CIENTÍFICO…….. 55
CAPÍTULO IV: ANALISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.…… 58
4.1 RESULTADO EN TABLAS Y GRÁFICOS…… 58
4.2 DISCUSIÓN DE RESULTADOS……..……. 76
CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN……. 79
CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES……. 90
6.1 CONCLUSIONES……..……..……. 90
6.2 RECOMENDACIONES……..……..…… 91

Índice de tablas

Tabla 3.5.1: Operacionalización de variables.
Tabla 4.1.1: Confiabilidad – alfa de Cronbach
Tabla 4.1.2: Correlacion de Pearson
Tabla 4.1.3: La empresa Crédito y Cobranzas SAC cuenta con trabajadores con experiencia para direccionar la gestión de cobranza.
Tabla 4.1.4: La empresa Crédito y Cobranzas S cuenta con los recursos adecuados (recurso humano, materiales, herramientas y equipos) para operar de manera correcta.
Tabla 4.1.5: La empresa Crédito y Cobranzas SAC tiene la capacidad para cubrir los volúmenes de carteras encargadas por los cedentes.
Tabla 4.1.6: Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas tienen el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa.
Tabla 4.1.7: La empresa Crédito y Cobranzas SAC cuentan con infraestructura a nivel nacional que permita apoyar la gestionen cada uno de los puntos requeridos.
Tabla 4.1.8: La empresa Crédito y Cobranzas SAC se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes garantizando su interés.
Tabla 4.1.9: Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC realizan sus actividades motivados para lograr sus metas.
Tabla 4.1.10: Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC están satisfechos con las bonificaciones e incentivos proporcionados por la empresa.
Tabla 4.1.11: Considera que la empresa Crédito y Cobranzas SAC es un buen lugar para trabajar.
Tabla 4.1.12: Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC trabajan en un ambiente físico adecuado (limpieza, olores, ruidos, iluminación, etc.)
Tabla 4.1.13: Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC tienen el perfil adecuado para producir un rendimiento eficiente en el trabajo.
Tabla 4.1.14: Los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas SAC aportan ideas nuevas para mejorar la gestión siendo esta tomadas en cuenta.
Tabla 4.1.15: Los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas SAC se apoyan mutuamente para lograr sus metas propuestas.
Tabla 4.1.16: Los supervisores y/o jefes comparten generalmente experiencias/conocimientos que alientan a los demás.
Tabla 4.1.17: La empresa Crédito y Cobranzas SAC comparten su plan estratégico (misión, visión, valores, etc.) con sus trabajadores.
Tabla 4.1.18: La empresa Créditos y Cobranzas SAC brinda capacitaciones a sus trabajadores que permiten mejorar sus competencias y habilidades para brindar un mejor servicio.

Tabla 4.1.19: La empresa Crédito y Cobranzas SAC tiene un clima organizacional adecuado que permite desenvolverse sin ningún inconveniente en sus actividades diarias.

Índice de Figuras

Figura 4.1.3: Cuenta con trabajadores de experiencia para direccionar la gestión la empresa
Figura 4.1.4: Los trabajadores cuentan con los recursos adecuados para operar de manera correcta.
Figura 4.1.5: Tiene la empresa la capacidad para cubrir los volúmenes de carteras encargadas.
Figura 4.1.6: Los trabajadores tienen el conocimiento necesario sobre el servicio de la empresa.
Figura 4.1.7: Los trabajadores están de acuerdo en que la empresa cuenta con infraestructura para apoyar la gestión.
Figura 4.1.8: La empresa se adapta a los requerimientos de los clientes.
Figura 4.1.9: Los trabajadores están motivados para cumplir sus metas.
Figura 4.1.10: Los trabajadores están satisfechos con las bonificaciones e incentivos.
Figura 4.1.11: La empresa cuenta con un buen lugar para trabajar.
Figura 4.1.12: Los trabajadores de la empresa trabajan en un ambiente físico agradable.
Figura 4.1.13: Los trabajadores tienen el perfil adecuado para producir rendimiento eficiente
Figura 4.1.14: Los trabajadores aportan ideas nuevas para mejorar la gestión siendo estas tomadas en cuenta.
Figura 4.1.15: Los trabajadores se apoyan mutuamente para lograr sus metas propuestas.
Figura 4.1.16: La empresa cuenta con supervisores y jefes que comparten experiencia y conocimientos experiencias/conocimientos que alientan a los demás.
Figura 4.1.17: La empresa comparte el plan estratégico a sus trabajadores.
Figura 4.1.18: Los trabajadores reciben permanentes capacitaciones en la empresa.
Figura 4.1.19: La empresa tiene un clima organizacional adecuado.

Resumen

La investigación ha tenido como objetivo determinar la relación que existe entre el outsourcing y la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC.

Se ha realizado una investigación de tipo descriptivo correlacional, utilizando un diseño no experimental, donde se tuvo como población al personal de call center del área de cobranza la empresa Crédito y Cobranzas SAC, es decir a 30 trabajadores los mismos que conformaron la muestra del estudio.

A través de los resultados se ha podido determinar que la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC debe mejorar en aspectos de recursos (humanos, materiales, herramientas y equipos), capacidad para operar los volúmenes de carteras encargadas, cobertura en plazas que representen gran participación en la recuperabilidad de la empresa y una mayor la flexibilidad sobre las políticas o normas de las empresas clientes.

Finalmente se concluye que los factores que más influyen en la productividad del personal del área de call center es la motivación que ofrece la empresa, competencias de los trabajadores, la participación que pueden tener en su gestión diaria para mejorar su productividad y la capacitación que ayude a mejorar sus competencias.

Palabras Clave: Outsourcing, Productividad, Gestión, Eficiencia, Eficacia

Abstract

The research was aimed at determining the relation between outsourcing and business productivity in company Crédito y Cobranzas SAC.

It has conducted an inquiry correlational descriptive, using a non-experimental design, where it had like people to call center staff in the area of collection company Crédito y Cobranzas SAC, ie 30 workers the same that formed the study sample .

Through the results it was determined that productivity in the company Crédito y Cobranzas SAC must improve aspects of resources (human, material, tools and equipment), ability to operate volumes portfolio responsible, coverage in places that represent large participation in the recoverability of the company and increased flexibility for the policies or standards of client companies.

Finally it is concluded that the factors that influence workforce productivity from call center is the motivation offered by the company, workers' skills, participation can have on their daily management to improve productivity and training to help to improve their skills.

Keywords: Outsourcing, Productivity, Management, Efficiency, Efficacy

Introducción

Schneider, B. (2004) manifiesta que en un contexto de globalización de mercados, las empresas deben dedicarse a innovar y a concentrar sus recursos en el negocio principal. Por ello el Outsourcing ofrece una solución óptima. 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 la gerencia y la operación de uno de sus procesos o servicios a un prestador externo, con el fin de agilizarlo, optimizar su calidad y/o reducir sus costos. El objetivo principal es optimizar la gestión de outsourcing realizada por la empresa, dando así mejores resultados los cuales son visibles en los resultados de la productividad.

En este sentido, se ha planteado como problema de investigación lo siguiente: ¿Existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo?

La investigación tiene como objetivo principal Determinar la relación del outsourcing en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo.

En la investigación se ha desarrollado una metodología de acuerdo a un estudio descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental, donde se ha considerado como población y muestra al personal del área de call center de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo a quienes se aplicó una encuesta utilizando como instrumento al cuestionario tipo escala de Likert.

En la investigación se ha planteado las siguientes hipótesis: H1 = Si existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo. H0 = No existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo.

En cuanto al contenido de la presente investigación se divide en seis capítulos los cuales se detallan a continuación:

El Primer Capítulo abarca en Problema de Investigación, donde está la situación problemática, además está la formulación del problema, delimitación de la investigación, justificación e importancia de la investigación, limitaciones de la investigación, y los objetivos.

El Segundo Capítulo comprende todo lo que es Marco Teórico, en el cual se da a conocer los antecedentes de estudios, las bases teóricas científicas y la definición de la terminología.

El Tercer Capítulo contiene el Marco Metodológico, es decir la metodología a ser utilizada seguido por el tipo y diseño de investigación, población y muestra, hipótesis, operacionalización, métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos, los criterios éticos y criterios de rigor científico.

El Capítulo Cuatro contiene el Análisis e Interpretación de los Resultados, donde se observa los resultados estadísticos en tablas y gráficos obtenidos de la aplicación del instrumento de recolección de datos, además está la discusión de resultados.

El Quinto Capítulo contiene la propuesta de la investigación. Finalmente el sexto capítulo contiene las conclusiones de la investigación y las recomendaciones en base a las conclusiones.

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Situación Problemática

Según Guido, F. (2015) manifiesta que en la actualidad la técnica de tercerización en la gestión de cobranzas ha alcanzado gran importancia en las empresas de electrodomésticos de la ciudad de Mar del Plata (Argentina), debido a la necesidad de mantener el grado de liquidez proveniente de los grandes volúmenes de venta a crédito, que le permiten la permanencia y competitividad en el mercado.

El autor, luego de la implementación de la técnica de Tercerización de Gestión de Cobranzas en el área que acarrea mayor morosidad, observó el mejoramiento del flujo de caja que redunda en una mayor liquidez y mayores resultados. La empresa pudo de esta manera dirigir todos sus esfuerzos hacia su principal fuente de ingresos, que es la venta de sus productos, desligándose del arduo proceso de la cobranza judicial.

A lo largo de la investigación, el autor pudo verificar que lo que la gerencia señalaba puedo ser confirmado. En el análisis de Costo-Beneficio de las diferentes alternativas de tercerización pudo observar que la tercerización parcial que aplica la empresa logra una reducción de costos que implica una mejora monetaria muy importante. Esto es así, porque el costo de tercerizar es menor al de mantener una estructura mayor en el departamento de cobranzas. Debemos tener en cuenta, que un departamento de cobranzas interno, tal como tenía la empresa antes de la aplicación de la técnica, trae aparejado mayor cantidad de personal, una infraestructura mayor, y por consiguiente, mayores costos.

Según Vásquez, S. (2011) menciona que el outsourcing tiene tres pilares fundamentales: se comparten los riesgos, se basa en

una relación de asociación y se buscan resultados comunes sin que sólo se tenga en cuenta la reducción de los costos.
Una de las consecuencias de la práctica del outsourcing es que se está creando una nueva relación cliente-proveedor que busca una cooperación mutua convirtiéndose en una alianza estratégica para compartir el conocimiento.

La externalización ofrece ventajas e inconvenientes (en el caso que se aplique sin tomar todos los recaudos necesarios). Por lo tanto la pregunta que debe hacerse el responsable de la toma de decisiones, no es solamente el planteo de hacer o no outsourcing, sino en qué es eficiente y una vez definido su "corebusiness" recién dedicarse a buscar una mayor eficiencia en el resto de las actividades ya sea a través de la reingeniería de procesos, asociaciones estratégicas, alianzas o a través del outsourcing.

Según Torres, V. (2011) menciona que Ecuador es un país textilero especialmente la región Sierra donde sus habitantes son profesionales en esta rama, desde un punto de vista nacional la elevación de la productividad es la única forma de incrementar la auténtica riqueza, ya que un constante aumento de la productividad es una forma para que cualquier país pueda resolver problemas tan opresivos como la inflación, el desempleo, el déficit de la balanza comercial.

Es por eso que en los últimos años se ha visto como se ha innovado la tecnología por lo cual gran parte de los procesos manuales se los cambió por procesos mecanizados a causa de la revolución industrial que se dio a inicios del siglo XIX, de esta manera la capacitación de los trabajadores se volvió una

herramienta muy importante para los empresarios debido a que se busca actualizar los conocimientos del personal con las nuevas técnicas y métodos de trabajo con lo cual mejoran sus actitudes y habilidades logrando la eficacia, eficiencia y efectividad dentro de la empresa, aumentando de esta manera la productividad de la empresa y por ende una mayor rentabilidad para la misma.

Durante los últimos años la importancia de capacitar y desarrollar a las personas dentro de las organizaciones se ha convertido en una tendencia de administración general, debido a que el personal es el recurso más valioso de la empresa, concentrándose las empresas en desarrollar las habilidades específicas de su talento humano para que estas puedan desempeñar con éxito su trabajo.

Según Medina, D. (2014) refiere que el ingreso de las multinacionales en el Ecuador hace que las empresas nacionales mejoren su gestión, generando expectativas para la contratación de empresas externalizadoras de servicios. La competitividad da lugar a la conformación de relaciones y/o alianzas en donde se unen capitales nacionales e internacionales para establecer nuevas oportunidades de desarrollo y fomentar la productividad. La alianza estratégica entre estas empresas produce beneficios tanto para las empresas internacionales como las nacionales promoviendo su crecimiento; siendo El sector de servicios financieros (banca, seguros y finanzas) es el que más demanda de externalización de servicios genera.

El autor indica también que el outsourcing da paso a que la empresa se concentre en sus actividades críticas y mantenga la garantía de contar con el respaldo de profesionales en áreas

necesarias para la empresa cuya gestión genera costos y demanda de la incorporación de gran cantidad de recursos, de esta manera, se reduce costos elevando la eficiencia y a la vez se evita que sus estructuras internas, no permitan la gestión para el crecimiento en áreas que son necesarias para la empresa pero descuidan la atención de la razón propia de su existencia.

Según Tito, P. (2012) menciona que en el contexto empresarial actual es de extrema competencia, donde no basta tener lo último de la tecnología, ni tampoco instalaciones y equipos modernos, en términos de búsqueda sostenible de la competitividad y productividad organizacional. En los últimos tiempos, recomiendan que la única forma de diferenciarse de otras organizaciones es a través de la calidad de su gente.

Tito, P. (2012) indica que todavía subsisten en muchas empresas prácticas de gestión organizacional desfasada y anticuada, vedadas desde la óptica de la competitividad. En su propósito de mejorar la rentabilidad económica, muchos directivos recurren a subvalorar los esfuerzos de sus trabajadores, dejando de reconocer los beneficios sociales o simplemente retribuyendo haberes paupérrimos que no compensan su esfuerzo desplegado.

Por otro lado, el autor refiere que en la doctrina de la Gestión Humana, existe una relación directa entre la Productividad Laboral y el nivel de compromiso de los trabajadores, como consecuencia de la aplicación de los programas de motivación y reconocimiento sostenidos en el tiempo. A lo que menciona, una gestión con rostro humano, cuando las organizaciones practican por iniciativa propia el Trabajo Decente; vale decir, el trabajo que dignifica al trabajador,

que reconoce sus beneficios sociales, que compensa económica y materialmente su esfuerzo desplegado; en suma, aquel trabajo que permite desarrollarse como persona y profesional a la vez. De modo que buscar cómo mejorar o incrementar la productividad laboral, es en esencia la aspiración mayor de todo directivo o ejecutivo. En ese contexto, institucionalizar un modelo de gestión gerencial, centrada en la potenciación y aprovechamiento de las competencias de sus colaboradores, es una opción innovadora e interesante.

La Gestión por Competencias, requiere algunas condicionantes: un clima laboral de paz y tranquilidad duradera, escenario de confianza mutua entre el jefe y los colaboradores, valoración y reconocimiento a los esfuerzos individuales, entre otros; que solo vemos en pocas empresas de nuestro medio, fundamentalmente en las transnacionales.

En ámbito local actualmente la empresa Crédito y Cobranzas SAC de la ciudad de Chiclayo dedicada a la recaudación de cartera morosa de las diversas instituciones financieras a las cuales les brinda su servicio de cobranza está afrontando una baja productividad (recaudación) lo que genera una mala posición frente a sus clientes y futuros clientes que quiera captar, debido a una gestión del manejo de outsourcing deficiente lo cual afecta también a su rentabilidad como empresa debido a que según al monto de recaudación es como genera sus utilidades siendo los trabajadores los más afectados ya que mes a mes a estado viendo despidos de personal los cual ha generado no tener el personal idóneo o capacitado para la realización de las funciones y para el personal que se encuentra en las condiciones no contar con los debidos estímulos según a sus logros.

1.2 Formulación del Problema

¿Existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo?

1.3 Delimitación de la Investigación

La investigación se realizó en la empresa Crédito y Cobranzas SAC en su local principal de la Ciudad de Chiclayo ubicado en la calle Elías Aguirre 830 la cual cuenta con 30 colaboradores en el área de call center donde se centró la investigación la cual se realizó en el periodo de Abril – Diciembre del 2015.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación

Según Ñaupa, H. (2014) justificar implica fundamentar las razones por las cuales se realiza la investigación, es decir, explicar porque se realiza la investigación. La explicación de estas razones pueden agruparse en teóricas, metodológicas y sociales.

Teórico

Desde un punto de vista teórico. La investigación servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas tanto al outsourcing basados en la teoría de Schneider, B (2004) en Outsourciong: La herramienta de gestión que revolucionara el mundo y Metzger, M. (2009) en el Comportamiento del outsourcing como a la productividad basada en Rodriguez, C (1999) La productividad en las empresas, ya que sirve como marco teórico y se basa en teorías validadas. Mediante la investigación se podrán llenar vacíos de conocimiento, basados en principios más amplios.

Metodológico

La investigación ayudara a crear un nuevo instrumento para recolectar y analizar información que se pueda tomar en cuenta en temas de información sobre la gestión de outsourcing para otras empresas, sirviendo de marco referencial para mejorar la productividad en su organización. Se utilizaran encuestas para recolectar información sobre la empresa, y que puedan servir como fuente de información para futuras investigaciones relacionadas con la gestión de outsourcing.

Social

Desde el punto de vista social, la presente investigación no solo beneficiará a la empresa Crédito y Cobranzas SAC, sino también a los trabajadores, y a los clientes de la empresa (entidades financieras) ya que permitirá mejorar la gestión de outsourcing que realiza y así aumentar la productividad de sus colaboradores, gracias a esto se obtendrá como resultado un incremento en las ganancias de la empresa, del mismo modo, un mejor sueldo para los trabajadores, ya que a estos se les mide por su productividad que logran en un período de tiempo determinado.

1.5 Limitaciones de la Investigación

Con respecto a las limitaciones se tuvo una debilidad en la formulación del título, pero que en el desarrollo de la investigación fue superada.

Se tuvo también como debilidad en la búsqueda de información actualizada con respecto a nuestra variable independiente, lo cual se tuvo una investigación más profunda y apoyándonos la variable dependiente.

1.6 Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la relación del outsourcing en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo.

Objetivos específicos

Diagnosticar la gestión de outsourcing que realiza la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo en el área de call center

Diagnosticar los factores que influyen en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo en el área de call center

Proponer un plan de Gestión de outsourcing para mejorar la productividad en la empresa Crédito y cobranzas SAC – Chiclayo en el área de call center.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de estudios

2.1.1 A nivel internacional

Bellegarrigue, M., Samayoa, F. y Wachtler, R. (2011), El Salvador. Expone en su estudio outourcing: alternativa de negocios para la pequeña empresa salvadoreña, la cual tiene como objetivo general investigar si existe viabilidad para la generación de un mercado de Outsourcing para la empresa salvadoreña, la cual tiene como resultados que los principales objetivos que persiguen las empresas al contratar servicios de Outsourcing son mejorar la calidad y concentrar el tiempo gerencial en las funciones básicas del negocio, donde se pueda desarrollar un directorio físico y/o en línea, con información general de las empresas que ofrecen servicios de Outsourcing, para facilitar la búsqueda e información de los diferentes servicios que se ofrecen en el mercado.

Riveros, R. (2011). Colombia, en su estudio Plan estratégico de negocios para ofrecer servicios de outsourcing en el área administrativa y financiera para la pequeña y mediana empresa, usando una metodología deductiva lo cual le permitió desarrollar la investigación partiendo de lo general a lo particular dando como resultados que todos los gerentes confirman la importancia del área administrativa y financiera, aunque todos reconocen la poca atención que se dio al área recién iniciaron sus empresas, seis de los siete manifiestan un interés alto de ver alternativas que mejoren y optimicen sus procesos, y estarían dispuestos a tercerizar siempre y cuando el outsourcing garantice que cumple en forma más que satisfactoria con la calidad y la oportunidad de la información.

Ozuna, N. (2012). México, en el desarrollo de su tesis la cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera, donde se buscó analizar una relación causal entre cultura organización y productividad bajo el método de investigación-acción dando como conclusión que a mayor cultura organizacional mayor productividad, es por tal que su desempeño será mayor al deseado, dando una alta relación entre las dos variables. Las organizaciones con una alta cultura organizacional alcanzan su cuota de productividad, a través de la alta implicación, la consistencia, la adaptabilidad y la misión de sus directivos. Sin embargo, los datos arrojaron que características generales de cada colaborador como el género, edad, estado civil y estudios académicos, juegan un papel determinante en su desempeño.

Fuentes, S (2012). Guatemala, expone en su estudio Satisfacción laboral y su influencia en la productividad en el organismo judicial de Quetzaltenango, usando el tipo de metodología correlacional. El cual tiene como objetivo general establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad del recurso humano, donde se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Los resultados fueron que la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo, las condiciones generales y la antigüedad dentro de la delegación de recursos humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos; concluyendo que los empleados de la delegación tienen alta satisfacción laboral pero es conveniente que exista comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforma la delegación de recursos humano.

Parrales, V. y Tamayo, J. (2012). Ecuador, en la tesis titulada Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados, teniendo como objetivo general aumentar la competitividad mediante la planeación, análisis, y mejora de los procesos, se llegó a la conclusión que el modelo de gestión propuesto, integra todos los mecanismos de control, sean estos mediante indicadores de desempeño o mediante el control estadístico de procesos, el primero, orientado a mejorar la eficacia y eficiencia del sistema; y el segundo orientado a mejorar la calidad del producto. Combinados entre sí, resulta una mejora de la calidad, y como consecuencia de una notable mejora de la productividad de la organización.

Según Piedra, D. (2013). Ecuador, en la tesis titulada El desempeño laboral y su impacto en la productividad de la empresa de Confecciones Andys tuvo como objetivo motivar a los colaboradores para que trabajen a gusto, pensando en aumentar el nivel de productividad para generar mayores ingresos económicos; llegando a la conclusión de que se debe implementar un plan de capacitación para los colaboradores que laboran en la empresa de confecciones Andys para que estén preparados ante cualquier cambio que realice la gerencia, pensando en el bienestar de los que forman la misma.

2.1.2 A nivel nacional

Según Manchego S. (2014). Lima, en la tesis titulada gestión del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C. hace mención que es en la búsqueda de la optimización de los procesos y la productividad, que se requiere que las empresas dediquen más a cumplir con su razón de ser empresarial; y que busquen ayuda de terceros para suplir las demás necesidades; utilizando una metodología que corresponde a un tipo básico, diseño descriptivo correlacional, no experimental y transversal con dos variables para efectos de recolección y análisis de datos, obtuvo como resultado cuán eficaz es el modelo de outsourcing en el crecimiento y competitividad según sus competencias nucleares ya que a través de eso y de las visiones, tácticas, de avanzadas y estratégicas, lograr la elaboración de su Mapa estratégico para la construcción de barreras a su mercado, y no ser fácilmente atacados por sus competidores actuales y potenciales.

Según Rojas, L. (2014). Lima, en la tesis titulada el outsourcing contable y los costos operativos en las empresas de telecomunicaciones de Lima metropolitana, año 2013 aplicando una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico fue el transeccional correlacional tuvo como resultado que el outsourcing contable como herramienta de gestión si puede permitir reducir los costos, por lo que le pide implementar el outsourcing para así poder lograr la competitividad de las organizaciones y se aplique como estrategia empresarial, debido a sus múltiples ventajas.

Según Domínguez, R. y Sánchez, F. (2013). Trujillo, en la tesis titulada Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo, utilizaron el método descriptivo – analítico; en cuanto a resultados, se observó que cerca de la mitad de los trabajadores encuestados no está del todo satisfecha con su sueldo. La insatisfacción de los empleados por las compensaciones puede afectar la productividad y el clima laboral, en caso extremo podría redundar en la disminución del desempeño, el ausentismo, incluso en algunos casos en una rotación voluntaria. Es por ello que la empresa deberá privilegiar, de acuerdo a sus recursos, la búsqueda por mantener y mejorar sus sueldos; por otra parte, un gran número de ellos afirmaron sentirse a gusto con el trato que se les da en la empresa. Aunque se encontró que la comunicación entre empleado y jefe no es muy buena. Siendo esta uno de los pilares para un buen clima laboral.

Pacheco, G. (2012). Lima, en sus tesis La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones llegó a la conclusión que el rendimiento de los operarios del Área de Producción gracias a la motivación generada por la estimulación, reconocimiento y valoración que se les brindó como trabajadores, logrando una reducción del 30% en los tiempos de la línea de producción, todo ello se traduce en una mayor eficiencia y en entregas a tiempo de pedidos a los clientes logrando generar mayor integración entre el personal del Área Administrativa y el Área de Producción, gracias a los eventos realizados por la Compañía en los cuales se formaron grupos de todas las áreas para realizar trabajos en equipo.

Alva, J. y Juarez, J. (2014). Trujillo, en su tesis titulada relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria s.a del distrito de Trujillo utilizaron un diseño de investigación descriptivo obteniendo como resultados que la empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad, eso genera un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente; debiendo la empresa Chimú Agropecuaria s.a implementar una gestión proactiva para potencializar las competencias de los colaboradores de acuerdo a las exigencias para elevar el nivel de productividad.

Según Ccollana, Y. (2014). Lima, en su investigación titulada rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores, aplico una metodología con diseño correlacional – cuantitativo, empleando la revisión documental en las áreas de recursos humanos y la gerencia de operaciones concluyó que la edad es predominante, ya que los operarios jóvenes presentan mayor inestabilidad laboral. La formación académica es necesaria para seguir creciendo y la obtención de nuevas oportunidades, ya que la falta de desarrollo profesional y la monotonía conllevan al desgano y aburrimiento. Asimismo el salario es un factor para los operarios puesto que genera lealtad ya que en definitiva, después del análisis de la relación entre la rotación de personal y el absentismo laboral con la productividad de los operarios de la empresa Ángeles Eventos en el año 2010, se debe considerar al capital humano como un factor clave, donde se proponga una

etapa estratégica que involucre los procesos de planeación, formación y de desarrollo, las cuales deben de ir relacionados al reconocimiento, compensaciones y retribuciones al personal, que permita retener el talento de los operarios.

2.1.3 A nivel local

Según Chilon, L. y Ruiz, J. (2011). Pomalca, en la tesis titulada Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pomalca*,* Los métodos utilizados en la investigación por los autores fueron descriptivos y propositivo, los autores concluyeron que los colaboradores no se encuentran realmente motivados, puesto que el clima organizacional es un tema de baja importancia para la municipalidad lo que dificulta el desempeño de los colaboradores dentro de las diferentes áreas de la institución. Añaden que en la municipalidad Distrital de Pomalca, existe escasa comunicación entre los trabajadores debido a que cada uno busca el bienestar personal sin importarle los beneficios que la organización. No existe un líder, en este caso es el acalde que tome las medidas respectivas sobre el pésimo clima organizacional que existe lo que conlleva a una mala comunicación por ende no les permite desarrollar un ambiente participativo que permita interactuarse con todos los miembros de la municipalidad lo que dificulta adquirir nuevos conocimientos para la toma de decisiones de una forma dinámica para afrontar los diversos problemas que existe; para lo cual propusieron capacitar al alcalde en temas como, liderazgo, toma de decisiones, trabajo en equipo entre otros puntos; que permitan afrontar estos problemas como una oportunidad para generar sus ventajas competitivas, ya que esto será muy valorado por el personal ya que se sentirán respaldados.

Según Requejo, O. (2013). Chiclayo, En la tesis titulada productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Con la finalidad de mejorar los niveles de productividad laboral de las mypes obtuvieron como resultado que los trabajadores comúnmente sufren excesos de trabajos por falta de un respaldo de la ley que los ampare frente a injusticias que se dan en los sectores de comercio, y eso influye mucho en el trabajo desempeñado por los trabajadores dentro de la empresa. Los motivos de su baja productividad de los trabajadores mayormente por motivos de salud, problemas familiares, explotación, fallecimientos de algún familiar, pero a través de las protección social se podrá mejorar este sistema, ya que la ayuda es completa, donde tanto los familiares pueden gozar de los beneficios. Hay que tomar en cuenta la importancia del capital humano de las mypes, ya que es el principal recurso que se tiene, y desde cualquier punto de vista, es lo más útil, sobre todo para lo que van a iniciar una nueva empresa, ya que una empresa que cuenta con una buena base humana, será la principal fuente de ideas y oportunidades.

Según Chu, S. (2014). Chiclayo, en su estudio propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar la productividad de la empresa Tortipan SAC, donde el estudio tuvo como objetivo fundamental elaborar una propuesta para mejorar la productividad, realizándose un desarrollo situacional donde los factores que influyen en la productividad de un plan de calidad del servicio está dado principalmente por la capacitación que reciben los trabajadores concluyendo que el plan de calidad del servicio propuesto para mejorar la productividad tiene un papel muy importante en la mejora de la productividad y el servicio de la empresa.

Según Castinaldo, O. y Espinal R. (2013). Chiclayo, en la tesis titulada productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo empleo un metodología de tipo descriptiva con la cual llego a la conclusión de que La protección social de los trabajadores de las mypes tienen una relación directa con el crecimiento de las mypes y todas aquellas que han decidido elegir el camino de protección de sus trabajadores tienen a tener un mayor tamaño en relación al número de trabajadores , y una mayor productividad laboral , que se denota en sus número de ventas mensuales, ya que cuando se protege a un trabajador, la productividad laboral de las mypes mejorar en 4.7% respecto a su nivel de ventas.

2.2 Base teórica científicas

2.2.1 Outsourcing

Según Schneider, B. (2004) el outsourcing se da cuando una organización transfiere la propiedad de unos de sus procesos a un tercero. Los aspectos cruciales en esta transferencia son justamente, la importancia y consecuentemente, el grado de control sobre el proceso que se transfiere. Por esta razón, el outsourcing, como herramienta de gestión, suele generar temores y aversión.

Por lo que menciona que el outsourcing es la herramienta de gestión que combina la correcta determinación de la estrategia con las medidas adecuadas para llevarla a cabo de una manera operativamente eficaz. No se trata solo de reducir costo si no de lograr que la organización oriente su desenvolvimiento al logro de objetivos estratégicos y esté preparada para enfrentar las

circunstancias que imponen los diversos factores propios de la dinámica de una sociedad globalizada como la actual.

En ese sentido, refiere que el outsourcing es la delegación total o parcial de un proceso interno a un especialista contratado. Esta posibilidad les permite a las empresas ser más flexibles en su estructura organizacional y optimizar su estructura de costos operativos. Y ello no solo se da en términos de reducción de costos –en la medida en que la empresa contratada por estar especializada en el servicio que presta es más eficiente en términos económicos–, también, en muchas ocasiones, los prestadores de servicios cobran los honorarios por las tareas que realizan de acuerdo con los resultados alcanzados por el cliente, lo cual se entiende como un mecanismo de retribución que significa que se comparten los riesgos y los beneficios. De aquí se desprende que los beneficios del outsourcing radiquen en su capacidad para mejorar el desempeño de la empresa.

Carrillo, J. (2009) hace referencia que el outsourcing se ejerce a través de un control corporativo y significa el traslado del abastecimiento de bienes y servicios desde dentro de la empresa "in house" hacia proveedores externos. El Off-site: Cuando el servicio de outsourcing se produce en las instalaciones de la propia empresa que lo presta. El offshoring se refiere a la localización geográfica y significa el traslado de actividades domésticas hacia localización afuera de las fronteras nacionales. Finalmente el offshore oursourcing es el traslado de productos y servicios realizados dentro de la empresa hacia subcontratistas localizados en otros países. En otras palabras se trata de prácticas de la subcontratación internacional externalizada.

2.2.1.1 Outsourcing como decisión estratégica.

Según Gidron, G. y Rueda, B. (1998) La empresa que acomete un proceso de outsoucrcing deja de gestionar internamente la operatividad de una serie de funciones o procesos, que no están relacionadas con sus competencias nucleares para adquirirlas a un proveedor externo. Este ha desarrollado su ventaja competitiva en dichas funciones y, consecuentemente, puede ofrecer un mejor servicio que el que se obtiene internamente. Ahora bien, la empresa cliente mantiene el control y la gestión estratégica del servicio que contrata fuera y es responsable, junto con el proveedor, de establecer las directrices que permiten alinear las características del servicio con sus objetivos estratégicos.

Es posible afirmar que el outsourcing es una forma de transformar un proceso o una función interna en un servicio proactivo con unos niveles de cumplimiento predefinidos. El carácter proactivo de la relación de outsourcing se materializa en la mejora continua del citado servicio, ya que el cliente y proveedor trabajan día a día para adaptarse a las nuevas exigencias del mercado.

Claramente, la utilización del outsoucing permite a las compañías potenciar sus recursos para afianzar su ventaja competitiva. Sin embargo, dicha concepción no ha estado desde siempre en la mente de los gestores. Así, el concepto de outsourcing ha ido evolucionando desde un enfoque táctico, que busca la consecución de resultados a corto plazo, hacia otro enfoque de carácter más estratégico que pretende afianzar la ventaja competitiva a largo plazo.

2.2.1.2 Ventajas

Gidron, G y Rueda, B (1998) mencionan que son muchas las ventajas que pueden obtenerse de la utilización del outsourcing como herramienta de gestión en una compañía. Atendiendo a la diferenciación entre el outsourcing táctico y el estratégico, dichas ventajas se clasifican en dos categorías básicas; aquellas que buscan la consecución de resultados a corto plazo y aquellas que permiten afianzar la ventaja competitiva a largo plazo. Las cuales son:

2.2.1.2.1 Ventajas tácticas.

Reducción de los costes o, al menos, del grado de control necesarios que requiere la operativa de los procesos.

Flexibilización del coste del servicio contratado, puesto que éste pasa de ser un servicio interno con unos costes fijos, a ser un servicio externo traslado a los costes fijos a un tercero.

Mejora continua medida en términos de calidad y de coste.

Acceso a los recursos necesarios de forma rápida y sin inversión

Reducción de riesgos gracias a su gestión comparativa con el proveedor.

Incremento del rendimiento de los factores empleados al ser gestionados por especialistas en cada actividad.

2.2.1.2.2 Ventajas estratégicas

Incremento del tiempo de la dirección para concentrarse en el desarrollo de las aptitudes que afianzan la ventaja competitiva y que, consecuentemente, proporcionan barreras contra los competidores presentes y futuros.

Acceso a capacidades de primera línea y al valor añadido de experiencias relevantes, así como a los últimos avances tecnológicos gracias a la especialización de los proveedores de servicios.

Posibilidad de beneficiarse de la reingeniería de procesos sin necesidad de acometer dicha reingeniería internamente.

Oportunidad para el personal involucrado: trabajar con una empresa de primera línea en el desarrollo del servicio objeto de outsourcing, brindándole oportunidades de desarrollo profesional.

Transformación de un centro de coste interno en un centro de servicio que puede responder de forma más proactiva a las exigencias de la empresa ante los retos del mercado.

Alineación de los objetivos del nuevo centro de servicio con los de la compañía.

2.2.1.3 Que se puede tercerizar y que no

Romero, A. (2002) hace referencia de ciertas actividades dentro de la empresa a considerar que pueden ser terciarizadas y cuales no deben serlo. Las cuales son:

2.2.1.3.1 Actividades que se pueden subcontratar:

Romero, A. (2002) indica que entre las actividades que se pueden subcontratar son: los que hacen uso intensivo de recursos – gastos corrientes o inversión de capital; áreas relativamente independientes; servicios especializados y otros servicios de apoyo, aquellas sujetas a un mercado rápidamente cambiante y donde es costoso reclutar, capacitar y retener al personal; aquellas con la tecnología rápidamente cambiante, que requieren una gran inversión.

2.2.1.3.2 Actividades que no se subcontratan:

Romero, A. (2002) tambien menciona actividades entre las cuales no se deben subcontratar como los son: Estrategia; Finanzas corporativas; Control de proveedores; Calidad; Normas ambientales; La satisfacción de los requisitos del mercado y reglamentarios; La provisión de administración y dirección; El mantenimiento de las competencias y el control.

2.2.1.4 Comportamiento del Outsourcing

Según Metzger, M. (2009), el crecimiento de la empresa, hace que las estructuras pierdan el eje principal de gestión, afectando la calidad del servicio prestado, lo que genera gastos que afectan su rentabilidad. En este sentido, es fundamental que los procesos sean realizados por expertos a fin de apoyar la gestión de la empresa y permitiéndole concentrarse en su razón social. La externalización de servicios, comprende la contratación de

empresas que provean servicios puntuales requeridos para que estos sean cumplidos a cabalidad. Su desarrollo debe estar fundamentado en variables que justifiquen su contratación y que han sido expresadas y se describen a continuación:

Experiencia

Cada área de la empresa demanda un dominio de su funcionalidad y operatividad para que su desarrollo, aporte a la prestación de servicios de calidad, manteniendo el control efectivo para determinar de manera oportuna debilidades y tomar decisiones correctivas. La externalización del servicio se confiere a personas naturales o jurídicas que dispongan experiencia en su gestión, para obtener mejores resultados que aquellos posibles de alcanzar con los recursos disponibles.

Recursos

La externalización de servicios de la empresa requiere recursos humanos, técnicos, tecnológicos y financieros para operar de manera correcta. La externalización se puede justificar cuando la contratación permite disponer de éstos a un menor costo comparado a si se incorporaran a la empresa. Es así, como se aprovecha la infraestructura instalada por un determinado proveedor para alcanzar el rendimiento que demandaría inversión para obtenerla.

Capacidad:

Las empresas que brindan el servicio de externalización disponen capacidad, debido a que son especialistas en estos campos, lo que genera mayor agilidad. La posibilidad de cubrir volúmenes de trabajo acorde a las necesidades de la empresa que los contrata, establece ventajas que incentivan su contratación, permitiendo que estos procesos se desarrollen.

KnowHow:

El conocimiento es vital para realizar las actividades necesarias en todas las áreas de la empresa; su desarrollo demanda de personal con competencias y habilidades específicas para que éstas puedan ser ejecutadas cumpliendo todas las normas y estándares que aseguren un efectivo resultado. La externalización provee a la empresa de servicios calificados que demandan de inversión en personal y se convierte en una alternativa viable para que esas sean cumplidas.

Cobertura:

La expansión de la empresa demanda de servicios a nivel local, nacional e internacional los cuales pueden generar costos elevados. En este sentido, la externalización de servicios aporta con una infraestructura que permita apoyar la gestión en cada uno de los puntos requeridos.

Flexibilidad:

La externalización es viable cuando la persona natural o jurídica que provee los servicios se adapta a la empresa contratante, aportando con resultados para alcanzar los objetivos planteados y cuya consecución es vital para garantizar la operatividad del negocio, adaptándose sus requerimientos acorde a las normas y políticas internas de la empresa cliente; y en cumplimiento a las disposiciones de los organismos de control.

2.2.2 Productividad

Rodriguez, C. (1999) menciona que la productividad es el resultado de la relación entre los insumos invertidos y los productos obtenidos, es hacer más con menos. Es una medida de la eficiencia económica que resulta de la capacidad para utilizar inteligentemente los recursos disponibles.

A continuación nos presenta cuatro criterios que permiten dar mayor precisión a los términos de productividad:

Incorporar la eficacia como concepto clave; es decir el logro de los objetivos organizacionales, pues de nada sirve la eficiencia, por muy alta que esta sea, si no se logra la misión de la empresa.

Asegurar que la productividad tenga efectos positivos en el cliente, lo cual solo se puede realizar a través de mejoramiento de la calidad de los servicios, que no solo satisfaga sus necesidades sino que superen sus expectativas.

Establecer que la alta productividad implica el fomento del desarrollo de los trabajadores, lo cual significa atender la calidad de vida en el trabajo, desde una perspectiva integral y mucho más amplia, en donde el salario es suficiente y equitativo, la capacitación es en realidad formación personal, la tarea es enriquecida y variada y, sobre todo la dirección es justa, humana y respetuosa.

Aceptar como parte de la productividad a la responsabilidad social de la empresa, lo cual dignifica, justifica y hace defendibles los esfuerzos de superación de la gestión directiva, a la vez que se reconocen los limites naturales que se derivan del respeto a la ecología, las practicas éticas naturales que se derivan del respeto a la ecología, las practicas éticas en los negocios y la contribución económica que debe hacer la empresa a la sociedad en la cual está inserta.

Según Di Estefano, V (2004) puede definirse a la productividad como la relación entre la cantidad de bienes y/o servicios producidos y la cantidad de uno, varios o todos los recursos utilizados. La productividad es una medida relativa del producto o producción para un recurso productivo determinado

2.2.2.1 Producción

Di Estefano, V. (2004) también menciona que la producción es la cantidad de bienes o servicios obtenidos en un tiempo determinado a través de un proceso. El proceso de producción

transforma los inputs en outputs. El diccionario dice; “Creación, elaboración, fabricación”. “Acción de producir”. La producción es una medida absoluta de cantidad física o valor de la cantidad producida.

2.2.2.2 Eficiencia

Di Estefano, V. (2004) indica que como parte de la productividad la eficiencia es el logro de un objetivo con el menor costo. Capacidad de utilizar racionalmente los recursos, en la consecución de los objetivos. La velocidad del trabajo. Es el valor de la productividad donde se alcanza la mejor relación entre elementos y/o servicios producidos y los recursos empleados en su producción. El diccionario dice: “Virtud para lograr algo”, “Relación existente entre el trabajo desarrollado, el tiempo invertido, la inversión realizada en hacer algo y el resultado logrado”. Este término es el que más se confunde con productividad, y es porque en ciertas acepciones son verdaderos sinónimos.

2.2.2.3 Factores internos y externos que afectan la productividad

Di Estefano, V. (2004) también nos menciona algunos factores que afectan la prductividad lo cual solamente enumerara de forma enunciativa, los factores que consideramos más importantes. La distinción entre internos o externos tiene que ver con que sean recursos que la organización posee y decide su forma de utilización para los

primeros; o no posee, están en el entorno, y son o pueden ser útiles para la organización, en algún momento para los segundos. Las cuales se mencionan a continuación:

Factores Internos:

Di Estefano, V. (2004) menciona algunos factores internos que afectan la productividad en las empresas como: Terrenos y edificios; Materiales; Energía; Máquinas y equipos; Recursos humanos.

Factores Externos:

Di Estefano, V. (2004) tambien refiere algunos factores externos que afectan la productividad dentro de la empresa como: Disponibilidad de materiales o materias primas; Mano de obra calificada; Políticas estatales relativas a tributación y aranceles; Infraestructura existente; Disponibilidad de capital e intereses

2.2.2.4 Factores humanos que inciden en la productividad

Cequea, M., Rodríguez, C. y Nuñez, M. (2011) manifiestan que encontraron que numerosos autores coinciden en la naturaleza multidimensional de la productividad y la importancia tanto de las medidas objetivas de, como de las medidas subjetivas.

Son varios los factores referidos a las personas que tienen incidencia en la productividad, como son la motivación y la satisfacción laboral, la participación, el aprendizaje y la

formación, la comunicación, los hábitos de trabajo, el clima laboral, las actitudes y sentimientos, la toma de decisiones, la solución de conflictos, la ergonomía, el liderazgo y estilo gerencial, la cultura organizacional, la comunicación, la capacitación y las recompensas

En dicho estudio se corroboró la existencia de una dimensión psicológica, psicosocial y estructural en los factores evaluados. Se obtuvieron las relaciones causales entre los factores previamente definidos como constructos y la productividad, con base a la teoría de referencia y a los resultados arrojados por el modelo (Cequea et al., 2010).

De acuerdo con un estudio empírico realizado por Cequea, Rodríguez-Monroy y Núñez (2010), los factores humanos pueden clasificarse como factores individuales, factores grupales y factores organizacionales. En dicho estudio se establecieron relaciones causales entre estos factores, las cuales fueron:

Motivación

Energía o esfuerzo empeñado por el individuo para alcanzarlos resultados de la organización.

Satisfacción Laboral

Actitud del individuo ante la satisfacción de sus necesidades y expectativas, y su interacción con los factores motivacionales del ambiente laboral en que se desenvuelve.

Competencias

Características intrínsecas de las personas o conjunto de aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos (comportamientos observables) responsables de producir un rendimiento eficiente en el trabajo y en consecuencia alcanzar los objetivos de la organización.

Participación

Se manifiesta cuando el individuo decide incorporar su conocimiento en la toma de decisiones y la organización establece los espacios para su concreción. La forma de participación y el contexto determinan el alcance del efecto positivo sobre el rendimiento y la productividad.

Trabajo en equipo y Cohesión

Conjunto de fuerzas que llevan a los individuos a permanecer unidos, satisfacer las necesidades afectivas de los miembros y trabajar por un bien común.

Cultura Organizacional

Fenómeno de dimensión psicosocial presente en la organización, producto de un conjunto de creencias y valores compartidos, determinada por el marco estratégico de la organización (misión, visión, valores, políticas y estrategia) y su estructura. Incide en los individuos y en los grupos, y está directamente relacionada con los resultados de la organización.

Formación y Desarrollo

Proceso de la organización para mejorar e incrementar las competencias de los individuos y dotarlos de las capacidades requeridas para el desarrollo de sus funciones

Clima Organizacional

Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, aspectos estructurales de la organización, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo. Está determinada por la cultura organizacional y tiene incidencia en el desempeño de las personas y en los resultados de la organización.

2.3 Definición de la terminología

Outsourcing

S.J.T. Cobranzas Integrales, C.A, menciona que el Outsourcing es una mega tendencia que se ha impuesto en la comunidad empresarial a nivel mundial, gracias al manejo eficiente de recursos, generando rentabilidad de las operaciones, mientras las organizaciones se dedican exclusivamente a la razón de su negocio.

Productividad

Según Rodríguez, C. (1999) Es la relación que existe entre la producción y el uso inteligente de los recursos humanos, materiales y financieros, de tal manera que se logren los objetivos institucionales, se mejore la calidad de los productos y servicios al cliente, se fomente el desarrollo de los trabajadores, se contribuya con beneficios económicos ecológicos y morales a la colectividad.

Gestión

Según la RAE, es Ocuparse de la administración, organización y funcionamiento de una empresa, actividad económica u organismo.

Eficiencia

Según Spencer, M. (1993) es la capacidad de hacer el mejor uso posible de los medios de los medios disponibles para lograr un resultado deseado.

Eficacia

Según Gómez, M. (2001) se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo. O al contrario, cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recurso

CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y Diseño de la Investigación

3.1.1 Tipo de la Investigación

El nivel de investigación a desarrollar en el presente estudio es de tipo Descriptiva Correlacional.

Descriptiva Correlacional:

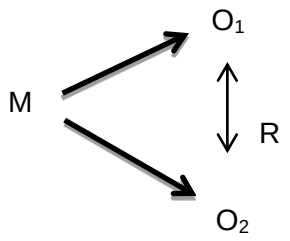
Sampiere (1998) determina que la investigación es descriptiva, ya que busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis. Es decir únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre las variables a las que se refieren.

Sampiere (1998) determina que la investigación es correlacional ya que tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables, midiendo cada una de ellas y después, cuantificando y analizando la vinculación.

3.1.2 Diseño de la Investigación

El diseño de investigación es No experimental, las fuentes principales son bibliográficas, trabajos de investigación, encuestas, para argumentar y demostrar la existencia del problema y sus causas y para comprobar la necesidad de recurrir a una propuesta de cambio o mejora, la misma que no llegara hacer aplicada ya que ello implicaría un siguiente nivel de investigación.

El Diseño de la investigación es:



Donde:

M: muestra de sujetos participantes en la investigación

O_1: observación del outsourcing

R: relación

O_2: observación de producción

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población

La población está constituida por el personal del área de call center, los cuales hacen un total de 30 personas

3.2.2 Muestra

Por ser la población poco significativo se tomará el total de los trabajadores como muestra.

3.3 Hipótesis

Hernndez, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2004), señalan que las hipótesis indican lo que estamos buscando o tratando de probar y pueden definirse como explicaciones tentativas del fenómeno investigado formulado a manera de proposiciones. Las hipótesis no necesariamente son verdaderas; pueden o no serlo, pueden o no comprobarse con los hechos. Son refutables. Dentro de la investigación científica, las hipótesis son proposiciones tentativas acerca de la relación entre dos o más variables y se apoyan en los conocimientos organizados y sistematizados**.**

Para Hernández, R. (2004), la hipótesis correlacional especifica la relación entre dos o más variables; esta investigación establece relación de dos o más variables. Alcanza un nivel predictivo y parcialmente explicativo. En la correlación no se habla de la variable dependiente y la independiente, esta es propia de investigaciones causales. Estas hipótesis se contextualizan en la realidad y se someten a pruebas empíricas.

Esta investigación presenta la Hipótesis correlacional, en donde:

H_1 = Si existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo.

H_0 = No existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo.

3.4 Variables

3.4.1 Variable Independiente

Outsourcing

3.4.2 Variable Dependiente

Productividad

3.5 Operacionalización

Tabla 3.5.1 *Operacionalización de variables*

VARIABLES		DIMENSIONES	INDICADORES	Técnicas e Instrum.
INDEPENDIENTE	OUTSOURCING	EXPERIENCIA	Nivel de experiencia de los trabajadores	ENCUESTA – CUESTIONARIO
		RECURSOS	Grado de recursos adecuados	
		CAPACIDAD	Nivel de capacidad de operación	
		KNOWHOW	Grado de conocimiento de los trabajadores	
		COBERTURA	Participación de gestión en puntos requeridos	
		FLEXIBILIDAD	Grado de adaptación de la empresa	

DEPENDIENTE	**PRODUCTIVIDAD**	MOTIVACIÓN	Nivel de motivación en su desempeño	ENCUESTA - CUESTIONARIO
		SATISFACCION LABORAL	Nivel de satisfacción laboral	
		COMPETENCIAS	Nivel de conocimientos	
		PARTICIPACION	Grado de participación en la empresa	
		TRABAJO EN EQUIPO Y COHESION	Grado de relación con los demás	
		CULTURA ORGANIZACIONAL	Difusión del plan estratégico	
		FORMACIÓN Y DESARROLLO	Grado de capacitación	
		CLIMA ORGANIZACIONAL	Percepción del ambiente de trabajo	

(Elaboración Propia)

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1 Métodos de Investigación

En cuanto a métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos se utilizó la encuesta. El Método de investigación que utilizaremos para el presente trabajo de investigación es el Método deductivo e inductivo

3.6.2 Técnicas de recolección de datos

La encuesta, estadísticamente representativa será la técnica que se empleará para obtener información ya que tiene una gran capacidad para estandarizar datos, lo que a su vez permite su tratamiento informático y la generalización de los mismos.

3.6.2.1 Encuesta

Las cuáles fueron explicadas a las personas que laboran dentro del área de call center la cual tiene conocimiento o relación con el tema motivo del presente trabajo de grado; las encuestas que serán aplicadas a la población o universo investigado por método no probabilístico.

3.6.3 Instrumento de recolección de datos

El instrumento que se utilizó es el cuestionario el que estuvo compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; se utilizó para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación.

El cuestionario de esta investigación fue validado por expertos como medida de fiabilidad de la misma.

3.7 Procedimiento para la recolección de datos

El procedimiento para la recolección de los datos se determinará por la siguiente ruta investigativa:

a) Observación de la realidad

Se analizará la situación actual del nivel de productividad en relación con la gestión de outsourcing en la empresa Crédito y Cobranzas – Chiclayo.

b) Problema

Luego del análisis de la situación actual de las variables en estudio (variables) mediante la observación, se plantea la problemática existente en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo

c) Objetivo general y específicos

Luego se establecerán los objetivos por ser de carácter fundamental para la evaluación del escenario en estudio y luego tomar las acciones correctivas de generación de empresas eficientes que corresponde a la misión de la organización.

d) Posibles soluciones

Luego de analizar y procesar los datos, se procederá a plantear estrategias para la solución del problema que se encontró.

e) Determinación de resultados

Al final se determinará las conclusiones que se consiguió una vez acabado el proyecto de investigación.

3.8 Análisis estadístico e Interpretación de datos

El procesamiento y análisis de la información se recurrió a la Estadística Descriptiva por la naturaleza de la Investigación utilizando el programa de SPSS versión 19 donde se cruzará variables para formar tablas de contingencia y así determinar los perfiles, por otro lado usando el mismo software, se realizó el análisis de la prueba de Pearson para determinar la relación entre las variables y Microsoft Excel 2013 para analizar la información en base a las distribuciones, la misma que es presentada en tablas y figuras.

3.9 Principio éticos

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Consentimiento informado

A los participantes de la presente investigación se les manifestará las condiciones, derechos y responsabilidades que el estudio involucra donde asumirán la condición de ser informantes.

Confidencialidad

Se les informará la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación participante

Los investigadores actuarán con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivarán de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

3.10 Criterios de rigor científico.

Igualmente, los criterios de rigor científico que se tomarán en cuenta para la investigación son los determinados por Noreña, Alcaraz-Moreno, Rojas y Rebolledo-Malpica (2012) que a continuación se detallan:

Credibilidad mediante el valor de la verdad y autenticidad

Conllevarán a los resultados de las variables observadas y estudiadas mediante el reporte de los resultados sean reconocidos como verdaderos por los participantes; permanentemente se ejecutará la observación de las variables en su propio escenario y; donde se procederá a detallar la discusión mediante el proceso de la triangulación.

Transferibilidad y aplicabilidad

La obtención de los resultados generará valiosa información para la generación del bienestar organizacional mediante la transferibilidad.

Se detallará el procedimiento desde el contexto donde se ejecutará la investigación incluyendo quienes serán los participantes en la investigación. Con lo referido a la recogida de los datos se determinará mediante el muestreo teórico, ya que se codificará y analizará de forma inmediata la información proporcionada. Por último, se procederá a la recogida exhaustiva de datos mediante el acopio de información suficiente, relevante y apropiada mediante el cuestionario, la observación y la documentación.

Consistencia para la replicabilidad

Se tendrán los resultados a partir de la investigación Descriptiva. Para determinar la consistencia de la investigación se efectuará la triangulación de la información (datos, investigadores y teorías) permitiendo el fortalecimiento del reporte de la discusión. La encuesta a emplear para el recojo de la información será certificado por evaluadores externos para autenticar la pertinencia y relevancia del estudio por ser datos de

fuentes primarias. Se detallará la coherencia del proceso de la recogida de los datos con su respectivo análisis e interpretación de los mismos, mediante el uso de los enfoques de la ciencia (empírico, crítico y vivencial).

Confiabilidad y neutralidad

Los resultados que se determinen de la investigación tendrán veracidad en la descripción. La veracidad radicará en que los resultados serán contrastados con la literatura existente; con investigaciones de los contextos internacional, nacional y regional que tengan similitudes con las variables estudiadas con una antigüedad de cinco años.

Relevancia

Se investigará siempre con el propósito de alcanzar el logro de los objetivos planteados para la obtención de un mejor estudio de las variables y su amplia comprensión.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE GRÁFICOS

4.1 Resultados en tablas y gráficos

Tabla 4.1.1 Tabla de Confiabilidad del instrumento de medición – ALFA DE CRONBACH

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos[a]	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	17

Tabla 4.1.2 Tabla de Correlación de Pearson

Correlaciones

		PRODUCTIVIDAD	OUTSOURCING
PRODUCTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,805**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
OUTSOURCING	Correlación de Pearson	,805**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

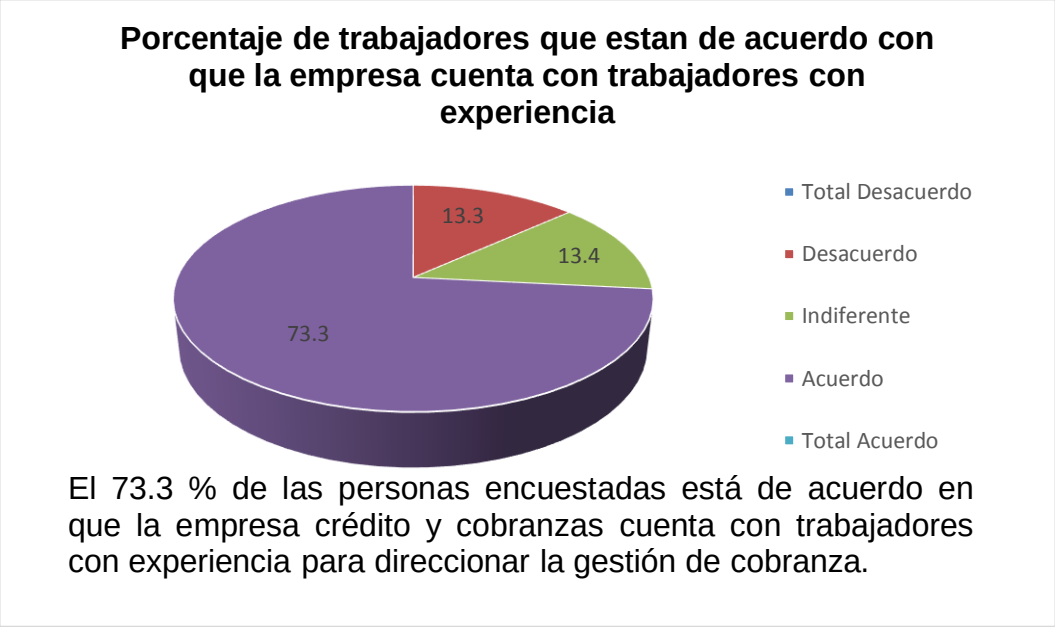
**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Tabla 4.1.3 La empresa Crédito y Cobranzas SAC cuenta con trabajadores con experiencia para direccionar la gestión de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	13,3
Indiferente	4	13,4
Acuerdo	22	73,3
Total Acuerdo	0	0
	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.1.3 Cuenta con trabajadores de experiencia para direccionar la gestión la empresa.



El 73.3 % de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa crédito y cobranzas cuenta con trabajadores con experiencia para direccionar la gestión de cobranza.

Tabla 4.1.4 La empresa Créditos y Cobranzas SAC cuenta con los recursos adecuados (recurso humano, materiales, herramientas y equipos) para operar de manera correcta.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	5	16,7
Indiferente	9	30
Acuerdo	13	43,3
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.4 Los trabajadores cuentan con los recursos adecuados para operar de manera correcta.

El 43.3% de las personas encuestadas está de acuerdo que la empresa cuenta con los recursos adecuados, el 16.7% está en desacuerdo que la empresa cuenta con los recursos adecuados.

Tabla 4.1.5 La empresa Crédito y Cobranzas SAC tiene la capacidad para cubrir los volúmenes de carteras encargadas por los cedentes.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	10
Indiferente	10	33,3
Acuerdo	16	53,3
Total Acuerdo	1	3,3
	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.1.5 Tiene la empresa crédito y cobranzas la capacidad para cubrir los volúmenes de carteras encargadas.

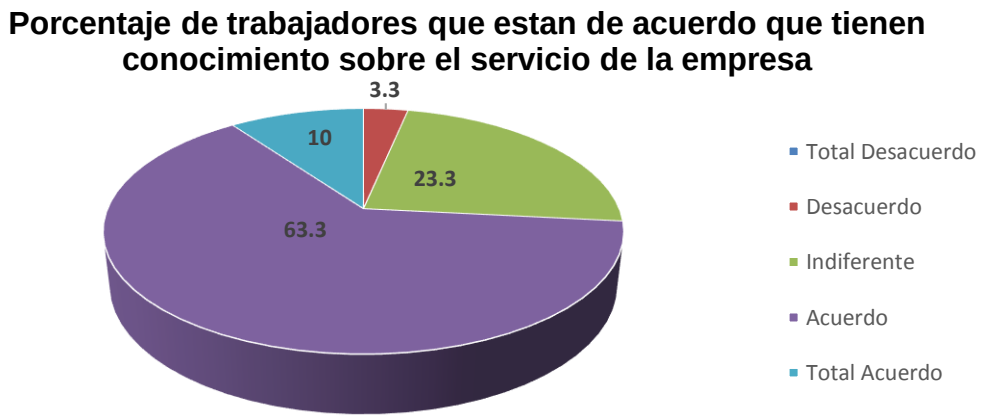
El 53,3 % de los trabajadores esta de acuerdo en que la empresa cuenta con la capacidad para cubrir los volúmenes de cartera de sus clientes.

Tabla 4.1.6 Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC tienen el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	3,3
Indiferente	7	23,3
Acuerdo	19	63,3
Total Acuerdo	3	10
	30	100

Fuente: Elaboración Propia

Figura 4.1.6 Los trabajadores tienen el conocimiento necesario sobre el servicio de la empresa.



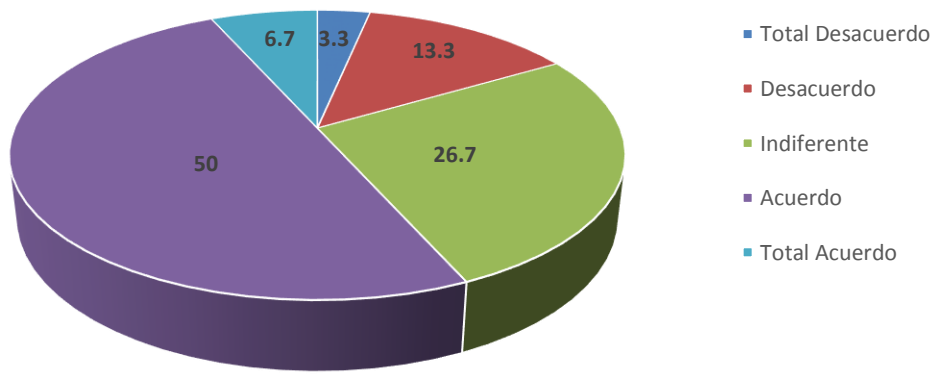
El 63.3% de las personas encuestadas está de acuerdo en que los trabajadores tienen el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa, el 23.3% de las personas encuestadas se muestra indiferente ante el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa.

Tabla 4.1.7 La empresa créditos y cobranzas cuentan con infraestructura a nivel nacional que permita apoyar la gestionen cada uno de los puntos requeridos.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	4	13,3
Indiferente	8	26,7
Acuerdo	15	50
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.7 Los trabajadores están de acuerdo en que la empresa cuenta con infraestructura para apoyar la gestión



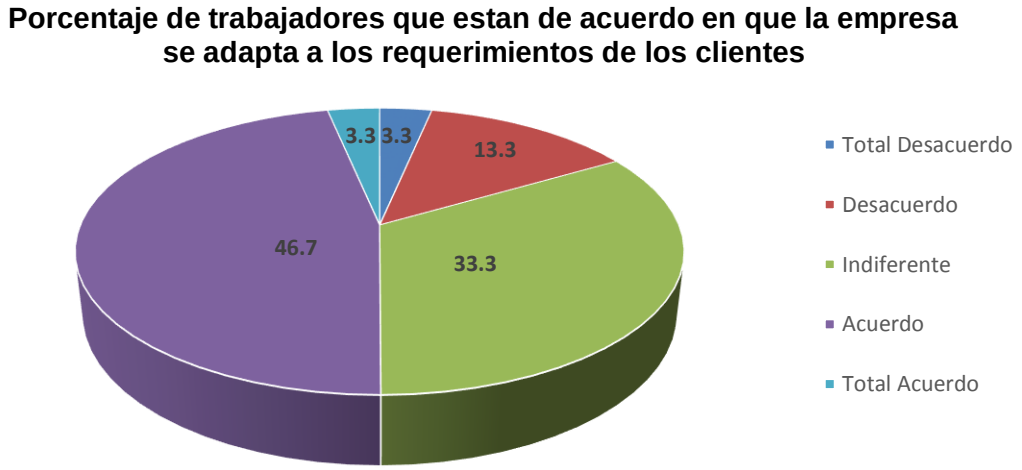
El 50% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa cuenta con la infraestructura que permite apoyar la gestión de los puntos requeridos, el 26.7% de las personas se muestra indiferente ante la infraestructura de la empresa.

Tabla 4.1.8 La empresa Crédito y Cobranzas SAC se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes garantizando sus intereses.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	4	13,3
Indiferente	10	33,3
Acuerdo	14	46,7
Total Acuerdo	1	3,3
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.8 La empresa se adapta a los requerimientos de los clientes.



El 46.7% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes, el 13.3% de las personas encuestadas está en desacuerdo en que la empresa se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes.

Tabla 4.1.9 Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC realizan sus actividades motivados para lograr sus metas.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	5	16,7
Indiferente	9	30
Acuerdo	14	46,7
Total Acuerdo	1	3,3
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.9 Los trabajadores están motivados para cumplir sus metas.

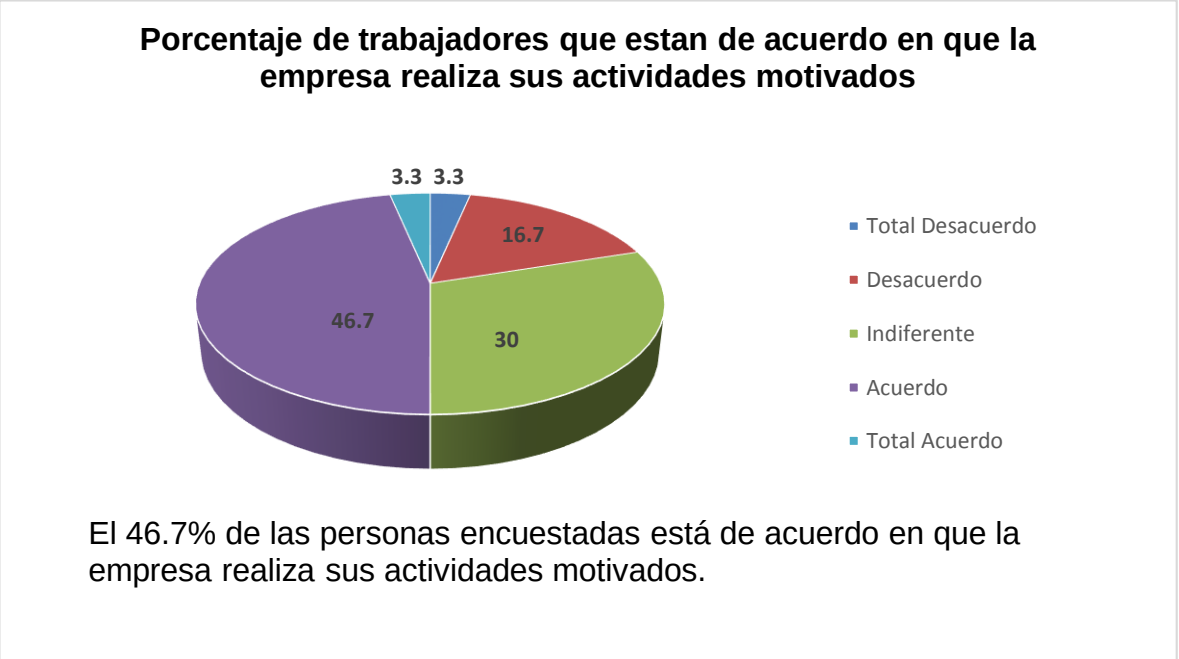
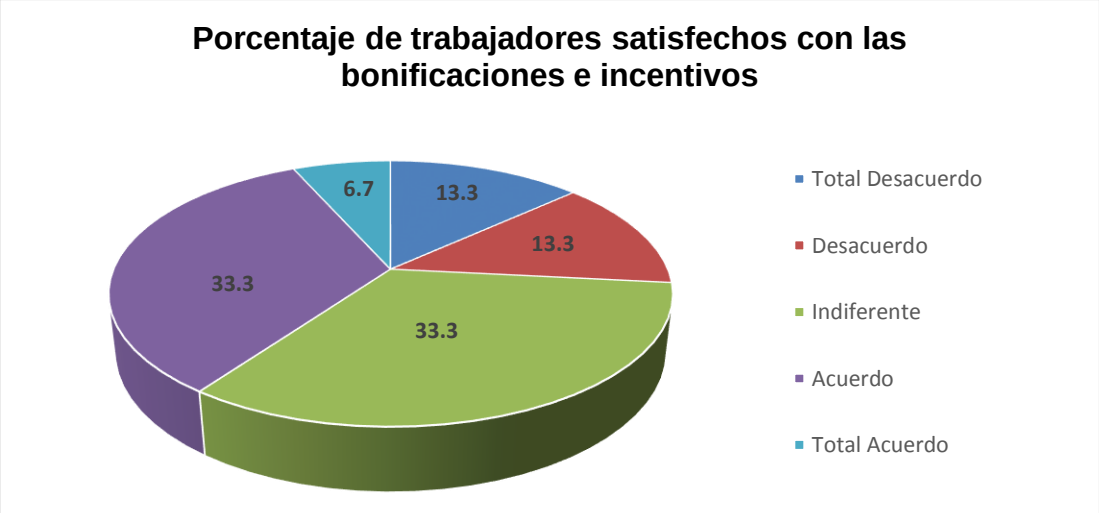


Tabla 4.1.10 Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC están satisfechos con las bonificaciones e incentivos proporcionados por la empresa.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	4	13,3
Desacuerdo	4	13,4
Indiferente	10	33,3
Acuerdo	10	33,3
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.10 Los trabajadores están satisfechos con las bonificaciones e incentivos.



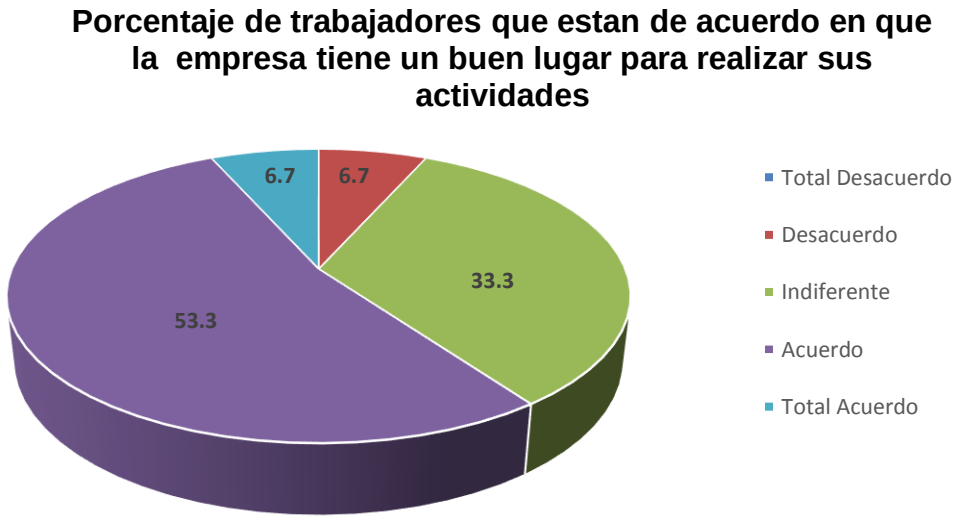
El 33.3% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa cuenta con trabajadores satisfechos con las bonificaciones e incentivos.

Tabla 4.1.11 Considera que la empresa Crédito y Cobranzas SAC es un buen lugar para trabajar.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	6,7
Indiferente	10	33,3
Acuerdo	16	53,3
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.11 La empresa cuenta con un buen lugar para trabajar



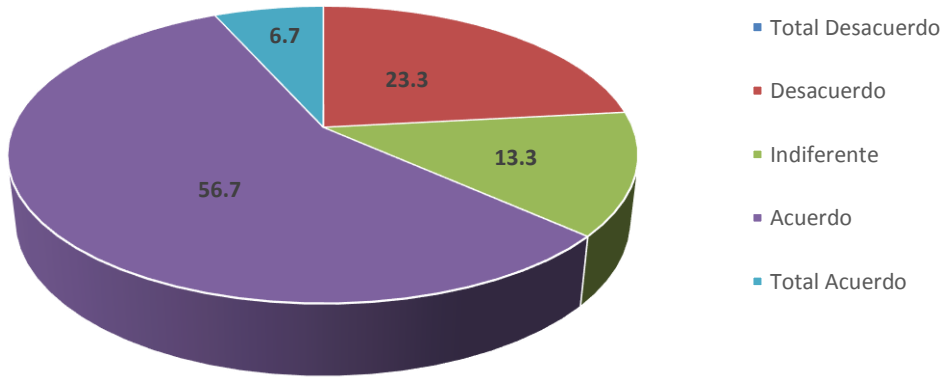
El 53.3% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa cuenta con un buen lugar para trabajar.

Tabla 4.1.12 Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC trabajan en un ambiente físico adecuado (limpieza, olores, ruidos, iluminación, etc.)

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	4	23,3
Indiferente	7	13,3
Acuerdo	17	56,7
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.12 Los trabajadores de la empresa trabajan en un ambiente físico agradable.



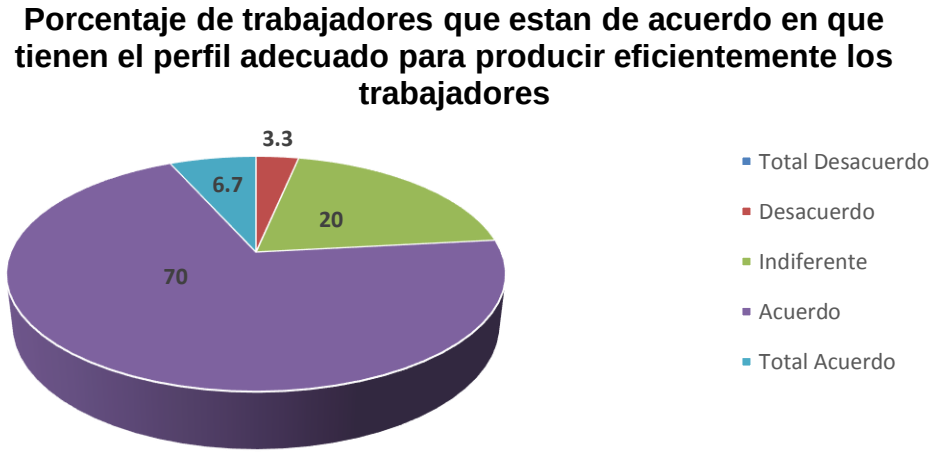
El 56.7% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa cuenta con un ambiente físico agradable para realizar sus actividades.

Tabla 4.1.13 Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas SAC tienen el perfil adecuado para producir un rendimiento eficiente en el trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	1	3,3
Indiferente	6	20
Acuerdo	21	70
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.13 Los trabajadores tienen el perfil adecuado para producir rendimiento eficiente



El 70% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa cuenta con trabajadores con el perfil adecuado para producir un rendimiento eficiente en el trabajo.

Tabla 4.1.14 Los trabajadores de la empresa créditos y cobranzas aportan ideas nuevas para mejorar la gestión siendo esta tomadas en cuenta.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	3	10
Indiferente	13	43,3
Acuerdo	14	46,7
Total Acuerdo	0	0
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.14 Los trabajadores aportan ideas nuevas para mejorar la gestión siendo estas tomadas en cuenta

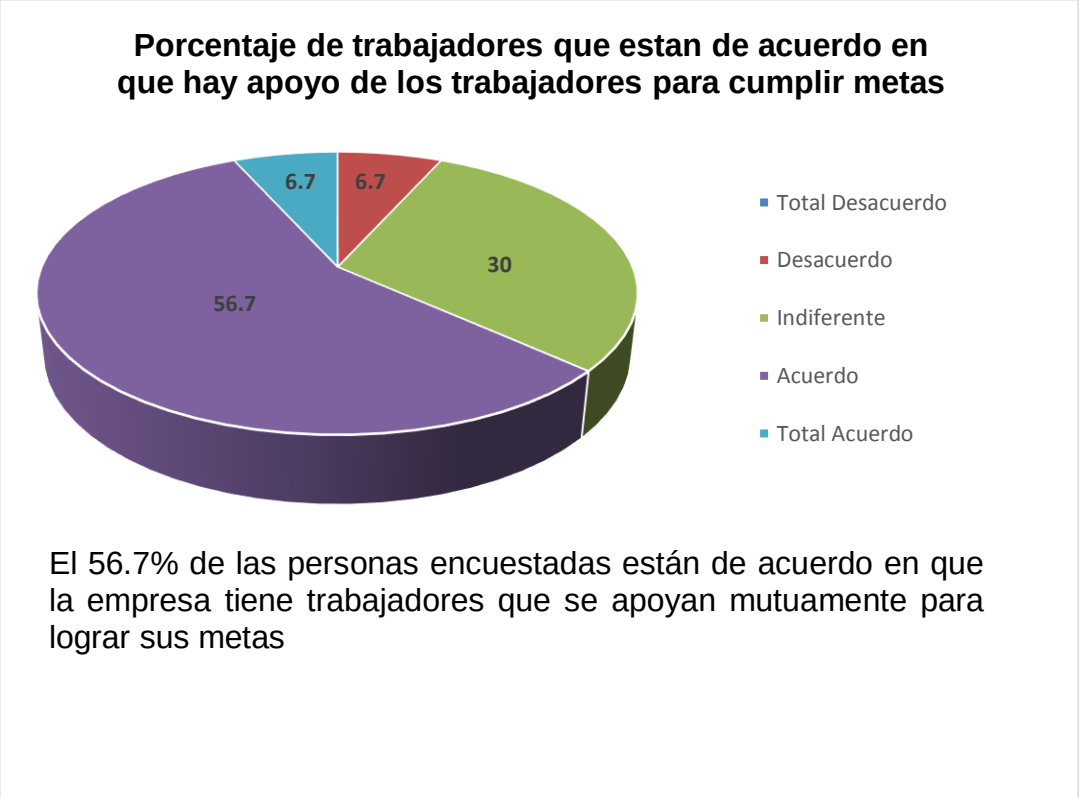
El 46.7% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa cuenta con trabajadores que aportan ideas nuevas para mejorar la gestión.

Tabla 4.1.15 Los trabajadores de la empresa Créditos y Cobranzas se apoyan mutuamente para lograr sus metas propuestas.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	0	0
Desacuerdo	2	6,7
Indiferente	9	30
Acuerdo	17	56,7
Total Acuerdo	2	6,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.15 Los trabajadores se apoyan mutuamente para lograr sus metas propuestas.



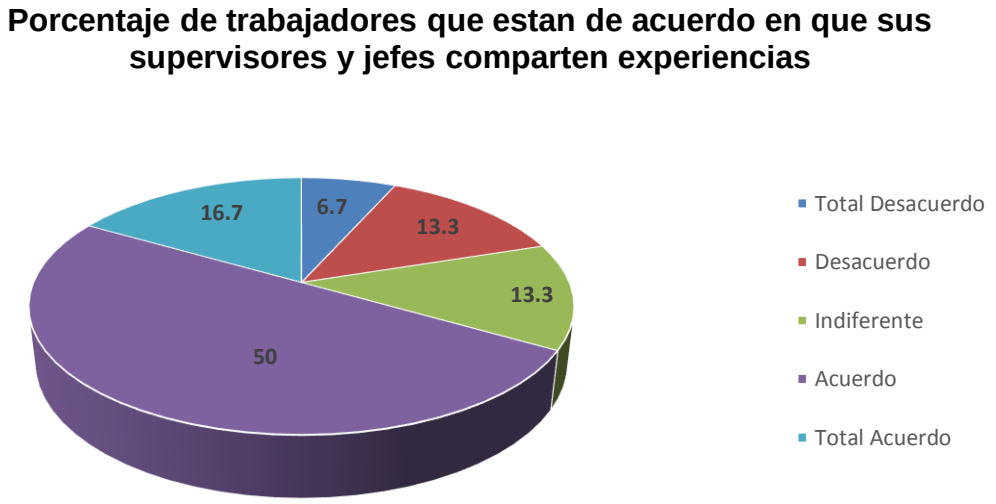
El 56.7% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa tiene trabajadores que se apoyan mutuamente para lograr sus metas

Tabla 4.1.16 Los supervisores y/o jefes comparten generalmente experiencias/conocimientos que alientan a los demás.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6,7
Desacuerdo	4	13,3
Indiferente	4	13,3
Acuerdo	15	50
Total Acuerdo	5	16,7
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.16 La empresa cuenta con supervisores y jefes que comparten experiencia y conocimientos



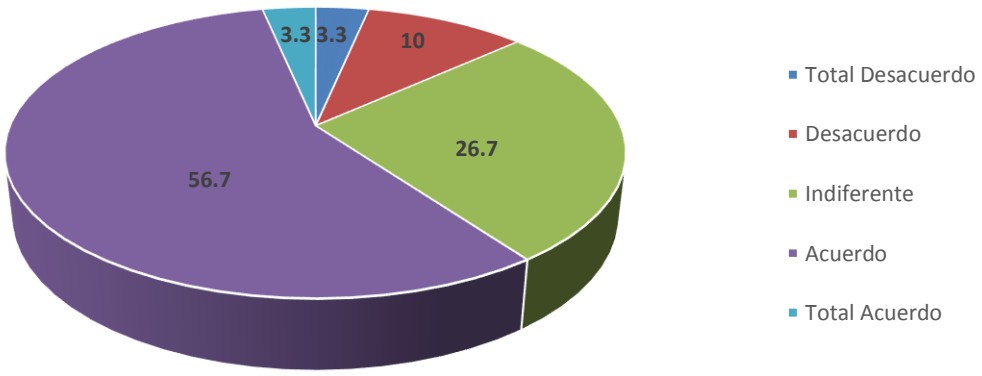
El 50% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa los supervisores y jefes comparten experiencias y conocimientos a sus empleados y el 16.7% está en total acuerdo en que sus jefes comparten conocimiento y experiencia.

Tabla 4.1.17 La empresa Crédito y Cobranzas SAC comparten sus plan estratégico (misión, visión, valores, etc.) con sus trabajadores.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	1	3,3
Desacuerdo	3	10
Indiferente	8	26,7
Acuerdo	17	56,7
Total Acuerdo	1	3,3
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.17 La empresa comparte el plan estratégico a sus trabajadores



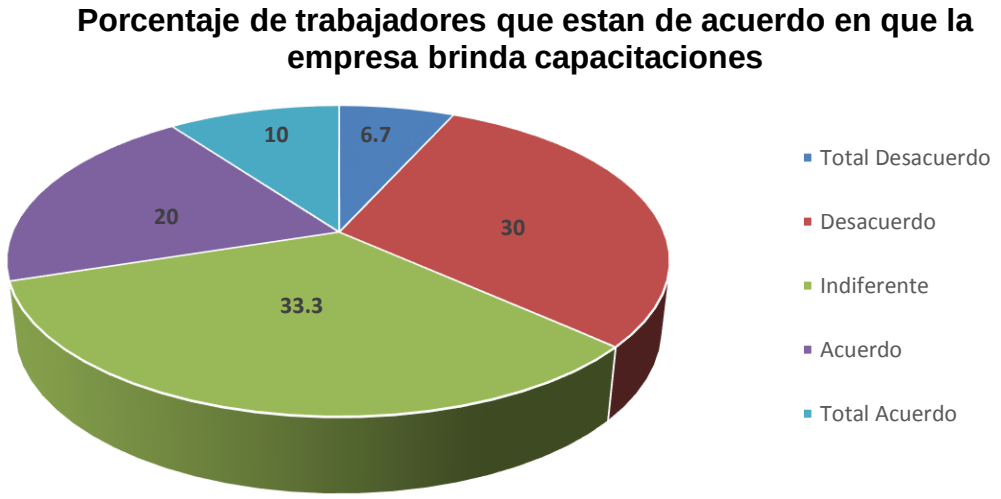
El 56.7% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa comparte su plan estratégico a sus empleados.

Tabla 4.1.18 La empresa Crédito y Cobranzas SAC brinda capacitaciones a sus trabajadores que permiten mejorar sus competencias y habilidades para brindar un mejor servicio.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	6,7
Desacuerdo	9	30
Indiferente	10	33,3
Acuerdo	6	20
Total Acuerdo	3	10
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.18 Los trabajadores reciben permanentes capacitaciones en la empresa



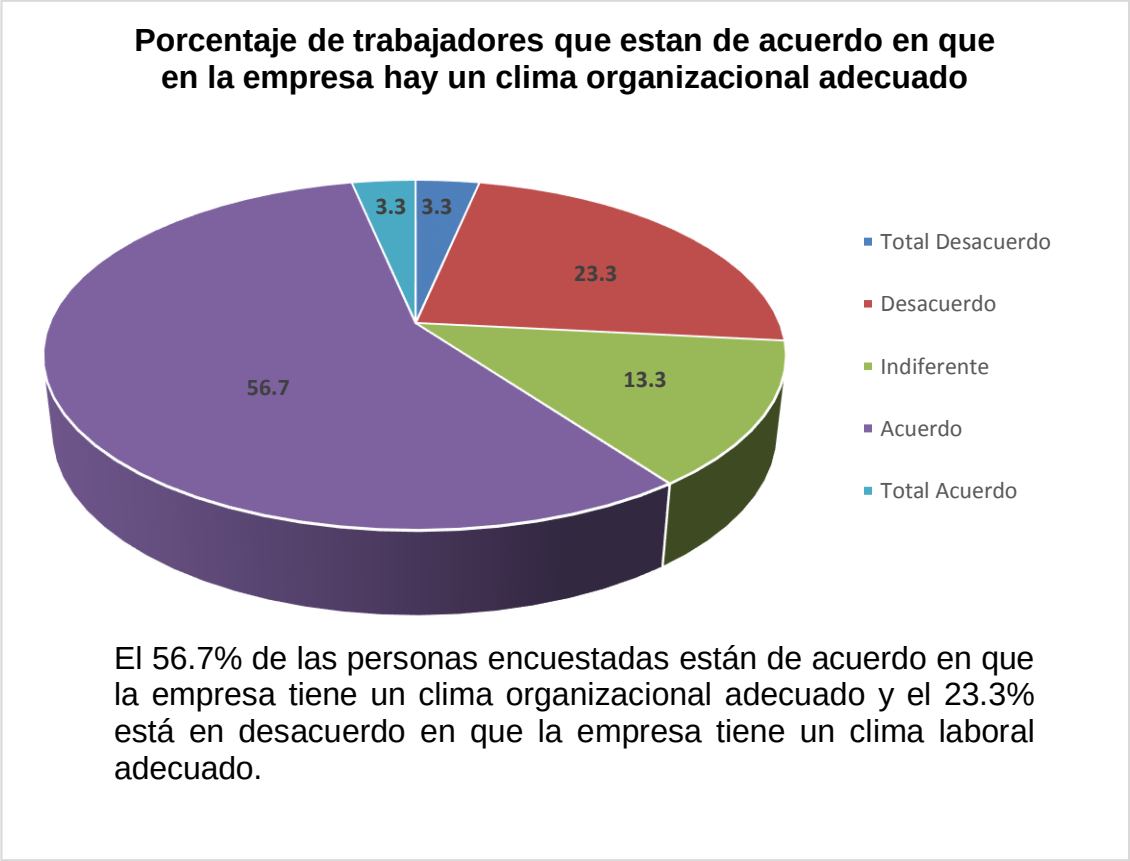
El 30% de las personas encuestadas están en desacuerdo en que la empresa brinda capacitaciones a sus trabajadores para mejorar sus competencias y habilidades, el 20% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa brinda capacitaciones a sus trabajadores y el 10% se encuentra en total acuerdo en que se brinda las capacitaciones.

Tabla 4.1.19 La empresa Crédito y Cobranzas SAC tiene un clima organizacional adecuado que permite desenvolverse sin ningún inconveniente en sus actividades diarias.

	Frecuencia	Porcentaje
Total desacuerdo	2	3,4
Desacuerdo	9	23,3
Indiferente	10	13,3
Acuerdo	6	56,7
Total Acuerdo	3	3,3
	30	100

Fuente: Elaboración propia

Figura 4.1.19 La empresa tiene un clima organizacional adecuado.



El 56.7% de las personas encuestadas están de acuerdo en que la empresa tiene un clima organizacional adecuado y el 23.3% está en desacuerdo en que la empresa tiene un clima laboral adecuado.

4.2 Discusión de resultados

En cuanto al diagnóstico de la gestión de outsoucing realizada por la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo, se obtuvo que el 73.3% está de acuerdo en que la empresa cuenta con trabajadores con experiencia para direccionar la gestión de cobranza, mientras que 13.3% está en desacuerdo y el 13.4 % es indiferente (ver tabla 4.1.3); también que el 53.3% de los trabajadores está de acuerdo en que la empresa Credito y Cobranzas SAC – Chiclayo tiene la capacidad para cubrir los volúmenes de cartera de sus clientes, mientras que el 10% está en desacuerdo y el 33% es indiferente (ver tabla4.1.5); así mismo que el 46.7% está de acuerdo en que la empresa se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes garantizando sus intereses, mientras que el 13.3% está en desacuerdo y un 33.3% es indiferente (ver tabla 4.18). Por lo tanto, podemos decir que la gestión de outsoucing realiza por la empresa Crédito y Cobranzas SAC no está siendo trabajada al 100%, ya que el outsourcing muy bien gestionado permite el desarrollo de una organización, pues Schneider (2004) expresa que el outsourcing es una herramienta de gestión que combina la correcta determinación de las estrategias con las medidas adecuadas para llevarla a cabo de una manera operativamente eficaz, logrando que la organización oriente su desenvolvimiento al logro de objetivos estratégicos.

Sobre los recursos disponibles con los que cuenta la empresa Crédito y Cobranzas SAC, se ha obtenido que el 43.3% está de acuerdo en que la empresa cuenta con los recursos adecuados, mientras que el 16.7% está en desacuerdo, y el 30% es indiferente (ver Tabla 4.1.4). Por lo tanto se puede determinar de nuestros resultados obtenidos, que la empresa Créditos y Cobranzas SAC; no brinda los recursos (humanos, técnicos, tecnológicos) necesarios para que los

trabajadores puedan operar de manera correcta en la empresa. A lo que Gidron y Rueda (1998) agregan que una buena gestión de outsoucing permite a las compañías potenciar sus recursos para afianzar su ventaja competitiva, buscando la consecución de los resultados.

Con respecto a los factores que influyen en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo, se obtuvo que el 50% está en total acuerdo y acuerdo en sentirse motivados para lograr sus metas, mientras que el 20% está en desacuerdo y un 30% es indiferente (ver tabla 4.1.9); también que el 40% de los trabajadores está en total acuerdo y acuerdo con las bonificaciones e incentivos proporcionados por la empresa, mientras que el 26.7% está en desacuerdo y el 33.3% es indiferente (ver Tabla 4.1.10); además que el 60% de los trabajadores está en total acuerdo y acuerdo en que la empresa Credito y Cobranzas SAC tiene un clima organización adecuado que permite desenvolverse sin ningún inconveniente en sus actividades diarias; mientras que el 26.7% está en desacuerdo y el 13% es indiferente (ver Tabla 4.1.19). Por tanto se pudo observar que existen factores de los cuales también depende la productividad de la empresa lo cual esta debe estar atenta en poder reforzarlos dado que Cequea (2010) manifiesta que la productividad depende de muchos factores, pequeños detalles que hacen que el trabajador al realizar su tarea asegure una productividad con efectos positivos; manifiesta también que un individuo decide incorporar su conocimiento cuando siente motivado y es tomado en cuenta, valorara la forma de participación y el contexto que son determinantes para que alcance el efecto positivo sobre el rendimiento y productividad.

En cuanto a las capacitaciones brindadas por la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo a sus trabajadores, el 30 % está en total acuerdo y acuerdo de que la empresa brinda las capacitaciones necesarias que permiten mejorar a sus competencias y habilidades para brindar un mejor servicio, mientras que el 36.7% está en desacuerdo y un 33.3% es indiferente (ver Tabla 4.1.18). De tal modo que en la empresa Crédito y Cobranzas SAC, la formación y desarrollo de los trabajadores es una falencia que tiene, pues la empresa no capacita a su personal continuamente. Por tanto en la investigación propuesta por Piedra (2013) donde obtuvo como resultado que se debe implementar un plan de capacitación para los trabajadores de la empresa, para que estén preparados ante cualquier cambio que realice la gerencia, pensando en el bienestar de la misma. Asimismo Cequea (2010) describe que es un proceso de la organización para mejorar e incrementar las competencias de los individuos y dotarlos de las capacidades requeridas para el desarrollo de sus funciones.

Así mismo, basándonos en los resultados obtenidos en este trabajo de investigación se considera factible la propuesta como estrategia de gestión Outsourcing para la Productividad de la empresa Crédito y Cobranzas S.AC., de esta manera incrementar su rentabilidad.

CAPITULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5.1 Reseña histórica

La empresa Crédito & Cobranzas S.A.C. es una organización establecida desde el año 2006, en la ciudad de Chiclayo enfocada en brindar un servicio profesional en la recuperación de obligaciones, a través de todas las fases de la cobranza desde preventiva hasta judicial**.** A lo largo de estos años, recibimos la preferencia de sus clientes, lo que ha permitido expandirnos en Tumbes, Piura, Jaén, Cajamarca, Sullana, Trujillo, Chimbote, Huaral, Ica, Chincha y Arequipa, sus planes consideran continuar con esta política de aperturas en más ciudades del Perú.

Su importancia radica en que responde a la necesidad que han detectado en disminuir el tiempo de recupero de capital, sobre todo en la economía afectada de nuestro país, ya que recuperar cartera morosa es mucho más que sólo rescatar dinero; es mantener clientes satisfechos y la garantía de la continuidad en la prestación de sus servicios.

En la presente investigación, se realizó la elaboración de los valores y el análisis FODA, ya que la empresa no cuenta con ellos.

5.1.1. Análisis FODA

Análisis FODA

Fortalezas	Debilidades
Trato personalizado a clientes y proveedores. Personal con amplia experiencia Cuenta con equipos y herramientas para las actividades del personal. Cuenta con sucursales en diferentes ciudades del país. Cuenta con su propia página Web para la atracción de clientes. Personal con las competencias y habilidades requeridas.	Alta rotación de personal. Equipos y herramientas obsoletos. El pago al personal no es el adecuado. Cantidad de personal y herramientas limitados.
Oportunidades	**Amenazas**
Incremento de morosidad en el Perú Externalización de carteras morosas de entidades financieras para mejorar su cobranza.	Competidores con amplia experiencia en el rubro Políticas y leyes que restringen la intensidad de gestión.

5.2 Objetivo

Mejorar la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo a través de la gestión en el comportamiento del outsourcing.

5.3 Diagnostico Situacional.

5.3.1 Misión

Ejecutar con alto nivel de profesionalismo la gestión de cobranza de su empresa. Favoreciendo la dedicación exclusiva al Business Core, asegurando la generación de valor y el retorno de su inversión.

5.3.2 Visión

Ser la primera opción de las empresas en el Perú para la tercerización de su cobranza, al ser reconocidos por nuestros niveles de recuperación, por encima del promedio del mercado.

5.3.4 Valores

Integridad: Los colaboradores deben actuar con integridad moral al momento de realizar sus funciones, para con sus compañeros y todo el personal.

Excelencia: Debe ser de gran importancia alcanzar la excelencia en las labores realizadas.

Trabajo en equipo: Los colaboradores deben trabajar todos por un mismo objetivo.

Responsabilidad: el colaborador, como parte de la empresa debe reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, siempre en el plano de lo moral.

5.4 Estrategias sobre el comportamiento del outsourcing para mejorar la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC.

DIMENSIÓN	RESULTADO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Experiencia	El 73.3 % de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa créditos y cobranzas cuenta con trabajadores con experiencia para direccionar la gestión de cobranza.	La empresa Crédito y Cobranzas debe seguir contando con el personal calificado y de experiencia que les dé resultados en cuanto a sus expectativas y no le genere perdidas en sus intereses económicos.	Mantener el personal adecuado	Otorgar incentivos extríncicos Ofrecer una línea de carrera en base a su desempeño

DIMENSIÓN	RESULTADO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Recursos	El 43.3% de las personas encuestadas está de acuerdo que la empresa cuenta con los recursos adecuados, el 16.7% está en desacuerdo que la empresa cuenta con los recursos adecuados.	Cambiar los equipos y herramientas que se encuentran en mal estado para que el personal pueda realizar sus actividades diarias con más facilidad y mejor manejo evitando algún retraso que perjudicaría a la gestión diaria teniendo ellos que cumplir un estándar establecido.	Renovar los equipos y herramientas en mal estado.	Identificar equipos que estén en mal estado Presupuestar el costo de los equipos y herramientas necesarios. Adquirir equipos y herramientas modernos.

DIMENSIÓN	RESULTADO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Capacidad	El 53,3 % de los trabajadores está de acuerdo en que la empresa cuenta con la capacidad de cubrir los volúmenes de cartera de sus clientes	A medida que la empresa tiene incremento o ingreso nuevo de cartera de clientes, disponer de los Recursos Humanos y de herramientas de gestión necesarias para que pueda cumplir con la gestión requerida y cumplir con las metas establecidas.	Tener disponibilidad inmediata de personal y herramientas para cubrir nuevas necesidad en volúmenes de nuevas carteras	Analizar los volúmenes de cartera para planificar los recursos necesarios Reclutamiento de personal que cumplan con el perfil requerido. Adquirir equipos de acuerdo a la necesidad del personal.

DIMENSIÓN	RESULTADO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
KnowHow	El 63.3% de las personas encuestadas está de acuerdo en que los trabajadores tienen el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa, el 23.3% de las personas encuestadas se muestra indiferente ante el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa.	La empresa debe tener un plan de capacitación establecido para tener al personal con las competencias y habilidades necesarias que aseguren un alto rendimiento en su gestión asegurando un óptimo resultado sobre las metas que les establece la empresa.	Establecer un programa de capacitación constante que pueda seguir desarrollando sus competencias y habilidades del personal.	Elaborar un plan de capacitación sobre técnicas y conocimiento en cobranza. Realizar talleres de capacitación para los encargados de la atención al cliente. Capacitar a los colaboradores para que aumente su conocimiento en temas legales de cobranza Evaluar los avances semanales de cada trabajador Controlar y retroalimentar constantemente sobre la gestión realizada.

DIMENSIÓN	RESULTADO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Cobertura	El 63.3% de las personas encuestadas está de acuerdo en que los trabajadores tienen el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa, el 23.3% de las personas encuestadas se muestra indiferente ante el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa.	Aperturar sucursales en las ciudades las más representativas que aún no están atendidas de acuerdo al volumen de cartera asignada ya que esto mejoraría la fuerza cobranza dirigida por el área de call center.	Conseguir una cobertura en ciudades que sean rentables para la empresa	Analizar e identificar las ciudades con mayor volumen de cartera. Averiguar alquiler de oficina en zonas céntricas de las ciudades. Alquiler e implementación de oficinas para iniciar las operaciones.

DIMENSIÓN	RESULTADO	ESTRATEGIA	OBJETIVO	ACTIVIDADES
Flexibilidad	El 46.7% de las personas encuestadas está de acuerdo en que la empresa se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes, el 13.3% de las personas encuestadas está en desacuerdo en que la empresa se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes.	Establecer una política en la cual se adecue al 100% a las normas y solicitudes requeridas por sus empresas clientes ya que esto mejoraría una fluidez en el intercambio de información y respuesta rápida a requerimientos exigidos.	Optimizar el intercambio de información para cumplir con los requerimientos exigidos.	Identificar normas y políticas deficientes gestionadas por la empresa. Adecuarse a los requerimientos solicitados por las empresas clientes. Crear un área de control de gestión

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	COSTO	BENEFICIO
Otorgar incentivos extríncicos Ofrecer una línea de carrera en base a su desempeño	Gerencia de la empresa	S/.1000.00	Trabajadores más comprometidos al cumplimiento de sus metas
Identificar equipos que estén en mal estado. Presupuestar el costo de los equipos y herramientas necesarios. Adquirir equipos y herramientas modernos.	Jefe del área de Sistemas	S/. 1500.00	Cumplimiento de estándares requeridos por la empresa.
Analizar los volúmenes de cartera para planificar los recursos necesarios. Reclutamiento de personal que cumplan con el perfil requerido. Adquirir equipos herramientas de acuerdo a la necesidad del personal.	Gerente de Operaciones Supervisora del área	S/.5000.00	Disponibilidad inmediata para gestión de cartera.

Elaborar un plan de capacitación sobre técnicas y conocimiento en cobranza. Realizar talleres de capacitación para los encargados de la atención al cliente. Capacitar a los colaboradores para que aumente su conocimiento en temas legales de cobranza Evaluar los avances semanales de cada trabajador Control y retroalimentación constantemente sobre la gestión realizada.	Supervisora del área en colaboración de los responsables de las entidades financieras.	S/. 500.00	Personal con mejor capacidad de respuesta frente a sus clientes asignados.
Analizar e identificar las ciudades con mayor volumen de cartera y/o mayor oportunidad de recuperabilidad. Averiguar alquiler de oficina en zonas céntricas de las ciudades. Alquiler e implementación de oficinas para iniciar las operaciones.	Gerente de Operaciones Administradora	S/. 4000.00	Mayor rentabilidad para la empresa.
Identificar normas y políticas deficientes gestionadas por la empresa. Adecuarse a los requerimientos solicitados por las empresas clientes. Crear un área de control de gestión	Gerencia	S/. 300.00	Estructura unificada en la gestión
TOTAL:		S/. 12,300.00	

CAPITULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

En el presente estudio realizado existe una relación significativa debido a que obtuvo como resultado un 0.8 en la correlación de Pearson, dicho porcentaje nos da una correlación positiva alta, donde a una mejor gestión de outsourcing, tendremos una mejor productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC.

La gestión de outsourcing realizada por la empresa Crédito y Cobranzas SAC en el área de call center es regular ya que no cumple al cien por ciento lo establecido por sus empresas clientes, ya que existe un porcentaje cerca del 50% en sus indicadores que no está de acuerdo con lo que se requiere para poder gestionar las carteas encargadas.

Los factores que más influyen en la productividad del personal del área de call center es la motivación que ofrece la empresa, competencias de los trabajadores, la participación que pueden tener en su gestión diaria para mejorar su productividad y la capacitación que ayude a mejorar sus competencias.

Según las actividades de la empresa Creditos y Cobranzas SAC; se propuso la elaboración de un plan de gestión de outsorcing para asi obtener una mejor productividad, Esta consiste en estrategias del comportamiento de outsourcing, como contar con un personal con experiencia, que tenga los recursos disponibles, y que sus trabajadores estén capacitados para que cuenten con las capacidades y habilidades necesarias para obtener un óptimo rendimiento en su productividad.

6.2 Recomendaciones

Se recomienda a la empresa Crédito y Cobranzas SAC tener en cuenta que las variables outsourcing y productividad se encuentran significativamente relacionadas, de esta manera debe mejorar la gestión de outsourcing que realiza para mejorar la productividad de la empresa.

La empresa Crédito y Cobranzas SAC debe enfocarse en los puntos críticos de la gestión de outsourcing que está realizando para cumplir las expectativas de sus empresas clientes a fin de poder generar nuevos ingresos de carteras.

Considerar los factores más influyentes que pueden afectar la productividad impulsando más la motivación a sus trabajadores, de acuerdo a sus competencias, otorgarles más participación en las propuestas de mejora y mantener una capacitación constante en la mejora de sus competencias.

Para la mejora de la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC se recomienda tomar en cuenta los aspectos mencionados en la propuesta respecto a la gestión de outsourcing que se está realizando como parte importante del manejo de la empresa sobre su actividad realizada.

REFERENCIAS

Alva, J. y Juarez, J. (2014), Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria s.a. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf

Bellegarrigue, M., Samayoa, F. y Wachtler, R. (2011), Outsourcing: alternativa de negocios para la pequeña empresa salvadoreña. Recuperado de:

http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/01/AEM/ADBO0001048.pdf

Carrillo, J (2009) Globalización y outsourcing. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=9R9xCQAAQBAJ&pg=PA192&dq=outsourcing+tipos&hl=es-419&sa=X&ved=0CCEQ6AEwAjgUahUKEwjJsITgkLHIAhWD0oAKHb4RA98#v=onepage&q=outsourcing%20tipos&f=false

Castinaldo, O. y Espinal R. (2013) Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/172/1/TL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf

Ccollana, Y. (2014). Rotación del personal, absentismo laboral y productividad de los trabajadores. Recuperado de:

http://www.administracion.usmp.edu.pe/wp-content/uploads/sites/9/2014/08/sme_v5n3_yccollana_Rotaci%C3%B3n-del-personal-absentismo-laboral-y-productividad-de-los-trabajadores.pdf

Cequea, M., Rodríguez, C. y Nuñez, M. (2011) Diseño de un instrumento para evaluar la productividad laboral en empresas del sector eléctrico venezolano. Recupero de:

http://oa.upm.es/9440/1/pag_41-50.pdf

Cequea, M., Rodríguez, C. y Nuñez, M. (2011) La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y factores. Recuperado de:

http://oa.upm.es/10774/1/INVE_MEM_2011_96695.pdf

Chilon, L. y Ruiz, J. (2011) Propuesta de un programa de clima organizacional para mejorar la productividad en los trabajadores de la municipalidad distrital de Pomalca

Chu, S. (2014) Propuesta de un plan de calidad del servicio para mejorar la productividad de la empresa Tortipan SAC

Di Estefano, V (2004) La gestion a partir de la productividad: Medición y mejora en distintas organizaciones

Domínguez, R y Sánchez, F (2013) Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A. – Planta Trujillo. Recuperado de:

http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/205/1/DOMNGUEZ_RENZO_ROTACION%20DE%20PERSONAL_PRODUCTIVIDAD.pdf

Fuentes, S. (2012) Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de:

http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf

Gidron, G y Rueda, B (1998) NUEVOS MODELOS DE GESTION EMPRESARIAL: “El outsourcing de procesos de negocio”.

Guido, F. (2015) Utilización de la técnica de tercerización de servicios en la gestión de cobranzas en una empresa de la ciudad de Mar del Plata. Recuperado de:

http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/880/2015_CP_004.pdf?sequence=1

Hernández, R (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: http://cursos.tecmilenio.edu.mx/cursos/at8q3ozr5p/prepa/pc/pc09026/apoyos/11.pdf

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, L. (2004). *Metodología de la Investigación.* Colombia: McGraw-Hill.

Manchego S. (2014), gestion del outsourcing y su impacto en la rentabilidad: caso Sara Morello S.A.C. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3956/1/Manchego_os.pdf

Metzger, M. (2009).Gerencia Estratégica de Mercadeo. Estados Unidos: Ed. Thomson. Recuperado de:

http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/7478/10.C06.000365.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ñaupa, H. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de tesis.

Ozuna, N. (2012), La cultura organizacional y su relación con la productividad de una institución financiera. Recuperado de:

http://148.204.210.201/tesis/1359572818938FINALTESIS.pdf

Pacheco, G. (2012), La productividad como efecto de la motivación en operarios de una empresa transnacional de telecomunicaciones. Recuperado de:

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/5325/PACHECO_TORNERO_GINA_PRODUCTIVIDAD_MOTIVACION.pdf?sequence=1

Parrales, V. y Tamayo, J. (2012), Diseño de un modelo de gestión estratégico para el mejoramiento de la productividad y calidad aplicado a una planta procesadora de alimentos balanceados. Recuperado de:

http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/24849/1/Tesis_MOD%20GEST%20MEJORA%20PRODUCT%20Y%20CALIDAD%20PLANTA%20BALANCEADOS%20J.%20TAMAYO%20-%20V.%20PARRALES.pdf

Piedra, D. (2013)El desempeño laboral y su impacto en la productividad de la empresa de Confecciones Andys. Recuperado de:

http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3294/1/27%20MKT.pdf

Requejo, O (2013), Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/172/1/TL_Requejo_Espinal_Oscar.pdf

Riveros, R. (2011). Plan estratégico de negocios para ofrecer servicios de outsourcing en el área administrativa y financiera para la pequeña y mediana empresa. Recuperado de:

http://www.bdigital.unal.edu.co/6415/1/822019.2012.pdf

Rodriguez, C. (1999) El nuevo escenario: La cultura de calidad y productividad en as empresas. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=IAcY7k6GKbUC&pg=PA22&dq=productividad+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIoqOT_Mm7yAIVTJkeCh3wJwA9#v=onepage&q=productividad%20definicion&f=false

Rojas, L. (2014) Outosurcing contable y los costos operativos en las empresas de telecomunicaciones de Lima metropolitana, año 2013. Recuperado de:

http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1115/1/rojas_mlc.pdf

Romero, A. (2002). Outsourcing. Qué es y cómo se aplica. Recuperado de:

http://www.gestiopolis.com/outsourcing-que-es-y-como-se-aplica/

Ruiz, P (2011). La externalización (outsourcing) como estrategia para mejorar la productividad en uno de los procesos de producción en Bimbo. Recuperado de:

http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12152/TESIS-MAN-PRA-ENERO-2011%5b1%5d%5b1%5d.pdf?sequence=1

Sanchez, M & Ceballos, A. (2012). El outsourcing y sus intentos de regulación en México. Recuperado de

https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0CBsQFjAAahUKEwiTsfjexpPGAhVJzoAKHYIXAJM&url=http%3A%2F%2Fcuci.udg.mx%2Fletras%2Fsitio%2Findex.php%2Frevista-numero-15-otono-septiembre-2012-marzo-de-2013%3Fdownload%3D217&ei=q71_VdOvDsmcgwSCr4CYCQ&usg=AFQjCNG78hjhygu4sxeGo3QnU9uAshae6A

Schneider, B (2004) Outsoucing: La herramienta de gestión que revoluciona el mundo de los negocios.

Spencer, M. (1993) Economía contemporánea. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Tdho0er6obAC&pg=PA15&dq=que+es+la+eficiencia&hl=es-419&sa=X&ved=0CBoQ6AEwAGoVChMIzJjkn_GVyQIVieEmCh1nIANG#v=onepage&q=que%20es%20la%20eficiencia&f=false

Tito, P (2012) Gestión por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Recuperado de:

http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/3155/1/Tito_hp(2).pdf

Torres, V (2011) capacitación y su influencia en la productividad de Lavadora de Jeans Chelo's del Cantón Pelileo. Recuperado de:

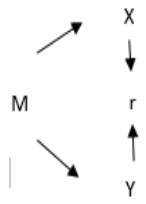
http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1409/1/269%20Ing.pdf

ANEXOS

Encuesta

		TA	A	I	D	TD
1	La empresa Crédito y Cobranzas cuenta con trabajadores con experiencia para direccionar la gestión de cobranza.					
2	La empresa Crédito y Cobranzas cuenta con los recursos adecuados (recurso humano, materiales, herramientas y equipos para operar de manera correcta.					
3	La empresa Crédito y Cobranzas tiene la capacidad para cubrir los volúmenes de carteras encargadas por los cedentes.					
4	Los trabajadores de la Empresa Crédito y Cobranzas tienen el conocimiento necesario sobre el servicio que brinda la empresa.					
5	La empresa Crédito y Cobranzas cuenta con infraestructura a nivel nacional permita apoyar la gestión en cada uno de los puntos requeridos.					
6	La empresa Crédito y Cobranzas se adapta a los requerimientos, normas y políticas de las empresas clientes garantizando sus intereses.					
7	Los Trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas realizan sus actividades motivados para lograr sus metas.					
8	Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas están satisfechos con las bonificaciones e incentivos proporcionados por la empresa.					
9	Considera que la empresa Crédito y Cobranzas es un buen lugar para trabajar.					
10	Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas trabajan en un ambiente físico adecuado (limpieza, olores, ruido, iluminación, etc.).					
11	Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas tienen el perfil adecuado para producir un rendimiento eficiente en el trabajo.					
12	Los Trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas aportan ideas nuevas para mejorar la gestión siendo estas tomadas en cuenta.					
13	Los trabajadores de la empresa Crédito y Cobranzas se apoyan mutuamente para lograr sus metas propuestas.					
14	Los Supervisores y/o Jefes generalmente comparten experiencias/conocimiento que alienta a los demás.					
15	La empresa Crédito y Cobranzas comparte su plan estratégico (misión, visión, valores, etc.) con sus trabajadores.					
16	La empresa Crédito y Cobranzas brinda capacitaciones a sus trabajadores que permiten mejorar sus competencias y habilidades para brindar un mejor servicio.					
17	La empresa Crédito y Cobranzas tiene un clima organizacional adecuado que permite desenvolverse sin ningún inconveniente en sus actividades diarias.					

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACION Y MUESTRA
¿De qué manera influencia el outsourcing la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo?	**GENERAL:** Determinar la influencia del outsourcing en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo.	**Hipótesis Trabajo** H1 = Si existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo. **Hipótesis Nula o Alternativa** H0 = No existe relación entre el outsourcing y la productividad en la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo	**VARIABLE INDEPENDIENTE:** Outsourcing	EXPERIENCIA RECURSOS CAPACIDAD KNOWHOW COBERTURA FLEXIBILIDAD	Correlacional No Experimental	Muestreo probabilístico por conveniencia
	ESPECIFICOS:				**DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**	**TÉCNICAS INSTRUMENTOS**
	a) Diagnosticar la gestión de outsourcing que realiza la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo en el área de call center b) Determinar los factores que influyen en la productividad de la empresa Crédito y Cobranzas SAC – Chiclayo en el área de call center c) Proponer un plan relacionado al comportamiento del outsourcing para mejorar la productividad en la empresa Crédito y cobranzas SAC – Chiclayo en el área de call center		**VARIABLE DEPENDIENTE:** Productividad	MOTIVACIÓN SATISFACCION LABORAL COMPETENCIAS PARTICIPACIÓN TRABAJO EN EQUIPO Y COHESIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL FORMACIÓN Y DESARRLLO CLIMA ORGANIZACIONAL	Correlacional 	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario