

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



TESIS

**“TIPIFICACIÓN DEL OUTSOURCING Y PERCEPCION DE CALIDAD DE
SERVICIO A USUARIOS RESIDENCIALES DE ELECTRO SUR ESTE
S.A.A. PUERTO MALDONADO - 2022”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bachiller: DAVILA TAFUR, Lillam Kary

Bachiller: QUISPE BAEZ, Ronaldo

ASESOR(A):

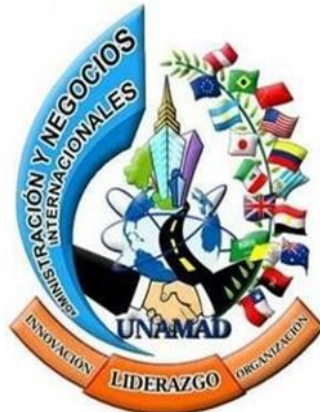
Dra. PAREDES VALVERDE, Yolanda

CO – ASESOR(A):

Dr. PEREZ MARROQUIN, Roberto Danilo

PUERTO MALDONADO, MARZO 2024

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE
DE DIOS
FACULTAD DE ECOTURISMO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“TIPIFICACIÓN DEL OUTSOURCING Y PERCEPCION DE CALIDAD
DE SERVICIO A USUARIOS RESIDENCIALES DE ELECTRO SUR
ESTE S.A.A. PUERTO MALDONADO – 2022”**

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y
NEGOCIOS INTERNACIONALES

AUTORES:

Bachiller: DAVILA TAFUR, Lillam Kary

Bachiller: QUISPE BAEZ, Ronaldo

ASESOR(A):

Dra. PAREDES VALVERDE, Yolanda

CO – ASESOR(A):

Dr. PEREZ MARROQUIN, Roberto Danilo

PUERTO MALDONADO, MARZO 2024

DEDICATORIA

A mí padre; José, que con sus consejos y enseñanzas me ayudaron a lograr este objetivo, por formarme con valores, principios y por estar siempre con su apoyo incondicional a pesar de la distancia.

A mi madre; Filida, por brindarme los recursos necesarios que sin su apoyo no habría llegado a este nivel. Gracias por estar a mi lado en esta etapa.

A mis hermanos (a) Mayco Kem y Nancy, por la motivación para lograr cumplir con la presente tesis y quiénes me guiaron para culminar la carrera profesional.

Bach. DAVILA TAFUR, Lillam Kary.

A Dios por concederme la salud y la vida para lograr todos mis objetivos proyectados.

A señor padre, por orientarme siempre y ser el pilar fundamental de mi vida, a quien con sus palabras me guio para culminar mi carrera profesional y por demostrarme su aprecio incondicional. A pesar de estar lejos lo llevo en mi mente y corazón. Quienes me dieron la fuerza y motivos a fin de lograr cumplir con el presente trabajo de investigación para el grado profesional.

Bach. QUISPE BAEZ, Ronaldo.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por sobre todas las cosas por guiarnos, brindarnos salud y llegar a esta etapa significativa de nuestra existencia.

A la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por acogernos en sus instalaciones y poder desarrollar amplios conocimientos en tan prestigiosa casa de estudios.

A nuestros asesores de tesis Dra. Yolanda Paredes Valverde y Dr. Roberto Danilo Pérez Marroquín por compartir sus conocimientos y ser guía para culminar satisfactoriamente este trabajo de investigación.

Atentamente,

Bach: DAVILA TAFUR, Lillam Kary

Bach: QUISPE BAEZ, Ronaldo

TURNITIN_LILLAN DAVILA Y RONALDO BAEZ

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

10%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	repositorio.unamad.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Nacional Amazonica de Madre de Dios Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Andina del Cusco Trabajo del estudiante	<1%
7	Vela Lostaunau, Juan Carlos Bardelli Cruzado, Angelo Romulo Prado Zarate, Mayra Veronica Nunez del Chavez Morales et al. "Calidad percibida en el servicio: caso Clinica Delgado", Pontificia Universidad	<1%

PRESENTACION

Mediante el presente trabajo de investigación se da a conocer a los miembros del jurado la investigación intitulada “TIPIFICACIÓN DEL OUTSOURCING Y PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS RESIDENCIALES DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A. PUERTO MALDONADO - 2022”, para obtener el título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales. La investigación se elaboró siguiendo las normas y pautas establecidas del reglamento general de grados y títulos vigente, desarrollando todo el conocimiento adquirido durante la formación académica profesional en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, realizando consultas de autores que aportan con el tema tratado en la investigación.

Seguros de hacer una contribución al proceso académico, poniendo en consideración esta investigación. La presente investigación consta de lo siguiente:

- Capítulo I: Descripción del problema
- Capítulo II: Contiene el marco teórico, antecedentes y definición de términos, que es sustento de la investigación.
- Capítulo II: Contiene metodología, tipo y diseño de estudio, población, métodos y técnicas, tratamientos de datos.
- Capítulo IV: En la sección final se anexa, los instrumentos con las variables empleadas y las respectivas matrices.

Atentamente,

Bach: DAVILA TAFUR, Lillam Kary

Bach: QUISPE BAEZ, Ronaldo

RESUMEN

El outsourcing se define como un modelo de gestión estratégica, que una organización externaliza, contratando de forma externa el uso de un bien o determinadas actividades logísticas que no añaden un valor sustancial a sus productos o servicios. **Rubio (2018)**

La percepción de calidad de servicio, se define como la reputación de la organización, lo cual es bueno cuando el servicio se percibe de alta calidad. La calidad puede abordarse específicamente desde la perspectiva del cumplimiento de las especificaciones, la satisfacción de las expectativas del cliente, la excelencia de un producto o servicio o como se gestione actualmente un enfoque global e integrador que involucre a toda la organización. **Juárez (2018)**.

La presente investigación tiene por finalidad determinar como la tipificación del outsourcing influye en la percepción de calidad de servicios a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A de Puerto Maldonado 2022.

El tipo de investigación es descriptivo, cuantitativo y correlacional. se trabajó con una muestra de 373 usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A, el cual se aplicó el instrumento de investigación con cuestionario de 23 preguntas o ítems.

Asimismo, llegamos a concluir que existe una relación significativa entre la tipificación del outsourcing y la percepción de calidad a los usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado -2022. Además, se observa que las variables de estudio se correlacionan de forma directa. Por otro lado, existe relación significativa entre las dimensiones de las variables tipificación del outsourcing y percepción de calidad de servicio.

palabras clave:

Tipificación de outsourcing, percepción de calidad, relación, correlación directa.

ABSTRACT

Outsourcing is defined as a strategic management model that an organization outsources, contracting out the use of a good or certain logistics activities that do not add substantial value to its products or services. Blonde (2018)

The perception of service quality is defined as the reputation of the organization, which is good when the service is perceived to be of high quality. Quality can be addressed specifically from the perspective of meeting specifications, meeting customer expectations, excellence of a product or service, or however a global and integrative approach that involves the entire organization is currently managed. Juarez (2018).

The purpose of this investigation is to determine how the classification of outsourcing influences the perception of quality of services to residential users of Electro Sur Este S.A.A of Puerto Maldonado 2022.

The type of research is descriptive, quantitative and correlational. We worked with a sample of 373 residential users of Electro Sur Este S.A.A, to which the research instrument with a questionnaire of 23 questions or items was applied.

Likewise, we conclude that there is a significant relationship between the classification of outsourcing and the perception of quality among residential users of Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado -2022. Furthermore, it is observed that the study variables are directly correlated. On the other hand, there is a significant relationship between the dimensions of

Keywords:

Outsourcing typification, quality perception, relationship, direct correlation.

INTRODUCCIÓN

El propósito central de este estudio es explorar y definir la conexión existente entre la clasificación del outsourcing y cómo los usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A, en Puerto Maldonado, perciben la calidad del servicio durante el año 2022. Para lograrlo, se empleará el método científico, llevando a cabo un estudio de naturaleza básica, descriptiva y correlacional, sin la aplicación de experimentos, y con un enfoque cuantitativo.

En el primer capítulo, conforme a nuestro análisis, se efectuó la formulación del problema central de la investigación. Además, se examinan los problemas específicos y se detallan tanto el objetivo principal como los objetivos secundarios de la investigación. Se describen las variables y las hipótesis, proporcionando también la justificación del estudio y abordando las consideraciones éticas pertinentes.

En el Capítulo dos, La investigación se basa en marcos teóricos de diferentes autores quienes proponen definiciones o conceptos basados en las variables seguido de sus dimensiones e indicadores, y el cuadro de operacionalización desarrollado.

En el Capítulo tres, determina la metodología de investigación, como el tipo y diseño de investigación. Así mismo, dando uso a los métodos y técnicas de análisis, tratamiento de datos, recursos a utilizar, presupuesto y cronograma de actividades a desarrollar. El capítulo cuatro, se desarrolla los resultados estadísticos de las variables y dimensiones, se menciona las conclusiones y sugerencias basadas en los resultados del estudio.

De esta forma, también se dan a conocer las referencias bibliográficas y la sección de anexos, los cuales incluyen documentos que complementan y respaldan la investigación. Estos documentos pueden variar, y eso depende de su naturaleza, del estudio y los requisitos de la institución o el comité ético encargado de su revisión.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTO	II
PRESENTACION.....	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
INTRODUCCIÓN	VI
CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Descripción del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos	4
1.3 Objetivos	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos	5
1.4 Variables.....	6
1.4.1 Variable 1.....	6
1.4.2 Variable 2.....	6
1.5 Operacionalización de variables	7
1.6 Hipótesis General	11
1.6.2 Hipótesis Especificas.....	11
1.7 Justificación.....	12
1.8 Consideraciones Éticas	13
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes de Estudio	15
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	15
2.1.2 Antecedentes Nacionales	17
2.1.3 Antecedentes Regionales o Locales.....	21

2.2. Marco Teórico	22
2.2.1 Tipificación del outsourcing.....	22
2.2.2 Percepción de calidad de servicio	32
2.1 Definición de términos	42
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	45
3.1. Tipo de estudio	45
3.2 Diseño de estudio.....	45
3.3 Población y Muestra.....	47
3.4 Métodos y Técnicas.....	48
3.5 Tratamiento de Datos	50
CAPITULO IV: RESULTADOS DE INVESTIGACION	51
4.1. Tipificación del Outsourcing	51
4.1.1. Outsourcing Táctico.....	52
4.1.2. Outsourcing Estratégico.....	53
4.1.3. Co – sourcing	55
4.1.4. Outsourcing In-House.....	56
4.1.5. Outsourcing Off-site.....	57
4.2. Percepción de Calidad de Servicio	60
4.2.1. Elementos tangibles.....	62
4.2.2. Fiabilidad.....	63
4.2.3. Capacidad de Respuesta	65
4.2.4. Seguridad.....	66
4.2.5. Empatía	68
4.3 Prueba de Normalidad Kolmogorov-smirnov	70
4.4. Prueba de hipótesis.....	71
4.4.1. Prueba de hipótesis general.....	71
DISCUSIÓN	82
CONCLUSIONES	85
RECOMENDACIONES.....	90

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92
Anexo 1: Operacionalización de Variable	106
Anexo 2: Matriz de Consistencia	110
Anexo 3: Instrumento	114
Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de estudio.....	120
Anexo 6: Ficha de validación de instrumento	121
Anexo 7: Consentimiento informado	124

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1: Operacionalización de variable 1 Tipificación de Outsourcing.....	7
Tabla 2. Operacionalización de variable 2 Percepción de Calidad de Servicios	9
Tabla 3: Validación de Expertos.....	49
Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable tipificación del outsourcing.....	51
Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing táctico.	52
Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing estratégico.....	53
Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Co- sourcing.	55
Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing In-house.	56
Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing off-site.....	57
Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable la calidad de servicio.....	60
Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.	62
Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad	63
Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.	65
Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad	66
Tabla 15: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía	68
Tabla 16: Relación entre el outsourcing táctico y la percepción de la calidad de servicio.....	73
Tabla 17: Relación entre el outsourcing estratégico y la percepción de la calidad de servicio.	75

Tabla 18: Relación entre el outsourcing co-sourcing y la percepción de la calidad de servicio.	77
Tabla 19: Relación entre el outsourcing in-house y la percepción de la calidad de servicio.....	78
Tabla 20: Relación entre el outsourcing off-site y la percepción de la calidad de servicio.....	80

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Diseño de la Muestra	46
Figura 2: Distribución de porcentajes de la variable tipificación del outsourcing.	52
Figura 3: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing táctico.	53
Figura 4: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing estratégico.	54
Figura 5: Distribución de porcentajes de la dimensión Co-sourcing.	56
Figura 6: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing in-house	57
Figura 7: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing Off-site.	58
Figura 8: Distribución de porcentajes de la variable percepción de la calidad de servicio.	61
Figura 9: Distribución de porcentajes de la dimensión elementos tangibles.	63
Figura 10: Distribución de porcentajes de la dimensión fiabilidad.	64
Figura 11: Distribución de porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta	66
Figura 12: Distribución de porcentajes de la dimensión seguridad	67
Figura 13: Distribución de porcentajes de la dimensión empatía.	69
Figura 14: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables y dimensiones.	70
Figura 15: Relación entre la tipificación del outsourcing y la percepción de la calidad de servicio.	71

CAPITULO I: PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

El outsourcing es una estrategia de gestión que implica delegar a terceros actividades secundarias de una organización que no son parte de su núcleo central, con el propósito de reducir costos de producción y personal, así como aumentar la productividad mediante el uso de expertos en el campo.

En principios de 1960, Henry Ford de la industria automotriz estadounidense, utilizó el outsourcing como pionero para subcontratar a empresas que fabriquen partes y piezas de automóviles. En los años 80 la sociedad capitalista concedió a empresas terceras, en colocar responsabilidades sobre actividades y objetivos de las organizaciones, ganando un nuevo impulso del outsourcing a nivel Mundial.

El outsourcing durante décadas ha ido evolucionando de acuerdo a las necesidades de las organizaciones. En el año 2009, dentro del mercado europeo se promovió el surgimiento de 500 empresas bajo la modalidad del outsourcing, con el objetivo de mejorar y ahorrar costos, teniendo como resultado una gran demanda empresarial. En el sector financiero (bancas, seguros y finanzas), el servicio de tercerización u outsourcing se demandó un 64.54%. Por otro lado, el sector comercio, hotelero, turismo y restaurante aplicaron la tercerización u outsourcing en un 35.46%, logrando un crecimiento y efectividad en la calidad de servicio.

En el Perú, las organizaciones no gubernamentales buscan emplear la subcontratación u outsourcing como una estrategia para poder optimizar su rendimiento y ofrecer un servicio eficaz a los usuarios. Además, esta práctica busca concientizar a las empresas proveedoras de servicios externos sobre la importancia de cumplir adecuadamente con los requisitos y políticas de remuneración necesaria.

En la actualidad, la subcontratación (outsourcing) se ha vuelto una práctica común e imprescindible para empresas y organizaciones. Los avances tecnológicos y los sistemas de comunicación han facilitado la implementación de estrategias de gestión a distancia en el outsourcing, lo que permite a las organizaciones maximizar sus recursos y capitalizar la especialización en sus actividades principales. Esta modalidad de colaboración eficiente y altamente especializada reduce costos al delegar responsabilidades a terceros, permitiendo una mayor concentración en las áreas críticas del negocio.

En lo que respecta a la percepción de la calidad de servicios, durante la Segunda Guerra Mundial, prevaleció un enfoque centrado en la inspección para evaluar la venta de productos defectuosos. Sin embargo, a partir de 1947, ingenieros japoneses introdujeron un enfoque estadístico orientado hacia la calidad del servicio para determinar la responsabilidad del personal. Fue en 1966 cuando los japoneses implementaron este enfoque en la Industrial General Electric, con el propósito de satisfacer al cliente mediante la creación de productos de alta calidad, reconociendo la creciente demanda de bienes y buscando obtener beneficios adicionales al garantizar la disponibilidad de materiales y cantidades necesarias en plazos predefinidos."

En los años 1980, los japoneses minimizaron los costos de pérdida de productos, para satisfacer las necesidades del cliente y prevenir errores con la finalidad de generar competitividad e incrementar la utilidad.

A comienzo del año 2000 en América del Sur, se implementó la calidad de servicio, adaptándose a sus propias necesidades, generando empleo y estrategias en el diseño de productos, que conllevó a que los productos como el Habano cubano sean cada vez más competitivos y reconocidos en sus diferentes etapas.

En la ciudad de Puerto Maldonado, la empresa Electro Sur Este S.A.A. No implementaron de manera adecuada la tipificación del outsourcing con respecto a los usuarios residenciales. Usuarios que desconocen las diferentes formas de subcontratación que se utilizan en la empresa, en el cual se incluye el enfoque táctico que involucra a una empresa subcontratista que no siempre cumple con sus funciones ni logra reducir los costos de los servicios. Por otro lado, el enfoque estratégico de la empresa tercerizadora implica la mejora de su capacidad de servicio. Donde el co-sourcing, es una empresa que toma en cuenta parte de las responsabilidades de otra, y que es esencial para la coordinación adecuada y evitar conflictos entre el usuario y la empresa. En contraste, el in-house implica que una empresa tercerizadora presta sus servicios dentro de la misma sociedad, mientras que el off-site implica que los servicios se realizan fuera de ella.

Respecto a la percepción de la calidad del servicio, la empresa Electro Sur Este S.A.A. presenta ciertas deficiencias. Por un lado, carece de un enfoque objetivo para comprender las experiencias de sus usuarios, ya que estas percepciones son subjetivas basadas principalmente en las interacciones de los usuarios que visitan las instalaciones de la empresa.

Además, la empresa no ha logrado establecer una fiabilidad adecuada en la entrega de sus servicios, se generó una incertidumbre en cuanto a la respuesta esperada por los usuarios. Además, la capacidad de respuesta de la empresa se muestra deficiente, caracterizándose por ser inadecuada y poco oportuna, lo que resulta en el incumplimiento de los plazos establecidos.

Como resultado de estas deficiencias, los usuarios experimentaron inseguridad en cuanto a la confiabilidad y honestidad de los servicios que la empresa ofrece. Por último, la falta de empatía, cortesía y compromiso por parte de la empresa hacia los usuarios residenciales es evidente, lo que plantea problemas adicionales en la relación con los clientes.

Estos problemas son la base de nuestro planteamiento del problema y nos motivaron a abordarlos en esta investigación por lo cual se llegó a la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema General

¿Cómo la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

1.2.2 Problemas Específicos

P.E.1 ¿Cómo el outsourcing táctico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

P.E.2 ¿Cómo el outsourcing estratégico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

P.E.3 ¿Cómo el outsourcing Co-sourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

P.E.4 ¿Cómo el outsourcing In-house se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

P.E.5 ¿Cómo el outsourcing Off-site se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar como la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

1.3.2 Objetivos Específicos

O.E.1 Determinar como el outsourcing táctico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

O.E.2 Determinar como el outsourcing estratégico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

O.E.3 Determinar como el outsourcing Co-sourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

O.E.4 Determinar como el outsourcing In-house se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

O.E.5 Determinar como el outsourcing Off-site se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

1.4 Variables

1.4.1 Variable 1

Tipificación del outsourcing

De acuerdo con **Rubio (2018)** determina el outsourcing al modelo de gestión estratégica en el que una organización contrata servicios logísticos específicos o bienes que no agregan valor significativo a sus productos o servicios. Obteniendo beneficios de la especialización funcional, la dedicación a la actividad propia, la concentración en sus competencias fundamentales, el mejor rendimiento de los recursos y las capacidades, el uso de economías de escala, la flexibilización de la gestión, la mejor capacidad de adaptarse a los cambios tecnológicos, la posibilidad de liberar recursos por exceso de capacidad instalada y reducir los costos al comprar más.

1.4.2 Variable 2

Percepción de calidad

Según **Juárez (2018)** define la percepción de calidad de servicio, a la reputación de la empresa, que es beneficiosa cuando el servicio se percibe de alta calidad. La concepción de la calidad puede ser entendida de forma específica como el cumplimiento de las especificaciones establecidas.

1.5 Operacionalización de variables

Tabla 1: Operacionalización de variable 1 Tipificación de Outsourcing.

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Tipificación de outsourcing	Rubio (2018) determina el outsourcing al modelo de gestión estratégica, que una organización externaliza, contratando de forma externa el uso de un bien o determinadas actividades logísticas que no añaden un valor sustancial a sus productos o servicios.	La variable 1 establecerá mediciones en base a los instrumentos. Tipo cuestionario con cinco dimensiones y de 11 ítems, cuyas opciones de respuestas tipo LIKERT: (5, 4, 3, 2 y 1) 5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi siempre 1. Nunca	Outsourcing táctico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramienta estratégica ▪ Disponibilidad de recursos y materiales ▪ Acuerdo de cooperación 	Cuestionario	Escala ordinal Tipo Likert Opciones de respuesta: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi nunca 1. Nunca Niveles de Escala: Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno
			Outsourcing estratégico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelación ▪ Alianza estratégica ▪ Gestión 		
			Co - sourcing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo empresarial ▪ Factores de riesgo ▪ Modalidad de servicios 		
			In-House	<ul style="list-style-type: none"> ▪ responsabilidad administrativa ▪ Recursos tecnológicos ▪ Personal calificado 		

		Intervalos de niveles de escala: [0 - 10] [11 - 20] [21-30] [31-41] [42-52]	Off Site <ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios especializados ▪ Actividades designadas ▪ Verificación 		Intervalo de niveles de escala: [0 - 10] [11 - 20] [21-30] [31-41] [42-52]
--	--	---	--	--	--

Tabla 2. Operacionalización de variable 2 Percepción de Calidad de Servicios

VARIABLE II	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Variable 2</p> <p style="text-align: center;">Percepción de calidad de servicio</p>	<p>Según Juárez (2018) define la percepción de calidad de servicio, a la reputación de la organización, lo cual es bueno cuando el servicio se percibe de alta calidad. La calidad puede abordarse específicamente desde la perspectiva del cumplimiento de las especificaciones.</p>	<p>Variable 2 establecerá mediciones en base a los instrumentos. Tipo cuestionario con cinco dimensiones y de 12 ítems, cuyas opciones de respuesta tipo LIKERT:</p> <p>(5, 4, 3, 2 y 1)</p> <p>5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi siempre 1. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">Elementos Tangible</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento y ubicación ▪ Viabilidad del proceso ▪ Infraestructura 	<p>Cuestionario</p>	<p>Escala ordinal Tipo Likert</p> <p>Opciones de respuesta:</p> <p>5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi nunca 1. Nunca</p> <p>Niveles de Escala:</p> <p>Muy deficiente Deficiente</p>
			<p style="text-align: center;">Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de consistencia ▪ Confianza ▪ Estabilidad 		
			<p style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento ▪ Flexibilidad en el proceso ▪ Resultados fiables 		

		Intervalos de niveles de escala: [0 – 9] [10-18] [19-28] [29-38] [39-48]	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ética de la organización ▪ Inspección de riesgos ▪ Experiencia Única 		Regular Bueno Muy bueno
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tolerancia ▪ Conducta ▪ Comunicación 		Intervalo de niveles de escala: [0 – 9] [10-18] [19-28] [29-38] [39-48]

1.6 Hipótesis General

La tipificación del outsourcing tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

1.6.2 Hipótesis Específicas

H.E.1 El outsourcing táctico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H.E.2 El outsourcing estratégico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H.E.3 El outsourcing Co-sourcing se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H.E.4 El outsourcing In-house se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H.E.5 El outsourcing Off-site se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

1.7 Justificación

En el presente trabajo de investigación se relaciona la tipificación del outsourcing con la segunda variable de percepción de calidad servicios a usuarios residenciales. Dentro de la entidad se estudió a las empresas tercerizadoras u outsourcing que prestan sus servicios con fin de disminuir los costos, actividad económica que se convierte en nuevas oportunidades de trabajo permanente. Por tanto, la percepción que realiza el consumidor es de manera constante, buscando recibir una buena y excelente calidad de servicio, particularmente por sus empresas tercerizadoras.

Esto permitió conocer y brindar información para las empresas tercerizadoras con la finalidad de lograr un beneficio directo en la mejora de la calidad de los servicios a usuarios de la organización.

¿Por qué de la investigación?

Porque la tipificación del outsourcing es una estrategia empresarial para el desarrollo óptimo de actividades, al no emplear adecuadamente los tipos de outsourcing con las empresas que opera, se observó una disconformidad en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios residenciales al tener un servicio inadecuado por parte de las empresas tercerizadoras el cual repercutió en la no absolución de sus problemas generados por el servicio brindado.

¿Para quién de la investigación?

Para que la tipificación del outsourcing sea una estrategia empresarial adecuada y óptimo al emplear adecuadamente los tipos de outsourcing con las empresas que opera, para disminuir su disconformidad en la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios residenciales y tener un servicio adecuado por parte de las empresas tercerizadoras que permitirá repercutir en absolver sus problemas generados por el servicio brindado.

¿Para quién estás haciendo la investigación?

Para que la entidad mejore la coordinación con las empresas tercerizadoras que opera dentro de ellas e informar el servicio que brindan a los usuarios, asimismo realizar una concientización al usuario a fin de tener una percepción de calidad de servicio idónea.

Todas estas consideraciones nos motivan a conocer las opiniones y comentarios de los usuarios, a fin de proponer y diseñar alternativas de solución de acuerdo a las deficiencias encontradas durante la investigación.

1.8 Consideraciones Éticas

Conforme a las directrices establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de nuestra Facultad de Ecoturismo, el cual fue validado por la Resolución del Consejo Universitario N° 288-2022-UNAMAD-CU con fecha del 31 de mayo de 2022. En ese sentido alineándonos con las disposiciones previamente mencionadas, el desarrollo de este estudio se registrará bajo los siguientes criterios fundamentales:

- Optimización y explicación detallada del proceso investigativo.
- Establecimiento concreto del enfoque y alcance de la investigación.

Este estudio se enmarca en un compromiso firme con la ética y la transparencia, garantizando que los datos recopilados son auténticos y no serán modificados en el transcurso del análisis estadístico. Además, se asegurará la confidencialidad de los participantes para prevenir cualquier repercusión adversa sobre los usuarios residenciales involucrados. El propósito de esta investigación es estrictamente académico. En este contexto, se ha prestado especial atención a las normativas éticas que rigen la investigación, confiriéndole legitimidad y rigor. A continuación, se presenta una descripción detallada de estos aspectos:

Conducta ética: La postura ha sido imparcial y objetiva en relación a la problemática estudiada, y la información ha sido transparentada en todo el proceso.

Anonimato: Para garantizar que cada respuesta sea objetiva y significativa para los resultados de la investigación, la información recopilada se tratará de manera confidencial sin mencionar a cada participante.

Respeto a la propiedad intelectual: Se han tomado en cuenta las referencias de todos los autores que han participado en la investigación desde teorías, investigaciones, publicaciones, etc.

Honestidad: Debido a que los datos que se obtuvieron no han sido alterados ni utilizados de otra manera, la información es precisa.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio

2.1.1 Antecedentes Internacionales

- **Reyes (2018)** realizo un estudio **titulado**: “La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del departamento de atención al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP del cantón la Libertad, provincia de santa elena”, Ecuador. En los últimos años las empresas públicas en el Ecuador han tenido un desarrollo bastante considerable, orientado en los servicios básicos, puesto que sus funcionarios tienen trato directo con los usuarios de dichos servicios. Es por esto que, resulta pertinente realizar una investigación que se concentre en analizar todos los elementos que pudiesen afectar la Calidad del Servicio en el Departamento de Atención al Cliente de CNEL EP Unidad de Negocios Santa Elena. El alto volumen de quejas y reclamos de los usuarios, producto de alguna inconformidad por los servicios recibidos se ha convertido en un problema, lo cual ha provocado la presencia de deficiencias en el contexto de la Calidad del Servicio, lo que se traduce en una mala atención por parte de los funcionarios y en una baja imagen de la Unidad de Negocios en la comunidad. El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo** determinar la calidad del servicio en función a los procedimientos administrativos que inciden en la satisfacción de los usuarios del Departamento Atención al Cliente de la Corporación Nacional de Electricidad. La **metodología** utilizada es investigación de tipo correlacional, se utilizó los métodos deductivo, inductivo y analítico con un enfoque cuantitativo. Así mismo, aplicó técnicas de recolección de información el **instrumento** como la entrevista y encuesta (cuestionario). Por lo cual se le aplico a una **muestra** de 383 clientes utilizando el muestro probabilístico aleatorio simple.

Los **resultados** sugieren la implementación de estrategias a través de la implementación de un Programa de Calidad de Servicio, que también incluirá factores como la capacitación continua de sus empleados, la mejora de su capacidad de respuesta, la empatía hacia los clientes y el entorno interno para atender las demandas del usuario.

- **Algarañas (2021)** realizó un estudio **titulado**: “Outsourcing de tecnologías de información para incrementar la competitividad de las Pymes del sector textil de la ciudad de la Paz”. Cuyo **objetivo** fue Para determinar la necesidad de implementar la externalización de tecnología de información como herramienta para aumentar la competitividad de las pequeñas y medianas empresas en el sector textil. **Metodología** es de tipo descriptivo y utiliza un enfoque cuantitativo de corte transversal para especificarlas. Así mismo, el cálculo realizado del tamaño de la **muestra** fue de 25 empresas del sector. Para lograr los objetivos de la investigación, se utilizaron los métodos de análisis y síntesis. Además, **instrumento** Un cuestionario fue lo que permitió implementar las técnicas mencionadas. **Los resultados** de la investigación muestran que la mayoría de las personas no han considerado en algún proveedor o empresa específico para que se haga cargo de la gestión de las tecnologías de información y comunicación en su empresa. Esto demuestra que, aunque consideran la importancia de subcontratar estos servicios y tienen los recursos para hacerlo, no lo concretizan, lo que podría mejorar su presencia en el mercado. Teniendo en cuenta que **los resultados** de la investigación han mostrado bajos niveles de competitividad, es necesario elaborar una propuesta que permita superar este problema, siendo el outsourcing de tecnologías de información una herramienta que puede contribuir a incrementar la competitividad de estas unidades productivas.

- **Córdova (2018)** realizó un estudio **titulado** “Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó” en el departamento de Chocó, Colombia. Cuyo **objetivo** fue analizar los resultados del proceso de tercerización mediante la percepción de calidad del servicio público de energía eléctrica, para la identificación del impacto en el municipio de Quibdó.

Esta investigación, fue realizada a una **muestra** de 466 personas distribuidas en diferentes zonas de la ciudad, a través de un muestreo aleatorio estratificado con afijación proporcional, utilizando una **metodología** descriptiva. Asimismo, es de carácter cuantitativo, dado la naturaleza de las técnicas de recolección, el tipo de variables y análisis seleccionados. Lo anterior, permiten definir una postura respecto a las hipótesis planteadas enfoque cuantitativo, en la que se detallaron aspectos relevantes de la percepción de calidad en la prestación del servicio de energía después del proceso de tercerización. El cual, está adaptado al contexto de los servicios públicos domiciliarios y es un **instrumento** (cuestionario) fiable para medir la calidad percibida en este tipo de servicios, durante la realización de este trabajo se obtuvo como **resultado** la respuesta a la pregunta de investigación que se puede inferir que el proceso de tercerización ha tenido un impacto negativo en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó; confirmando este resultado la Hipótesis alternativa planteada, la tercerización de la prestación del servicio de energía eléctrica en el municipio de Quibdó no ha mejorado la percepción de calidad de la prestación del servicio, muestra que la percepción de calidad del servicio de energía es regular con una calificación de 2.01 en una escala donde uno es (malo) y cinco (excelente).

2.1.2 Antecedentes Nacionales

- **Del Aguila (2023)** realizó un estudio **titulado**: “Influencia del outsourcing estratégico en productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA en la ciudad de Lima.” El cual tuvo como **objetivo** analizar el impacto de la externalización estratégica en la productividad y los costos de las actividades de distribución de la empresa, para ello en la **metodología** el método cuantitativo se empleó para respaldar la hipótesis que resolvió el problema investigado, el tipo empleado y la explicación descriptiva; el diseño no experimental, la correlación cruzada y causal, el método hipotético deductivo. Se empleó la encuesta como método y el cuestionario como herramienta.

Además, la **muestra** es estadística, no probabilística e intencional y está compuesta por 50 trabajadores funcionarios. Debido a que la población es del mismo tamaño, se utilizó el tipo de muestreo censal. Por lo tanto, se utilizó una encuesta para recopilar datos sobre las variables. Finalmente, los hallazgos de la investigación demostraron una alta correlación causal positiva entre las variables de externalización estratégica y la productividad y los costos; el coeficiente de correlación de Rho Spearman fue $r=0.993$ para $p=0.000 < 0.05$; Por lo tanto, se concluye que el valor de las variables, indicando que la implementación del outsourcing estratégico resultó en mejoras significativas en la productividad y los costos de la empresa, lo que confirma la validez de la hipótesis y confirma la resolución del problema investigado.

- **Quinteros (2022)** realizó un trabajo de investigación **titulado**: “Gestión por competencias y calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente S.A. Tarapoto, 2022”. Cuyo **objetivo** fue determinar la relación entre la gestión por competencias y la calidad de servicios eléctricos. La metodología de investigación se caracterizó por ser de tipo básico, adoptando un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Esta se centró en una población específica, **la muestra** fue de 110 trabajadores y como **instrumento** el cuestionario y utilizó la técnica denominada encuesta. Cuestionario cuenta con 15 ítems, Los **resultados** concluyendo que existe encontraron un nivel regular de gestión por competencias en el 53 %, un nivel malo en el 29 % y un nivel bueno en el 18 %. La calidad de los servicios eléctricos fue regular en el 45 %, un nivel malo en el 32 % y un nivel bueno en el 23 %. Se descubrió una asociación positiva y notable entre la gestión de competencias y la calidad de los servicios eléctricos. De acuerdo con el análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que resultó en un valor de 0,973 (indicando una correlación positiva extremadamente alta) y un valor de p de 0,000 (p -valor ≤ 0.01), se determinó que la gestión de competencias tiene un impacto significativo en la calidad de los servicios eléctricos, explicando un 94.67% de esta relación.

- **Chávez (2021)** realizó un estudio **titulado**: “Eficacia de los contratos de outsourcing y la calidad del servicio en la empresa de cajeros automáticos” Cuyo **objetivo** respecto a la **metodología**, el tipo de investigación del trabajo fue aplicado y el nivel explicativo. Los 340 trabajadores un **instrumento** (cuestionario) de 15 preguntas utilizando la escala de Likert con múltiples opciones de respuesta. Se procedió a analizar los **resultados**, Dado el carácter cualitativo de las variables en estudio, se procedió a contrastar las hipótesis mediante el uso de la técnica estadística denominada coeficientes de correlación de SPEARMAN. Como resultado, se identificó que la eficiencia en los contratos de externalización ejerce una influencia considerable en la calidad del servicio ofrecido por la empresa de cajeros automotrices.

- **Rodríguez (2021)** en su trabajo de investigación **titulado**: “Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén”. Cuyo **objetivo** principal fue determinar la percepción de la calidad de servicio por parte de los usuarios de las entidades públicas. **Metodología** Se optó por un enfoque cuantitativo para un estudio descriptivo. El diseño de corte transversal de tipo aplicada, no experimental, se consideró de la misma manera. **Muestra** el cálculo de promedios utilizando una población finita o de tamaño conocido, nos da un total de 264 usuarios, a quienes se aplicará como **instrumento** el cuestionario. Asimismo, los **resultados** para su posterior análisis e interpretación, se obtuvieron a través del Excel y luego se transfirieron en SPSS vr. 22. Según los datos de la tabla, el 56% (148) dijo que su percepción de la atención recibida era baja, el 38% (100) dijo que era regular y el 6% (16) dijo que era alta. Esto demuestra que las atenciones que los usuarios reciben de los trabajadores de las entidades públicas tienen muchas deficiencias, lo que genera un gran malestar en la ciudadanía. De acuerdo con los hallazgos, se puede inferir que las atenciones, el espacio y el mobiliario que los usuarios reciben de las entidades públicas son insuficientes, y los trabajadores no se comunican adecuadamente, lo que dificulta comprender los procesos que deben seguir para completar los trámites administrativos.

- **Aguirre (2019)** realizó un estudio **titulado**: “Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los clientes en Electrocentro S.A. Satipo” de la Universidad Peruana los Andes en la ciudad de Huancayo, Perú. Cuyo **objetivo** fue determinar las características de la calidad del servicio eléctrico que permite lograr que los clientes de Electrocentro perciban un servicio positivo en la localidad de Satipo. El presente trabajo como **metodología** el nivel de investigación es correlacional, porque buscan encontrar la relación entre variables, dimensiones o componentes de la investigación general, utilizó el método científico, tipo de investigación básica, nivel de investigación descriptiva, diseño de investigación descriptivo simple; la población de estudio centrado en los clientes activos y usuarios de la empresa Electrocentro de la localidad de Satipo; el estudio aplicó un diseño descriptivo, específicamente el diseño transversal descriptivo; que tiene como objetivo conocer y comprender como se manifiesta una o más variables a través de su medición. El proceso establece medir el objeto de estudio a través de las variables y obtener su descripción. Para calcular el tamaño de esta muestra se basó en la fórmula estadística considerando una población finita. Por lo tanto, la **muestra** estará conformada por 332 usuarios. El **instrumento** que se utilizó para la recolección de datos es el cuestionario y la técnica como encuesta a la muestra de los clientes de Electrocentro de forma paralela a la aplicación de los cuestionarios, también se realizó una entrevista a los usuarios, para el procedimiento estadístico se utilizará (SPSS) versión 22 el mismo que nos permitirá procesar los datos en función a nuestros objetivos y nos permitirá presentar los resultados mediante tablas y gráficos.
- Sobre los **resultados** obtenidos en la investigación, los clientes de Electrocentro en la localidad de Satipo determinaron con respecto a la satisfacción en forma gradual que muestran satisfacción por la calidad de servicio eléctrico recibido en sus hogares, se produce cuando la percepción del servicio concuerda con las expectativas del usuario, notándose una de los motivos para alcanzar dicha satisfacción, es la “amabilidad y un buen trato ofrecido del personal” o colaboradores que laboran en la empresa Electrocentro S.A; con lo que se confirma la Hipótesis de investigación.

2.1.3 Antecedentes Regionales o Locales

- **Álvarez (2020)** en su estudio llamado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la EPS Emapat S.A. de la ciudad de Puerto Maldonado, Madre de Dios 2019”. Cuyo **objetivo** fue determinar la influencia de la calidad de servicio, la **metodología** es de tipo descriptiva correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal y 18,357 personas usuarias. **Muestra** En la ciudad de Puerto Maldonado, se seleccionó entre 376 participantes. Para obtener información de los usuarios, cuyo **instrumento** (cuestionario). Los **resultados** se ha encontrado un nivel de significancia de 0,05 después de procesar los datos de las variables y dimensiones correspondientes. Por lo tanto, podemos afirmar que los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y otros factores tienen un impacto significativo en la satisfacción de los usuarios.

- **Montalvo (2020)** realizó un estudio **llamado**: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado”. De esta forma el **objetivo** fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología. La **metodología** de la investigación se llevó a cabo mediante un enfoque cuantitativo, se utilizó un diseño no experimental y se estableció un nivel de correlación. La población de estudio incluyó pacientes que recibieron atención en traumatología, mientras que la **muestra** consistió en 152 personas usuarias del servicio, los **instrumentos** el Cuestionario de Satisfacción del Usuario y el Cuestionario de Calidad de Servicio se utilizaron para recopilar datos. Los **resultados** se encontraron que el 65,1% de los usuarios dijeron que la calidad del servicio era regular, el 45,4% de ellos estaban parcialmente satisfechos y se encontró una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El p-valor es inferior al nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), con el coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,590. Finalmente, los usuarios se sentirán más satisfechos si hay una mejor calidad de servicio.

- **Molero (2019)** realizó un estudio **titulado**: “Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Madre de Dios”. De esta forma el **objetivo** se planteó de la siguiente forma: determinar de qué manera la percepción de la calidad de servicios influye en la satisfacción de los estudiantes. La **metodología** de la presente investigación es de tipo descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, muestra un total de 789. **La técnica** empleada fue una encuesta con 22 ítems el programa estadístico SPSS versión 24 y los coeficientes de correlación Rho Spearman se utilizaron para analizar los datos. Microsoft Excel también se utilizó como herramienta de procesamiento de datos, Por lo que se recomendó mejorar constantemente en la fiabilidad, tangibilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía para incrementar la satisfacción estudiantil.

2.2. Marco Teórico

2.2.1 Tipificación del outsourcing

Congreso de la República (2008) de acuerdo a la Ley N°29245 “Ley que regula los Servicios de Tercerización” define el outsourcing al desarrollo de actividades especializadas u obras, se asumen por empresas prestadoras de servicios, haciéndose a cargo por su cuenta de los riesgos y contando con sus recursos financieros, técnicos o materiales propios, como también la contratación de personal bajo exclusiva subordinación o actividad económica.

Según **Tenorio (2016)** determina de forma precisa al outsourcing como la práctica empresarial de tercerización, subcontratación o externalización, que permite dar soluciones y alianzas estratégicas, donde el proveedor gestiona el equipo que es responsable de los índices de calidad del servicio prestado.

Echaiz (2008) señala al outsourcing a la herramienta de gestión de negocios, que maximiza los beneficios y minimiza los costos, para los grupos de interés de una empresa, en cuanto al servicio de personal especializado dentro y fuera de la empresa.

Según **Martinez (2016)** define el outsourcing a la gestión administrativa que designa una actividad o área de trabajo de una institución u organización hacia

una empresa tercerizadora de servicios, permitiendo concentrar el potencial humano y tecnológico en las actividades y funciones vitales de la institución u organización.

Así mismo, **Bohon (2012)** conceptualiza el outsourcing a la contratación de una empresa terciaria para administrar o realizar una tarea o función. La empresa contratante da a la empresa tercerizadora parte del control administrativo y operacional, lo que le permite realizar las tareas designadas.

De acuerdo con **Angúes (2015)** define que el outsourcing es una decisión estratégica que implica la contratación de una empresa externa para la realización de actividades o el suministro de servicios especializados mediante acuerdos o contratos, con el fin de mejorar la ventaja competitiva.

Por consiguiente, **Almanza y Archunda (2015)** determinan el outsourcing a la acción de delegar actividades y responsabilidades a empresas externas especializadas. Transfiriendo instalaciones, equipos, tecnología y entre otros. Con la finalidad que las empresas tercerizadoras realicen sus actividades de forma más eficiente y eficaz.

Por último, **Dean (2020)** El término "outsourcing" se refiere al proceso por el cual una empresa determina que una parte de sus procesos comerciales pueden ser llevados a cabo de manera más eficiente y/o efectiva por otra corporación que ha sido contratada para llevarlos a cabo. Dando a la empresa la libertad de concentrarse en la parte o función principal de su negocio.

Dimensiones:

- 1) Outsourcing táctico
- 2) Outsourcing estratégico
- 3) Outsourcing co-sourcing
- 4) Outsourcing In-house
- 5) Outsourcing off site

Dimensión 1. Outsourcing táctico

Para **Herrán y López (2018)** señalan que al outsourcing táctico como la subcontratación de servicios externos de empresas dedicadas a diferentes actividades económicas como vigilancia, seguridad, mantenimiento de casas, edificios, limpieza o entre otros.

Según **Rivo (1999)** determina al outsourcing táctico, a la externalización o subcontratación de actividades simples dentro de los sectores: seguridad, mantenimiento de edificios, etc.

Así mismo, **Vieira (2017)** Conceptualiza al outsourcing táctico, a la relación profundidad entre la empresa y el proveedor. Una decisión táctica de externalización y la disponibilidad de recursos humanos y materiales con la finalidad de obtener recursos, con el objetivo de reducir costos y considerar otros beneficios.

De igual forma, **Cruz et al. (2010)** Definen el outsourcing táctico, al acuerdo de cooperación y a la relación simple con la finalidad del abastecimiento de servicios especializados.

Finalmente, **Mediacloud (2018)** indica que el outsourcing táctico, consiste en la externalización de labores no fundamentales para la empresa.

Indicadores

- 1) Herramientas estratégicas
- 2) Disponibilidad de recursos y materiales
- 3) Acuerdo de cooperación

Indicador 1. Herramienta estratégica

Según **PAD (2021)** define la herramienta estratégica, al método de una circunstancia apropiada, sobre bases sólidas que garantizan una buena ejecución y originando la competitividad en el sector.

Así mismo, **Estrada (2010)** conceptualiza la herramienta estratégica, a las técnicas y metodologías que ayudan a los administradores a la toma de decisiones estratégicas, describiendo los métodos o técnicas que permiten representan y simplificar los procesos.

Indicador 2. Disponibilidad de recursos y materiales

Según **Quiroa (2020)** define la disponibilidad de recursos y materiales, que incluye la capacidad de proporcionar insumos, materias primas, herramientas y otros elementos necesarios.

Así mismo, **Del Bosque (2010)** define la disponibilidad de recursos y materiales a la garantía de contar con los insumos necesarios para la ejecución efectiva de los procesos productivos.

Indicador 3. Acuerdo de cooperación

Según Fernández (1991) define el acuerdo de cooperación, a la unión de entre dos o más empresas para compartir sus capacidades y recursos, sin la necesidad de una fusión, con el único objetivo de incrementar su ventaja competitiva.

Dimensión 2. Outsourcing estratégico

De acuerdo con **Islas y Jiménez (2011)** aseveran de forma precisa que el outsourcing estratégico se puede distinguir en dos tipos genéricos: periférica y central.

Para **Espino (2003)** señala al outsourcing estratégico, a la externalización de las actividades por parte de empresas externas. Considerando aspectos de coste y mejoras en la calidad de las operaciones.

De igual forma, **Dimoba (2021)** menciona al outsourcing estratégico, a la alianza estratégica, en el cual una empresa tercerizadora busca mejorar la calidad del servicio y aumentar la productividad de la empresa contratante.

Asimismo, **Astudillo (2007)** define al outsourcing estratégico, al vínculo empresarial, con la finalidad de compartir los riesgos del éxito, con una relación de negocios, con énfasis en el beneficio mutuo.

Por último, **Meneses (2017)** conceptualiza al outsourcing estratégico, a la alternativa estratégica para las empresas, de implantar procesos de soporte y conducir a ventajas competitivas.

Indicadores

- 1) Interrelación
- 2) Alianza estratégica
- 3) Gestión

Indicador 1. Interrelación

Según **Martinez (2019)** define a la interrelación, a la relación mutua que se tiene entre dos entidades, con el compromiso de sobrellevar distintas circunstancias que se tiene presente.

Para **García (2001)** Conceptualiza a la interrelación, a la conexión de dos entidades, de forma recíproca. Con la finalidad de un beneficio para ambas partes.

Indicador 2. Alianza estratégica

De acuerdo con **Ariño (2007)** Establece la alianza estratégica a un convenio formal entre dos entidades o empresas, cuyo objetivo es alcanzar una serie de metas privadas y compartidas mediante la distribución conjunta de recursos y beneficios.

Así mismo, **Arbaiza (2011)** conceptualiza la alianza estratégica, a las relaciones de manera voluntaria entre organizaciones, con iniciativas a contribuirse con recursos financieros, humanos, técnicos e intangible con la finalidad de lograr objetivos propuestas

Indicador 3. Gestión

De acuerdo con **Benavides (2016)** la gestión se define, a los índices de orientación para la acciones, previsión, visualización y esfuerzos, para alcanzar la secuencia de actividades, con la finalidad de lograr los objetivos propuestos.

De igual forma, **Manrique (2016)** determina la gestión, al método de planificación y evaluación para establecer resultaos a lograr alcanzar las metas propuestas y realizar la supervisión sistemática del desempeño.

Dimensión 3. Outsourcing co-sourcing

Essinger (2002) define al Co-sourcing, a la relación empresarial entre la empresa proveedora de servicios y la empresa contratante, para que el trabajo sea de manera conjunta y asegurar el suministro adecuado de los recursos necesarios, la relación entre ambas empresas debe ser fusionado.

El Co-sourcing se define a la modalidad de servicios en que la empresa tercerizadora ofrece sus servicios de Outsourcing con algún tipo de valor agregado a su cliente y compartiendo riesgos (**Roman, 2016**).

Así mismo, **Yessi (2014)** conceptualiza al Co-sourcing, como el método táctico en función distribución de responsabilidades, en el cual la empresa tercerizadora ofrece sus servicios con un valor añadido a los clientes.

El co-sourcing, es un modelo cooperación empresarial, con la condición de que la empresa tercerizadora prestara el servicio con algún tipo de valor añadido a la empresa del cliente (**Benavides, 2013**).

Indicadores

- Riesgo empresarial
- Factores de riesgo
- Modalidad de servicios

Indicador 1. Riesgo empresarial

De acuerdo con **Brachfield (2016)** conceptualiza al riesgo empresarial, a la posibilidad de pérdida en el desarrollo de cualquier tipo de actividad empresarial.

El riesgo empresarial se define, al proceso continuo para identificar, evaluar y reportar amenazas, que afecten el poder de alcanzar los logros de sus objetivos (**Acatenco, 2014**).

Indicador 2. Factores de riesgo

Según **Ruiz (2013)** define los factores de riesgo, a las probabilidades de medidas de amenazas que puedan afectar a una organización y/o al personal.

Los factores de riesgos se conceptualizan, a las circunstancias ante una situación de probabilidad de contraer cualquier enfermedad o amenazas que puedan sufrir una persona y/o organización (**López, 2015**).

Indicador 3. Modalidad de servicios

De acuerdo con **Mondragón (2017)** define la modalidad de servicios, al conjunto de actividades, que se caracteriza por tener propiedades que dan mención a la forma y el método a comercializar sus servicios.

Dimensión 4. Outsourcing in-house

El In-house se define como la relación entre la empresa tercerizadora y la empresa contratante en función a la responsabilidad administrativa, en la prestación de servicios que son realizados en el interior de la empresa contratante (**Lecchini et al., 2015**).

Así mismo, **Luque et al. (2015)** conceptualiza al In-house, como la forma en que la empresa tercerizadora presta los servicios dentro de las instalaciones de la empresa contratante. De esta manera, la empresa contratante tiene más control y verificación sobre el personal y los servicios prestados.

De igual forma, **Morales (2014)** define al In-house, a la realización de servicios en el interior de las instalaciones de la empresa contratante, en función a los recursos tecnológicos y personal calificado para la realización de las actividades programadas.

Por otra parte, **Ariza (2015)** Conceptualiza al In-house, al modelo de servicio que es llevado a cabo en las instalaciones de la empresa contratante, para una buena coordinación e integración de proceso de ambas compañías.

Finalmente, se conceptualiza el In-house, como al modelo estratégico de prestación de servicios por parte de la empresa tercerizadora dentro de las instalaciones de la empresa contratante, para una mejor gestión y supervisión en la calidad de sus servicios prestados (**Flores, 2019**).

Indicadores

- 1) Responsabilidad administrativa
- 2) Recursos tecnológicos
- 3) Personal calificado

Indicador 1. Responsabilidad administrativa

Se define la responsabilidad administrativa, al deber en el cumplimiento de las funciones y competencias en las actividades del servidor público y/o privado **(Martinez, 1998)**.

Rondon (2005) Conceptualiza la responsabilidad administrativa, como la consecuencia de una persona ante la falta a una norma de ordenamiento administrativo.

Indicador 2. Recursos tecnológicos

Según **Mantulak (2013)** menciona que todos los recursos tecnológicos, son aquellos elementos informáticos que posibilitan y/o facilitan alguna labor, especialmente productiva. Facilitando y mejorando el proceso productivo.

De igual forma, **Ortega (2019)** conceptualiza los recursos tecnológicos, como los recursos tangibles e intangibles que permiten una ventaja competitiva en puntos clave para la ejecución de tareas para el desarrollo de la empresa.

Indicador 3. Personal calificado

Para **Salazar (2019)** define al personal calificado, como a la persona calificada que deba estar capacidad y entrenada en factores de uso de equipos o métodos.

El personal calificado se define, al individuo con el entrenamiento y preparación para desarrollar o desempeñar actividades, con las habilidades y los conocimientos necesarios **(Naranjo, 2012)**.

Dimensión 5. Outsourcing off-site

El Off-site se conceptualiza como el método de ejecución de servicios, dentro de las instalaciones propias de la empresa tercerizadora que presta este servicio especializado para mejor supervisión de los servicios **(Yessi, 2014)**.

Además, **Luque et. al (2015)** define al Off-site, como la realización de los servicios especializados dentro de las instalaciones de la propia empresa tercerizadora. Con la finalidad contar una mejor supervisión y ejecución de los servicios.

De igual modo, **Roman (2016)** conceptualiza al Off-site, como la modalidad de subcontratación que hace referencia a los servicios que son previstos por parte de la empresa tercerizadora y son realizados fuera de las instalaciones.

En último lugar, el off-site se determina como la decisión de realización de los servicios especializados por parte de la empresa tercerizadora dentro de sus instalaciones, todo ello con la finalidad de dar verificación de las actividades a desarrollar **(Caicedo, 2011)**.

Indicadores:

- 1) Servicios especializados
- 2) Actividades designadas
- 3) Verificación

Indicador 1. Servicios especializados

Alarcón (2015) define los servicios especializados, a los servicios con características que exigen trabajos especiales para su adquisición.

Los servicios especializados esta conceptualizada como la oferta de servicios con distintas especialidades, así como la externalización de recursos con el fin de lograr una mayor eficiencia **(Arzate, 2022)**.

Emmett (2005) las materias primas se definen como elementos extraídos de la naturaleza que, en el sector industrial, serán utilizados los recursos para la fabricación de mercancías mediante procesos de transformación.

Indicador 2. Actividades asignadas

De acuerdo con **Terrazas (2011)** las actividades designadas son como la programación de actividades para concretar las operaciones, designadas de una organización.

De la misma forma, **Sánchez (2015)** define las actividades designadas, a la organización de las tareas con la finalidad de que una organización desarrolle las actividades.

Indicador 3. Verificación

La verificación es el conjunto de actividades a desarrollarse para demostrarse la capacidad del correcto funcionamiento de un bien y/o servicio cumpliendo con las especificaciones definidas por la organización (**Moscoso, 2021**).

Según **Wilfried (2006)** conceptualiza la verificación, como las actividades y procedimientos que son llevados a cabo en la inspección y determinación en las características necesarias definidas por una organización.

2.2.2 Percepción de calidad de servicio

la percepción del cliente sobre la calidad del servicio y las expectativas de lo que recibe tanto la expectativa como la percepción son sentimientos irreales. **(Gómez, 2014)**.

Mora (2011) conceptualiza la percepción de calidad de servicio, al establecimiento de relación entre cliente y organización que cumplan con expectativas mutuas. Para ello utiliza la interacción, retroalimentación en toda la fase del proceso de servicio con el objetivo fundamental de mejorar la experiencia que el cliente tiene con la organización.

La percepción de calidad de servicio, como el elemento de comparación de fácil observación por los sujetos, en cuanto a sus atributos o características de percepción para integrarlo en diferentes perspectivas **(Duque 2005)**.

Según **Villalba (2013)** define la percepción de calidad de servicio, como atributos que se brinda en el servicio, aplicado de acuerdo al contexto.

Por consiguiente, **Duque (2005)** menciona a la percepción de calidad de servicio, a la adecuación del servicio brindado al consumidor con su expectativa, esto implica la calidad del servicio en función de su característica, rapidez, cortesía y competencia que permitan una valoración global.

Así mismo, **Colmenares (2007)** refiere la percepción de calidad de servicio a la impresión del cliente hacia el servicio prestado, específicamente su expectativa y percepción, con base en el paradigma de des confirmación. El consumidor espera excelencia en el servicio de una empresa que brinda servicios de calidad.

La percepción de calidad de servicio se define a la apreciación, si la organización sabe lo que quieren y necesita el cliente, se crea valor y se puede dar productos como servicios de calidad **(Matsumoto, 2014)**.

Además, **Berdugo et al. (2016)** señalan a la percepción de calidad de servicio, a las sensaciones y el especial interés en investigadores, ejecutivos por su impacto en el desempeño empresarial, reducción de costos, fidelización de clientes y rentabilidad.

La percepción de calidad de servicio, es los recursos de una organización con el fin de lograr la satisfacción del cliente, incluyendo a todo el personal y no solo aquellos que tienen contacto directo con el cliente, ya que todas las actividades que realiza un empleado en la organización repercutirán en algún momento (**Núñez, 2018**).

Para **Juárez (2018)** menciona la percepción de la calidad del servicio, a la reputación de la organización, lo cual es bueno cuando el servicio se percibe de alta calidad. La calidad puede abordarse específicamente desde la perspectiva del cumplimiento de las especificaciones.

Dimensiones

- 1) Elementos tangibles
- 2) Fiabilidad
- 3) Capacidad de respuesta
- 4) Seguridad
- 5) Empatía

Dimensión 1. Elementos tangibles

Según **Berdugo et al. (2016)** determina al elemento tangible, al factor de servicio que tiene en cuenta los equipos, la señalización, la apariencia de los empleados y el entorno humano que rodea el servicio.

Así mismo, los elementos tangibles se definen como los elementos para la toma de decisiones a través de la evaluación de cada uno, para poder mejorar se necesitan esfuerzos que se relacionen con estrategias de largo plazo como el mantenimiento y ubicación de nuevas sucursales (**Trujillo, 2009**).

Por consiguiente, **Saavedra (2018)** señala al elemento tangible, es la parte visible del proceso en el servicio que son esencial en la imagen percibida por los clientes y la forma en que se ofrece el servicio prometido con la realidad del mismo por parte del cliente

Además, los elementos tangibles se conceptualizan también como el valor de los activos físicos que poseen las instituciones para una estrategia definida y el usuario quede satisfecho con el servicio prestado (**Díaz et al., 2009**).

Indicadores

- 1) Mantenimiento y ubicación
- 2) Viabilidad del proceso
- 3) Infraestructura

Indicador 1. Mantenimiento y ubicación

García (2006) define al mantenimiento y ubicación, a las actividades desarrolladas con prioridad para lograr el funcionamiento seguro, eficiente y económico de las herramientas y demás elementos físicos de las diferentes áreas de una empresa.

El mantenimiento y ubicación se define a las acciones del personal del área encargado dentro de las instalaciones de la organización estén en condiciones requeridas para lo que fueron estructurado, implantados y puesto en operación (**Pérez, 2021**).

Indicador 2. Viabilidad del proceso

Sobrero (2009) define la viabilidad del proceso, a la capacidad de la propuesta a adecuarse a las necesidades o condiciones de forma sostenible en las instituciones.

La viabilidad del proceso define al análisis y evaluación de los distintos datos a fin de establecer los mejores propósitos para una empresa y si es posible desarrollar las ideas propuestas (**Gonzales et al., 2017**).

Indicador 3. Infraestructura

De acuerdo con **Salinas (2015)** determina a la infraestructura como aquellos elementos o servicios necesarios para el establecimiento y operatividad de cualquier organización.

Dimensión 2. Fiabilidad

Para **Duque (2005)** conceptualiza fiabilidad, a la capacidad de brindar los servicios de manera fiable, segura y cuidadosa, es imprescindible para una organización que brinda un servicio, lo que permite al cliente reconocer su capacidad y conocimiento profesional, para que desde el primer momento la organización brinde un servicio correcto.

Así mismo, **Sánchez (2021)** menciona que la fiabilidad se define como la probabilidad de que el producto o servicio cumpla con la función para la que fue diseñado, en un entorno dado dentro de una especificación dada, produciendo cierta confianza por el cliente.

La fiabilidad se conoce como la estabilidad de medida de un proceso de puntuaciones obtenidas en repeticiones para obtener una consistencia o precisión de medida, dando valores a la respuesta obtenida (**Prieto, 2010**).

Indicadores

- 1) Grado de consistencia
- 2) Confianza
- 3) Estabilidad

Indicador 1. Grado de consistencia

Según **Zúñiga (2005)** define el grado de consistencia, como la consistencia en los objetivos de la organización como en las distintas áreas funcionales, para comunicar las decisiones en las operaciones de la organización.

El grado de consistencia se define a la estabilidad de los recursos utilizados, que permiten a las organizaciones realizarse planes estratégicos de acorde a las expectativas del consumidor y logre el nivel esperado (**Louffat, 2012**).

Indicador 2. Confianza

Para **Yáñez et al. (2006)** definen la confianza como la generalización de varias experiencias que los clientes perciben comparables, mas no como una experiencia.

De forma semejante, la confianza se conceptualiza como la voluntad entre ambas partes, existiendo comunicación honesta, veraz y convicción en el desarrollo de actividades se realice de forma determinada (**Guadarrama, 2015**).

Indicador 3. Estabilidad

Según **Idalberto (2009)** define la estabilidad, como la operatividad de las empresas mediante el control, las decisiones de algunas áreas y la rigurosa disciplina por la unidad de autoridad.

Según **De la Fuente (2003)** define la estabilidad, a la gestión de los recursos y disponer su esfuerzo colectivo para obtener resultados en la organización.

D3. Capacidad de respuesta

Fernández (2019) define la capacidad de respuesta, como la capacidad de responder intencionalmente en una escala de tiempo de acuerdo con las necesidades del consumidor o los cambios del mercado, con el objetivo de lograr o mantener una ventaja competitiva.

La capacidad de respuesta a las acciones del mercado basadas en conocimientos adquiridos que permitan a la organización comprender y operar de manera efectiva, se preocupa por el desempeño y la coordinación con que se ejecutan periódicamente las acciones. (**Demuner et al., 2021**).

García (2014) define la capacidad de respuesta, a la identificación precisa y oportuna de aquellas estrategias a realizar, reportando resultados fiables.

Para terminar, **Gérvas (2006)** Define la capacidad de respuesta y la eficiencia de una organización en la atención primaria como elementos clave para minimizar la disparidad en el desarrollo entre eficacia y efectividad, es decir, entre el óptimo rendimiento bajo condiciones ideales y el máximo desempeño en situaciones reales.

Indicadores

- 1) Conocimientos
- 2) Flexibilidad del proceso
- 3) Resultados fiables

Indicador 1. Conocimientos

Según **Cortes (2017)** define al conocimiento, como la facultad más relevante de cada individuo, permitiendo comprender su entorno, sus relaciones y virtudes por medio del razonamiento llegando a lograr ser la parte fundamental e irremplazable de una organización.

El conocimiento define como un sistema de interrelación individuo - elemento apto de promover procedimientos y parámetros peculiares para aprehender de la realidad que presente permitiendo ventaja competitiva (**Ramírez, 2009**).

Indicador 2. Flexibilidad del proceso

Para **Álvarez (1993)** define la flexibilidad del proceso, es la estrategia empresarial implantadas en todos los procesos del servicio para conseguir eficiencia y productividad por todo el personal en las organizaciones.

La flexibilidad del proceso es la adaptabilidad de diversas circunstancias de la organización y la capacidad de complacer las exigencias del cliente en un ambiente dinámico, disminuyendo los retrasos y cambios abruptos (**Martínez et al., 2007**).

Indicador 3. Resultados fiables

De acuerdo con **Hernández et al. (2018)** mencionan los resultados fiables es la garantía que se espera de algún tema o actividad en específico, gestionando todos los recursos relacionados en el desarrollo, si se necesita cambios o modificaciones serán necesarios para el éxito organizacional.

Los resultados fiables, la validez de los resultados deseables de acuerdo a las estrategias desarrolladas, esto permite poner a prueba a través de procesos de evaluación donde muestre estabilidad en las mismas áreas o individuos, pero en distintas situaciones (**Zamora, 2014**).

Dimensión 4. Seguridad

Berdugo et al. (2016) definen seguridad, como la percepción de los clientes sobre reservar sus datos y movimientos cuando se brinde el servicio, implicando los conocimientos, cortesía y confianza que transmiten los colaboradores hacia el cliente.

La seguridad se determina a la calidad de atención hacia el consumidor y al cumplimiento de la ética de la organización, para lograrlo la organización debe contar con un procedimiento de selección del talento humano para mantener un sistema seguro que brinde confianza a los consumidores (**Miyahira, 2008**).

Vargas et. al (2006) señalan que la seguridad, al mejor equilibrio posible entre los riesgos y los beneficios que procede de los servicios prestados. Implica la inspección de los riesgos de manera interna para evitar que esto genere consecuencias tanto en su estructura como en los procesos de atención al usuario y terceros.

La seguridad es el proceso de mejora continua por parte de la organización y que se debe aplicar a la hora de implantar un mejor servicio (**Carrasco, 2013**).

Indicadores

- 1) Ética de la organización
- 2) Inspección de riesgos
- 3) Experiencia única

Indicador 1. Ética de la organización

Según **(Soto and Cárdenas 2007)** define la Ética de la organización como las normas y principios éticos el cual se ve reflejada en las conductas. El personal de la organización para tomar decisiones tiene que tener en cuenta los valores y los juicios

(Torres 2016) conceptualiza la Ética de la organización a los valores que se tiene que seguir bajo el esquema de la organización y que deben ser establecidos en un entorno social, puesto que es importante que se convivan dentro y fuera ya que facilita el trabajo organizacional.

Indicador 2. Inspección de riesgos

Según **(Pozzo 2017)** define Inspección de riesgo como la función de la administración para asegurar los planes de trabajo a travez de métodos fiables, que garanticen la reducción de riesgo y la efectividad de las actividades.

(Gil, Valencia, and Fernandez 2017) define Inspección de riesgo a la planificación dentro de las instalaciones con el fin de inspeccionar los procesos de las condiciones del trabajo y salud para asegurar la continuidad de las organizaciones.

Indicador 3. Experiencia única

Según **(Barrios 2012)** define la Experiencia única como fuentes de valor ante las expectativas del cliente ofreciendo combinaciones tanto sensorial y afectiva para obtener un crecimiento sostenible.

(Martínez, Medem, and Fernández 2015) define la Experiencia única al estilo de las compañías en cuidar las propiedades de la marca o el servicio teniendo la certeza de lo que se quiere mostrar como estrategia de la compañía y que el cliente este en el corazón del negocio.

Dimensión 5. Empatía

Según **Berdugo et al. (2016)** definen empatía, a la posibilidad de las organizaciones de personalizar los servicios a disposición de los clientes, resolviendo apropiadamente cada factor.

Briones (2017) conceptualiza empatía, la cualidad de comprender emociones, pensamientos, criterios y formas de accionar de otros individuos, es una forma de incrementar nuestra tolerancia, nos permite tener una mentalidad abierta, aunque no se comparta las mismas ideas.

La empatía es capacidad por parte de la empresa de compartir y comprender las emociones de los clientes como si fueran parte de la misma organización, ofreciendo un beneficio para que se sientan conformes (**Morales et al., 2014**).

Duque (2005) conceptualiza empatía, es la disposición por parte de la empresa al brindar a los usuarios una atención cordial, como el compromiso e implicación con el cliente, conociendo a profundidad sus características y sus intereses específicos que demandan.

Indicadores

- 1) Tolerancia
- 2) Conducta
- 3) Comunicación

Indicador 1. Tolerancia

Según **Cabrera (2018)** define la tolerancia, al respeto de las ideas, creencias, o su forma de expresión cuando sean diferentes a los de una organización o de los empleados de sí misma.

La tolerancia se define como la disposición de comprender sus ideologías del resto, aunque no coincidan con las propias es fundamental para el desarrollo de las actividades (**Berroterán, 2011**).

Indicador 2. Conducta

Según **Giusti (2017)** define la conducta, a los comportamientos que son fundamentales para la conducción favorable en el desarrollo de las tareas en las organizaciones.

Chiavenato (2009) Conceptualiza la conducta, como el desempeño que este dentro de un código de ética, las compañías necesitan de empleados que desarrollen actitudes dentro de sus responsabilidades.

Indicador 3. Comunicación

Rodríguez (2016) define la comunicación, como el proceso para transmitir información y facilitar el mensaje entre las distintas tareas de una organización y los clientes dentro del entorno.

La comunicación se conceptualiza al pensar por parte de miembros de las organizaciones y que se refleja en los productos o servicios demostrando congruencia (**Pineda, 2019**).

2.1 Definición de términos

2.3.1 Calidad

La calidad es un conjunto de atributos propios de un producto que hacen que las personas lo valoren como algo único y distingan respecto a los demás productos **(Marcos, 2007)**.

2.3.2 Capacidad de respuesta

Esto hace referencia a la disposición y voluntad del recurso humano de la empresa para brindar ayuda a los usuarios y brindarles un servicio rápido **(Parasuraman et al., 1988)**

2.3.3 Empatía

Capacidad que suele tener una persona para ponerse en el lugar de su prójimo y compartir su sentir o pensar. Una persona empática antes de hacer o decir algo a otra persona, primeramente, piensa en cómo se sentiría esa persona si lleva a cabo dicha acción. **(Real Academia Española, 2020)**.

2.3.4 Elementos tangibles

Hace referencia a todo aquello que puede ser tocado y percibido de forma precisa por las personas **(Real Academia Española, 2020)**.

2.3.5 Mantenimiento y ubicación

Para **Santandreu (2002)** el mantenimiento y ubicación es el conjunto de actividades destinadas a reparar y conservar los elementos productivos de la empresa.

2.3.6 Viabilidad del proceso

Según **Blas (2014)** La viabilidad de un proceso ayuda a identificar, prevenir e interpretar los efectos de la ejecución de un proyecto, actividad o decisión política, lo que permite tomar decisiones sobre la viabilidad del proceso.

2.3.7 Conocimiento

Según **Alles (2004)** define que son las habilidades, destrezas adquiridas con el tiempo, para poder resolver cualquier situación compleja o interpretar la

realidad, esto gracias al proceso de desarrollo de la persona a través de la información de un determinado tema.

2.3.8 Experiencia única

Es todo acontecimiento por el que pasa un individuo que permite desarrollar nuevos conocimientos, en el ámbito de la experiencia del cliente puede llegar a establecer sentimientos o empatía, por ello las organizaciones tienen que buscar las medidas adecuadas para cubrir sus necesidades y deseos, teniendo una experiencia agradable (Allens, 2009).

2.3.9 Conducta

Para **Blas (2014)** define la conducta como los elementos del comportamiento activo de un empleado que se toman en cuenta para evaluar su desempeño, incluyendo moralidad, lealtad, obediencia y disciplina.

2.3.10 Comunicación

Según **Rodríguez (2016)** define la comunicación, como el proceso para transmitir información y facilitar el mensaje entre las distintas tareas de una organización y los clientes dentro del entorno.

2.3.11 Ética de la organización

De acuerdo con **Allens (2009)** define a los valores, principios que se establecen en las organizaciones para llevar a cabo acciones y actividades. Demostrando en todos los niveles, así el personal se sienta comprometido con la empresa. Es fundamental no solo por la imagen que puedan proyectar sino para atraer al mejor talento.

2.3.12 Servicio

Representa un producto intangible, que no se puede percibir a simple vista por medio de los sentidos. Es un conjunto de actividades encaminadas a la satisfacción de determinadas necesidades (**Fontalvo y Vergara, 2010**).

2.3.13 Usuario

El usuario es aquella persona que de forma habitual hace uso de los bienes o servicios que oferta una empresa (**Peiró, 2020**).

2.3.14 Flexibilidad del proceso

capacidad de adaptarse rápidamente y adecuadamente a una variedad de contextos, situaciones, medios y personas. La versatilidad cognitiva está más relacionada con la flexibilidad. **(Alles, 2008)**.

2.3.15 Percepción

De acuerdo con **Bravo, M. (2011)** ha definido como la capacidad de una persona para organizar la información que recibe por los sentidos en función de su experiencia.

2.3.16 Verificación

La verificación es el conjunto de actividades a desarrollarse para demostrarse la capacidad del correcto funcionamiento de un bien y/o servicio cumpliendo con las especificaciones definidas por la organización **(Moscoso, 2021)**.

2.3.17 Outsourcing

Según **Tenorio (2016)** define de forma precisa al outsourcing como la práctica empresarial de tercerización, subcontratación o externalización, que permite dar soluciones y alianzas estratégicas, donde el proveedor gestiona el equipo que es responsable de los índices de calidad del servicio prestado.

2.3.18 Outsourcing táctico

De acuerdo con **Herrán (2018)** define al outsourcing táctico a la subcontratación de servicios externos de empresas dedicadas a diferentes actividades económicas como vigilancia, seguridad, mantenimiento de casas, edificios, limpieza o entre otros.

2.3.19 Outsourcing estratégico

Dimoba (2021) define al outsourcing estratégico, a la alianza estratégica, en el cual una empresa tercerizadora busca mejorar la calidad del servicio y aumentar la productividad de la empresa contratante.

2.3.20 Outsourcing Co-sourcing se define como la modalidad de servicios en que la empresa tercerizadora ofrece sus servicios de Outsourcing con algún tipo de valor agregado a su cliente y compartiendo riesgos **(Roman, 2016)**.

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de estudio

Respecto al tipo de investigación es básico o pura, debido a que se buscó probar las teorías sobre tipificación del outsourcing y percepción de calidad de servicio a fin de profundizar en nuevos conceptos y características como de afirmar la veracidad de dichos constructos a través del uso de dichos autores bases (Hernández, 2018).

Enfoque: cuantitativo

Hernández (2018) señala que es cuantitativo cuando se trata de organizar y refinar las ideas de investigación utilizando cinco elementos: justificación, objetivos, viabilidad, evaluación de fallas y preguntas. Esto conduce a una investigación específica y con la posibilidad de someterse a pruebas empíricas. A través de esto, resuelve las diversas preguntas a resolver.

Descriptivo

De acuerdo con Fernández (2010) señala que la investigación es descriptiva cuando solo describe fenómenos, situaciones, contextos y eventos, es decir, detalla cómo son y cómo se manifiestan. En otras palabras, la investigación solo tiene como objetivo medir o recopilar información sobre los conceptos o variables a los que se refiere.

Correlacional

Para Hernández et al. (2010) dicen que es correlacional cuando quieren saber cómo o cuánto están relacionados dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico.

3.2 Diseño de estudio

El diseño del presente trabajo de investigación será no experimental, transversal; no experimental debido a que no se manipularán ninguna variable de estudio o no se ejercerá aplicación de un fenómeno externo para la comprensión de una problemática (Arias y Covinos, 2021). De corte transversal por que se realizará una sola recolección de datos sobre las variables en un determinado tiempo y periodo (Hernández y Mendoza, 2018).

El objetivo de la investigación es determinar el grado de asociación estadística entre la tipificación de outsourcing y la percepción de calidad de servicio, dependiendo del nivel de investigación. (Arroyo, 2020).

No experimental

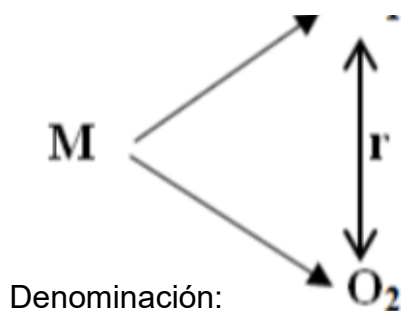
Debido a su naturaleza, esta investigación presenta un diseño transversal y no experimental. Por ello, Hernández y Mendoza (2018) Confirman que el estudio no experimental se realiza sin controlar deliberadamente las variables y analiza solo las propiedades que se encuentran en su verdadero contexto; dada la forma en que recopila datos en un solo punto de tiempo y período, también es horizontal.

Es así que, el estudio se basará en un diseño no experimental, en el cual solo se puede analizar la tipificación del outsourcing, como también la percepción de la calidad de servicio, sin realizar alguna modificación o manipulación, sino más bien está en interés por la observación y descripción de las variables.

El diseño no experimental se divide en: transversales y longitudinales, y este estudio solo se puede usar con el primero (Hernández et al. (2010).

Este diseño atribuye al siguiente esquema:

Figura 1. Diseño de la Muestra



M = Muestra del estudio

O1 = Variable 1: Tipificación del outsourcing

O2 = Variable 2: Percepción de la calidad de servicio

r = Relación entre ambas variables

De corte transversal

Según Baptista (2010) define un diseño de estudio transversal para recopilar información en un momento dado a la vez. El objetivo es encontrar variables y evaluar su impacto e interrelaciones en momentos precisos, como fotografiar lo que está pasando.

3.3 Población y Muestra

Población

La población objeto de estudio en la investigación titulada: 'Tipificación del Outsourcing y Percepción de la Calidad de Servicio a Usuarios Residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022, se ha definido de acuerdo con la Carta N°01-2022, fechada el 20 de abril, dirigida a la Gerencia Regional de Madre de Dios de Electro Sur Este S.A.A. En respuesta a la misma se establece que, según la base de datos proporcionada por la empresa Electro Sur Este en formato Excel, la población total de usuarios residenciales que reciben este servicio asciende a 11,588.

Muestra

La muestra se seleccionará de la población de usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. en la Ciudad de Puerto Maldonado, que cuenta con un total de 11,588 usuarios residenciales registrados. Dado el tamaño sustancial de esta población, se requiere la aplicación de fórmulas y lógica apropiadas para obtener una muestra representativa que permita llevar a cabo el procedimiento y los criterios necesarios de manera eficiente. Esta estrategia no solo agilizará la investigación reduciendo el tiempo necesario, sino también minimizará los costos asociados. Además, posibilitará un análisis más profundo de la correlación entre las variables de estudio. Para llevar a cabo este análisis, aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Datos:

N: Total de la población

Z: Nivel de confianza

P: 5% (0.05)

Q: 1-P (1- 0.05) = 0.95

d: Error 5% (0.05)

Reemplazando en la formular para hallar el tamaño de muestra

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q} = 373$$

N: 11588

Z: = 1.96

P: 5% = (0.05)

Q: 1-P (1- 0.05) = 0.95

d: error 5% = (0.05)

Por lo tanto, la **muestra** estará conformada por **373 usuarios residenciales**.

3.4 Métodos y Técnicas**Método**

Se realizó un estudio bibliográfico, el cual es una herramienta importante en la investigación, ya que permite identificar y seleccionar la información relevante y actualizada sobre el tema de interés

Por consiguiente, este método se utilizará para analizar cada una de las variables de estudio, a partir del análisis de las teorías de la Tipificación en outsourcing y la percepción de calidad de servicio.

Hipotético – Deductivo

Se usará con el fin de estudiar hipótesis que se plantean y como resultado de los análisis realizados, se rechazan o aceptan dichas hipótesis para luego sacar conclusiones.

Técnicas

De acuerdo con Monroy et al. (2018) las técnicas de investigación son acciones que permiten la recopilación, el procesamiento y el análisis de datos. El objetivo de estas técnicas es organizar las etapas de la investigación, mantener el control de los datos y brindar orientación.

- **Instrumento**

Los cuestionarios se utilizan en todo tipo de encuestas, como para averiguar las necesidades de vivienda de los posibles compradores de vivienda y evaluar las opiniones sobre ciertos temas. Pero también se implementan en otras áreas (Hernández, 2014).

- **Encuesta**

Baena (2017) detalló que, una encuesta es aplicar un cuestionario a una muestra representativa del universo que estamos investigando.

- **Validez**

Arribas (2004) define la validez como instrumento de medida o dispositivo para medir el grado en que pretende medir o ser útil para el fin para el que fue diseñado.

Tabla 3: Validación de Expertos.

Expertos	Grado	Revisión
1. Alexis Leon Ramirez	Doctor	Aplicable
2. Jorge Eulogio Pérez Gratelly	Magister	Aplicable
3. Israel A. Tuesta Ramírez	Docente contratado	Aplicable

Nota: Elaboración propia

- **Confiabilidad**

Hernández (2003) determina que la credibilidad de un instrumento de cálculo está definida por varias técnicas y se refiere al nivel en que su utilización recurrente mismo sujeto produce el mismo resultado.

3.5 Tratamiento de Datos

Durante la investigación de tipificación del outsourcing y percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Aplicaremos el siguiente tratamiento de datos:

- Evaluación situacional de tipificación del outsourcing y percepción de calidad de servicio.
- Planteamiento del problema.
- Marco teórico.
- Metodología.
- Validación de la encuesta.
- Aplicación de encuesta piloto.
- Análisis estadístico.
- Procesamiento y análisis de resultado.

CAPITULO IV: RESULTADOS DE INVESTIGACION

Después de haber realizado el procesamiento y analizar los datos obtenidos en esta investigación, procedemos a presentar los resultados obtenidos, el cual es como sigue:

4.1. Tipificación del Outsourcing

Tabla 4: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable tipificación del outsourcing

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	78	20,9	20,9	20,9
Regular	157	42,1	42,1	63,0
Bueno	138	37,0	37,0	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

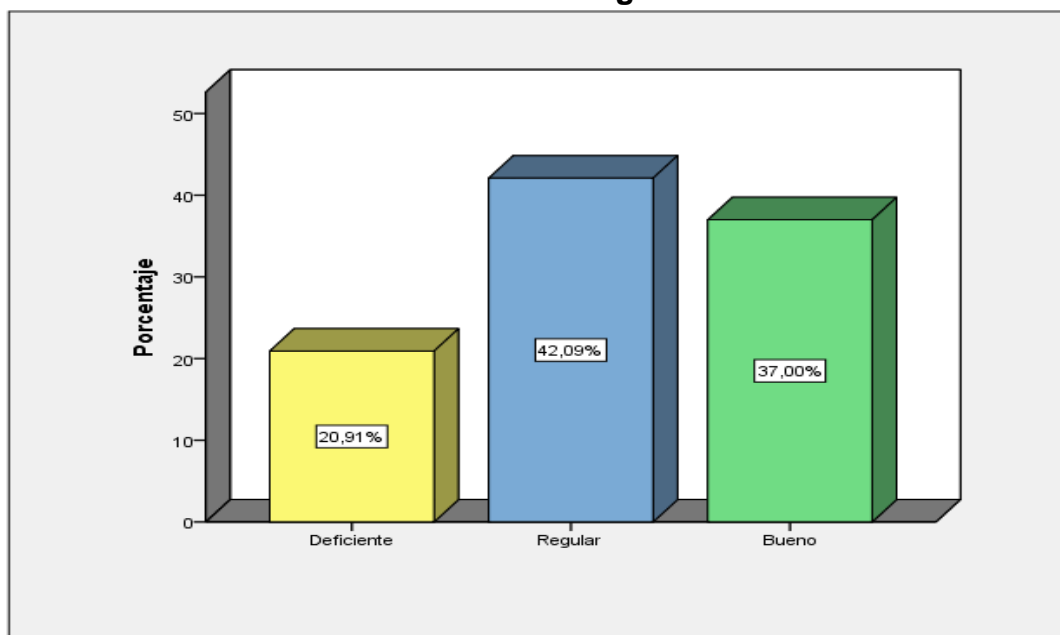
Interpretación

En la Tabla 4 y Figura 1 se observa que el 42,1% de los usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. perciben que la tipificación del outsourcing es regular, el 37% señalan que es buena y el 20,9% indican que es deficiente.

Análisis

La información descrita sugiere que los usuarios reconocen ciertos aspectos o componentes de la implementación del outsourcing que son adecuados o satisfactorios, pero también identifica áreas o aspectos que podrían necesitar mejoras o ajustes. Esta evaluación parcialmente adecuada podría deberse a una variedad de factores, como la eficiencia en algunos procesos, pero la posibilidad de mejoras en otros.

Figura 2: Distribución de porcentajes de la variable tipificación del outsourcing.



Fuente: Elaboración propia

4.1.1. Outsourcing Táctico

Tabla 5: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing táctico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	86	23,1	23,1	23,1
Regular	161	43,2	43,2	66,2
Bueno	126	33,8	33,8	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

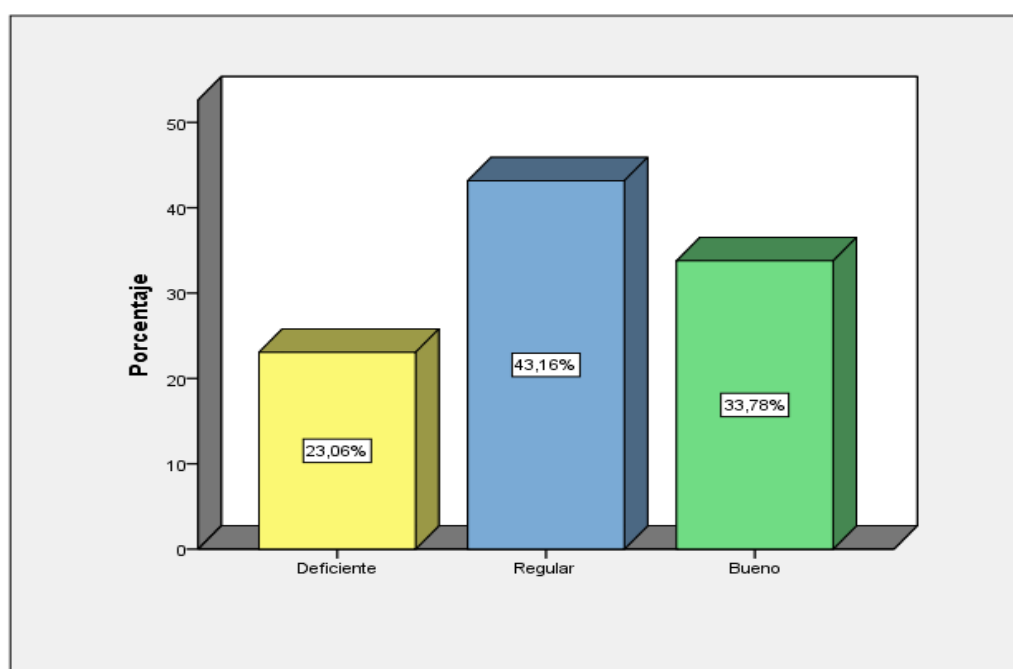
Interpretación

Como se observa en la Tabla 5 y Figura 2, el 43,2% de los usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. perciben que el outsourcing táctico es regular, el 33,8% señalan que es bueno y el 23,1% indican que es deficiente.

Análisis

Los datos expuestos permiten comprender que existe una percepción parcialmente adecuada, es decir, se reconocen ciertos aspectos positivos en la implementación del outsourcing táctico, como posiblemente la eficiencia en ciertos procesos o la reducción de costos en áreas específicas. Sin embargo, también existen limitaciones, como la comunicación o la coordinación para mantener estándares de calidad.

Figura 3: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing táctico.



Fuente: Elaboración propia

4.1.2. Outsourcing Estratégico

Tabla 6: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing estratégico.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	78	20,9	20,9	20,9
Regular	166	44,5	44,5	65,4
Bueno	129	34,6	34,6	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

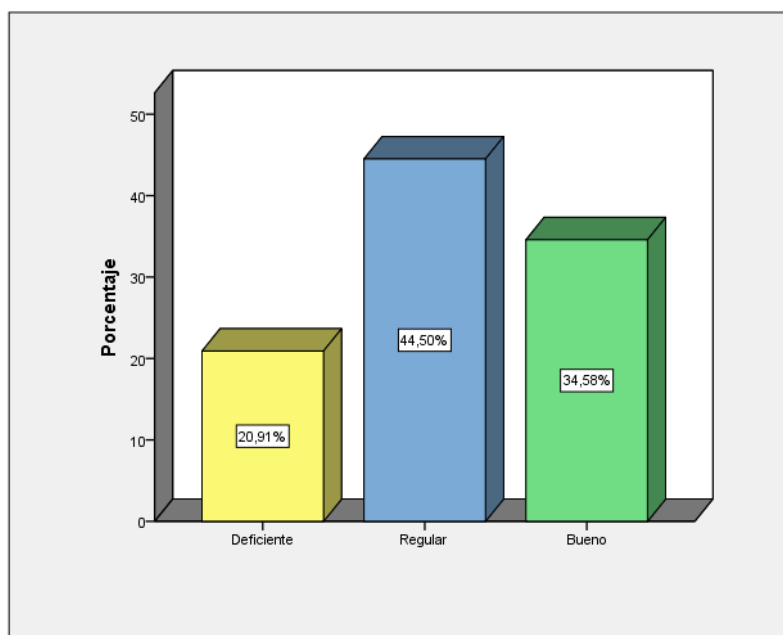
Interpretación

De acuerdo a la Tabla 6 y Figura 3, el 44,5% de los usuarios residenciales de la empresa Electro Sur Este S.A.A. perciben que el outsourcing estratégico es regular, el 34,6% sostienen que es bueno y el 20,9% precisan que es deficiente.

Análisis

La información expuesta quiere decir que los usuarios perciben que la interrelación entre la empresa Electro Sur Este S.A.A. y la empresa subcontratista no es la esperada, ya que tiene limitaciones, lo cual podría afectar la calidad del servicio que prestan.

Figura 4: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing estratégico.



Fuente: Elaboración propia

4.1.3. Co – sourcing

Tabla 7: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión Co-sourcing.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	80	21,4	21,4	21,4
Regular	165	44,2	44,2	65,7
Bueno	128	34,3	34,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

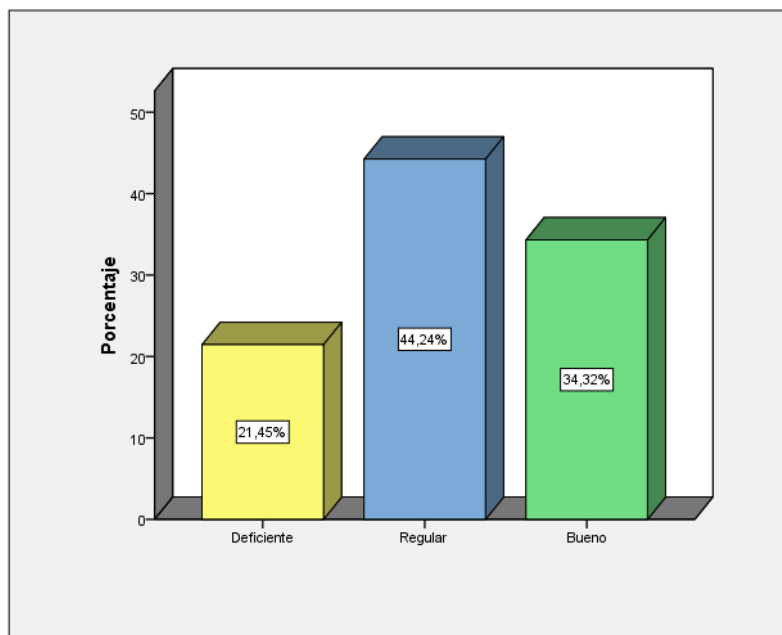
Interpretación

De acuerdo con la Tabla 7 y la Figura 4, el 44,2% de los usuarios residenciales de la empresa Electro Sur Este S.A.A. perciben que la implementación del co-sourcing es regular, el 34,3% dicen que es bueno y el 21,4% dicen que es deficiente.

Análisis

Los datos expuestos muestran que los usuarios consideran que la empresa subcontratista implementa estrategias para disminuir los factores de riesgo, como el tiempo de trabajo, carga laboral o el desempeño del rol, sin embargo, perciben que la modalidad del servicio para repartir los recibos no es adecuada.

Figura 5: Distribución de porcentajes de la dimensión Co-sourcing.



Fuente: Elaboración propia

4.1.4. Outsourcing In-House

Tabla 8: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing In-house.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	46	12,3	12,3	12,3
Regular	203	54,4	54,4	66,8
Bueno	124	33,2	33,2	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

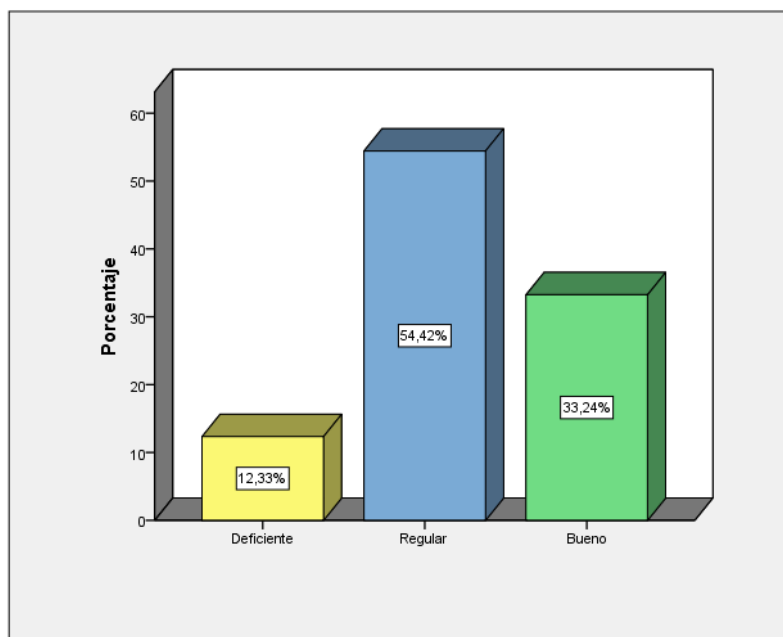
Interpretación

En la Tabla 8 y Figura 5 se puede ver que el 54,4% de los usuarios residenciales de la empresa Electro Sur Este S.A.A. perciben que la implementación del outsourcing in-house es regular, el 33,2% mencionan que es bueno y el 12,3% señalan que es deficiente.

Análisis

Los datos expuestos muestran que los usuarios consideran que la gestión administrativa que evidencia la empresa subcontratista dentro de la empresa Electro Sur Este S.A.A. es parcialmente adecuada, lo cual indica que existen algunas limitaciones en cuanto a eficiencia, costos o especialización.

Figura 6: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing In-house



Fuente: Elaboración propia

4.1.5. Outsourcing Off-site

Tabla 9: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión outsourcing Off-site.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	75	20,1	20,1	20,1
Regular	183	49,1	49,1	69,2
Bueno	115	30,8	30,8	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

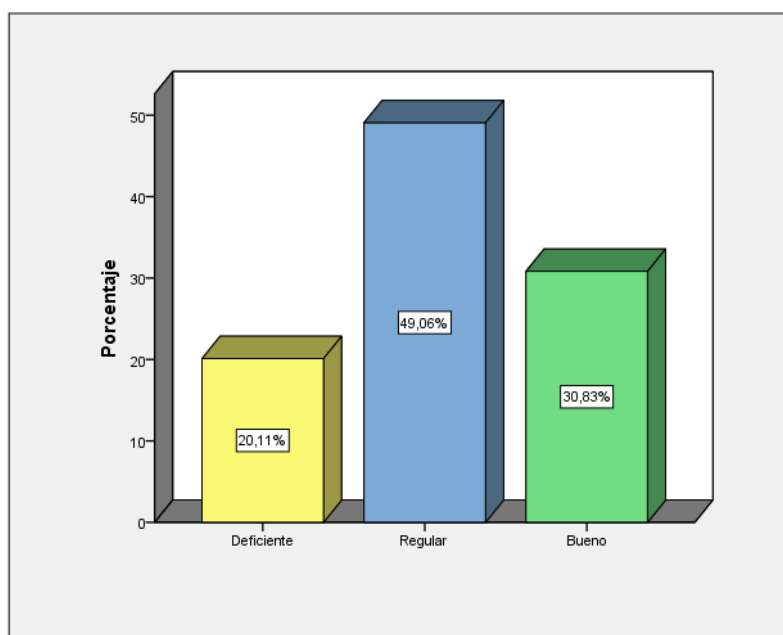
Interpretación

La Tabla 9 y Figura 6 muestra que el 49,1% de los usuarios residenciales de la empresa Electro Sur Este S.A.A. perciben que la implementación del outsourcing off-site es regular, el 30,8% mencionan que es bueno y el 20,1% señalan que es deficiente.

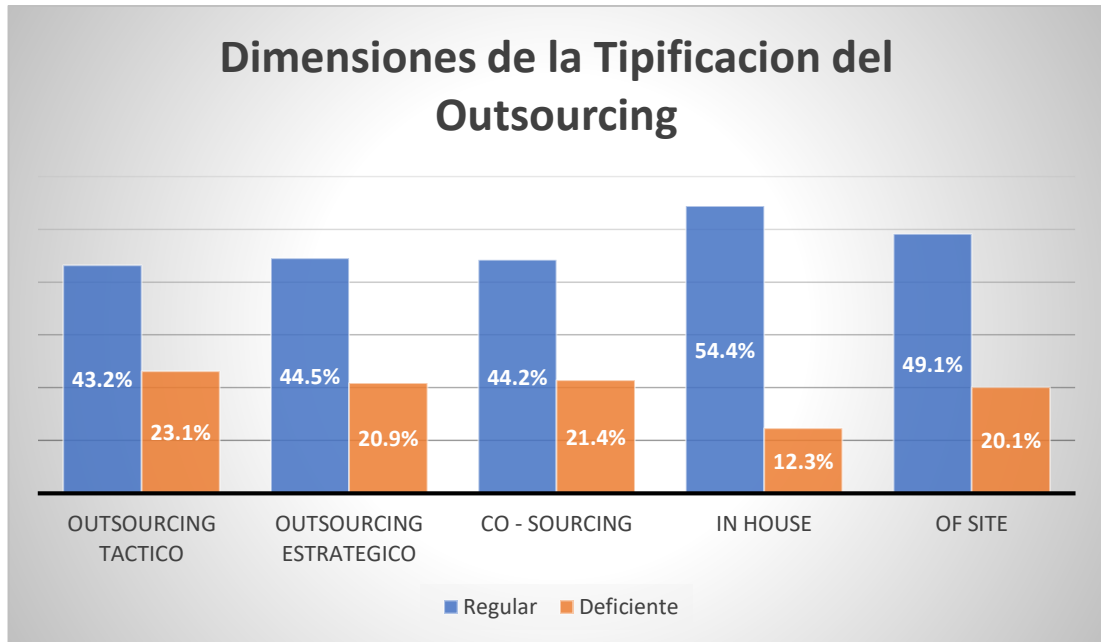
Análisis

La información expuesta indica que la empresa subcontratista realiza una óptima gestión administrativa fuera de la empresa Electro Sur Este S.A.A., lo cual podría tener algunos beneficios como la eficiencia operativa o acceso a especialización externa. Sin embargo, existen ciertas molestias debido a también consideran que existen errores durante el proceso de verificación de los medidores.

Figura 7: Distribución de porcentajes de la dimensión outsourcing Off-site.



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

4.2. Percepción de Calidad de Servicio

Tabla 10: Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable la calidad de servicio.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	99	26,5	26,5	26,5
Regular	157	42,1	42,1	68,6
Bueno	117	31,4	31,4	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

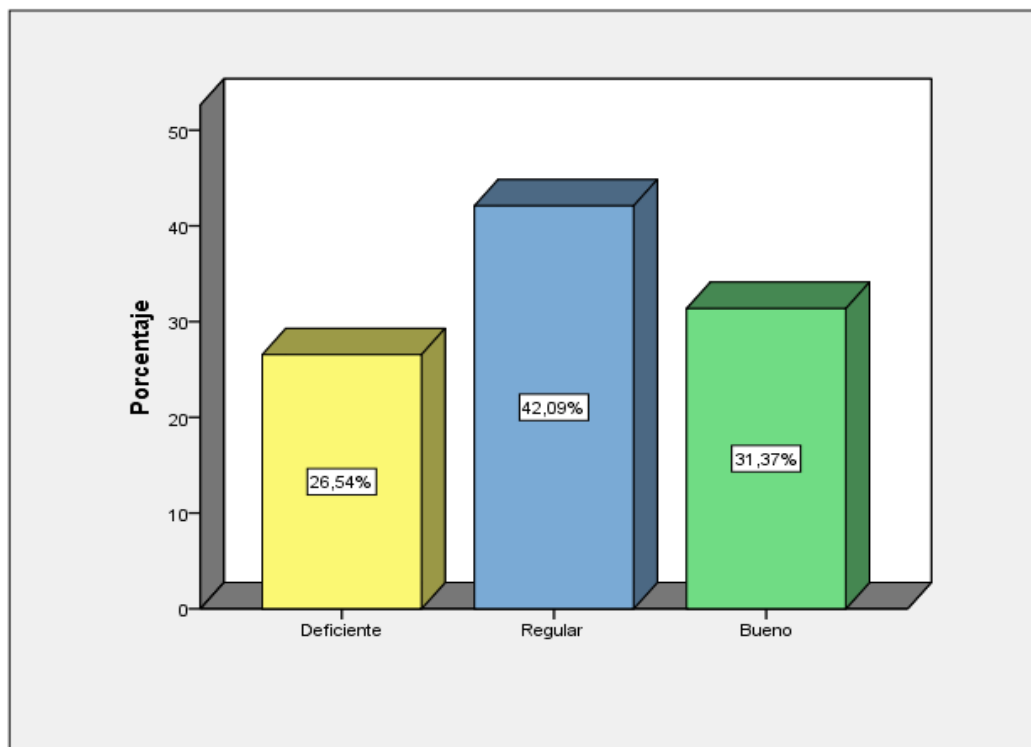
Interpretación

De acuerdo a la Tabla 10 y Figura 7, el 42,1% de los usuarios residenciales de la empresa subcontratista vinculada a Electro Sur Este S.A.A. perciben que la calidad de servicio es regular, el 31,4% sostienen que es buena y el 26,5% indican que es deficiente.

Análisis

La información descrita indica que los usuarios consideran que la empresa implementa medidas adecuadas para proteger la información y los recursos de los usuarios y la empresa muestra cierta sensibilidad hacia las necesidades de los usuarios, sin embargo, no está cumpliendo con las expectativas de los usuarios de manera constante. Asimismo, es notorio que la empresa no está abordando de manera oportuna y eficiente los problemas y las solicitudes de los usuarios.

Figura 8: Distribución de porcentajes de la variable percepción de la calidad de servicio.



Fuente: Elaboración propia

4.2.1. Elementos tangibles

Tabla 11: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión elementos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	75	20,1	20,1	20,1
Regular	159	42,6	42,6	62,7
Bueno	139	37,3	37,3	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

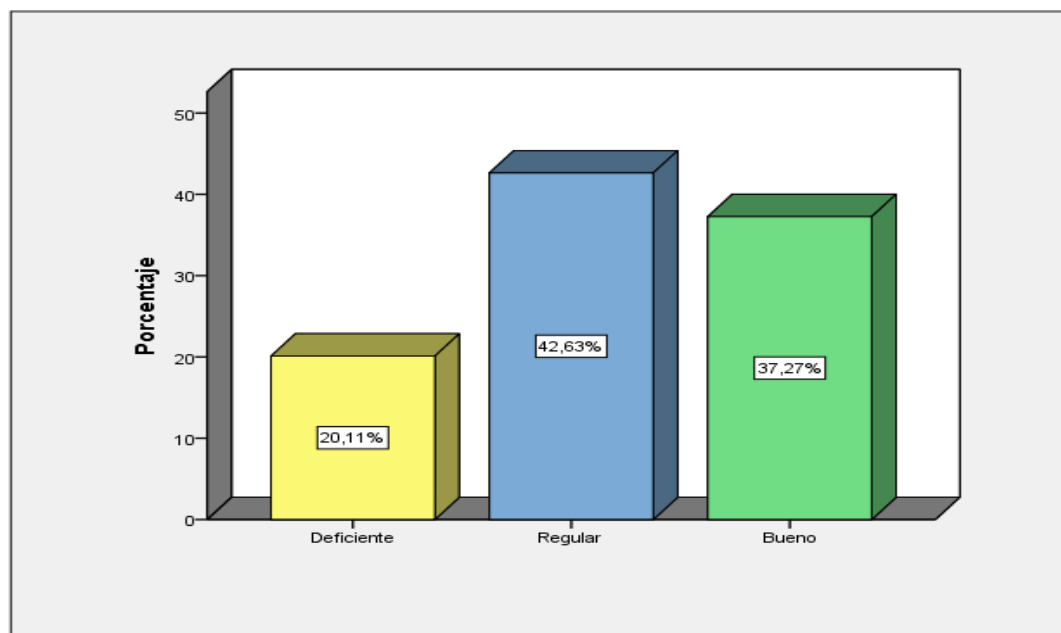
Interpretación

Según la Tabla 11 y Figura 8, el 42,6% de los usuarios residenciales de la empresa subcontratista que funciona en Electro Sur Este S.A.A. valoran los elementos tangibles en un nivel regular, el 37,3% sostienen que son buenos y el 20,1% indican que son deficientes.

Análisis

Lo descrito en el párrafo anterior indica que los usuarios valoraron la apariencia de las instalaciones, la presentación de los productos o la calidad física de los servicios de manera parcialmente adecuada. Esto implica que a pesar que los elementos tangibles cumplen con las expectativas básicas, en ocasiones se detectaron fallas técnicas en los medidores.

Figura 9: Distribución de porcentajes de la dimensión elementos tangibles.



Fuente: Elaboración propia

4.2.2. Fiabilidad

Tabla 12: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	124	33,2	33,2	33,2
Regular	152	40,8	40,8	74,0
Bueno	97	26,0	26,0	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

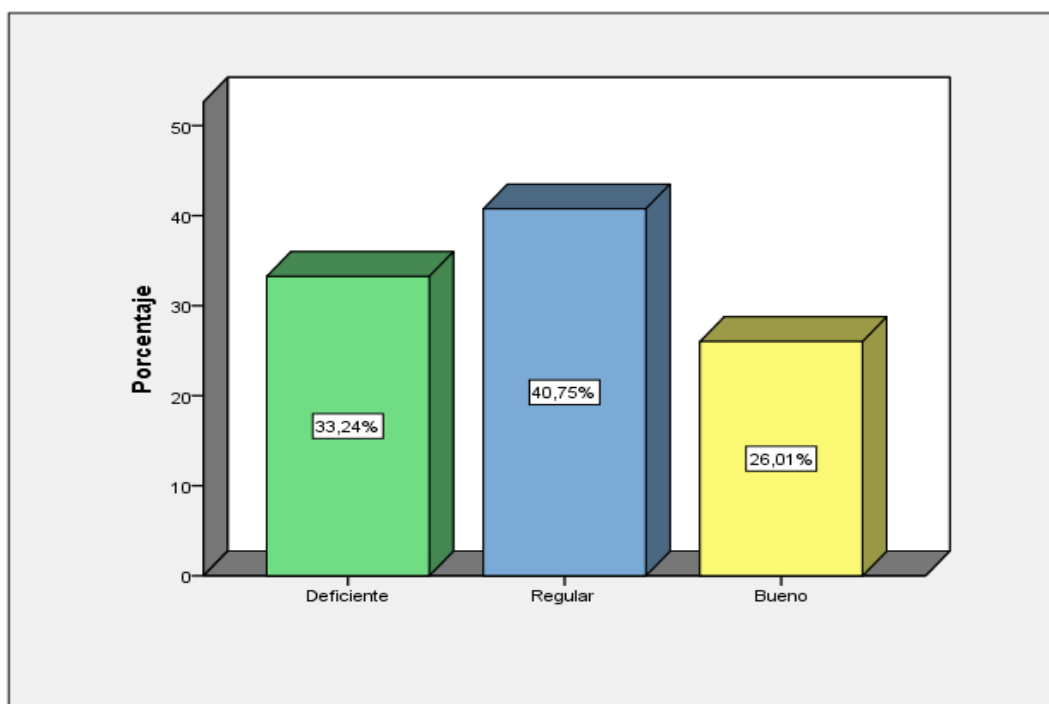
Interpretación

Como se observa en la Tabla 12 y Figura 9, el 40,8% de los usuarios residenciales de la empresa subcontratista vinculada a Electro Sur Este S.A.A. sostienen que la fiabilidad que la empresa muestra es regular, el 33,2% sostienen que es deficiente y el 26% indican que es buena.

Análisis

Según la Tabla 12 y Figura 9, los usuarios perciben que los servicios, así como el cumplimiento de compromisos, plazos y expectativas no siempre son los esperados. En ese sentido, existen algunas molestias referidas a la poca confianza en la lectura del consumo de energía y en cuanto a la estabilidad del fluido eléctrico.

Figura 10: Distribución de porcentajes de la dimensión fiabilidad.



Fuente: Elaboración propia

4.2.3. Capacidad de Respuesta

Tabla 13: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	118	31,6	31,6	31,6
Regular	159	42,6	42,6	74,3
Bueno	96	25,7	25,7	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

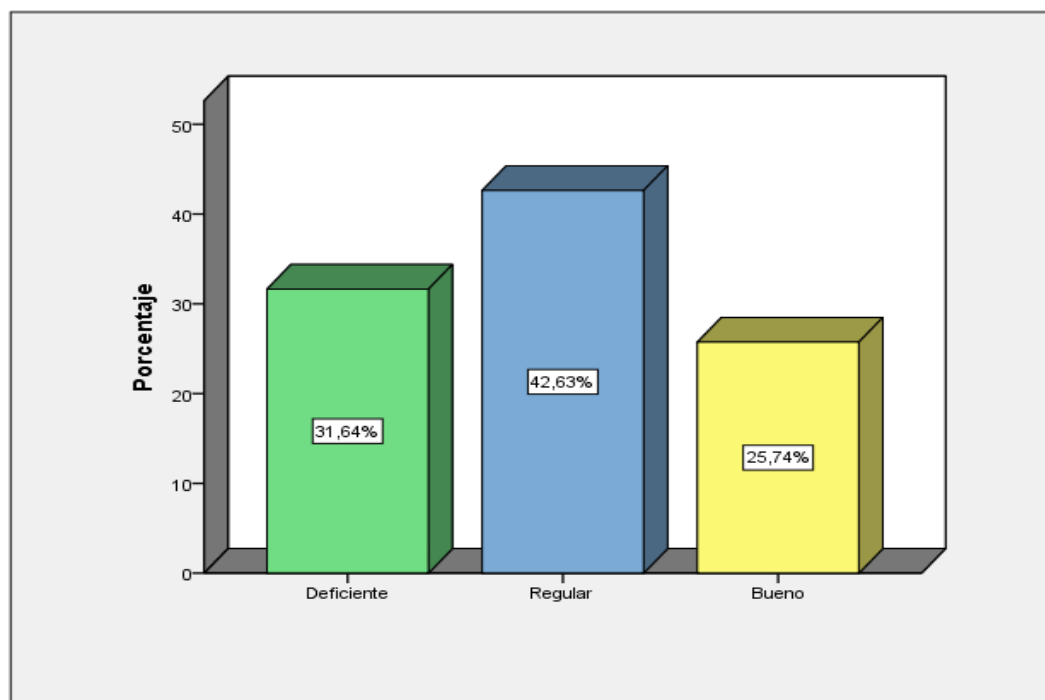
Interpretación

Como se puede apreciar en la Tabla 13 y Figura 10, el 42,6% de los usuarios residenciales de la empresa subcontratista vinculada a Electro Sur Este S.A.A. señalan que la capacidad de respuesta de la empresa es clasificada como regular, el 31,6% la percibe como deficiente, mientras que el 25,7% la evalúa como buena.

Análisis

Los datos sugieren que los usuarios experimentan problemas en la rapidez y eficiencia con la que la empresa contratista responde a sus necesidades, consultas o problemas. Asimismo, los usuarios consideran que existe poca flexibilidad durante el proceso de trámite para la instalación del suministro de energía. Esta situación podría incrementar los niveles de insatisfacción por parte de los usuarios.

Figura 11: Distribución de porcentajes de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia

4.2.4. Seguridad

Tabla 14: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	83	22,3	22,3	22,3
Regular	150	40,2	40,2	62,5
Bueno	140	37,5	37,5	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

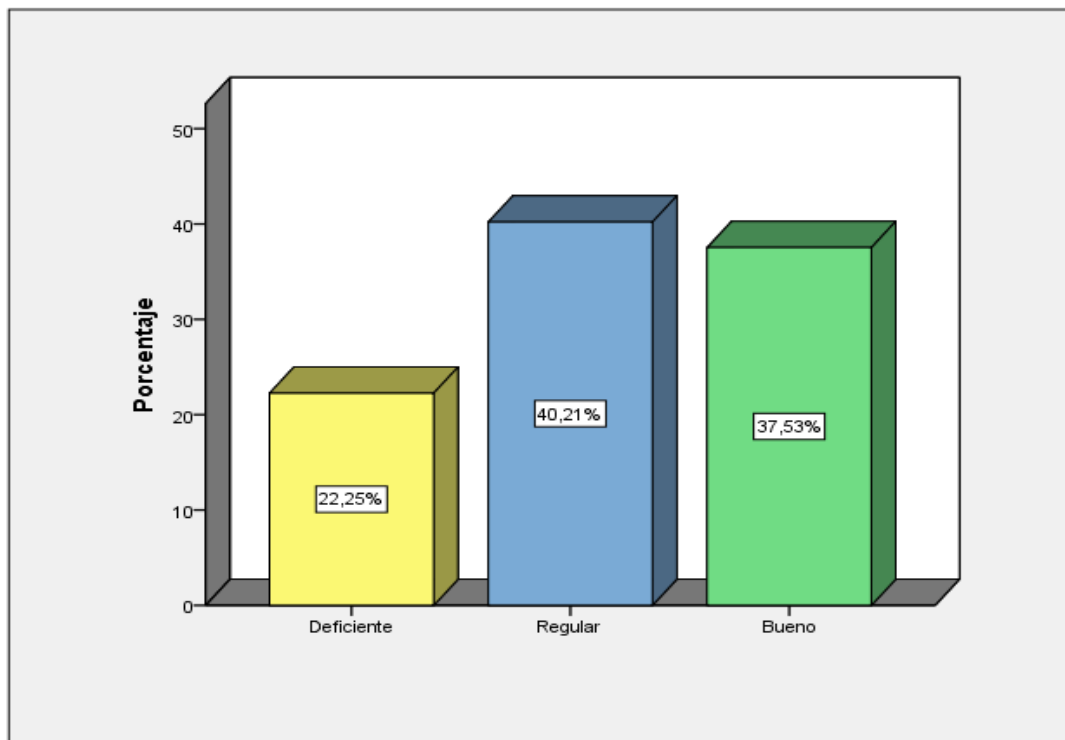
Interpretación

En la Tabla 14 y Figura 11, se evidencia que el 40,2% de los usuarios residenciales de la empresa subcontratista vinculada a Electro Sur Este S.A.A. perciben la seguridad proporcionada por la empresa como regular, mientras que el 37,5% la califican como buena y el 22,3% la consideran deficiente.

Análisis

El hallazgo descrito sugiere que una parte significativa de los usuarios confía en que la empresa subcontratista está tomando medidas adecuadas para proteger la información y los recursos de los clientes. No obstante, también perciben que cuando ocurre algún incidente, la gestión que realizan en la verificación de fallas no es óptima, lo cual incrementa el riesgo en los usuarios.

Figura 12: Distribución de porcentajes de la dimensión seguridad



Fuente: Elaboración propia

4.2.5. Empatía

Tabla 15: Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión empatía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	71	19,0	19,0	19,0
Regular	153	41,0	41,0	60,1
Bueno	149	39,9	39,9	100,0
Total	373	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

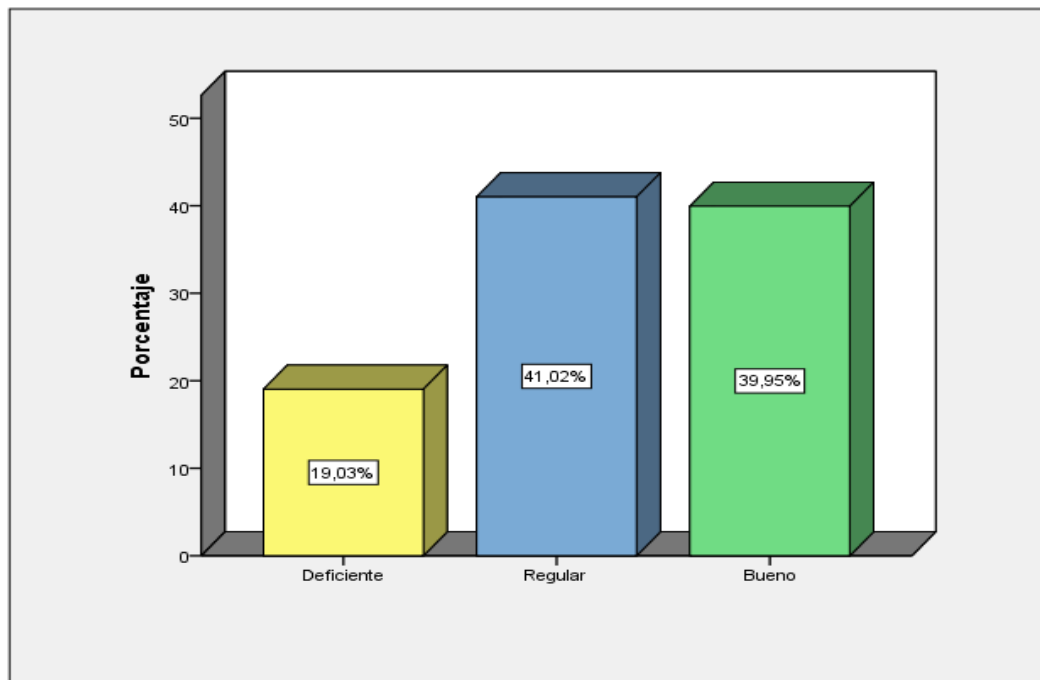
Interpretación

En la Tabla 15 y Figura 12 se destaca que el 41% de los usuarios residenciales de la empresa subcontratista vinculada a Electro Sur Este S.A.A. consideran que la empatía generada por la empresa es clasificada como regular, el 39,9% la evalúan como buena y el 19% la perciben como deficiente.

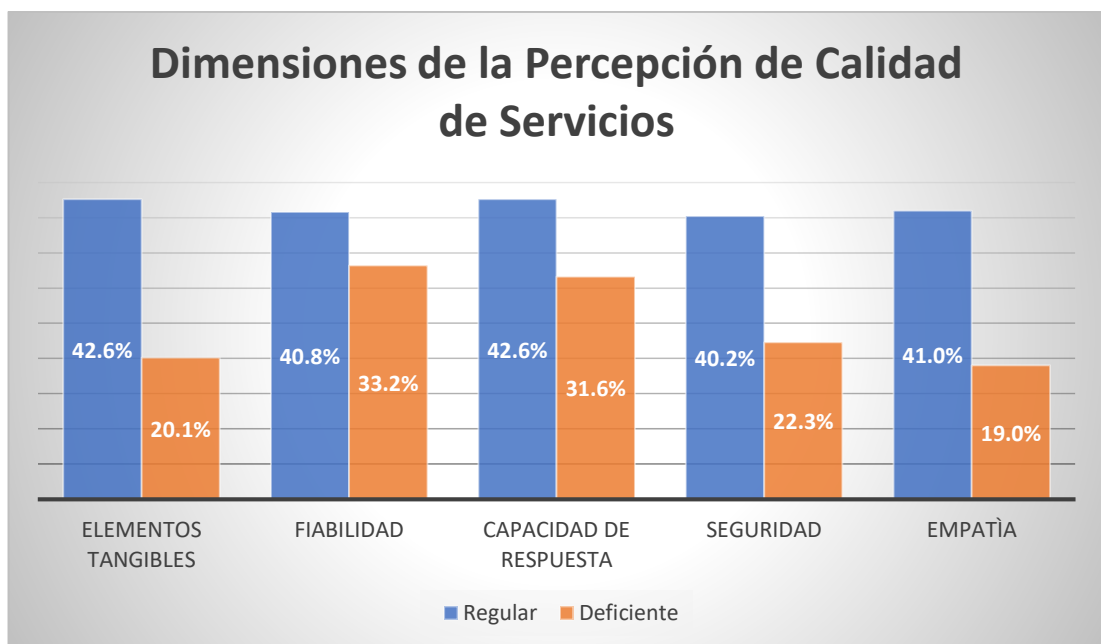
Análisis

Los datos expuestos sugieren que existe una proporción significativa de usuarios perciben que la empresa subcontratista muestra sensibilidad y comprensión hacia sus necesidades y preocupaciones, lo cual puede influir en la satisfacción y lealtad del cliente. Sin embargo, en ocasiones la comunicación que se establece no es fluida en todos los niveles.

Figura 13: Distribución de porcentajes de la dimensión empatía



Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

4.3 Prueba de Normalidad Kolmogorov-smirnov

Figura 14: Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables y dimensiones.

Variables y dimensiones	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Tipificación del Outsourcing	0,658	373	0,000
Outsourcing táctico	0,722	373	0,000
Outsourcing estratégico	0,579	373	0,000
Outsourcing co-sourcing	0,892	373	0,001
Outsourcing in-house	0,770	373	0,000
Outsourcing off-site	0,427	373	0,000
Calidad de servicio	0,374	373	0,000
Elementos tangibles	0,749	373	0,000
Fiabilidad	0,806	373	0,002
Capacidad de respuesta	0,594	373	0,000
Seguridad	0,103	373	0,000
Empatía	0,728	373	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

H_1 = La distribución de datos de las variables y dimensiones difieren de la distribución normal.

H_0 = La distribución de datos de las variables y dimensiones no difieren de la distribución normal.

Para la selección apropiada de la prueba estadística, se realizó un análisis de normalidad empleando la prueba de bondad de ajuste Kolmogórov-Smirnov (ver Tabla 14). Dada la amplitud de la muestra, la cual superó los 50 casos ($n > 50$), se consideró que esta prueba era apropiada. Los hallazgos indicaron que, en todos los casos, la significación asintótica de las variables y dimensiones fue inferior al nivel de significancia establecido ($p < 0,05$), lo que indica que la distribución de los datos no se ajustaba a una distribución normal y, en su lugar, presentaba asimetría. Como resultado, la prueba no paramétrica de rho de Spearman se utilizó para analizar los datos.

4.4. Prueba de hipótesis

4.4.1. Prueba de hipótesis general

H₁: $p \neq 0$

La tipificación del outsourcing tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

H₀: $p = 0$

La tipificación del outsourcing no tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

Estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Prueba estadística

Tabla 15: Relación entre la tipificación del outsourcing y la percepción de la calidad de servicio.

			Tipificación del outsourcing	Percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Tipificación del outsourcing	Coefficiente de correlación	1,000	0,602**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	373	373
	Percepción de la calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	373	373
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Interpretación

La Tabla 15 muestra un coeficiente de correlación rho de Spearman de 0,602 entre las variables de tipificación de outsourcing y la percepción de la calidad del servicio, y el valor p fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que la tipificación del outsourcing tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022. Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y 1 indica que la intensidad de la relación es moderada. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación.

4.4.1.1 Prueba de hipótesis específica 1

H₁: $p \neq 0$

El outsourcing táctico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H₀: $p = 0$

El outsourcing táctico no se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

Estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Prueba estadística

Tabla 16: Relación entre el outsourcing táctico y la percepción de la calidad de servicio

			Outsourcing táctico	Percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Outsourcing táctico	Coeficiente de correlación	1,000	0,568**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	373	373
	Percepción de la calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,568**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	373	373
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Interpretación

En la tabla 16 se puede ver que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión outsourcing táctico y la variable percepción de la calidad de servicio fue de 0,568 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que el outsourcing táctico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022. Asimismo, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación es moderada. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación.

4.4.1.2. Prueba de hipótesis específica 2

H₁: $p \neq 0$

El outsourcing estratégico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H₀: $p = 0$

El outsourcing estratégico no se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

Estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Prueba estadística

Tabla 17: Relación entre el outsourcing estratégico y la percepción de la calidad de servicio.

			Outsourcing estratégico	Percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Outsourcing estratégico	Coefficiente de correlación	1,000	0,583**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	373	373
	Percepción de la calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	373	373
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Interpretación

La Tabla 17 muestra que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión outsourcing estratégico y la variable percepción de la calidad de servicio fue de 0,583, y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por lo tanto, la hipótesis nula fue rechazada y se adoptó la hipótesis alterna, que establece que el outsourcing estratégico tiene un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio de los usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado - 2022. Además, se descubrió que la relación es directa, lo que significa que, al aumentar el valor de uno, aumentará el de otro o viceversa. Sin embargo, el coeficiente, que se encuentra entre 0 y 1, indica que la intensidad de la relación es moderada. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación.

4.4.1.3. Prueba de hipótesis específica 3

H₁: $p \neq 0$

El outsourcing co-sourcing se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H₀: $p = 0$

El outsourcing co-sourcing no se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

Estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Prueba estadística

Tabla 18: Relación entre el outsourcing co-sourcing y la percepción de la calidad de servicio.

			Outsourcing co-sourcing	Percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Outsourcing co-sourcing	Coeficiente de correlación	1,000	0,608**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	373	373
	Percepción de la calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	373	373
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 18, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión outsourcing co-sourcing y la variable percepción de la calidad de servicio fue de 0,608 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que el outsourcing co-sourcing se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022. También se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación es moderada. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación.

4.4.1.4. Prueba de hipótesis específica 4

H₁: $p \neq 0$

El outsourcing In-house se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H₀: $p = 0$

El outsourcing In-house no se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

Estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Prueba estadística

Tabla 19: Relación entre el outsourcing In-house y la percepción de la calidad de servicio.

			Outsourcing In-house	Percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Outsourcing In-house	Coeficiente de correlación	1,000	0,546**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	373	373
	Percepción de la calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	373	373
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Interpretación

Según la Tabla 19, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión outsourcing In-house y la variable percepción de la calidad de servicio fue de 0,546 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que el outsourcing In-house se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022. También se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación es moderada. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación.

4.4.1.5 Prueba de hipótesis específica 5

H₁: $p \neq 0$

El outsourcing Off-site se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

H₀: $p = 0$

El outsourcing Off-site no se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.

Estadístico

Rho de Spearman

Nivel de significancia

$\alpha = 0,05$.

Prueba estadística

Tabla 20: Relación entre el outsourcing Off-site y la percepción de la calidad de servicio.

			Outsourcing Off-site	Percepción de la calidad de servicio
Rho de Spearman	Outsourcing Off-site	Coefficiente de correlación	1,000	0,561**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	373	373
	Percepción de la calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,561**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	373	373
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).				

Interpretación

De acuerdo a la Tabla 20, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión outsourcing Off-site y la variable percepción de la calidad de servicio fue de 0,561 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Por ello se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna que indica que el outsourcing Off-site se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022. También se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el coeficiente, al ubicarse entre el 0 y el 1 indica que la intensidad de la relación es moderada. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación.

DISCUSIÓN

La práctica del outsourcing, o subcontratación, se ha convertido en una estrategia empresarial clave para optimizar recursos y aumentar la eficiencia operativa. Dentro de este contexto, el outsourcing emerge como un enfoque específico que implica la externalización de ciertas funciones y servicios a proveedores ubicados fuera de las fronteras nacionales de la empresa contratante. Esta estrategia no solo busca reducir costos, sino también capitalizar la especialización y competencias únicas disponibles en otras regiones del mundo, además de mejorar el servicio que se brinda. Por ello, en la presente investigación se buscó determinar cómo la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.

En primer lugar, se encontró que la tipificación del off sourcing fue percibida como medianamente adecuada, lo cual implica que la empresa energética está en una fase de ajuste y evaluación, buscando optimizar los beneficios y superar los desafíos asociados con esta estrategia. La clave sería identificar áreas específicas que requieran atención para mejorar la eficacia y maximizar los beneficios a largo plazo. Además, lo expuesto podría tener implicaciones para los usuarios, ya que las decisiones empresariales y las estrategias de subcontratación pueden tener un impacto directo en la experiencia y satisfacción del usuario.

El hallazgo expuesto coincide con lo reportado en una investigación realizada en Lima (Perú), donde la percepción que tenían los usuarios sobre la implementación del outsourcing era parcialmente favorable (Portocarrero, 2019). Sin embargo, se difiere de la investigación de Espinoza et al. (2022), quienes encontraron que el 82% de la población expresaba su total concordancia y acuerdo con la idea de que el outsourcing era una práctica beneficiosa. Consideraron que la externalización de estos servicios a través de una empresa especializada puede optimizar los tiempos y asegurar una experiencia positiva para los usuarios.

Otro hallazgo emergente indica que la calidad de servicio percibida por los usuarios era parcialmente adecuada. Esto implica que la empresa cumple con

los requisitos y estándares básicos de suministro de electricidad, pero no necesariamente supera las expectativas en términos de eficiencia, confiabilidad o atención al cliente. Por ello, es esencial que la empresa realice un análisis exhaustivo de sus operaciones y mantenga un diálogo abierto con los clientes para implementar mejoras significativas en la calidad del servicio.

Al respecto, Centeno (2022) evaluó la calidad de servicio de la empresa Electro Sur Este en la localidad de Saylla (Cusco) y encontró que el 46,4% de los usuarios expresaron que la calidad de servicio se encontraba en un nivel bajo, mientras que el 37,2% la calificó como nivel medio y el 16,4% la situó en el nivel alto. Por otro lado, Medina (2021) también realizó una investigación con el propósito de evaluar la percepción de la calidad de servicio de la empresa energética Electro Oriente y encontró que el 40,6% de los usuarios encuestados indicó que percibe la calidad de servicio como baja, el 43,8% la catalogó como regular, mientras que el 15,6% la evaluó como alta.

El hallazgo principal de la presente investigación muestra que la tipificación del outsourcing tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas variables fue 0,602 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Asimismo, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Por otro lado, el resultado del coeficiente al ubicarte entre 0.51 a 0.75 es una correlación positivamente considerable de acuerdo a (**Mondragón – 2028**).

Se han realizado investigaciones previas y los resultados no son homogéneos. Por ejemplo, en Colombia, Córdova (2018) realizó un estudio y encontró que el proceso de tercerización se relaciona de manera negativa con la evaluación de la calidad del servicio de energía eléctrica proporcionado a los hogares del municipio de Quibdó. La calidad del servicio de energía eléctrica en el municipio de Quibdó no ha mejorado, según los usuarios. La percepción de la calidad del servicio de energía sigue siendo común.

Por otro lado, Chávez (2021) hizo un estudio para determinar cómo la eficacia de los contratos de outsourcing afecta la calidad de los servicios. Su

investigación demuestra que la calidad del servicio se ve significativamente afectada por la eficiencia de los contratos de externalización. De manera similar, Solano (2023) realizó un estudio con el objetivo de determinar cómo se relacionan la fidelización de clientes de una empresa y la externalización como modelo productivo. Resultó que la relación entre el modelo productivo de una empresa de externalización y la fidelización de los clientes es moderada. Como resultado, la empresa debe transferir la responsabilidad específica en empresas externas especializadas.

La presente investigación se ha centrado de manera crucial en explorar la relación entre el outsourcing y la calidad del servicio en una empresa dedicada a la prestación de energía eléctrica. Los resultados obtenidos revelan de manera significativa que existe, de hecho, una relación directa entre estas dos variables. Este hallazgo no solo arroja luz sobre la dinámica de la externalización en el contexto específico de los servicios energéticos, sino que también destaca la importancia de gestionar estratégicamente el outsourcing para mejorar y mantener altos estándares en la calidad del servicio ofrecido. A medida que las empresas buscan optimizar sus operaciones, esta investigación subraya la necesidad de una cuidadosa consideración de la relación entre la subcontratación y la satisfacción del cliente, destacando la relevancia de decisiones informadas y estratégicas para garantizar un suministro eléctrico confiable y eficiente.

CONCLUSIONES

Primera: El 42.1% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. considera que la tipificación del outsourcing y la percepción de la calidad de servicio es regular, por tener los servicios externalizados de terceros. Asimismo, la percepción de calidad de servicio destaca la subjetividad al momento de la reputación, confiabilidad, responsabilidad, empatía y profesionalismo del personal en la solución de problemas oportunos. Donde se determinó que la tipificación del outsourcing tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. En tanto el 20.9% menciona que la Tipificación de Outsourcing y el 26.5% de la percepción de calidad de servicios es deficiente al no cumplir con las expectativas por falta de comunicación y gestión en los estándares de calidad. Generando que el outsourcing afecte en la percepción de calidad hacia los usuarios, causando una imagen negativa en la calidad prestada por parte de las empresas tercerizadora en electro sur este S.A.A. observando que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre ambas variables fue 0,602 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente se indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación positiva considerable.

Segunda: El 43.2% de los clientes de Electro Sur Este S.A.A. califica al outsourcing táctico como regular, destacando su flexibilidad y soluciones ágiles. Mientras que el 42.6% de los clientes Electro Sur Este S.A.A. considera regular a los elementos tangibles que incluyen equipo, presentación del personal, durante la percepción de calidad del servicio. Determinándose que el outsourcing táctico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. En tanto el

23.1% menciona que el outsourcing táctico y el 20.1% del elemento tangibles son deficientes al no cumplir con los estándares deseados hacia los usuarios, en el aspecto físico y material, que surge de los problemas de calidad del servicio y de la subcontratación por falta de cumplimiento de especificaciones, fallas en la entrega de recibos, tecnologías obsoletas que afectando negativamente la percepción de calidad y la eficiencia del servicio subcontratado. Por consiguiente, el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,568 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente se indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación positiva considerable.

Tercera: el 44.5% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. valora como regular el outsourcing estratégico por la eficiencia y reducción de costos. Mientras que el 40.8% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. es regular la fiabilidad que cubre la expectativa del usuario. Donde se determinó que el outsourcing estratégico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. En tanto el 20.9% menciona que el outsourcing estratégico y el 26% de la fiabilidad son deficientes, por la falta de criterios de evaluación para la subcontratación de empresas. Generando incumplimiento de acuerdos contractuales, retrasos en los servicios y afectando la capacidad de la empresa en no cumplir con sus objetivos, ocasionando desconfianza interna y externa. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,583 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener

implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente se indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación positiva considerable.

Cuarta: El 44.2% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. considera al Co-sourcing como regular, beneficiándose de la colaboración con otras empresas en oportunidades de costos, comunicación mejorada y colaboración fluida. En tanto el 42.6% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. considera regular la capacidad de respuesta debido a soluciones efectivas en los servicios y personal capacitado. Determinándose que el outsourcing co-sourcing se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. mientras que el 21.4% menciona que el Co outsourcing y el 26% de la capacidad de respuestas son deficientes, ante la falta de una respuesta rápida y efectiva, manifestándose en demoras durante la tomas de decisiones, dificultad en la coordinación, inadecuadas situaciones que afectan negativamente en la percepción del usuario y la eficacia en la colaboración entre la empresa y la empresas subcontratistas. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,608 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente se indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación positiva considerable.

Quinta: El 54.4% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. califica como regular el In-house y donde el 40.2 % de la seguridad es regular por subcontratar servicios que aprovechan conocimientos externos, gestiona calidad de servicio, además la seguridad conduce a una confiabilidad de protección de datos y servicios positivamente al momento de percibir la calidad de servicio por el usuario residencial de Electro Sur Este S.A.A. En tanto el 12.3% del In-house y el 22.3% de seguridad son deficientes, por subcontratar servicios específicos a empresas externas, que conducen a una seguridad deficiente, vulnerable en la protección de datos con riesgos cibernéticos y fallas en la implementación de medidas de seguridad, ausencia de confidencialidad en la información, exponiendo los datos a riesgos de robo o pérdida, que afectan la integridad del sistema. Perdiendo la confianza del usuario e implicancias legales y regulatorias.

El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y variable fue 0,546 y el p-valor fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Además, se determinó que la relación es directa, es decir, al incrementar el valor de una, se incrementará el de la otra o viceversa. Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente se indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación positiva considerable.

Sexta: El 49.1% de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. califica al Off-site como regular, aprovechando los canales de comunicación para recibir atención en cualquier horario, generar beneficio. En tanto el 41.0%, de los usuarios de Electro Sur Este S.A.A. considera regular la empatía al escuchar la prioridad del empresario para satisfacer las necesidades de los usuarios y valorar la confianza del usuario residencial en la empatía. Mientras tanto, el 20.1% de la empatía fuera de las instalaciones y el 19 % de la empatía son deficientes debido a la falta de servicios subcontratados que operan fuera de las instalaciones de la empresa, lo que resulta en una empatía negativa que

relaciona la percepción de la calidad de los servicios debido a la comprensión, la falta de atención, la comunicación ineficaz y la falta de consideración de fuentes externas de las necesidades y expectativas de los usuarios. El coeficiente de correlación rho de Spearman entre la dimensión y la variable fue 0,561, y el valor p fue inferior al nivel de significancia ($p < 0,05$). Es importante tener en cuenta que una correlación moderada aún puede ser muy relevante en términos prácticos y puede tener implicaciones significativas para la comprensión de la relación entre las variables en estudio. Sin embargo, simplemente se indica que la relación entre las variables no es ni extremadamente débil ni extremadamente fuerte, sino que cae en algún punto intermedio en la escala de correlación positiva considerable.

RECOMENDACIONES

1. Por la deficiencia del 20.9% de la tipificación del outsourcing y el 26.5% de la percepción de calidad de servicio se recomienda que la empresa Electro Sur Este S.A.A. utilice sus recursos para optimizar el servicio y obtener especialización que promueva una calidad de servicio eficiente cumpliendo resultados de las expectativas teniendo una comunicación fluida con los usuarios, supervisión constante, protocolos claros, estándares de calidad continua y lograr una imagen positiva de calidad de servicio en el outsourcing.
2. Por la deficiencia del outsourcing táctico y los elementos tangibles se recomienda mejorar la eficiencia operativa, utilizando elementos tangibles, es decir aspectos físicos y materiales que cumplen con los estándares deseados para solucionar los problemas de calidad en las tareas de subcontratación, cumpliendo las especificaciones, entregando los recibos en el momento oportuno, sin afectar la percepción de calidad y eficiencia del servicio subcontratado, estableciendo contratos claros, detallados con una supervisión efectiva y con una solución proactiva de parte de la empresa.
3. Por la deficiencia del outsourcing estratégico y la fiabilidad se recomienda que la empresa Electro Sur Este S.A.A establezca criterios de evaluación claros al seleccionar una empresa subcontratista, así como mecanismos de seguimiento y una comunicación efectiva para generar la fiabilidad del usuario en relación con el outsourcing estratégico.

4. Por la deficiencia del Co-sourcing y la capacidad de respuesta, la empresa Electro Sur Este S.A.A. debe establecer canales de comunicación clara y eficiente, implementar sistemas de gestión, aplicar estrategias de respuesta rápida para situaciones imprevistas, mejorar la capacidad de adaptación y minimizar sus problemas potenciales. Como también monitorizar y retroalimentar constantemente las deficiencias de capacidad de respuesta en todas sus empresas colaboradoras.
5. Por la deficiencia del In-house y de la seguridad se recomienda que la empresa Electro Sur Este S.A.A. debe implementar políticas y prácticas de ciberseguridad, capacitación del personal, adopción de protocolos de seguridad de información, monitoreo constantemente ante posibles amenazas, mitigar o disminuir empresas tercerizadoras externas que garanticen el cumplimiento de los estándares de seguridad y que promueva una Inversión proactiva que ayude a manejar los activos.
6. Por la deficiencia del Off-site y de la empatía se recomienda que la empresa Electro Sur Este S.A.A. debe implementar canales de comunicación clara y abierta, promoviendo empatía del personal con el usuario a fin de mejorar la atención, adoptar prácticas para solucionar las necesidades de los usuarios ante problemas ocasionados por el servicio, mejorando significativamente la percepción de la empatía y del Off-site, tomando en cuenta la transparencia y la retroalimentación constante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acatenco, Jacqueline., and Sonia. Dominguez. 2014. "El Riesgo y Su Impacto Con El Crecimiento En Microempresas Manufactureras Hidalguenses, Desde La Perspectiva de La Gestion de Riesgo Empresariales." (2003):1–18.
- Alarcon, Cesar. 2015. "Marketing de Servicios En Las Empresas de Servicios Especializados En La Ciudad de Medellin." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 5–24.
- Allens, Martha. 2009. *Diccionario de Competencias La Triologia*.
- Alles, Martha. 2004. *Diccionario de Comportamientos Gestión Por Competencias*.
- Alles, Martha. 2008. "Dirección Estratégica De Recursos Humanos Gestión Por Competencias."
- Alles, Martha. 2011. *Diccionario de Términos de Recursos Humanos*.
- Almanza, Maricela., and Emigdio Archunda. 2015. "El Outsourcing y Planeación Fiscal En Mexico." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 53(9):1689–99.
- Álvarez, Carlos. 1998. "Glosario de Términos Para La Administración y Gestión de Los Servicios Sanitarios."
- Álvarez Chani, J. M., & Puma Paucar, F. R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la EPS EMAPAT SA de la ciudad de Puerto Maldonado, Madre de Dios 2019.
- Alvarez, María. 1993. "LA FLEXIBILIDAD EN LA FABRICACION: BASES PARA SU DEFINICION."
- Alves, Dalila, Yeda Cirera, and Antonio Carlos. 2013. "Vida Con Calidad Y Calidad De Vida En El Trabajo." *Invenio* 16(30):145–63.
- Angües, Paula. 2015. "Análisis Del Outsourcing Como Estrategia de Gestión Empresarial." *Universidadr Da Coruña* 70.

- Arbaiza, Lydia. 2011. "Alianza Estrategicas: Instrumento de Negociacion y Desarrollo Sostenible Mirando Desde La Perspectiva de La Interculturalidad." *Revista Escuela de Administración de Negocios* (70):102–17. doi: 10.21158/01208160.n70.2011.537.
- Ariño, Africa. 2007. "Alianza Estrategicas: Opciones Para El Crecimiento de La Empresa." *Estrategia Financiera* 236(1):40–51.
- Ariza, Miguel., and Carlos. Puentes. 2015. "Diseño de Una Herramienta Tipo Aplicativo Que Facilite a Los Empresarios a La Toma de Decisiones Con Respecto a La Viabilidad de Tercerizacion de Sus Procesos Logisticos." *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis* 53(9):1689–99.
- Arteaga, Isabel. 2005. "De Periferia a Ciudad Consolidada." *Revista Bitácora Urbano Territorial* 9(1):98–111.
- Arzate, Alejandro. 2022. "¿Que Son Los Servicios Especializados En RH?" Retrieved (<https://www.ips.com.mx/blog/que-son-los-servicios-especializados>).
- Astudillo, Jose. 2007. "Manual de Procedimientos Para La Implantación de Un Servicio Multisourcing Para El Desarrollo y Mantenición de Software."
- Barrios, Marcelo. 2012. "Marketing de La Experiencia: Principales Conceptos y Características." *Palermo Business Review* 67–90.
- Benavides, Ana. 2013. "Outsourcing En Logistica Como Factor de Competitividad."
- Benavides, Luis Hernan. 2016. "Gestion, Liderazgo y Valores En La Administracion de La Unidad Educativa 'San Juan de Bucay' Del Canton General Antonio Elizalde (Bucay) Durante El Periodo 2010-2011."

- Berdugo, Carmen., Rodrigo. Barbosa, and Lina. Prada. 2016. "Variables Relevantes Para La Medición de La Calidad Percibida Del Servicio Bancario." *VARIABLES RELEVANTES PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO BANCARIO* 83(197):213–22. doi: 10.15446/dyna.v83n197.55426.
- Berroterán, Ana. 2011. "La Tolerancia Desde La Perspectiva De Mediación De Conflictos Organizacionales." *Revista Científica Digital Del Centro De Investigación Y Estudios Gerenciales* 2(1):48–63.
- Blas, Pedro. 2014. "Diccionario de Administración y Finanzas."
- Bohon, José. 2012. "Las Ventajas y Desventajas Del Outsourcing."
- Córdoba, A. M. (2018). Análisis del impacto del proceso de tercerización en la percepción de calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica en el municipio de Quibdó. *Revista CES Derecho*, 9(1), 34-58.
- Brachfield, Pere. 2016. "El Riesgo Empresarial Que Afronta Los Emprendedores." Retrieved (<https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/riesgo-empresarial-afrontan-los-emprendedores/>).
- Briones, Karla. 2017. "NIVEL DE EMPATÍA COGNITIVA Y AFECTIVA DE LOS EMPLEADOS DE UNA CUENTA EN ESPAÑOL Y LOS EMPLEADOS DE UNA CUENTA EN INGLÉS EN LA JORNADA MIXTA DE UN CENTRO DE LLAMADO DE ATENCIÓN AL CLIENTE." *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información* 2013–15.
- Cabrera, Luis. 2018. "Los Derechos Humanos y La Tolerancia."
- Caicedo, Gloria., and Daisy. Valencia. 2011. "Diseño de Una Metodología Que Permita Seleccionar Las Areas Sub - Contables En Una Empresa de Manufactura." 1–13.

- Carrasco, Angel. 2013. "Conceptos de Seguridad Informática y Su Reflejo En La Cámara de Cuentas de Andalucía." *Conceptos de Seguridad Informática y Su Reflejo En La Cámara de Cuentas de Andalucía* 61(1 al 17):111–17.
- Carvajal, Marisol. 2018. "Tipos de Acuerdos de Cooperacion Entre Empresas." *Westfield Business School*.
- Capaquira Colque, J. M. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Regional de Servicio Público en Electricidad–Electrosur SA en el Distrito de Tacna, año 2018.
- Celis, Juan Carlos. 2012. *La Subcontratacion Laboral En America Latina: Miradas Multidimensionales*. edited by CLACSO. Medellin, Colombia.
- Chávez Azabache, C. C. (2021). Eficacia de los contratos de outsourcing y la calidad del servicio en la empresa de cajeros automáticos.
- Chiavenato, Idalberto. 2009. *Comportamiento Organizacional La Dinamica Del Éxito En Las Organizaciones*.
- Colmenares, Oscar, and Jos Saavedra. 2007. "Aproximación Teórica de Los Modelos Conceptuales de La Calidad Del Servicio." *Técnica Administrativa* 6(32):2.
- Congreso de la Republica. 2008. "Ley N° 29245." 2.
- Cruz, Montserrat, Francisco. Sánchez, and Luis. Garrido. 2010. "Estudio Sobre La Cooperación En El Sector de La Acuicultura En España." Retrieved (<http://www.cyta.com.ar/ta0903/v9n3a1.htm>).
- Dávila, Jose. 2013. "C Apacidades Organizacionales: Dinámicas Por Naturaleza *."
- Dean, Matteo. 2020. "El Outsourcing En México." 1–133. Retrieved (<https://cemees.org/2020/02/18/el-outsourcing-en-mexico/>).

- Demuner, María, María Saavedra, and Manuel Ibarra. 2021. "Influencia de la Capacidad de Absorción en a Capacidad de Respuesta de Pequeñas Empresas Manufactureras Mexicanas." *Tec Empresarial* 15(2):34–49. doi: 10.18845/te.v15i1.5658.
- Del Bosque, Jovani. 2010. "Disponibilidad de Recursos de la Empresa." Retrieved (<https://prezi.com/r6djvg1ukglp/disponibilidad-de-recursos-de-la-empresa/>).
- Del Aguila Solano, W. (2023). Influencia del outsourcing estratégico en productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA-2022.
- Díaz Pérez, Maidelyn, and Yimian de Liz Contreras. 2009. "El Factor Humano Como Elemento Dinamizador Del Proceso Empresarial En La Gestión de La Información y Conocimiento." *Acimed* 20(5):42–55.
- Dimoba, Servicios. 2021. "Outsourcing 'Subcontratación-Externalización-Tercerización.'" Retrieved (<https://dimobaservicios.com/outosourcing/outourcing-subcontratacion-externalizacion-tercerizacion/>).
- Duque, Edison. 2005a. "Revisión Del Concepto de Calidad Del Servicio y Sus Modelos de Medición." (*Prueba*) *Innovar (Prueba)* 15(25):64–80.
- Duque, Edison. 2005b. "Revisión Del Concepto de Calidad Del Servicio y Sus Modelos de Medición." *Revista Innovar* 64–80.
- Echaiz, Daniel. 2008. "El Contrato de Outsourcing." *Boletín Mexicano de Derecho Comparado* XLI(122):763–93. doi: 10.22201/ijj.24484873e.2008.122.3990.
- Escobar, Eriberto, and Vicente Cuartas. 2006. "Diccionario Económico y Financiero."
- Espino, Tomás. 2003. "El Outsourcing y Su Influencia En Los Objetivos de La Estrategica de Operaciones. Una Aplicación Empírica." *Cuadernos de Gestion* 3(1–2):83–99.

- Essinger, James., and Charles. Gay. 2002. "Dentro Del Outsourcing: Una Guia Para Manejar La Contratación Estratégica."
- Estrada, Roberto. 2010. "Herramientas Estrategicas En La PYME y Su Efecto En La Planeacion y El Rendimiento: Una Evidencia Emperica." *Revista de Economía Universidad Autónoma de Yucatán* XXVI(73):71–87.
- Fernandez, Esteban. 1991. "La Cooperación Empresarial: Concepto y Tipología." *Documentos de Trabajo (Universidad de Oviedo. Facultad de Ciencias Económicas)*, N°. 29, 1991, 39 Págs. (29):4–39.
- Fernández, Lidia. 2019. "Definición de La Flexibilidad , Robustez , Sostenibilidad de La Cadena de Suministro Memoria."
- Flores, Brenda. 2019. "Plan de Estrategias de Ecommerce En El Area Comercial de La Empresa Aginsa S.A.C Distrito Villa El Salvador Lima-2019." UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLOGICA DE LIMA SUR.
- García, Jorge, and Wendy López. 2014. "DIAGNÓSTICO PARASITOLÓGICO DE LABORATORIOS CLÍNICOS PÚBLICOS y PRIVADOS DE TEGUCIGALPA, HONDURAS: ¿CAPACIDAD DE RESPUESTA?" *Rev Med Hondur* 82(4).
- Garcia, Mar Garcia. 2001. "La Imagen de Empresa Como Factor Determinante En La Eleccion de Operador: Identidad y Posicionamiento de Las Empresas de Comunicacion Moviles." Universidad de Cantabria.
- Garcia, Oliverio. 2006. "El Mantenimiento General - Administración de Empresas." *Banco de Objetos Institucional de La Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia* 86.
- Gérvas, Juan, Olga Pané Mena, and Antoni Sicras Mainar. 2006. "The Capacity of Response of Primary Care and the Service Networks. The Case of Catalonia's Hospital Consortium." *Atencion Primaria* 38(9):506–10. doi: 10.1157/13095055.

- Gil, Maryuri, Margarita Valencia, and Carol Fernandez. 2017. "IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS Y PELIGROS A LOS QUE SE ENCUENTRAN EXPUESTOS LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MUEBLES VELÁSQUEZ VALLEJO S.A.S."
- Giusti, Eduardo. 2017. "COMPORTAMIENTO HUMANO EN LAS ORGANIZACIONES." 1–20.
- Gómez, Yaneth, and Edison Duque. 2014. "Evolución Conceptual de Los Modelos de Medición de La Percepción de Calidad Del Servicio: Una Mirada Desde La Educación Superior."
- Gonzales, Alma, Romario Oliver, and Isabel Ruelas. 2017. "Viabilidad Técnica, Financiera, Social y de Mercado de Un Sistema de Acceso Por Huella Dactilar Basado En Una Metodología Mixta." *Diciembre*
- González, Jorge, Flor Salazar, Raúl Ortiz, and Darwin Verdugo. 2019. "Gerencia Estratégica: Herramienta Para La Toma de Decisiones En Las Organizaciones." *Telos* 21(1):242–67. doi: 10.36390/telos211.12.
- Guadarrama, Enrique, and Elsa Rosales. 2015. *Marketing Relacional: Valor, Satisfacción, Lealtad y Retención Del Cliente. Análisis y Reflexión Teórica*. Vol. 40.
- Hernández, Hugo, Ignacio Barrios, and David Martínez. 2018. "Gestión de La Calidad: Elemento Clave Para El Desarrollo de Las Organizaciones." *Criterio Libre* • 16(28):179–95.
- Herrán, Daniela, and Tatiana López. 2018. "Percepción Del Outsourcing En El Sector Salud En Los Municipios de Pereira y Dos Quebradas." Universidad Católica de Pereira.
- Idalberto, Chiavenato. 2009. "Gestión de Talento Humano." *Gestión Del Talento Humano* 2(1):141.
- Islas, Victor., and Elias. Jimenez. 2011. "El Outsourcing: Estrategia Expresada En Un Contrato Empresarial." *Revista Republicana* 0(10):177–90.

- Jimenez, Rocio, and Jessica Espinosa. 2016. "SUBCONTRATACIÓN." 2556–71.
- De la Fuente, Juan. 2003. "Tutorial Para La Asignatura Administración Básica I." *Administracion Basica* 1(1):1–219.
- Lara, Palbo., and Jose Martinez. 2016. "Outsourcing Documental: Organización de Futuro." *La Gestión Del Conocimiento*:
- Lopez, Cecilia. 2015. "Factores de Riesgo, Exito y Fracaso En Los Negocios." Retrieved (<https://www.emprendices.co/factores-riesgo-exito-fracaso-los-negocios/>).
- Louffat, Enrique. 2012. *Administración: Fundamentos Del Proceso Administrativo | Publicaciones | ESAN*.
- Luque, Jorge., Lia. Marín, and Giovanna. Salcedo. 2015. "La Tercerizacion/Outsourcing Como Estrategia Organizacion: Revison Del Estado Del Arte."
- Manrique, Aida. 2016. "Gestion y Diseño: Convergencia Disciplinar." *Revista Científica Pensamiento y Gestión* (40):129–58. doi: 10.14482/pege.40.8808.
- Mantulak, Mario, Gilberto Hernandez, and Juan Michalus. 2013. "Gestión Estratégica de Recursos Tecnológicos En Pequeños Aserraderos." *Ingeniería Industrial XXXIV*(3):328–39.
- Màrtinez, Àngel, Maria Vela, and Manuela Pèrez. 2007. "Flexibilidad e Innovación: El Efecto Moderador de La Cooperación." *Revista Europea de Direccion y Economia de La Empresa* 16(4):66–88.
- Martìnez, Jorge, Sofia Medem, and Verònica Fernàndez. 2015. "La Identidad Única , Primer Paso Para Una Experiencia de Cliente RENTABLE."
- Martinez, José. 2019. "Interrelacion Profesional y Continuidad de Los Cuidados." 166–71.
- Martinez, Victor. 1998. "La Responsabilidad Administrativa de Los Servicios Publicos y Medio Ambiente."

- Matsumoto, Reina. 2014. "Desarrollo Del Modelo Servqual Para La Medición de La Calidad Del Servicio En La Empresa de Publicidad Ayuda Experto." *Revista Perspectivas* (34):181–209.
- MEDIACLOUD. 2018. "Outsourcing: Qué Es, Tipos, Ventajas y Desventajas de Subcontratar." 2018. Retrieved (<https://blog.mdcloud.es/outsourcing-tipos-ventajas-y-desventajas/>).
- Meneses, Pablo. 2017. "El Outsourcing Y La Ventaja Competitiva Empresarial." (5):44–50.
- Miyahira, Juan. 2008. "Criterios de Calidad de Las Revistas Científicas." *Revista Medica Herediana* 19(1):1. doi: 10.20453/rmh.v19i1.969.
- Molero, Sherely, and Sheyla Ayma. 2018. "Percepción de La Calidad de Servicios y Su Influencia En La Satisfacción de Los Estudiantes de La Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, 2018." 2016–17.
- Mondragon, Victor. 2017. "Los Servicios En El Comercio Internacional: Modalidades y Clasificación." Retrieved (<https://www.diariodelexportador.com/2017/07/los-servicios-en-el-comercio.html>).
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 23(2), 21-26.
- Mora, Cesar. 2011. "La Calidad Del Servicio y La Satisfacción Del Consumidor." *Revista Brasileira de Marketing* 10(2):146–62. doi: 10.5585/remark.v10i2.2212.
- Morales, Sara. 2014. "Comparativo de Empresas de Outsourcing En Reclutamiento y Selección." BENEMERITA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE PUEBLA.
- Molero Quispe, S., & Ayma Velasquez, S. (2019). Percepción de la calidad de servicios y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Madre de Dios, 2018.

- Moscoso, Santiago. 2021. "Verificación, Validación y Pruebas de Software." (February 2018). doi: 10.26871/killkana.
- Naranjo, Rodrigo. 2012. "El Proceso de Selección y Contratación Del Personal En Las Medianas Empresas de La Ciudad de Barranquilla (Colombia)." *Pensamiento & Gestión* (32):83–114.
- Neill, David, and Liliana Cortes. 2017. "Procesos y Fundamentos de La Investigacion." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9):1689–99.
- Núñez, Lluvia, and Judith Juárez. 2018. "Análisis Comparativo De Modelos De Evaluación De Calidad En El Servicio a Partir De Sus Dimensiones Y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente." *3C Empresa : Investigación y Pensamiento Crítico* 7(1):49–59. doi: 10.17993/3cemp.2018.070133.49-59.
- Olmo, Andreïna. 2002. "Diccionario de Administraciòn Pùblica Chilena."
- Ortega, Octavio. 2019. "Recursos Tecnologicos de Una Empresa: 5 Caracteristicas." Retrieved (<https://trabajoypersonal.com/recursos-tecnologicos/>).
- PAD, Escuela de Direccion. 2021. "Herramientas Clave Para El Exito de Tu Estrategia Empresarial." Retrieved (<https://blog.pad.edu/herramientas-clave-para-el-exito-de-tu-estrategia-empresarial>).
- Palos, José. 1992. "La Dinamica de Las Perifericas Urbanas y Su Percepcion.
- Paco Hilari, M. D. E., & Arjuna Algarañaz Martínez, D. E.(2021) Outsourcing de tecnologías de información para incrementar la competitividad de las pymes del sector textil de la ciudad de la paz (Doctoral dissertation).
- Agentes y Factores de Transformacion Del Territorio. El Caso Del Sector Central Del Baix Llobregat."
- Pérez, Fèlix. 2021. *Pérez, Fèlix*.

- Pérez, Rocío, Verónica Morales, and Teresa Anguera. 2014. "Evaluación de La Calidad Total En Servicios Municipales Deportivos Orientados a La Población Infantil: Aportaciones Desde El Análisis Cualitativo Con ATLAS." *Cuadernos de Psicología Del Deporte* 15(1):143–50. doi: 10.4321/s1578-84232015000100014.
- Pineda, Alejandra. 2019. "La Comunicación Organizacional En La Gestión Empresarial: Retos y Oportunidades En El Escenario Digital." *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)* 7(1):9–25. doi: 10.22579/23463910.182.
- Pozzo, Ceclilia. 2017. *Inspección de Seguridad y Salud En El Trabajo*.
- Prieto, Gerardo, and Ana R. Delgado. 2010. "Fiabilidad y Validez [Reliability and Validity]." *Papeles Del Psicólogo* 31(1):67–74.
- Puma, Flor, and Jerusalem Alvarez. 2019. "Calidad de Servicio y Satisfacción Del Usuario de La EPS Emapat S.A de La Ciudad de Puerto Maldonado."
- Quinteros García, R. A. (2022). Gestión por competencias y calidad de servicios eléctricos en la empresa Electro Oriente SA Tarapoto, 2022.
- Ramírez, Augusto. 2009. "La Teoría Del Conocimiento En Investigación Científica." *American College of Occupational and Environmental Medicine* 70(3):217–24.
- Reyes Zambrano, Y. A. (2018). La calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del departamento de atención al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2017 (Bachelor's thesis, La Libertad: Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2018.).
- Rivo, Elena. 1999. "Externalización: Mas Allá de La Subcontratación." *La Gestión de La Diversidad: XIII Congreso Nacional, IX Congreso Hispano-Francés, Logroño (La Rioja), 16, 17 y 18 de junio, 1999* 725–30.

- Rodriguez, Angela. 2016. "LA COMUNICACIÓN DENTRO DE LAS ORGANIZACIONES." (August).
- Roman, Teresa. 2016. "Outsourcing: Implicaciones Económicas, Fiscales y Laborales En México."
- Rondon, Hildegard. 2005. "De Las Responsabilidades. Base Legal. Criterios Para Diferenciar La Responsabilidad Administrativa de La Responsabilidad Disciplinaria, Civil y Penal. Responsabilidad Solidaria."
- Rubio, Santiago., Jose. Rapullo, and Beltran. Rubio. 2018. *Diccionario de Gestión y Administración Sanitaria*. 5ta Edicci. edited by I. y U. : Instituto de Salud Carlos III – Ministerio de Ciencia. Madrid - España.
- Ruiz, Galaz. 2013. "Riesgos Dentro de Las Empresas Familiares." 1–4.
- Saavedra, Aejandra. 2018. "Influencia De La Calidad De Servicio Sobre La Satisfacción Del Cliente De La Empresa Macga." 2018 1–56.
- Saez Villanueva, N. M., & Aguirre Ruiz, J. (2019). Calidad del Servicio Eléctrico y la Satisfacción de los Clientes en Electrocentro SA Satipo 2017.
- Salazar, Fabritsio. 2019. "Personal Calificado y No Calificado." Retrieved (<http://www.emb.cl/electroindustria/articulo.mvc?xid=3408&ni=nfpa-70e-personal-calificado-y-no-calificado>).
- Salinas, Diego. 2015. "Fundamentos Constitucionales y Económicos de La."
- Salinas, Francisca, and Munir Jalil. 2014. "HERRAMIENTAS TEORICO CONCEPTUALES PARA EL ANÁLISIS DE LA TOMA DE DECISIONES EN COMITÉS DE ECONOMIA PÚBLICA*."
- Sánchez, Diego. 2015. "Ambiente Físico-Social y Envejecimiento de La Población Desde La Gerontología Ambiental y Geografía. Implicaciones Socioespaciales En América Latina." *Revista de Geografia Norte Grande* 60:97–114. doi: 10.4067/s0718-34022015000100006.

- Sánchez, Geidis. 2021. "Estimación de La Fiabilidad de Software: Modelo Littlewood-Verall Software Reliability Estimation: Littlewood-Verall Model." 15(4):61–77.
- Sanchez, Pedro. 2015. "Programacion de Tareas, Un Reto Diario En La Empresa." (February).
- Santandreu, Eliseu. 2002. *Diccionario de Terminos Financieros*.
- De Santos, Patricia, Mayra Juliani, and Rafael Lecchini. 2015. "Tendencias Modernas de La Organización y La Administración En La Concentración de Las Funciones de Soporte."
- Del Aguila Solano, W. (2023). Influencia del outsourcing estratégico en productividad y costos en las actividades de distribución eléctrica en Electro Oriente SA- 2022.
- Segarra, Mercedes. 2006. "Facultad de Ciencias Jurídicas y Económicas Departamento de Administración de Empresas y Marketing TESIS DOCTORAL." 1–396.
- Sobrero, Francisco. 2009. "Análisis de Viabilidad: La Cenicienta En Los Proyectos de Inversión." *Asociación Argentina de Estudios En Administración Pública (AAEAP)* 1–20.
- Solano, M. M. B., Hospinal, L. F. M., Espinoza, E. P. Q., Luz, S. L. S., & Hermelinda, V. H. V. (2023). Outsourcing como modelo productivo y fidelización de clientes de una empresa financiera. *Revista Científica Visión de Futuro*, 27(2).
- Soto, Eduardo, and José Cárdenas. 2007. *Ética En Las Organizaciones*.
- Tenorio, Noemi R. 2016. "Teoría Del Outsourcing."
- Terrazas, Rafael. 2011. "Planeación y Programación de Operaciones." *Revista Perspectivas* (28):7–32.
- Torres, Juan. 2016. "La Ética Empresarial." *Tips Anónimos de Deloitte* 1 al 12.

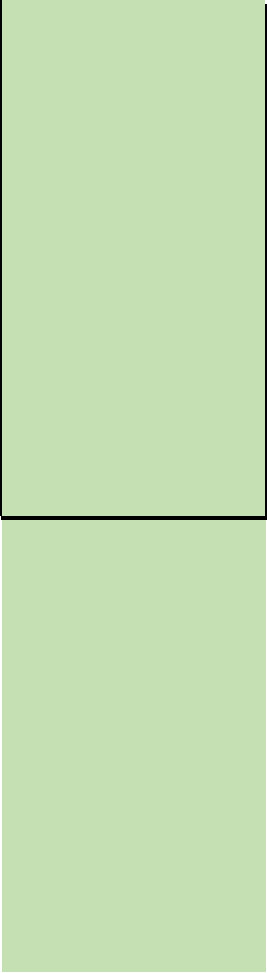
- Trujillo, Andrea, and Jorge Vera. 2009. "Comprensión de La Calidad En El Servicio Como La Integración de Dos Dimensiones: Tangible e Intangible." *Revista Colombiana de Marketing* 8(13):59–67.
- Vargas, Martha, and Luz Aldana de Vega. 2006. *Calidad y Servicio*.
- Vieira, Giselia. 2017. "Gestão de Outsourcing de Catering Na Santa Casa Da Misericórdia Do Porto: Um Novo Modelo."
- Villalba, Cristian. 2013. "La Calidad Del Servicio: Un Recorrido Histórico Conceptual, Sus Modelos Más Representativos y Su Aplicación En Las Universidades." *Punto de Vista* 4(7). doi: 10.15765/pdv.v4i7.445.
- Wilfried, Joe., and Ayite. Archie. 2006. "Garantía De Calidad / Control De Calidad Y Verificacion." 1–32.
- Yañez, Rodrigo, Luiz Ahumada, and Fèlix Cova. 2006. "CONFIANZA Y DESCONFIANZA: DOS FACTORES NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA CONFIANZA SOCIAL." 5(1):9–20.
- Yessi, Oscar. 2014. "Comparativo de Empresas de Outsourcing En Reclutamiento y Selecccion."
- Zamora, America, and Jose Navarro. 2014. "Eficiencia de La Administración Pública Aduanera a Través Del Modelo DEA." *Illusions of Emancipation* 161–93. doi: 10.5149/northcarolina/9781469648361.003.0006.
- Zùñiga, Roy. 2005. "Operaciones: Concepto, Sistema, Estrategia y Simulación." *Academia. Revista Latinoamericana de Administración* (34):1–24.

Anexo 1: Operacionalización de Variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1 Tipificación de outsourcing	Rubio (2018) determina el outsourcing como un modelo de gestión estratégica, que una externaliza, contratando de forma externa el uso de un bien o determinadas actividades logísticas que no añaden un valor sustancial a sus productos o servicios.	Variable 1 establecerá mediciones en base a los instrumentos. Tipo cuestionario con cinco dimensiones y de 11 ítems, cuyas opciones de respuestas tipo LIKERT:	Outsourcing táctico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Herramienta estratégica ▪ Disponibilidad de recursos y materiales ▪ Acuerdo de cooperación 	Cuestionario	Escala ordinal Tipo Likert Opciones de respuesta: 5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi nunca 1. Nunca
			Outsourcing estratégico	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interrelación ▪ Alianza estratégica Gestión 		
			Co - sourcing	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Riesgo empresarial ▪ Factores de riesgo ▪ Modalidad de servicios 		
			In House	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsabilidad Administrativa ▪ Recursos tecnológicos ▪ Personal calificado 		

	<p>(5, 4, 3, 2 y 1)</p> <p>5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi siempre 1. Nunca</p> <p>Intervalos de niveles de escala:</p> <p>[0 - 10] [11 - 20] [21-30] [31-41] [42-52]</p>	Off Site	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Servicios especializados ▪ Actividades designadas ▪ Verificación 		<p>Niveles de Escala:</p> <p>Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno</p> <p>Intervalo de niveles de escala:</p> <p>[0 - 10] [11 - 20] [21-30] [31-41] [42-52]</p>
--	--	-----------------	--	--	---

VARIABLE II	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;">Variable 2</p> <p style="text-align: center;">Percepción de la calidad de servicio</p>	<p>Según Juárez (2018) define la percepción de calidad de servicio, como a la reputación de la organización, lo cual es bueno cuando el servicio se percibe de alta calidad. La calidad puede abordarse específicamente desde la perspectiva del cumplimiento de las especificaciones, la satisfacción de las expectativas del cliente, la excelencia de un producto o servicio o como se gestione actualmente un enfoque global e integrador que involucre a toda la organización.</p>	<p>La Variable 2 establecerá mediciones en base a los instrumentos. Tipo cuestionario con cinco dimensiones y de 11 ítems, cuyas opciones de respuesta tipo LIKERT: (5, 4, 3, 2 y 1)</p> <p>5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi siempre 1. Nunca</p>	<p style="text-align: center;">Elementos Tangible</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mantenimiento y ubicación ▪ Viabilidad del proceso ▪ Infraestructura 		<p>Cuestionario</p>	<p>Escala ordinal Tipo Likert</p> <p>Opciones de respuesta:</p> <p>5. Siempre 4. Casi siempre 3. En ocasiones 2. Casi nunca 1. Nunca</p> <p>Niveles de Escala:</p> <p>Muy deficiente Deficiente Regular Bueno Muy bueno</p>
			<p style="text-align: center;">Fiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Grado de consistencia ▪ Confianza ▪ Estabilidad 			
			<p style="text-align: center;">Capacidad de respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conocimiento ▪ Flexibilidad en el proceso ▪ Resultados fiables 			



Intervalos de niveles de escala: [0 – 9] [10-18] [19-28] [29-38] [39-48]	Seguridad	<ul style="list-style-type: none">▪ Ética de la organización▪ Inspección de riesgos▪ Experiencia Única	Intervalo de niveles de escala: [0 – 9] [10-18] [19-28] [29-38] [39-48]
	Empatía	<ul style="list-style-type: none">▪ Tolerancia▪ Conducta▪ Comunicación	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

"TIPIFICACIÓN DEL OUTSOURCING Y PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIO A USUARIOS RESIDENCIALES DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A PUERTO MALDONADO - 2022"						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable, Dimensiones e indicadores		Método	Muestra
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable 1 Tipificación del Outsourcing		La presente investigación es hipotético - deductivo	373 usuarios residenciales
¿Cómo la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?	Determinar como la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.	La tipificación del outsourcing tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.	De acuerdo con Rubio (2018) determina el outsourcing como un modelo de gestión estratégica, que una organización externaliza, contratando de forma externa el uso de un bien o determinadas actividades logísticas que no añaden un valor sustancial a sus productos o servicios.			
				Indicadores	Enfoque	
			Dimensiones	Otsourcing táctico <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta estratégica • Disponibilidad de recursos y materiales • Acuerdo de cooperación 	Cuantitativo	Técnicas
		Hipótesis Nula <p>La tipificación del outsourcing no tiene relación positiva con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este</p>		Otsourcing estratégico <ul style="list-style-type: none"> ▪ Periférica ▪ Interrelación ▪ Alianza estratégica • Gestión 		

		S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.					
Problema Especifico	Objetivo Especifico	Hipótesis Especifico					
P.E.1 ¿Cómo el outsourcing táctico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?	O.E.1 Determinar como el outsourcing táctico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.	H.E.1 El outsourcing táctico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.	Co - sourcing	<ul style="list-style-type: none"> Riesgo empresarial Factores de riesgo Modalidad de servicios 	Tipo Básico	Encuesta con escala de tipo LIKERT.	
			In House	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Administrativa Recursos tecnológicos Personal calificado 	Nivel Descriptivo - Correlacional	Instrumento Cuestionario de 23 ítems.	
					Diseño		
P.E.2 ¿Cómo el outsourcing estratégico se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios	O.E.2 Determinar como el outsourcing estratégico se relaciona con la percepción de calidad de servicio	H.E.2 El outsourcing estratégico se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio	Off Site	<ul style="list-style-type: none"> Servicios especializados Actividades designadas Verificación 	No experimental, la cual se divide en Transversal y Correlacional		

residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?	a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.	a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.				<p>En el que: M = Muestra O₁= Variable 1: "Tipificación del outsourcing" O₂= Variable 2: "Percepción de calidad de servicio" r = Relación entre las 2 variables</p>	
			Variable 2 Percepción de la calidad de servicio				
			Según Juárez (2018) define la percepción de calidad de servicio, como a la reputación de la organización, lo cual es bueno cuando el servicio se percibe de alta calidad.				
P.E.3 ¿Cómo el outsourcing Co-sourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?	O.E.3 Determinar como el outsourcing Co-sourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.	H.E.3 El outsourcing Co-sourcing se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.	Dimensiones	Elementos Tangible	Indicadores		
					<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento y ubicación • Viabilidad del proceso • Infraestructura 		
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de consistencia • Confianza • Estabilidad 	categoría	
					<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento • Flexibilidad en el proceso • Resultados fiables • Ética de la organización 	Nunca	1
			Capacidad de respuesta			Casi nunca	2
						En ocasiones	3
						Casi Siempre	4
					Siempre	5	

<p>P.E.4 ¿Cómo el outsourcing In-house se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?</p>	<p>O.E.4 Determinar como el outsourcing In-house se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.</p>	<p>H.E.4 El outsourcing In-house se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.</p>		<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección de riesgos • Experiencia Única 	<p style="text-align: center;">Población</p> <p style="text-align: center;">11,588 usuarios residenciales</p>
<p>P.E.5 ¿Cómo el outsourcing Off-site se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022?</p>	<p>O.E.5 Determinar como el outsourcing Off-site se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A Puerto Maldonado – 2022.</p>	<p>H.E.5 El outsourcing Off-site se relaciona positivamente con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales - Electro Sur Este S.A.A. Puerto Maldonado – 2022.</p>		<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tolerancia • Conducta • Comunicación 	

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar como la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A, Puerto Maldonado – 2022.

INSTRUCCIONES:

La presente técnica está dirigida a los usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A, Puerto Maldonado, mediante el cual se quiere medir la Tipificación del outsourcing, por lo que se les exhorta que en las preguntas que a continuación se acompañan tengan a bien responder de la manera más objetiva posible, toda vez que los datos que mencione serán de gran interés para el presente trabajo. Esta técnica guardara confidencialidad, se agradece por su participación.

- 1. (Nunca)**
- 2. (Casi nunca)**
- 3. (En ocasiones)**
- 4. (Casi siempre)**
- 5. (Siempre)**

contestar las preguntas lea el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción que usted crea conveniente.

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
1	2	3	4	5					
N°	ÍTEMS				Escala ordinal de tipo Likert				
					1	2	3	4	5
Variable 1: TIPIFICACIÓN DEL OUTSOURCING									
1	¿Usted tiene conocimiento que Electro Sur Este S.A.A. tiene una subcontratación con otra empresa?								
Dimensión 1: OUTSOURCING TÁCTICO									
Indicador: Herramienta estratégica									
2	¿Considera que la comunicación y coordinación son herramientas estratégicas para mantener estándares de calidad en la atención a los usuarios residenciales?								
Indicador: Disponibilidad de recursos materiales									
3	¿Considera que la empresa subcontratista dispone de recursos necesarios para la atención de fallas registradas a usuarios residenciales?								
Dimensión 2: OUTSOURCING ESTRATÉGICO									
Indicador: Interrelación									
4	¿Considera que se gestiona la interrelación entre Electro Sur Este S.A.A. y la empresa subcontratista para mantener o mejorar la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales?								
Indicador: Alianza estratégica									
5	¿Considera que Electro Sur Este S.A.A. y la empresa subcontratista tienen alianzas estratégicas para brindar un mejor servicio?								

Dimensión 3: CO - SOURCING					
Indicador: Riesgo empresarial					
6	¿Con qué frecuencia experimenta usted interrupciones en el suministro eléctrico por parte de Electro Sur Este S.A.A.?				
Indicador: Factores de riesgo					
7	Considera Usted. ¿Qué la empresa subcontratista implementa estrategias para reducir los factores de riesgos (tiempo de trabajo, carga laboral, desempeño del rol)?				
Indicador: Modalidad de servicios					
8	Considera Usted. ¿Qué la empresa subcontratista aplica una adecuada modalidad de servicio al repartir el recibo a los usuarios residenciales?				
Dimensión 4: IN-HOUSE					
9	¿Considera que la empresa subcontratista, tiene una buena gestión administrativa dentro de la empresa Electro Sur Este S.A.A.?				
Dimensión 5: OFF-SITE					
10	¿Considera que la empresa subcontratista tiene una buena gestión administrativa fuera de la empresa Electro Sur Este S.A.A.?				
Indicador: Verificación					
11	¿Usted considera que la empresa subcontratista realiza una buena verificación a los medidores?				

ENCUESTA

OBJETIVO: Determinar como la tipificación del outsourcing se relaciona con la percepción de calidad de servicio a usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A, Puerto Maldonado – 2022.

INSTRUCCIONES:

La presente técnica está dirigida a los usuarios residenciales de Electro Sur Este S.A.A, Puerto Maldonado, mediante el cual se quiere medir la percepción de la calidad de servicio, por lo que se les exhorta que en las preguntas que a continuación se acompañan tengan a bien responder de la manera más objetiva posible, toda vez que los datos que mencione serán de gran interés para el presente trabajo. Esta técnica guardara confidencialidad, se agradece por su participación.

- 1. (Nunca)**
- 2. (Casi nunca)**
- 3. (En ocasiones)**
- 4. (Casi siempre)**
- 5. (Siempre)**

contestar las preguntas lea el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción que usted crea conveniente.

NUNCA	CASI NUNCA	EN OCASIONES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE					
1	2	3	4	5					
N°	ÍTEMS				Escala ordinal de tipo Likert				
					1	2	3	4	5
Variable 2: PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO									
12	¿Usted percibió la calidad de servicios de la empresa subcontratista que funciona en Electro Sur Este S.A.A.?								
Dimensión 1: ELEMENTOS TANGIBLES									
Indicador: Viabilidad del proceso									
13	¿Cuándo ocurre fallas técnicas en el medidor, la empresa subcontratista realiza el proceso de manera viable para su reparación?								
Indicador: Infraestructura									
14	¿Cuándo concurre a la empresa Electro Sur Este S.A.A. observa una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario residencial?								
Dimensión 2: FIABILIDAD									
Indicador: Confianza									
15	¿Considera confiable la lectura de consumo por parte del personal de la empresa subcontratista?								
Indicador: Estabilidad									
16	¿Considera estable el fluido eléctrico que se brinda al usuario residencial?								
Dimensión 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA									
Indicador: Conocimiento									
17	Considera Usted. ¿Qué la empresa subcontratista tiene la capacidad de conocimiento para brindar una calidad de servicio?								

Indicador: Flexibilidad en el proceso					
18	Considera Usted ¿Qué la empresa Electro Sur Este S.A.A. es flexible durante el proceso de trámite para instalación de suministro de energía?				
Indicador: Resultados fiables					
19	Considera Usted ¿Qué la empresa subcontratista le da resultados fiables al momento de realizar el mantenimiento de su medidor?				
Dimensión 4: SEGURIDAD					
Indicador: Ética de la organización					
20	¿Cree Usted que la empresa subcontratista tiene como valor la ética en su organización?				
Indicador: Inspección de riesgos					
21	¿Cuándo existe un incidente, la empresa Electro Sur Este S.A.A. gestiona con la empresa Subcontratista en la verificación de las fallas en riesgo eléctrico?				
Dimensión 5: EMPATÍA					
Indicador: Tolerancia					
22	Considera Usted. ¿Que el personal de la empresa subcontratista son tolerantes al momento de supervisar y prestar el servicio al usuario?				
Indicador: Comunicación					
23	¿Para Usted la empresa Electro Sur Este S.A.A. mantiene una comunicación fluida en todos los niveles con los usuarios residenciales?				

Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de Estudio

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú

Puerto Maldonado, 20 de abril del 2022

CARTA N°001-2022-LKDT/RQB

Señor:

Ing. Víctor Darío Alarcón Navarro

Gerente Regional Madre de Dios de Electro Sur Este S.A

**ASUNTO: SOLICITO CANTIDAD TOTAL DE USUARIOS DE LA
ZONA 01 Y LAS SUB ZONA-01 DE LA CIUDAD DE
PUERTO MALDONADO**

Por medio del presente me dirijo a usted, para saludarle cordialmente y a su vez solicitar la información del número total de Usuarios de la Zona (Maldonado 1) y Sub Zona-01 de la Ciudad de Puerto Maldonado de manera detallada. Con la finalidad de recopilar información para el estudio en la investigación intitulada "El análisis de la Tipificación del Outsourcing y la Percepción de la Calidad de Servicio de los Usuarios de Electro Sur Este S.A en la zona-01 de Puerto Maldonado 2022" tesis que es realizado por los bachilleres: la Srta Lillam Kary Dávila Tafur y el Sr. Ronaldo Quispe Báez, con la finalidad de contribuir a un estudio sobre el desenvolvimiento de la tercerización en la Empresa Electro Sur Este S.A.A.

Adjunto a la presente copia de los grados de bachiller.

Sin otro en particular le reiteramos nuestras consideraciones más distinguidas.

Atentamente.



Lillam Kary Davila Tafur

DNI: 71870835



Ronaldo Quispe Báez

DNI: 76297320

Anexo 6: Ficha de validación de instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Titulo del trabajo de investigación

"ANÁLISIS Y TIPIFICACION DEL OUTSOURCING Y PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS USUARIO DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A – ZONA 01, PUERTO MALDONADO – 2022

Nombre de instrumento:

- Encuesta Analizar la tipificación del outsourcing que influyen en la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de Electro Sur Este S.A.A en la zona – 01 en la Ciudad de Puerto Maldonado en el año 2022.

Investigadores:

Bach. Ronaldo Quispe Baez

Bach. Lillam Kary Davila Tafur

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión				X	
Relación entre variable y el indicador			X		
Relación entre indicador y la pregunta				X	
La pregunta mide lo que se propone medir				X	
La relación es clara, precisa y comprensible				X	

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse


Alexis Leon Raining

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"ANÁLISIS Y TIPIFICACION DEL OUTSOURCING Y PERCEPCION DE CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS USUARIO DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A – ZONA 01, PUERTO MALDONADO – 2022

Nombre de instrumento:

- Encuesta Analizar la tipificación del outsourcing que influyen en la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de Electro Sur Este S.A.A en la zona – 01 en la Ciudad de Puerto Maldonado en el año 2022.

Investigadores:

Bach. Ronaldo Quispe Baez


Bach. Lillam Kary Davila Tafur

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión				X	
Relación entre variable y el indicador				X	
Relación entre indicador y la pregunta			X		
La pregunta mide lo que se propone medir			X		
La relación es clara, precisa y comprensible				X	

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse


 M. Sc. Pérez Gattelly, Jorge
 09949706

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. DATOS GENERALES

Título del trabajo de investigación

"ANÁLISIS Y TIPIFICACIÓN DEL OUTSOURCING Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS EN LOS USUARIOS DE ELECTRO SUR ESTE S.A.A – ZONA 01, PUERTO MALDONADO – 2022."

Nombre de instrumento:

- Encuesta Analizar la tipificación del outsourcing que influyen en la percepción de la calidad de servicio en los usuarios de Electro Sur Este S.A.A en la zona – 01 en la Ciudad de Puerto Maldonado en el año 2022.

Investigadores:

Bach. Ronaldo Quispe Baez

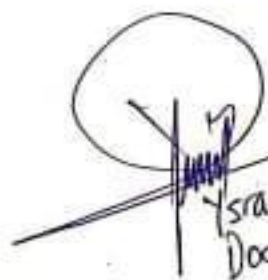
Bach. Lillam Kary Davila Tafur

CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Relación entre variable y dimensión					
Relación entre variable y el indicador					
Relación entre indicador y la pregunta					
La pregunta mide lo que se propone medir					
La relación es clara, precisa y comprensible					

II. LUEGO DE REVISADO, EL INSTRUMENTO

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Israel A. Tejada Ramirez
 Docente Contratado

Anexo 7: Consentimiento informado

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

Puerto Maldonado 27 de Abril del 2022

INFORME N°001-2022-ECQ/SC-PTO MALDONADO

Sr. (a)
Bach. Lillam Davila Tafur Tafur
Bach. Ronaldo Quispe Baez
Tesisistas de Investigación.

ASUNTO : REMITO INFORMACION SOLICITADA
REF: CARTA N°001-2022-LKDT/RQB

Por medio del presente me dirijo a usted para saludarlo muy cordialmente y a la vez, En referencia al documento, se remite la información solicitada, luego de haber recibido el documento en referencia debo manifestarle: Que, se cuenta con una cantidad de Usuarios: 18676 activos hasta la fecha en la zona (Maldonado1) del departamento de Madre de Dios, Provincia y Distrito de Tambopata.

Se adjunta lo siguiente:

1. Excel detallado

Sin otro particular se eleva para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente.



Ing. Esteban Condori Quiñonez
Supervisor Comercial