

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

Título	: El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018
Para Optar	: El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autor	: Bach. GONZALEZ FLORES, VICTOR ANDREE
Asesor	: Mg. Aldana Lopez Alberto Vidal
Línea de investigación	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de inicio y culminación	: 09.06.2023 al 08.06.2024

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
TESIS**EL OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA
PRIVADA "JESÚS DE BELÉN", 2018****PRESENTADO POR:**

Bach. Victor Andree Gonzalez Flores

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciado en Administración

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:**

DECANO : _____
DR: AGUEDO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : _____
MTRO. ALVARADO CANTURIN
DORIS ISABEL

SEGUNDO MIEMBRO : _____
DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS

TERCER MIEMBRO : _____
MTRO. MARTINEZ VITOR PAUL DENIS.

Huancayo,.....de.....De 20.....

**EL OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA
INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "JESÚS DE
BELÉN", 2018**

ASESOR:

MG. ALBERTO VIDAL ALDANA LOPEZ

DEDICATORIA

A Dios, por su protección, amor infinito y bondad al haber permitido que llegue hasta este punto sano y permitirme lograr mis metas.

También a mis padres por su incondicional apoyo, estando en todo momento aconsejándome, motivándome a seguir, su ejemplo me hizo, por los ejemplos de constancia y perseverancia que me han inculcado, por el valor mostrado para salir adelante y sobre todo por su amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por su guía en el transcurso del mi desarrollo profesional.

A mis Padres Víctor Francisco Gonzalez Tovar y Carmen del Pilar Flores Flores por ser mi fuente de inspiración y ejemplo para culminar mi profesión, manteniendo el entusiasmo de aprender cada día más.

A la Universidad Peruana los Andes donde me instruí durante el desarrollo profesional, dentro de las aulas bajo la guía de los maestros.

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0046 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

EL OUTSOURCING Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO EN LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PRIVADA "JESÚS DE BELÉN", 2018

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. GONZALEZ FLORES VICTOR ANDREE

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. ALDANA LOPEZ ALBERTO VIDAL

Fue analizado con fecha **23/10/2023** con el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

X

Excluye citas.

X

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

X

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 23 de Octubre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

ÍNDICE

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS	ii
ASESOR:	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vii
CONSTANCIA DE SIMILITUD	viii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS,	xii
ÍNDICE DE FIGURAS,.....	xiii
RESUMEN.....	xivv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN	166
CAPÍTULO I, PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN,	188
I. PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA,	188
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	188
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	222
1.2.1. Problema General.....	222
1.2.2. Problemas Específicos,	222
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	233
1.3.1. Objetivo General	233
1.3.2. Objetivos Específicos.....	233
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	244
1.4.1. Justificación Teórica	244
1.4.2. Justificación Práctica.....	244

1.4.3.	Justificación Metodológica	244
1.4.4.	Justificación Social.....	255
1.4.5.	Justificación de Conveniencia.....	255
1.5.	DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	266
1.5.1.	Delimitación Espacial	266
1.5.2.	Delimitación Temporal	266
1.5.3.	Delimitación Conceptual o Temática.....	266
	CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	288
II.	MARCO TEÓRICO.....	288
2.1.	ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	288
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	288
2.1.2.	Antecedentes Nacionales	311
2.2.	BASES TEÓRICAS	344
2.2.1.	Outsourcing	344
2.2.2.	Calidad de servicio.....	40
2.3.	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	488
2.4.	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	499
2.4.1.	Hipótesis General	499
2.4.2.	Hipótesis Específicas	499
2.5.	VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	50
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA	533
III.	METODOLOGÍA	533
3.1.	MÉTODO GENERAL	533
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	533

3.3.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	533
3.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	544
3.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	544
3.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	555
3.6.1.	Técnicas de Recolección de Datos.....	555
3.6.2.	Instrumentos de Recolección de Datos	555
3.7.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	555
3.8.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	566
	CAPÍTULO IV RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN	577
IV.	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	577
4.1.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	577
4.2.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	599
4.2.1.	Calidad del servicio.....	599
4.2.2.	Outsourcing	677
4.2.3.	Prueba de hipótesis.....	755
4.3.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	977
	CONCLUSIONES	100
	RECOMENDACIONES	1022
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	1033
	ANEXOS	1055

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ESCALE-Características del nivel secundario	199
Tabla 2 ESCALE-Características del nivel primario	20
Tabla 3 Operacionalización de variables	50
Tabla 4 Baremos de la variable outsourcing	588
Tabla 5 Baremos de la variable calidad de servicio	588
Tabla 6 Dimensión elementos tangibles	599
Tabla 7 Dimensión fiabilidad.....	611
Tabla 8 Dimensión sensibilidad	622
Tabla 9. Dimensión seguridad.....	633
Tabla 10 Dimensión empatía	655
Tabla 11 Variable calidad del servicio.....	666
Tabla 12. Dimensión conocimiento del outsourcing.....	688
Tabla 13 Dimensión cumplimiento de pagos.....	699
Tabla 14 Dimensión metas cumplidas por las instituciones terciarizadas	711
Tabla 15 Dimensión oportunidades del outsourcing.....	722
Tabla 16 Variable outsourcing	744
Tabla 17 Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio y sus dimensiones	766
Tabla 18 Prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones.....	766
Tabla 19 Prueba de hipótesis general: Chi cuadrado	80
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 1: Chi Cuadrado	833

Tabla 21 Prueba de hipótesis específica 2: Chi cuadrado	866
Tabla 22 Prueba de hipótesis específica 3: Chi cuadrado	90
Tabla 23 Prueba de hipótesis específica 4: Chi cuadrado	933
Tabla 24 Prueba de hipótesis específica 5: Chi cuadrado	977

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Participación del outsourcing.	355
Figura 2. Mejora de la Calidad del Servicio.	377
Figura 3. Dimensión elementos tangibles.	599
Figura 4. Dimensión fiabilidad.	611
Figura 5. Dimensión sensibilidad.....	633
Figura 6. Dimensión seguridad.	644
Figura 7. Dimensión empatía.	76
Figura 8. Variable calidad del servicio.	666
Figura 9. Dimensión conocimiento del outsourcing.	688
Figura 10. Dimensión cumplimiento de pagos.	70
Figura 11. Dimensión metas cumplidas por las instituciones terciarizadas.....	711
Figura 12. Dimensión oportunidades del outsourcing.	73
Figura 13. Variable outsourcing.....	744
Figura 14. Prueba de hipótesis general.	799
Figura 15. Prueba de hipótesis específica 1.	833
Figura 16. Prueba de hipótesis específica 2.	866
Figura 17. Prueba de hipótesis específica 3.	899
Figura 18. Prueba de hipótesis específica 4.	933
Figura 19. Prueba de hipótesis específica 4.	966

RESUMEN

Cabe mencionar que el objetivo de la investigación fue determinar la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. Para ello se empleó el método analítico, fue aplicada el tipo de investigación y explicativo el nivel de investigación, asimismo, en la etapa de ejecución de este estudio fue utilizado el diseño no experimental transversal explicativo. Para la aplicación del instrumento se usó la población conformada por padres de familia que para el año 2018, fueron registrados un total de 204 padres en el nivel primario entre los diferentes grados; mientras que en el nivel secundario fueron registrados un total de 240 padres en los diferentes grados. Para la muestra se ha considerado estimar su tamaño de manera probabilística, en base a estos datos se obtuvo una muestra de 100 y 105 padres de los niveles primario y secundario, respectivamente siendo un total de 205 padres de familia como muestra de estudio. Los resultados muestran que la apreciación de los padres respecto a la calidad del servicio es media debido a valoración de los tangibles elementos como son la seguridad, sensibilidad, sin embargo, la empatía fue baja la valoración. Por otra parte, el nivel de cumplimiento del outsourcing que perciben los padres de familia es media impulsada por las dimensiones pues en su mayoría presentan un nivel medio. Finalmente se evidencia que el outsourcing influye significativamente al 0.05 en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018, en razón de que el valor crítico fue mayor en el cálculo del Chi²

Palabras clave: Calidad del servicio, outsourcing, padres de familia.

ABSTRACT

It is worth mentioning that the objective, of the research was to determine the influence of outsourcing on the quality of the educational service in the Private Educational Institution "Jesús de Belén", 2018. For this, the analytical method was used, the type of research and explanatory was applied. research level, likewise, in the execution stage of this study, the explanatory cross-sectional non-experimental design was used. For the application of the instrument, the population consisting of the parents of the students of the Private Educational Institution "Jesús de Belén" at both the primary and secondary levels was taken into account. For the year 2018, a total of 204 parents were registered at the primary level among the different grades; while at the secondary level a total of 240 parents were registered in the different grades. For the sample, it has been considered to estimate its size probabilistically; based on these data, a sample of 100 and 105 parents from the primary and secondary levels were obtained, respectively, with a total of 205 parents as the study sample. The results show that the appreciation of the parents of the Private Educational Institution "Jesús de Belén" regarding the quality of the service is average due to the assessment of the tangible elements such as security, sensitivity, however, empathy was low. the valuation. On the other hand, the level of outsourcing compliance perceived by parents is average, driven by the dimensions since most of them present an average level. Finally, it is evident that outsourcing significantly influences the quality of the educational service at 0.05 in the Private Educational Institution "Jesús de Belén", 2018, because the critical value was higher in the calculation of Chi2.

INTRODUCCIÓN

En Perú el outsourcing inició su aplicación cuando se produjo la liberación de la economía, en los 90's las empresas se volvieron más competitivas a raíz de esto. Es por ello que, muchas empresas en nuestro país en la época actual utilizan el Outsourcing, para optimizar su desarrollo. Ahora bien, podemos mencionar en sus servicios mayormente solicitados a los siguientes: limpieza, vigilancia, capacitación, informática, recursos humanos, transporte, manufactura, mantenimiento, marketing, seguridad, asesoría legal, etc.

Es por ello, que las organizaciones, deben lograr más dinámicas, incrementando su creatividad, y su adaptación a las variaciones para sobrevivir frente a la competencia. Es decir, es imprescindible para garantizar la permanencia de la empresa en el mercado, suplir los requerimientos de los clientes con servicios y productos de calidad.

Esta investigación se aplicó en la Institución Educativa privada “Jesús de Belén”, con motivo de que ellos tercerizan servicios como, pago de las pensiones mediante el CMAC Huancayo, el Instituto Cultural Peruano Británico para la enseñanza del idioma inglés, un convenio con la PUCP con becas, y los cafetines con permisos del MINSA.

Para ello se empleó el método analítico, y la aplicada en el tipo de investigación, es explicativo el nivel de investigación y en este estudio en la etapa de ejecución el diseño no experimental explicativo transversal. En una población dentro

del nivel secundario con 204 padres entre los diferentes grados; mientras que en el nivel primario 240 padres en los diferentes grados. Para la muestra se ha considerado estimar su tamaño de manera probabilística, para ello se tuvo en cuenta un nivel de confianza del 95%, máxima dispersión (probabilidad de éxito y fracaso igual a 0.5), error del 5%. En base a estos datos se obtuvo una muestra de 133 y 148 padres de los niveles secundario y primario, respectivamente.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

PLANTEAMIENTO, SISTEMATIZACIÓN Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Los avances globales buscan adelantos en la calidad de servicio, en este siglo XXI, el entorno de las empresas dedicadas a diversos rubros, así como en educación es cambiante, debido a la globalización, y a la búsqueda de mejores ganancias económicas.

Por ello, es importante que las organizaciones, logren ser más dinámicas, incrementando su creatividad, y su adaptación a las variaciones para sobrevivir frente a la competencia.

Es así que a nivel internacional como nacional, el outsourcing, es la externalización de procesos, dado que para aumentar su rentabilidad y la búsqueda de mercados. Estas dinámicas empresariales optan por el outsourcing (herramienta de gestión). Mediante ello se puede hacer uso de recursos exteriores a la empresa con el objetivo de que el personal desarrolle actividades. Viene a ser una estrategia ya que gracias a esto se pueden enfocar a su negocio íntegramente, esta delegación de actividades a empresas que tienen una alta especialización, esto genera un beneficio en la productividad de la empresa.

El outsourcing en nuestro país(90's) al darse la liberación de la economía, en la actualidad la utilización del Outsourcing se ha generalizado, y se requieren servicios de limpieza, asesoría legal, vigilancia, marketing, seguridad, informática, capacitación, recursos humanos, manufactura, mantenimiento, transporte, etc.

La Institución Educativa privada “Jesús de Belén”, brinda el servicio de educación primaria y secundaria. Institución que busca contribuir con la crianza de los niños formándolos como íntegros hombres solidarios y libres que tengan un compromiso con su formación académica y haga de ello futuros líderes. Asimismo, la moderna administración lo usa estratégicamente para generar una productividad mayor en la empresa con la externa contratación de servicios y labores.

En la Institución Educativa privada “Jesús de Belén”, tercerizan los siguientes servicios como, pago de las pensiones mediante el CMAC Huancayo, el Instituto Cultural Peruano Británico para la enseñanza del idioma inglés, un convenio con la PUCP con becas, y los cafetines con permiso del MINSA.

Tabla 1 ESCALE-Características del nivel secundario

JESUS DE BELEN SECUNDARIA				
Código modular	1229129	Dirección	Jirón	Lima
			217	
Código de local	185598	Centro Poblado	PAMPAS	

Nivel/Modalidad	Secundaria	Censal	Área Urbana
		(Habitantes 500)	
Forma	Escolarizado	Distrito	Pampas
Género	Mixto	Provincia	Tayacaja
Tipo de Gestión	Privada	Departamento	Huancavelica
Gestión	/ Privada - Particular	-UGEL o DRE	090007
Dependencia		(supervisión S. E.) el	código.
Director(a)	Tovar herrera Irma - Roxana	- UGEL o DRE	UGEL Tayacaja
		(supervisión S. E.) el	nombre.
Estado	Activo		

Que al 2018 cuenta con 204 estudiantes, 5 docentes, y 5 tutores de aula.

Tabla 2 ESCALE-Características del nivel primario

JESUS DE BELEN PRIMARIA			
Código modular	1232917	Dirección	Jirón Lima 217
Anexo	0	Localidad	
Código de local	185598	Centro Poblado	PAMPAS
Nivel/Modalidad	Primaria	Censal Área (Habitantes 500)	Urbana

Forma	Escolarizado	Distrito	Pampas
Género	Mixto	Provincia	Tayacaja
Tipo de Gestión	Privada	Departamento	Huancavelica
Gestión	/ Privada	- UGEL o DRE	090007
Dependencia	Particular	(supervisión S. E.) el código.	
Director(a)	Tovar Herrera	- UGEL o DRE	UGEL
	Irma Roxana	(supervisión S. E.) el nombre.	Tayacaja
Teléfono	940 429 441	Característica(Educativo Censo 2017)	Poli-docente completo
Correo electrónico		Latitud	12.39879
Página web		Longitud	-74.86842
Estado	Activo		

Que al 2018 cuenta con 240 estudiantes y 6 docentes.

En base a estos servicios tercerizados que brinda la institución educativa, incrementa la subcontratación de servicios no siendo una excepción el sector educación. Asimismo, se evidencio una subcontratación en la institución educativa en complementarios programas académicos (refuerzo – acompañamiento), servicios y en los requeridos para dar las pruebas de Estado.

Este estudio se basa en el educativo sector en relación a la subcontratación, y la finalidad es que las áreas tercerizados tengan un

funcionamiento óptimo del área administrativa (procesamiento de información y transacciones – monitoreo).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?
- ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?
- ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?
- ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?

- ¿Cuál es la influencia del outsourcing con los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Objetivo General

Determinar la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer la influencia del outsourcing con la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.
- Determinar la influencia del outsourcing con la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.
- Establecer la influencia del outsourcing con la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.
- Determinar la influencia del outsourcing con la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- Establecer la influencia del outsourcing con los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Justificación Teórica

Las bases teóricas en la que se fundamenta y como soporte para esta investigación, es el uso correcto del outsourcing, como una herramienta empresarial, se evidencia un óptimo resultado a su implementación con una aplicación correcta de estándares y medidas. Además, este mecanismo es una alternativa de consumo para elevar su calidad de vida.

1.4.2. Justificación Práctica

Este estudio ayudará con el análisis favoreciendo con beneficios a la empresa, mediante la generación de estrategias que mejoren el servicio brindado (calidad).

1.4.3. Justificación Metodológica

La metodología es la analítica, y mediante los resultados obtenidos según esta investigación, ayudaran a orientar y brindar mayor calidad de servicio, es decir la empresa tenga un desempeño estratégico con el fin de mejorar la productividad y además de ello deben realizar el control de calidad de las subcontratadas empresas, dado que esto es trascendental y sirve para

medir el servicio brindado a los clientes, logrando que sea posible ofrecerles mejores facilidades y servicios.

1.4.4. Justificación Social

Dado que este estudio repercutiría sobre el sector empresarial, es decir servirá como un antecedente para la toma de decisión de los empresarios, a partir de observar los efectos de los procesos de negocio sobre la satisfacción de los clientes. Además del aporte con la empresa para, logrando resultados positivos en la satisfacción de los usuarios y los clientes potenciales.

Esta investigación se justifica socialmente porque, repercutirá sobre el sector educativo, como un antecedente para la toma de decisión. Además, del aporte con la institución educativa se logró positivos resultados y una calidad de servicio, por tanto, se da el cumplimiento de la UPLA, porque pretende formar estudiantes para que puedan desarrollar investigación que contribuyan al crecimiento de la sociedad de su entorno.

1.4.5. Justificación de Conveniencia

La investigación se justifica por conveniencia, porque el outsourcing consiste en que externas empresas realicen actividades colaborando con la empresa solicitante. Ahora bien, los beneficios de estas contrataciones son principalmente que las empresas se focalicen en sus actividades principales en recursos y tiempo. Al respecto, este estudio tiene la pretensión de evidenciar las

ventajas que tiene outsourcing para las empresas que lo implementen como una actuación estratégica que les genere una competitividad mayor.

1.5. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se describe la delimitación de esta investigación según:

1.5.1. Delimitación Espacial

Esta investigación se delimitará espacialmente en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", provincia de Tayacaja, departamento de Huancavelica.

1.5.2. Delimitación Temporal

La delimitación temporal está compuesta por los datos proporcionados por la Institución educativa y las empresas tercerizados, en el periodo 2018. Además, se hará uso de una encuesta y análisis de los resultados utilizados y aplicados a los padres de familia y estudiantes.

1.5.3. Delimitación Conceptual o Temática

Se tomó en cuenta los siguientes temas conceptuales para el desarrollo de la investigación.

En primer lugar, la definición del outsourcing, según Koontz y Weihrich, (2002) viene a ser “una relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el vendedor asume la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa”.

Además, según Chase y Alilano (2005), al referirse a el outsourcing, indican que es la subcontratación es decir “es la acción de mover algunas de las actividades internas y responsabilidades de decisión de la compañía a otros proveedores externos, transfiriendo los recursos que permiten llevar a cabo dichas actividades, incluyendo personal, instalaciones, equipo, tecnología y otros activos” (p.3). Es decir, las responsabilidades que se transfieren buscan tomar decisiones frente a las diversas actividades.

El concepto de calidad de servicio se considera fundamental y necesario que las empresas den cumplimiento, esto ayudará a dar soluciones efectivas a sus clientes.

Según Grönroos (1984) la calidad “es la diferencia entre el valor del servicio percibido y el valor de las expectativas del cliente” (p.15).

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II. MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Angües (2015) en “El estudio del outsourcing como táctica de gestión de una empresa”, cuyo objetivo fue ejecutar un análisis primordialmente teórico acerca de la concepción de outsourcing y sobre ventajas y desventajas que origina dicha táctica. Aplicó la metodología de exploración bibliográfica y opinión de expertos sobre el outsourcing, sumado a ello realizó entrevistas a personas que laboran en entidades financieras. Para definir el entorno empresarial actual en materia de outsourcing. Además, durante el ciclo de vida de la externalización definió un plan de acción explicado, con procedimientos a las diversas actividades a realizarse en cualquier etapa, evitando los errores más comunes como el riesgo y lograr la externalización deseada, alcanzando los objetivos planteados al inicio del estudio. Por ello concluyó que al momento de externalizar un proceso puede hacerlo más eficiente, productivo o competitivo; es importante resaltar el hecho de que los objetivos trazados al inicio del proyecto han sido logrados a pesar de las limitaciones impuestas por las entidades estudiadas.

Reyes (2014) en su investigación denominada “Calidad en el servicio para incrementar la conformidad del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenando”. Al respecto el objetivo de este estudio busco verificar si la satisfacción del cliente en Share, sede Huehuetenango es aumentada por calidad del servicio. Para ello se contó con la colaboración del coordinador y personal de la asociación SHARE y sus clientes (200); realizándose la encuesta a 100, momentos antes del experimento en el mes de noviembre del año 2012 y en julio del año 2013 se les entrevisto a los 100 restantes, dicha entrevista fue después del experimento, fue experimental la investigación. De los resultados los indicadores más influyentes rebelan que, el 72.00% de las personas manifiestan que servicio es bueno; el 46.89% señalan que se les atendió con amabilidad; el 62.00% de la población da a conocer que es muy importante la rapidez en el servicio y calidad del servicio el 89.11% da a conocer que es muy importante. Se concluyó que calidad del servicio mejoró la satisfacción al cliente en un 79% la es aceptable la calidad de servicio en instalaciones, en un 75% general limpieza, en un 68.00% capacitación de personal y en un 60% adecuada información.

Abad y Pincay (2014), en “Estudios al servicio al cliente interno y externo respecto a la calidad para alternativa de guía de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”. Cuyo objetivo planteado fue diagnosticar la calidad de servicio interno y externo para incrementar el nivel de la organización en una empresa aseguradora de la ciudad de Guayaquil. En este estudio se requirió aplicar método inductivo, fue necesario la realización de

investigación de campo, a la vez utilizando la técnica como encuesta a 105 colaboradores en la sucursal de Guayaquil. En los resultados reflejó que el 84% expresó su incomodidad hacia el trabajo de sus colegas; el 42% de quejas son de las áreas de contacto directo con los clientes del exterior, el 84% dijo que la empresa no crea una cultura de servicio y el 84% cree que se debe ejecutar estrategias de mejora de la calidad del servicio. Concluyó que al diagnosticar el grado de satisfacción que captan los consumidores internos y externos evidencian diferencias entre cultura organizacional y calidad de servicio, en un 80% se evidencia el incumplimiento de la formulada producción del presupuesto del año 2013 y las áreas con mayor dificultad son los departamentos que tiene un trato con los clientes.

Luque, Marín, y Salcedo (2015), en su estudio “La tercerización/outsourcing como estrategia organizacional: Revisión del estado del arte”, su finalidad principal fue analizar el desarrollo y evolución desde una académica perspectiva. Para poder lograr este objetivo se realizó revisión en un lapso de 10 años (2004 – 2013); sumado a ello se llevó a cabo un análisis cualitativo y cuantitativo de los elementos predominantes. Los resultados revelaron que la tercerización es fundamental en la toma de decisiones; durante el periodo 2008-2014 de la evaluación de 31 documentos con mayor peso las citas representan un 36% del total.

Sánchez (2013), sobre su estudio titulado “Sistema de indicadores de calidad para el progreso de programas universitarios en administración”, para

optar el grado de Doctor en mención en Ciencias de la Educación, de la Universidad del Altiplano.

Cuyo objetivo planteado fue identificar un sistema de indicadores de calidad que favorece el mejoramiento de programas en Administración de Empresas, dado que existen factores que según las Pruebas ECAES 2004-2010, la Acreditación de Alta Calidad y las perspectivas de evaluadores, directivos profesores, egresados indican que proveen de óptimos resultados. Aplicó una investigación cualitativa realizada en seis momentos. Los resultados dieron a conocer que el indicador con mayor puntaje (131 de 170 puntos máximos) que corresponde en relación con los egresados graduados al grado de satisfacción de los empresarios; al respecto la movilidad de docentes a internacional como el segundo (129 puntos), y en el tercer lugar con el mismo puntaje (125), los indicadores de mejoramiento de la aplicación, desarrollo y diseño de Núcleos curriculares integradores y sobre la actualización y mejoramiento del plan de estudios. En conclusión, se ha propuesto un sistema llamado SICRUES validado por 28 expertos asistentes a la conferencia ASCOLFA.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Ortiz (2015), en su investigación de título “La calidad del servicio y el marketing relacional en las empresas de servicio de transporte de pasajeros con ruta Andahuaylas - Lima,2014”. En este estudio se desarrolló una investigación cuantitativa, de estudio descriptivo; en el cual se manejó como muestra de estudio a 24 trabajadores administrativos y 118 pasajeros. El resultado obtenido

revela que el 50.00 % de los pasajeros califica que la calidad en el trato es moderado y es regular el servicio de calidad; en un 12.50 % indican que es mala; en un 41.67 % trabajadores expresan que es moderado y en un 20.83 % indican que es débil, el marketing relacional; Frente a estos datos revelados la correlación de Pearson arrojó como resultado 0.589, esto da a conocer una correlación positiva moderada; por ende, se puede concluir que sí existe relación significativa entre la calidad del servicio y el marketing relacional.

Flores (2014), en su investigación titulada “Mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C. con el Diseño y desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad según la norma ISO 9001:2018”. Las técnicas a usar fueron la entrevista y el análisis documental. Dado que en el proceso de contratación, selección y reclutamiento de colaboradores se encontró un 25.00% en relación a la Norma, Ahora bien, respecto al proceso de desempeño y desarrollo se obtiene un 20.00% dado que se ubicó parcialmente diseñadas actividades De tal manera concluyó que aplicando la Norma ISO 9001:2008 en todo el proceso de servicios administrativos permitiendo así identificar el grado de cumplimiento de cada proceso de la empresa con respecto a los requisitos señalados en la norma.

León y Valladares (2015), en su investigación de título “Evaluación de la influencia de outsourcing de la calidad de servicio al cliente de la empresa Visanet - Perú sucursal Trujillo en el periodo 2015-2016”. Aplicaron cuestionarios y encuestas, además se requirió como indicador de trabajo a

activos y afiliados a VisaNet (Trujillo). Se obtiene que un 57.00 % de personas, reconocen el buen desenvolvimiento de los ejecutivos cuando se le ofrece del producto información, y en un 45.00% personas manifiestan estar totalmente satisfechos con el tiempo de atención y el 62.00 % afirma la confiabilidad de VisaNet. Concluyó que el outsourcing incide considerablemente con un 56.50% a la calidad del servicio, asimismo, en un 51.40%.de los clientes el nivel de satisfacción.

Arrascue y Segura (2016), en su investigación denominada “Satisfacción de la cliente influenciada por la gestión de la calidad en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo-2015”.

Planteó como objetivo, establecer el dominio que se manifiesta entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio en la clínica de fertilidad del norte “CLINIFER”. Utilizó el método de investigación inductivo deductivo, recurriendo a la aplicación de la encuesta con la participación de 32 clientes y 9 trabajadores El resultado obtenido expresa el grado de satisfacción del consumidor con 97% es alto, además se obtiene en un 100% el servicio como útil; en un 89%, sobre la calidad de servicio dio a conocer seguridad, equipamiento, confianza, ambientes amplios, instalaciones limpias y diagnósticos fiables. Por ello llegó a la conclusión que las estudiadas variables y el contraste respectivo en cada dimensión (terorias), se concluye que la satisfacción del cliente y calidad de servicio están relacionados.

Huarcaya y Cornejo (2015), en su investigación que lleva de título “la mejora de la calidad de los servicios en pequeños y medianos empresarios (PYMES) artesanales del distrito de Huancavelica- año 2014de con el outsourcing como estrategia de negocio”. La población fueron 25 miembros de la Asociación de PYMES. Se concluye que las PYMES, en un 75% es la población económicamente activa, alcanzan límites insospechados sus límites de actividad. Asimismo, se evidencia 14.711 (Chi^2) y es de 9.488 el valor de tabla que confirma el rechazo de la Hipótesis nula. Concluyeron que conjuntamente con el outsourcing, la flexibilidad organizacional mejora la calidad de servicios.

2.2. BASES TEÓRICAS

Esta investigación se sustentará en base al marco teórico, en la institución educativa en base a las perspectivas: epistemológica, financiera y microeconómica.

Esta investigación también se fundamenta, en base a los teóricos soportes como el outsourcing y la calidad de servicio al cliente.

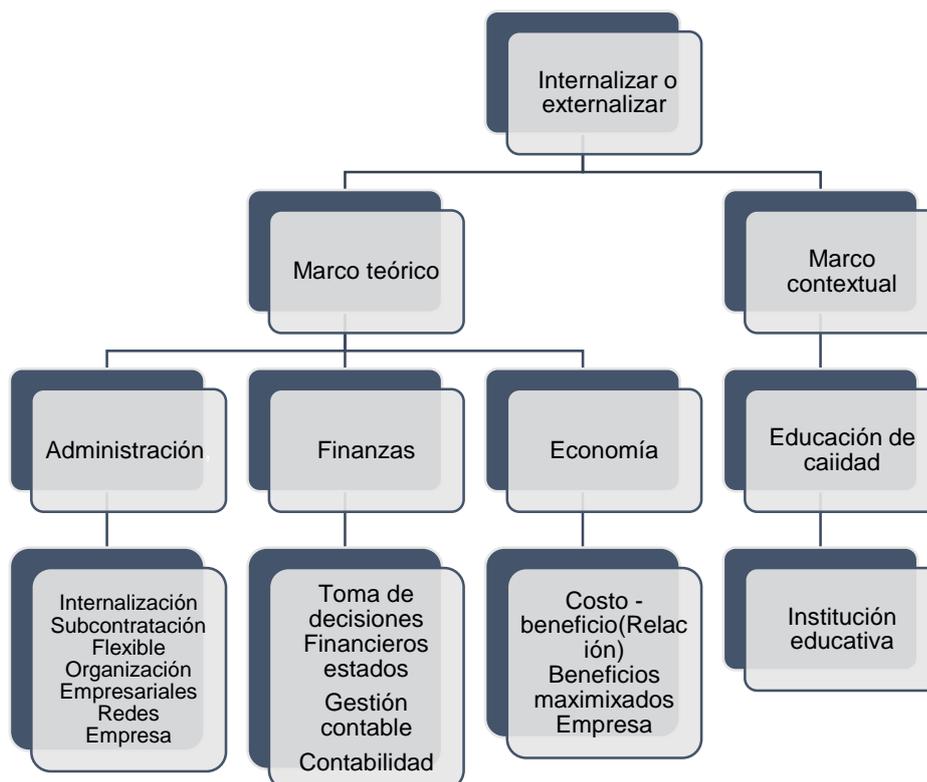
2.2.1. Outsourcing

2.2.1.1. *Epistemología*

Según Koontz y Weihrich (2002) el outsourcing, viene a ser “una relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el

vendedor asume la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa” (p.35).

Figura 1. Participación del outsourcing.



Además, según Chase y Alilano (2005) “es la acción de mover algunas de las actividades internas y responsabilidades de decisión de la compañía a otros proveedores externos, transfiriendo los recursos que permiten llevar a cabo dichas actividades, incluyendo personal, instalaciones, equipo, tecnología y otros activos”(p.3). Es decir, las responsabilidades que se transfieren buscan tomar decisiones frente a las diversas actividades.

El outsourcing es la tercerización, del servicio y en una institución educativa se presenta tal como se muestra en la *Figura 1*.

2.2.1.2. Motivos para la implementación del outsourcing

La implementación del outsourcing según Forneas (2008), en los diversos sectores empresariales son:

2.2.1.2.1. Genera la reducción del coste de servicio subcontratado:

Como:

- Ayuda en reducción ineficiencias internas debido a que la empresa no es especialista en el servicio correspondiente.
- Calidad del servicio no aceptable.
- Del servicio los gestores son insuficientes, aquellos que tengan la suficiente competencia.
- No asumir inversiones (previsión)

2.2.1.2.2. Genera una mayor concentración en las actividades principales de la empresa.

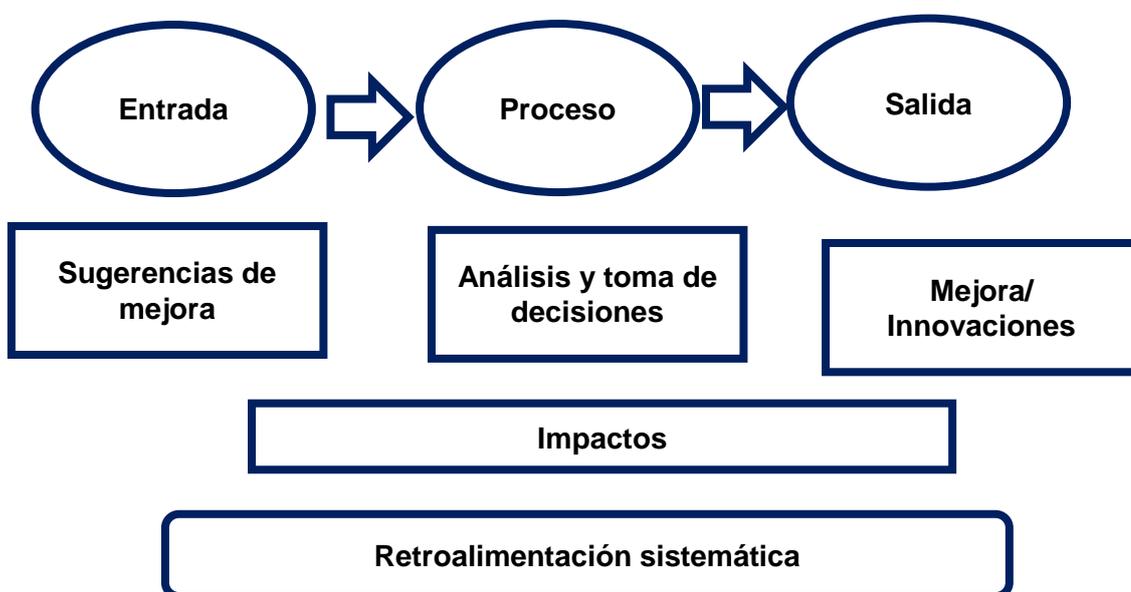
- Facilita el manejo de la excesiva complejidad de los procesos de negocio.
- Los costos operativos se reducen.

- Se evidencia una eficiente aplicación, en la empresa de los recursos.

2.2.1.2.3. Mejora de la calidad de servicio

Es decir, respuesta satisfactoria a las partes interesadas y a interés propio se obtendrá al cumplir esta mejora por parte de las empresas.

Figura 2. Mejora de la Calidad del Servicio.



2.2.1.2.4. Ayuda al fácil acceso del capital humano adecuado y calificado

Las empresas hacen uso de otras empresas para la selección de su personal, según el requerimiento de las funciones necesitadas por las organizaciones.

Es por ello que, hay compañías en el mercado que trabajan para dar satisfacción a las empresas que las contratan, para ejecutar servicios para estas.

Ahora bien, para que este servicio brinde el mejor servicio y sea eficiente debe contar con un personal visiblemente especializado con una vasta experiencia que garantice la idoneidad del servicio.

2.2.1.2.5. Simplificación de los procesos de negocio.

Asimismo, para que se evidencie los resultados en una notoria reducción en costos de reproceso y de oportunidad.

En definitiva, es posible evitar riesgos naturales de los negocios y gracias a esta simplicidad la empresa pueda desarrollar productos nuevos, apertura de líneas de negocio, tener nuevos mercados de acceso, etc.

2.2.1.3. *Riesgos de contratar un servicio en outsourcing*

Existen riesgos, como son:

- a. Los marcados objetivos, no se logran alcanzar.
- b. La pérdida de interno conocimiento y del servicio, el control.
- c. El proveedor crea una dependencia a la empresa que la contrata
- d. Con el proveedor se pueden generar conflictos.
- e. Internos Conflictos.

f. El proveedor elegido (riesgo).

Siempre se asumen riesgos en las empresas, ejemplificando:

- Cuando no paga el cliente, las facturas.
- Si el empleado que tiene una función fundamental para la empresa, debe abandonarla.

2.2.1.3.1. Riesgo de conflictos con el proveedor

Se puede evidenciar que si a largo plazo, se presentan desacuerdos, el proveedor legalmente puede actuar y las de ganar por su destreza en outsourcing (contratos).

Al respecto se deben seguir las siguientes recomendaciones para un contrato favorable:

- Tratados y Libros.
- Abogados expertos en contrataciones y Derecho Mercantil.

2.2.1.3.2. Riesgo de conflictos internos

Sucedan de dos formas:

- Cuando contrato esta en vigencia.
- Momentos previos de la firma del contrato. (adaptación-perjuicios)

2.2.1.3.3. Riesgo de la elección del proveedor

Es importante tener un solo proveedor, por lo siguiente:

- El proveedor está más comprometido con el servicio que tiene brindar. (responsabilidad)
- Los procedimientos, la organización y la gestión. Sufren una simplificación.
- Del contrato el control es mínimo.
- La consecución de mejores economías es probable.

2.2.2. Calidad de servicio

Hoy en día la calidad de servicio, básicamente la definición de calidad ha tomado importancia para empresas y personas.

Según, (Grönroos, 1984) es: “la calidad del servicio es la diferencia entre el valor del servicio percibido y el valor de las expectativas del cliente” (p.15).

$$SQ = (V_{SP} - V_{ec})$$

SQ = Calidad del servicio

Vsp = Valor del servicio percibido

Vec = Valor de las expectativas del cliente

Se obtiene:

- [SQ<0]: “el resultado es negativo, el cliente ha percibido un nivel de servicio por debajo de sus expectativas y como consecuencia el cliente buscará otras empresas proveedoras alternativas. La empresa se sitúa en la zona de desventaja competitiva”
- [SQ>0]: “el resultado es positivo, en este caso el cliente ve superadas sus expectativas, lo que implica un cliente satisfecho, la empresa se sitúa en la zona de ventaja competitiva y de mantener este nivel de servicio, esta estrategia conducirá a la lealtad del cliente”
- [SQ=0]: “en este caso se igualan las expectativas del cliente, no se llega a alcanzar la zona de ventaja competitiva. El cliente puede buscar empresas proveedoras alternativas”

Al respecto, (Cronin y Taylor(1992), sostiene “que resulta posible definir exclusivamente la calidad del servicio en función de las percepciones sobre su prestación y no a partir de las expectativas”

2.2.2.1. Dimensiones de la Calidad de Servicio

A continuación, se muestra las dimensiones que vienen los elementos de comparación para evaluar los distintos objetos que quiere obtener el servicio de calidad. (Bou, 1997).

Al respecto, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), y Grönroos (1984), indican de la calidad del servicio las dimensiones: entender al cliente, tangibilidad, seguridad, fiabilidad, credibilidad, capacidad de respuesta, comunicación, cortesía, acceso y competencia.

- La fiabilidad: “La empresa garantiza el servicio desde la primera vez, incluye la consistencia de actuación y confiabilidad. Dentro de esta dimensión, también figura el hecho de gestionar los datos del cliente correctamente y realizar el servicio con puntualidad”
- La Tangibilidad: “constituye la parte física del servicio como son, las facilidades físicas, la apariencia del personal, las herramientas y los equipos usados para apoyar el servicio”
- La capacidad de respuesta: “se centra en la inmediatez de los empleados a la hora de realizar el servicio. Por otro lado, incluye el aspecto temporal, realiza una transacción inmediatamente, se llama al cliente rápidamente y se le entrega el servicio puntualmente”
- La competencia: es necesario que “habilidades y conocimientos sean suficientes para realizar los servicios”.
- El acceso: Implica el contacto fácil, habilidad, acercamiento y una fluida participación.
- La cortesía: Es necesario en el personal contacto la amigabilidad, el respeto y la consideración.

- La comunicación: “Significa adaptar el lenguaje e idioma al cliente, para que éste pueda entender todos los aspectos del servicio, además de saber escuchar a los clientes. Por otro lado, la compañía tiene que adaptarse a cada tipo de consumidor, así como explicar las características del servicio ofrecido aclarando su coste”.
- La credibilidad: “Incluye aspectos como la confianza, la fidelidad y la honestidad, además de contar con el cliente en la lista de grupos de interés de la empresa. Otros elementos que componen esta dimensión deben ser, el nombre de la compañía, la reputación de la misma y las características del contacto personal”.
- La seguridad: “Es la nulidad de peligro y del riesgo a posibles dudas. Se refiere a la seguridad física y la confidencialidad de los datos del cliente y se considera una de las dimensiones más importantes”.
- Entender al cliente: Implica una individualizada, atención reconociendo las costumbres y normas del cliente.

2.2.2.2. Modelo de medición de la Calidad del Servicio

La mejora el nivel de servicio y el enfoque en el cliente es trascendental en una empresa (desempeño óptimo). Según Deming(1989), en Zeithmal, Bitner y Gremler (2009) indica “lo que no se mide no se conoce”.

La calidad de servicio:

Carman (1990), según Babakus y Boller (1992), es difícil y arduo medir la calidad, sin embargo, hay 3 formas de hacerlo, podemos mencionar a la utilización de la escala SERVQUAL, EP/NQ y SERVPERF.

2.2.2.2.1. SERVQUAL

Parasuraman(1994), Zeithaml y Berry(1985) citado en Zeithaml y Bitner (2002) (GAPs) ellos indicaron del modelo SERVQUAL es el adecuado.

Este modelo se originó con el estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado en Zeithaml y Bitner (2002). En sus investigaciones lograron definir las dimensiones:

- Elementos tangibles: “aparición de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”.
- Fiabilidad: “habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa”.
- Capacidad de respuesta: “disposición de ayudar a los clientes y ofrecerlos de un servicio rápido”.
- Profesionalidad: “posesión de destrezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio”.
- Cortesía: “atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto”.

- Credibilidad: “veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se ofrece”.
- Seguridad: sin dudas, riesgos ni peligros.
- Accesibilidad: fácil de contactar y accesible.
- Comunicación: “mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharles”.
- Comprensión del cliente: “hacer el esfuerzo por conocer a los clientes y sus necesidades”.

Luego se desarrolló posteriormente en base a las dimensiones (10), donde las correlaciones eran altas en muchas de ellas. Por ello se realizó la agrupación, culminando con una lista final de cinco las cuales fueron: tangible, fiabilidad, empatía, seguridad, sensibilidad.

Se desarrolló un cuestionario (2 partes):

- Se recolectó afirmaciones (22) donde los clientes manifiestan que es lo que esperan de un concreto servicio (expectativas).
- Estas anteriores afirmaciones (22) donde los clientes manifiestan que es lo que esperan de una empresa en específico.

Para el cálculo de las percepciones (P_j) menos las expectativas (E_j) según los cuestionarios, encada pareja de afirmaciones.

$$SERVQUAL = \sum [P_j - E_j]$$

Conclusiones posibles:

- “Que las expectativas sean mayores que las percepciones: entonces se alcanzan niveles bajos de calidad”.
- “Que las expectativas sean menores que las percepciones: los clientes perciben niveles de calidad altos”.
- “Que las expectativas iguallen a las percepciones: entonces los niveles de calidad son modestos”.

Estos modelos a pesar que el SERVQUAL y el modelo de los GAPs logran un buen sustento teórico, no han estado exento de críticas.

2.2.2.2.2. Modelo SERVPERF

De las críticas inmersas en el instrumento SERVQUAL de Cronin y Taylor (1992) indican para la medición de percepciones y desempeño propuestas.

Al respecto, es la misma la medición de la escala, existe una variación en los instrumentos (las preguntas) y también de la evaluación el enfoque. Asimismo, se busca las expectativas sean superadas y obtener el resultado la de la percibida calidad en la medición.

Son 22 ítems(SERVPERF) que miden la escala SERVQUAL percepción y excluyen las expectativas. No por los cálculos aritméticos, sino en base a percepciones (expectativas menores), como ejemplo podemos mencionar sobre el comportamiento del consumidor las que la rigen.

Cabe resaltar que los ítems (22) respecto a las expectativas y los ítems (22) del desempeño fueron de la escala SERVQUAL. A respecto Zeithaml, & Berry (1994, p.35), “las ponderaciones fueron adaptadas a partir de la redacción de los ítems vinculados con el desempeño y las expectativas incluidas en la escala original de SERVQUAL”.

Asimismo, Zeithaml, & Berry (1994, p.35-36) la escala SERVPERF es “un puntaje o calificación acumulada de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores (segmentos demográficos)”. “El modelo emplea los 22 puntos identificados por el método SERVQUAL, simplificando el método de medición de la calidad del servicio. De esta manera, el modelo SERVPERF conforma más las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción”.

Cálculo:

$$Q_i = \sum_{j=1}^k W_j P_{ij}$$

- Q_i = del elemento i calidad percibida global;
- $K=22$ número de atributos;

- P_{ij} = respecto al atributo j percepción del resultado del estímulo i ;
- W_j = en la calidad percibida importancia del atributo j .

Según la función a la importancia de los atributos de la calidad, las ponderaciones se desarrollan y también de la calidad del servicio, estas se diferenciarán en si cuando mayor sea la suma de dichas percepciones.

2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- **Outsourcing.** viene a ser “una relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el vendedor asume la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa”. (Koontz y Weihrich 2002, p.35).
- **La calidad.** “es la diferencia entre el valor del servicio percibido y el valor de las expectativas del cliente” (Grönroos, 1984, p.15).
- **La fiabilidad.** “La empresa garantiza el servicio desde la primera vez, incluye la consistencia de actuación y confiabilidad. Dentro de esta dimensión, también figura el hecho de gestionar los datos del cliente correctamente y realizar el servicio con puntualidad”
- **La Tangibilidad.** “constituye la parte física del servicio como son, las facilidades físicas, la apariencia del personal, las herramientas y los equipos usados para apoyar el servicio”
- **La capacidad de respuesta.** “se centra en la inmediatez de los empleados a la hora de realizar el servicio. Por otro lado, incluye el aspecto temporal,

realiza una transacción inmediatamente, se llama al cliente rápidamente y se le entrega el servicio puntualmente”

- **La competencia.** “habilidades y conocimientos sean suficientes para realizar los servicios”. (Grönroos, 1994, p.24)

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.4.1. Hipótesis General

El outsourcing influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- El outsourcing influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.
- El outsourcing influye significativamente en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.
- El outsourcing influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- El outsourcing influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.
- El outsourcing influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

2.5. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se muestra las variables de la investigación:

- Outsourcing
- Calidad del servicio

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 3

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
	outsourcing es la subcontratación es decir “es la acción de mover algunas de las actividades	“una relación contractual entre un vendedor externo y una empresa en la que el vendedor asume	Conocimiento del outsourcing Cumplimiento de pagos	1= Totalmente en desacuerdo

Outsourcing	internas y responsabilidades de decisión de la compañía a otros proveedores externos, transfiriendo los recursos que permiten llevar a cabo dichas actividades, incluyendo personal, instalaciones, equipo, tecnología y otros activos”	la responsabilidad de una o más funciones que pertenecen a la empresa”	Metas cumplidas por las instituciones terciarizadas.	2= En desacuerdo
			Oportunidades del outsourcing	3= Indeciso 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo.
Calidad de Servicio	Conjunto de actividades que tiene como objetivo la Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.	Las empresas sociales, públicas o privadas usan esta metodología y así logran garantizar la satisfacción de clientes tanto	Fiabilidad	
			Sensibilidad	1= Totalmente en desacuerdo
			Seguridad	2= En desacuerdo
			Empatía	3= Indeciso

internos como

4= De acuerdo

externos,

Elementos tangibles

5= Totalmente

de acuerdo

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III. METODOLOGÍA

3.1. MÉTODO GENERAL

Para el desarrollo de la investigación se empleó el método analítico según Sánchez y Reyes (2009). Este método consiste en la descomposición de las variables en sus partes (dimensiones) y mostrar los resultados; de tal manera que luego se concluya mostrando los principales hallazgos a los cuales se arribarán con la investigación.

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Del tipo aplicada, se busca encontrar prácticos aspectos referidos a la realidad (Bernal, 2010), lo importante es comprobar comportamiento de las diferentes variables, de la investigación acerca de la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la I.E.P "Jesús de Belén", 2018

3.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El nivel de investigación fue explicativo, toda vez que se detalló la influencia del outsourcing y la calidad educativa (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Aunque la influencia no implica un alto grado de determinación, implica algún grado de causalidad entre las variables es debido a ello que la investigación será de dicho nivel.

3.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño no experimental explicativo transversal (Sánchez & Reyes, 2009), que consiste en acopiar información en un determinado momento sin la necesidad de emplear experimentos. La información acopiada sirvió para explicar la influencia entre las variables de estudio estableciendo la causalidad (relación).

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

Se conformó con padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada “Jesús de Belén” tanto del nivel primario y secundario. Para el año 2018, fueron registrados un total de 135 padres en el nivel primario entre los diferentes grados; mientras que en el nivel secundario fueron registrados un total de 145 padres en los diferentes grados.

Para la muestra se ha considerado estimar su tamaño de manera probabilística, para ello se tuvo en cuenta en un 95%, nivel de confianza de la máxima dispersión (fracaso- éxito probabilidad de 0.5), error del 5%. En base a estos datos se obtuvo una muestra de 100 y 105 padres de los niveles primario y secundario, respectivamente. En total se cuenta con 205 padres de familia como muestra de estudio.

El muestreo fue probabilístico aleatorio estratificado. Los estratos estarán definidos por los grados tanto del nivel primario como del secundario.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

La encuesta, esta será aplicada la muestra determinada para este estudio.

3.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

El cuestionario, permitirá la obtención de la información de la muestra (ver anexo 2).

3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

- Solicitar autorización para acopiar información de la institución educativa.
- Aplicación de una muestra piloto (20 padres de familia) para del instrumento la confiabilidad debe ser verificada.
- Evaluación de la estadística su confiabilidad.
- Validación de los instrumentos.
- Ajustes al instrumento de aplicación.
- Aplicación de los instrumentos a la muestra calculada.

Procesamiento e interpretación de datos.

3.8. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Se obtendrán resultados estadísticos tanto descriptivos e inferenciales (estadística) para alcanzar objetivos de la investigación y la realización de la validación de las hipótesis. Asimismo, se empleará el MS Excel y software SPSS v. 23.0.

Es necesario dar interpretación a los descriptivos estadísticos, la moda, mediana y media y la desviación estándar. Al respecto, la causalidad entre las variables se hace la verificación mediante la prueba no paramétrica Chi^2 se interpretará la significancia de los estadísticos.

CAPÍTULO IV

RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

La estadística fue utilizada, toda vez que se obtendrán resultados estadísticos tanto descriptivos e inferenciales para alcanzar los objetivos de la investigación y realizar la validación de las hipótesis. Asimismo, el software SPSS v. 25.0 y MS Excel fueron utilizados.

Por otro lado, para el análisis de datos interpretó los principales estadísticos descriptivos. Asimismo, de las variables en relación a la causalidad en verificación interpretará los resultados estadísticos mediante la prueba no paramétrica Chi²

Para el análisis de los datos se ha procedido con baremos respectivos para cada dimensión de estudio y variable. A continuación, se presenta los baremos de la variable outsourcing con las dimensiones desarrolladas en la investigación.

Tabla 4

Baremos de la variable outsourcing

Nivel	Conocimiento del outsourcing	Cumplimiento de pagos	Metas		Outsourcing
			cumplidas por las instituciones terciarizadas	Oportunidades del outsourcing	
Muy bajo	[1-1]	[2-4]	[4-7]	[1-1]	[8-14]
Bajo	[2-2]	[5-5]	[8-10]	[2-2]	[15-21]
Medio	[3-3]	[6-7]	[11-14]	[3-3]	[22-27]
Alto	[4-4]	[8-8]	[15-17]	[4-4]	[28-34]
Muy Alto	[5-5]	[9-10]	[18-20]	[5-5]	[35-40]

A continuación, los baremos que se emplearon para la variable calidad del servicio (dimensiones).

Tabla 5

Baremos de la variable calidad de servicio

Categoría	Elementos tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía	Calidad de servicio
Muy baja	4-7	5-9	4-7	5-9	4-7	22-40
Baja	8-10	10-13	8-10	10-13	8-10	41-57
Media	11-14	14-17	11-14	14-17	11-14	58-75
Alta	15-17	18-21	15-17	18-21	15-17	76-92
Muy Alta	18-20	22-25	18-20	22-25	18-20	93-110

Con la Escala de Likert, fueron cinco criterios: Alta, Muy alta, Muy baja, Media, Baja y con el fin de la evaluación del total de valoraciones por indicador e ítem. Al respecto, la baremación por iguales partes se aplicó la suma de valores dados por los padres de familia de cada nivel educativo de la IE “Jesús de Belén”.

4.2. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.2.1. Calidad del servicio

Se hizo un descriptivo análisis de las dimensiones (5): empatía, seguridad, sensibilidad, fiabilidad, elementos tangibles:

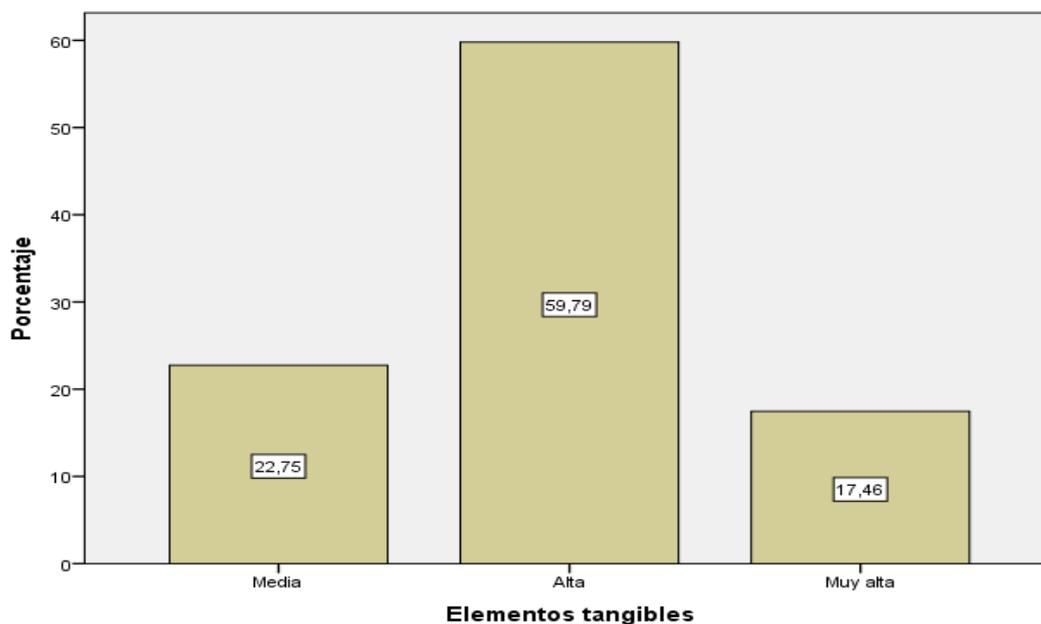
Tabla 6

Dimensión elementos tangibles

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	0	0.0	0.0
Media	47	22.8	22.8
Alta	122	59.8	82.5
Muy alta	36	17.5	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Calidad del Servicio.

Figura 3. Dimensión elementos tangibles.



Interpretación:

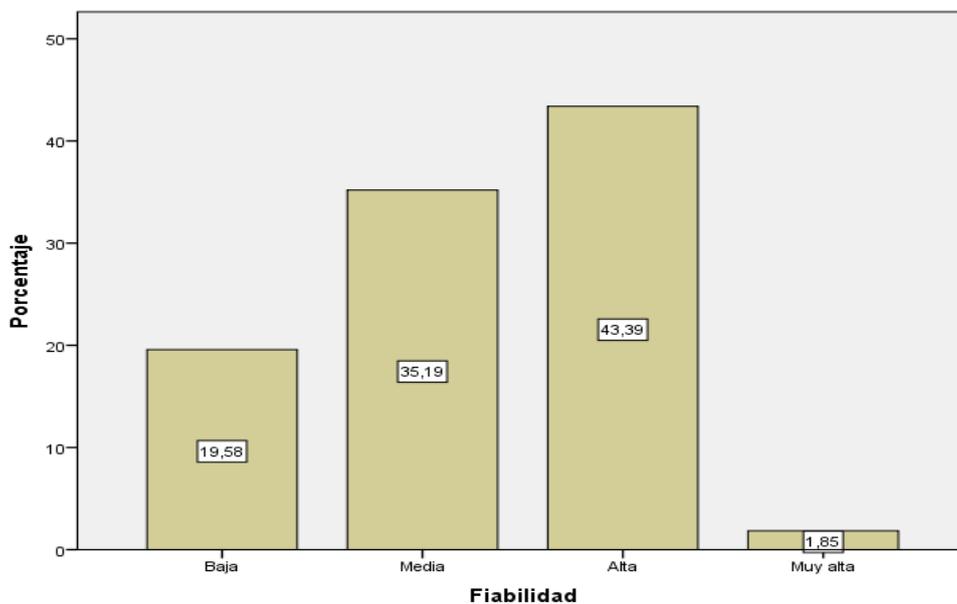
La *Tabla 6* y la *Figura 3* nos indican que percepción tienen los padres de familia de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén" y se ha obtenido que el 59.8% considera que los elementos tangibles se percibe como alta respecto a los materiales, los cuales son modernos y cuenta con los equipos adecuados para ofrecer el servicio, asimismo las aulas y áreas administrativa son consideradas visualmente atractivas y el personal docente y administrativo se encuentra uniformado. Todas estas características conllevan a que el 17.5% señale que una percepción muy alta respecto a la calidad de los activos tangibles de la empresa.

Tabla 7

Dimensión fiabilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	40	19.6	19.6
Media	72	35.2	54.8
Alta	89	43.4	98.1
Muy alta	4	1.9	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Calidad del Servicio.

Figura 4. Dimensión fiabilidad.

Interpretación:

Se concluye que en un 43% de los padres de familia de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén" consideran una percepción de la calidad de fiabilidad alta. En definitiva, el personal cumple adecuadamente con las horas de salida y llegada, así como la institución brinda un buen servicio permanentemente. Sin embargo, es baja en un 19.6% , los reclamos no fueron oportunamente atendidos y las quejas no se resuelven adecuadamente.

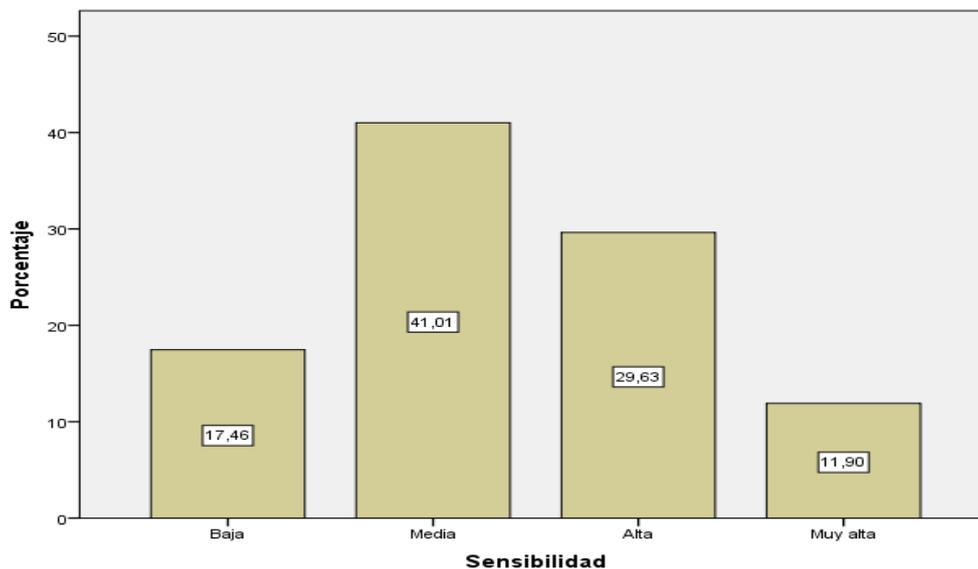
Tabla 8

Dimensión sensibilidad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	36	17.5	17.5
Media	84	41.0	58.5
Alta	61	29.6	88.1
Muy alta	24	11.9	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Calidad del Servicio.

Figura 5. Dimensión sensibilidad.



Interpretación:

Se concluye que en un 41% media la calidad de la capacidad de respuesta según los padres, dado que el personal de la institución atiende limitadamente los requerimientos de los padres, por la lentitud. Pero en un 29.6% indica que se tiene una calidad de la sensibilidad alta y muy alta en un 11,9% muy alta, dado que los docentes y el director están dados a atender las necesidades durante la enseñanza.

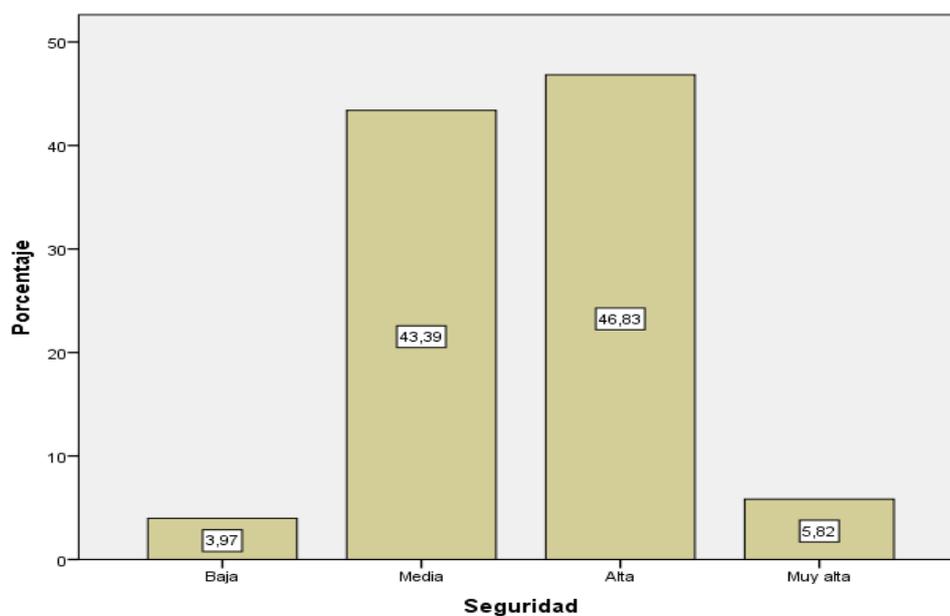
Tabla 9. Dimensión seguridad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
-------	------------	----------------	--------------------------

Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	8	4.0	4.0
Media	89	43.4	47.4
Alta	96	46.8	94.2
Muy alta	12	5.8	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Calidad del Servicio.

Figura 6. Dimensión seguridad.



Interpretación:

Se concluye que en un 43.4% media y en un 46.8% alta de los padres de familia de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén" sobre la seguridad. Puesto que hay deficiencias en la atención a los padres, así como en la seguridad en la enseñanza con la acreditada experiencia de los maestros y el

suficiente conocimiento para absolver dudas que presentan los padres de familia y estudiantes.

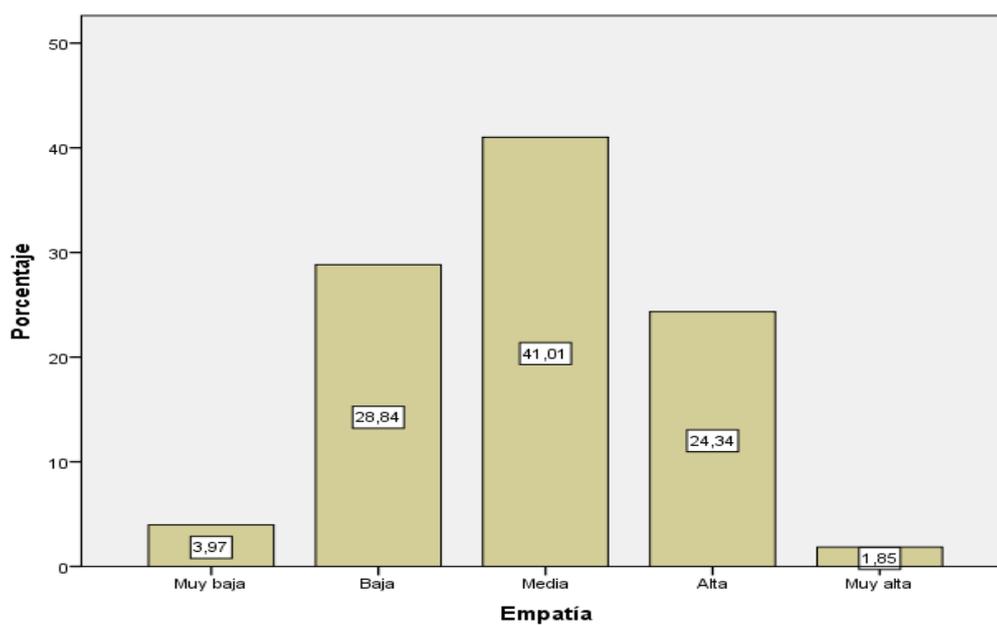
Tabla 10

Dimensión empatía

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	8	4.0	4.0
Baja	59	28.8	32.8
Media	84	41.0	73.8
Alta	50	24.3	98.1
Muy alta	4	1.9	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Calidad del Servicio.

Figura 7. Dimensión empatía.



Interpretación:

Asimismo, un 41.0% fue media la valoración de la empatía (dimensión) y en un 28.8% se obtuvo un valor bajo. Al respecto, padres de familia de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén" indican que la empatía es baja, en razón de que no es personalizada la atención de la institución, lo que se evidencia en la capacidad de respuesta; cabe mencionar algunas veces el personal docente cubre las necesidades específicas y logran las expectativas de los padres.

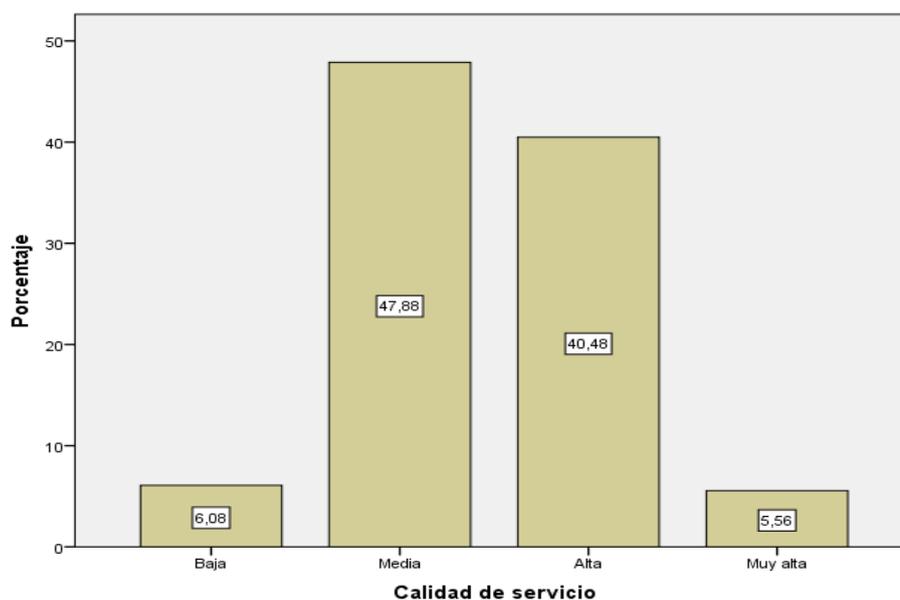
Tabla 11

Variable calidad del servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	13	6.1	6.1
Media	98	47.9	54.0
Alta	83	40.5	94.4
Muy alta	11	5.6	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Calidad del Servicio.

Figura 8. Variable calidad del servicio.



Interpretación:

Los padres de familia en un 47.9% de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén" evidencian que es media calidad del servicio. Dado que, la valoración fue entre alta y media en los elementos tangibles (dimensiones) seguridad, sensibilidad, fiabilidad, sin embargo, la empatía tuvo bajas apreciaciones.

4.2.2. Outsourcing

La variable outsourcing se clasificó en cuatro dimensiones, la cuales fueron: conocimiento del outsourcing, cumplimiento de pagos, metas cumplidas por las instituciones terciarizadas. y oportunidades del outsourcing, teniendo en cuenta que se tomó el nivel de cumplimiento de la institución educativa según la percepción de los padres de familia.

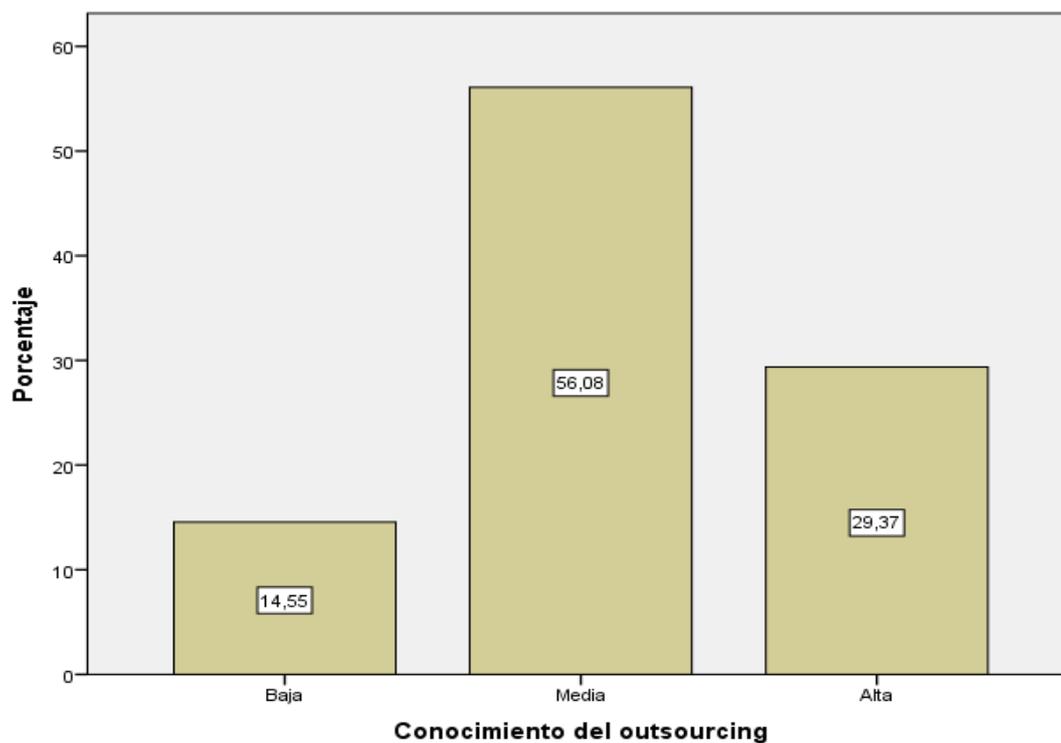
Tabla 12.

Dimensión conocimiento del outsourcing

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	30	14.6	14.6
Media	115	56.1	70.6
Alta	60	29.4	100.0
Muy alta	0	0.0	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Figura 9. Dimensión conocimiento del outsourcing.



Interpretación:

Un 56%, en la dimensión conocimiento del outsourcing los padres indican un conocimiento medio al respecto a que la institución educativa no informa apropiadamente a los padres respecto a los servicios de outsourcing.

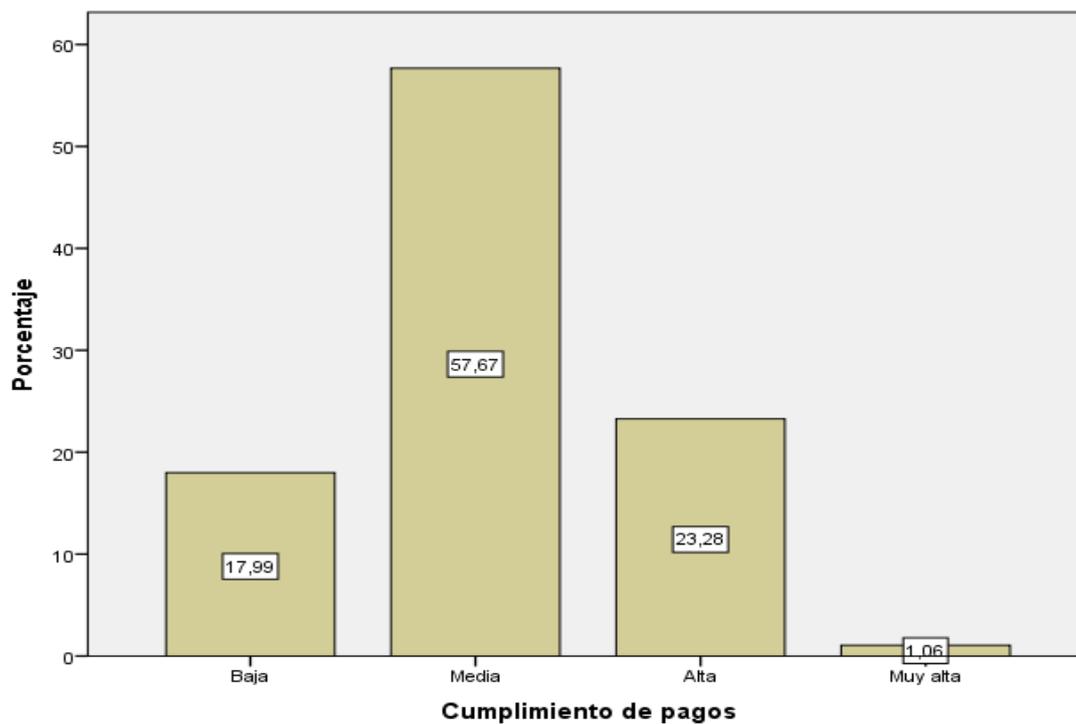
Tabla 13

Dimensión cumplimiento de pagos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	37	18.0	18.0
Media	118	57.7	75.7
Alta	48	23.3	98.9
Muy alta	2	1.1	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Según cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Figura 10. Dimensión cumplimiento de pagos.



Interpretación:

La dimensión cumplimiento de pagos, los padres establecen un nivel medio (57.7%). Este hallazgo está influenciado porque los padres no consideran el uso correcto donde se realiza el pago de pensión, pero si reciben información correcta para realizar el pago en la CMAC Huancayo, así como de las tasas de mora por falta de pago.

Tabla 14

Dimensión metas cumplidas por las instituciones terciarizadas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	56	27.5	27.5
Media	63	30.7	58.2
Alta	86	41.8	100.0
Muy alta	0	0.0	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Figura 11. Dimensión metas cumplidas por las instituciones tercerizadas.

Interpretación:

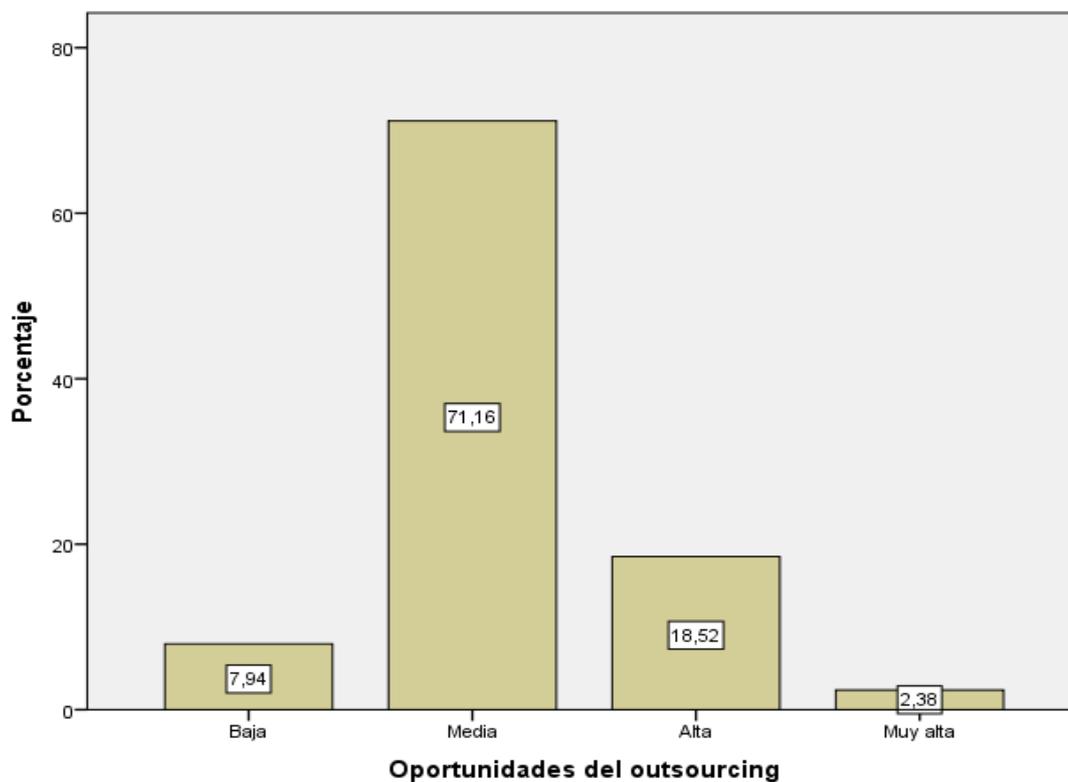
Se ha encontrado que las metas cumplidas por las instituciones tercerizadas son altas en un 41.8%, por la Empresa de Transporte Turístico Olano S.A. Sucursal Huancayo, dado que, se cumple con la currícula de enseñanza de la asignatura de inglés resolviéndose los problemas suscitados. Asimismo, el convenio con la PUCP brinda seriedad a la institución. Incluso los padres consideran que la atención del cafetín funciona correctamente al momento de ofrecer sus servicios.

Tabla 15

Dimensión oportunidades del outsourcing

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	16	7.9	7.9
Media	146	71.2	79.1
Alta	38	18.5	97.6
Muy alta	5	2.4	100.0
Total	205	100.0	

Figura 12. Dimensión oportunidades del outsourcing.



Interpretación:

La dimensión oportunidades del outsourcing evidencia en un 71.2% resultados a un nivel medio en el servicio que ofrece la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén". Asimismo, los padres refieren que en la institución existe alta confianza. Por lo que, la oportunidad de que los estudiantes puedan acceder a continuar sus estudios superiores en la PUCP, se ve incrementada.

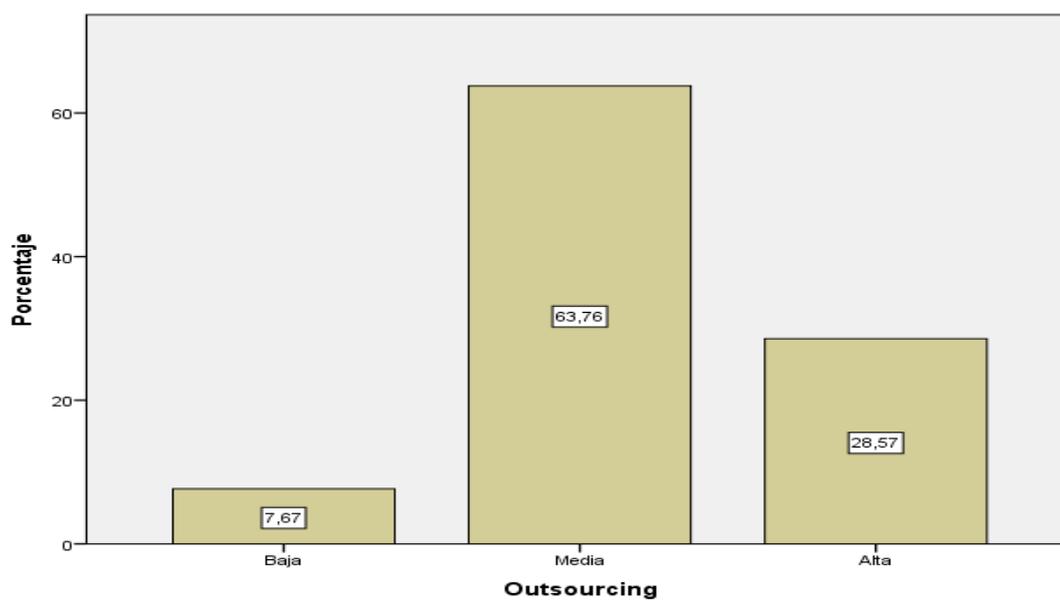
Tabla 16

Variable outsourcing

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje acumulado (%)
Muy baja	0	0.0	0.0
Baja	16	7.7	7.7
Media	130	63.8	71.4
Alta	59	28.6	100.0
Muy alta	0	0.0	100.0
Total	205	100.0	

Nota. Resultados en base al cuestionario de Satisfacción del Usuario.

Figura 13. Variable outsourcing.



Interpretación:

En general, se ha evidenciado el nivel de cumplimiento del outsourcing que perciben los padres en un 63.8% es media y en 28.6% es alta. Asimismo, se infiere que es tasado en similar proporción en sus componentes el nivel de cumplimiento del outsourcing, dado que la valoración de las dimensiones fue a partir del nivel medio. Sin embargo, la institución educativa debe seguir mejorando los terciarizados servicios que permite incrementar la calidad.

4.2.3. Prueba de hipótesis

De cada hipótesis planteada en la investigación, sé hizo el proceso de la prueba de hipótesis. Según lo siguiente:

- i. De las variables y dimensiones del estudio se realizó la prueba de normalidad.
- ii. Elección del estadístico. Considerando que los datos son cualitativos y se pretende verificar la influencia se aplicará la prueba de independencia Chi Cuadrado.
- iii. Según un nivel de significancia del 5% se verificará la significancia del coeficiente de correlación.
- iv. Basándonos en el estimado coeficiente de correlación y al nivel de significancia se redactará la conclusión de la prueba de hipótesis.

La normalidad los datos de las dimensiones y variables del estudio de las variables:

Tabla 17

Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio y sus dimensiones

Dimensiones /Variable	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Elementos tangibles	.306	378	.000	.783	378	.000
Fiabilidad	.272	378	.000	.820	378	.000
Sensibilidad	.239	378	.000	.876	378	.000
Seguridad	.279	378	.000	.811	378	.000
Empatía	.212	378	.000	.884	378	.000
Calidad de servicio	.284	378	.000	.824	378	.000

No se evidencia una normal distribución, tomando en cuenta la estadística de Shapiro-Wilk y Kolmogorov-Smirnov, en la variable calidad de dimensiones y servicio por lo que es menor al nivel de significancia (5%), en definitiva, es necesario para el desarrollo de la prueba de hipótesis la aplicación de pruebas no paramétricas.

Tabla 18

Prueba de normalidad de la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones

Dimensiones / Variable	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.

Conocimiento						
del	.297	378	.000	.786	378	.000
outsourcing						
Cumplimiento						
de pagos	.301	378	.000	.810	378	.000
Metas						
cumplidas por						
las	.270	378	.000	.780	378	.000
instituciones						
terciarizadas.						
Oportunidades						
del	.395	378	.000	.718	378	.000
outsourcing						
Outsourcing	.334	378	.000	.755	378	.000

Se requiere la utilización de pruebas no paramétricas, en este caso el χ^2 dado que, no hay una distribución normal entre las variables y las dimensiones. Asimismo, no se evidencia una distribución normal entre la variable satisfacción del cliente y sus dimensiones en vista que es menor al 5%.

En vista de la prueba a aplicar se procedió a realizar la prueba de hipótesis

Hipótesis general.

El outsourcing influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- a. Formular la hipótesis nula (H_0)

El outsourcing **no** influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- b. Formular la hipótesis alternante (H_a)

El outsourcing **si** influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- c. Fijar el nivel de significación (α)

Considerando un nivel de significación ($\alpha=0.05$), siendo verdadera se busca rechazar la hipótesis nula, asimismo existe una asociación al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), en el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1),(r-1) gl.}$, el cual hace una división en la distribución en aceptación y rechazo (si X^2_c es $\geq X^2_t$) por tanto será rechazada la hipótesis nula.

$$X^2_{t(k-1)(r-1)} = 3.841$$

- d. Calcular la prueba estadística

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

Donde :

oi = Valor observado en las encuestas

ei = Valor esperado en base al resultado del valor observado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado.

$X^2_{t(k-1)(r-1)}$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

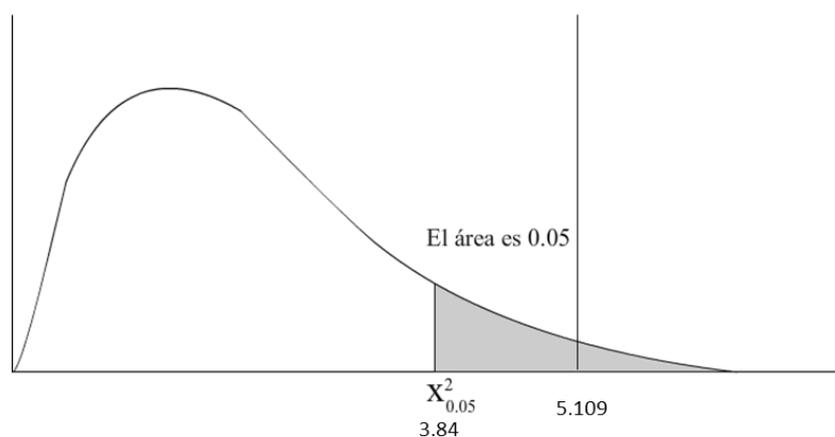
K = Filas(4), r = columnas (3), gl = grados de libertad=6

$$X^2_c = 5.109$$

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Figura 14. Prueba de hipótesis general.



f. Conclusión

Se da la aceptación de la hipótesis alterna y se da el rechazo de la hipótesis nula ($\alpha = 5\%$), por tanto, el outsourcing significativamente influye en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

Tabla 19

Prueba de hipótesis general: Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,109 ^a	6	,042		
Corrección de continuidad ^b	5,000	6	1,000		
Razón de verosimilitud	4,106	6	,744		
Prueba exacta de Fisher				1,000	,040
Asociación lineal por lineal	,104	6	,747		
N de casos válidos	205				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

Hipótesis específica 1.

El outsourcing influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- a. Formular la hipótesis nula (H_0)

El outsourcing **no** influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- b. Formular la hipótesis alternante (H_a)

El outsourcing **si** influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- c. Fijar el nivel de significación (α)

Considerando un nivel de significación ($\alpha=0.05$), siendo verdadera se busca rechazar la hipótesis nula, asimismo existe una asociación al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), en el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1),(r-1) gl.}$, el cual hace una división en la distribución en aceptación y rechazo (si X^2_c es $\geq X^2_t$) por tanto será rechazada la hipótesis nula.

$$X^2_{t(k-1)(r-1)} = 3.841$$

- d. Calcular la prueba estadística

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

Donde :

o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado en base al resultado del valor observado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

$X^2_{t(k-1)(r-1)}$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

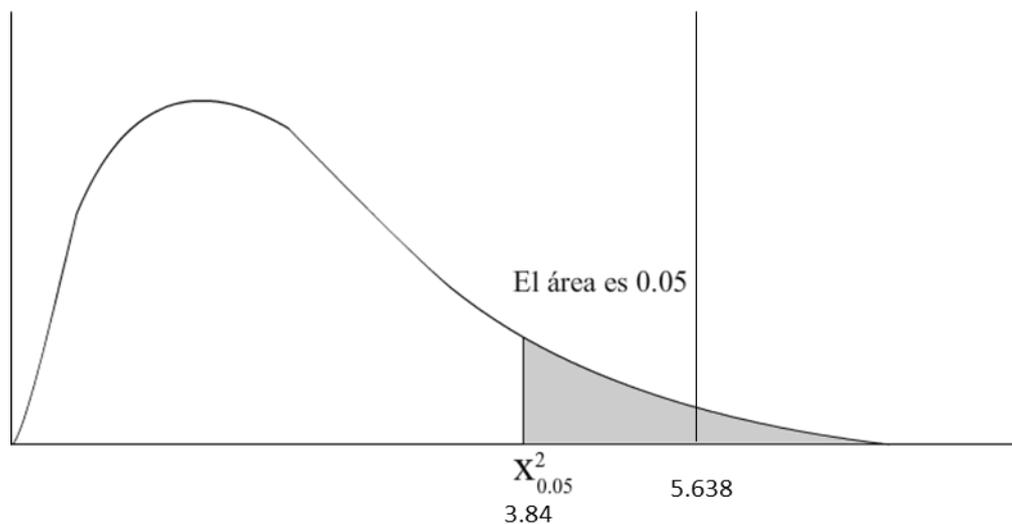
K = Filas (4), r = columnas (3), gl = grados de libertad=6

$$X^2_c = 3.841$$

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Figura 15. Prueba de hipótesis específica 1.



f. Conclusión

Se da la aceptación de la hipótesis alterna y se da el rechazo de la hipótesis nula ($\alpha = 5\%$), por tanto, el outsourcing significativamente influye en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

Tabla 20

Prueba de hipótesis específica 1: Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,638 ^a	6	,0304		
Corrección de continuidad ^b	0,276	6	,0499		

Razón de verosimilitud	4,831	6	,0176		
Prueba exacta de Fisher				,0249	,0249
Asociación lineal por lineal	5,523	6	,0112		
N de casos válidos	205				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Hipótesis específica 2.

El outsourcing influye significativamente en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

El outsourcing **no** influye significativamente en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

b. Formular la hipótesis alternante (H_a)

El outsourcing **si** influye significativamente en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

c. Fijar el nivel de significación (α)

Considerando un nivel de significación ($\alpha=0.05$), siendo verdadera se busca rechazar la hipótesis nula, asimismo existe una asociación al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), en el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1),(r-1) gl.}$, el cual hace una división en la distribución en aceptación y rechazo (si X^2_c es $\geq X^2_t$) por tanto será rechazada la hipótesis nula.

$$X^2_{t(k-1)(r-1)} = 3.841$$

d. Calcular la prueba estadística

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

Donde :

o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado en base al resultado del valor observado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

$X^2_{t(k-1)(r-1)}$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

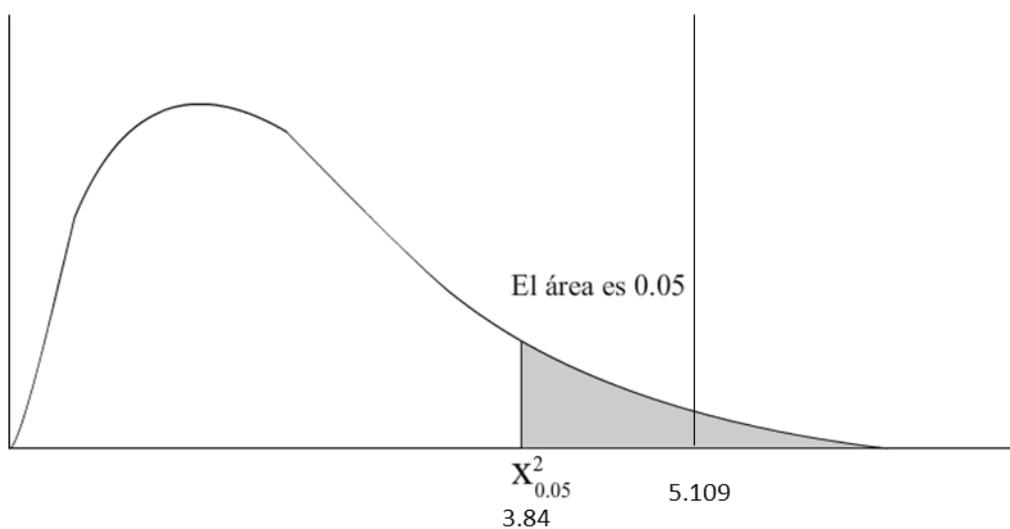
K = Filas(4), r = columnas (3), gl = grados de libertad=6

$$X^2_c = 5.109$$

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Figura 16. Prueba de hipótesis específica 2.



f. Conclusión

Se da la aceptación de la hipótesis alterna y se da el rechazo de la hipótesis nula ($\alpha = 5\%$), por tanto, el outsourcing significativamente influye en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

Tabla 21

Prueba de hipótesis específica 2: Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,109 ^a	6	,047		
Corrección de continuidad ^b	3,000	6	,049		
Razón de verosimilitud	5,106	6	,047		
Prueba exacta de Fisher				,041	,041
Asociación lineal por lineal	4,104	6	,044		
N de casos válidos	205				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

Hipótesis específica 3.

El outsourcing influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

El outsourcing **no** influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- b. Formular la hipótesis alternante (H_a)

El outsourcing **si** influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- c. Fijar el nivel de significación (α)

Considerando un nivel de significación ($\alpha=0.05$), siendo verdadera se busca rechazar la hipótesis nula, asimismo existe una asociación al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), en el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1),(r-1) gl.}$, el cual hace una división en la distribución en aceptación y rechazo (si X^2_c es $\geq X^2_t$) por tanto será rechazada la hipótesis nula.

$$X^2_{t(k-1)(r-1)} = 3.841$$

- d. Calcular la prueba estadística

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

Donde :

o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado en base al resultado del valor observado

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de

la Ji-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

$X^2_{t(k-1)(r-1)}$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

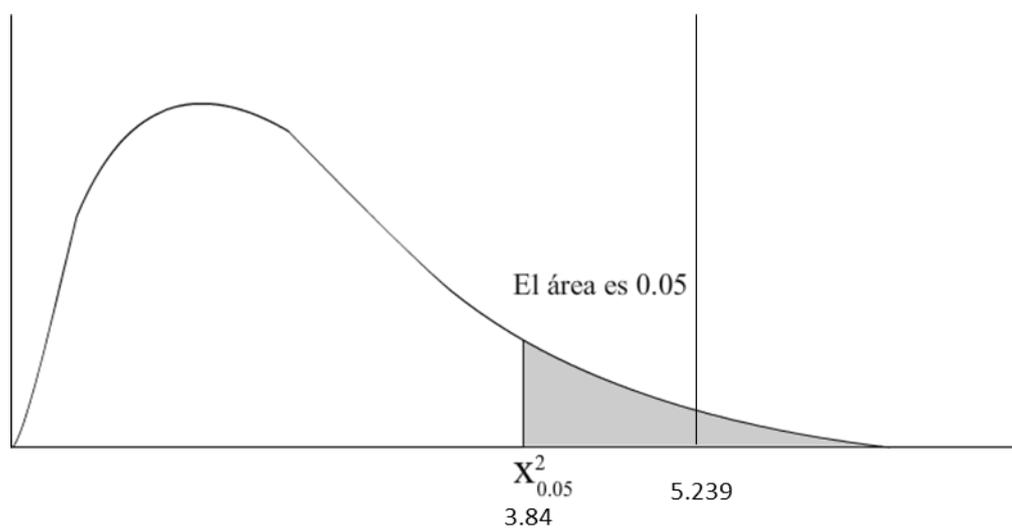
K = Filas(5), r = columnas (3), gl = grados de libertad=8

$$X^2_c = 5.239$$

e. Toma de decisiones

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla.

Figura 17. Prueba de hipótesis específica 3.



f. Conclusión

Se da la aceptación de la hipótesis alterna y se da el rechazo de la hipótesis nula ($\alpha = 5\%$), por tanto, el outsourcing significativamente influye en la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

Tabla 22

Prueba de hipótesis específica 3: Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,329 ^a	8	,045		
Corrección de continuidad ^b	3,000	8	0,020		
Razón de verosimilitud	5,587	8	,044		
Prueba exacta de Fisher				,051	,051
Asociación lineal por lineal	4,314	8	,055		
N de casos válidos	205				

a. 3 casillas (75,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,26.

Hipótesis específica 4.

El outsourcing influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- a. Formular la hipótesis nula (H_0)

El outsourcing **no** influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- b. Formular la hipótesis alternante (H_a)

El outsourcing **si** influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

- c. Fijar el nivel de significación (α)

Considerando un nivel de significación ($\alpha=0.05$), siendo verdadera se busca rechazar la hipótesis nula, asimismo existe una asociación al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), en el valor de la distribución es $X^2_{t(k-1),(r-1) gl.}$, el cual hace una división en la distribución en aceptación y rechazo (si X^2_c es $\geq X^2_t$) por tanto será rechazada la hipótesis nula.

$$X^2_{t(k-1)(r-1)} = 3.841$$

- d. Calcular la prueba estadística

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

o_i = Valor observado en las encuestas

e_i = Valor esperado en base al resultado del valor observado

$X^2_{t(k-1)(r-1)}$ = Valor del estadístico que se obtuvo en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y los valores paramétricos deben ser comparados según la tabla de la Ji-Cuadrado y el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

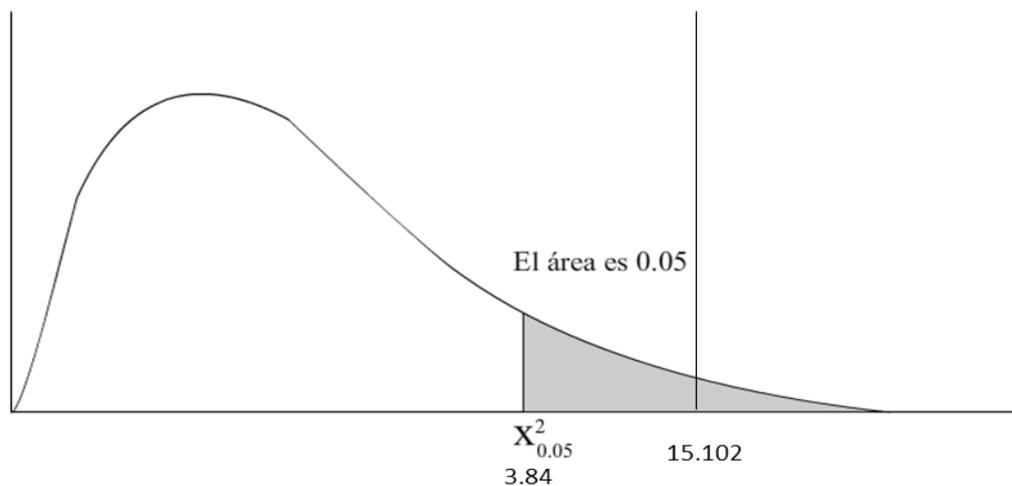
$$X^2_c = 15.102$$

$$K = \text{Filas}(5), r = \text{columnas}(3), \text{gl} = \text{grados de libertad} = 8$$

e. Toma de decisiones

La tabla y sus valores se deberá hacer una comparación con de la prueba los valores.

Figura 18. Prueba de hipótesis específica 4.



f. Conclusión

Se da la aceptación de la hipótesis alterna y se da el rechazo de la hipótesis nula ($\alpha = 5\%$), por tanto, el outsourcing significativamente influye en la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

Tabla 23

Prueba de hipótesis específica 4: Chi cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,102 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	7,000	1	,000		
Razón de verosimilitud	14,106	1	,000		

Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	12,104	1	,000		
N de casos válidos	23				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

Hipótesis específica 5.

El outsourcing influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

a. Formular la hipótesis nula (H_0)

El outsourcing **si** influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

b. Formular la hipótesis alternante (H_a)

El outsourcing **no** influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

c. Fijar el nivel de significación (α)

Considerando un nivel de significación ($\alpha=0.05$), siendo verdadera se busca rechazar la hipótesis nula, asimismo existe una asociación al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t), en el valor de la

distribución es $X^2_{t(k-1),(r-1) \text{ gl.}}$, el cual hace una división en la distribución en aceptación y rechazo (si $X^2_c \text{ es } \geq X^2_t$) por tanto será rechazada la hipótesis nula.

$$X^2_{t(k-1) (r-1)} = 4.25$$

d. Calcular la prueba estadística

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

Donde :

X^2_c = Valor del estadístico calculado con datos de la muestra que se trabajan y se debe comparar con los valores paramétricos ubicados en la tabla de la Ji-Cuadrado según el planteamiento de la hipótesis alternante e indicados en el paso c.

e_i = Valor esperado en base al resultado del valor observado

o_i = Valor observado en encuestas

$X^2_{t(k-1) (r-1)}$ = Valor del estadístico obtenido en la tabla estadística de Chi Cuadrado.

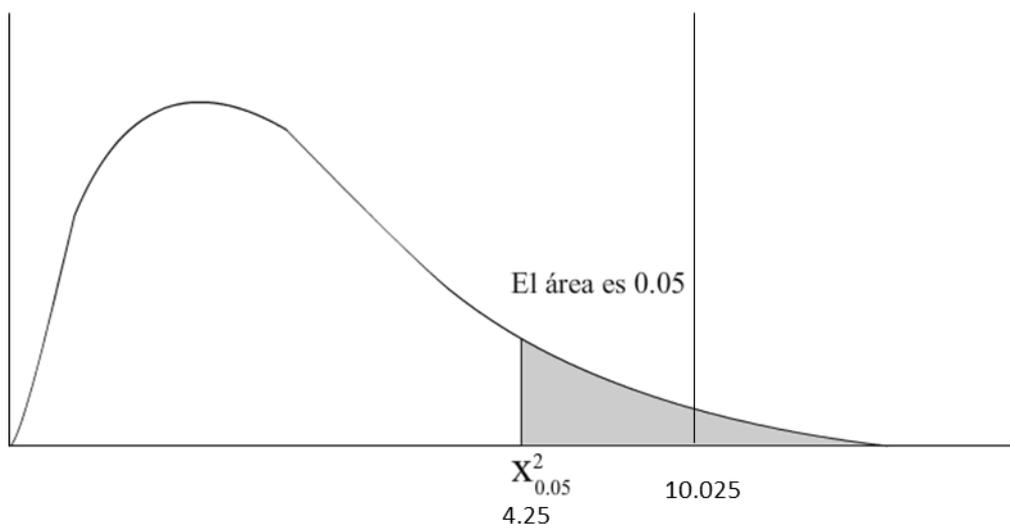
$$X^2_c = 10.025$$

K = Filas(3), r = columnas (3), gl = grados de libertad=4

e. Toma de decisiones

Se debe hacer una comparación con los valores de la prueba.

Figura 19. Prueba de hipótesis específica 4.



f. Conclusión

Se concluye que el outsourcing si influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018, dado que, rechaza la hipótesis nula en el nivel de significación de $\alpha = 5\%$ y hay una aceptación de la hipótesis alterna,.

Tabla 24

Prueba de hipótesis específica 5: Chi²

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10,025 ^a	4	,000		
Corrección de continuidad ^b	6,150	4	,000		
Razón de verosimilitud	11,026	4	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	9,427	4	,000		
N de casos válidos	205				

a. 2 casillas (50,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,78.

En general se ha logrado contrastar las hipótesis de que el outsourcing influye en la calidad del servicio educativo según la percepción de los padres de familia. Asimismo, se ha logrado verificar que esto ocurre entre las dimensiones y la variable competitividad.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados encontrados demuestran que el outsourcing influye en la calidad del servicio educativo de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén" según la percepción de los padres. Asimismo, se evidencia en niveles medios la falta de cumplimiento y es posible verificar que, si tiene influencia sobre la percepción de calidad, así como en sus dimensiones respectivas. El

hallazgo principal se asocia de manera similar con los resultados de León y Valladares (2015) quienes determinaron que la calidad de servicio al cliente en la empresa VisaNet Perú - Trujillo se ve influenciado por el outsourcing, en un 56.50%; se evidencia en un 51.40% en el nivel de satisfacción de los clientes.

La tercerización o el outsourcing es una práctica que se viene aplicando de manera que se pueda optimizar el uso de recursos y brindar servicios en los cuales una empresa no se encuentre capacitada. Es así que Angües (2015) desarrolló un análisis teórico acerca de la concepción de outsourcing y sobre ventajas y desventajas que origina dicha táctica y establece que al momento de externalizar un proceso, éste puede hacerlo más eficiente, productivo o competitivo; es importante resaltar el hecho de que los objetivos trazados al inicio del proyecto han sido logrados a pesar de las limitaciones impuestas por las entidades estudiadas. Es así como Luque, Marín, y Salcedo (2015) revelaron que la tercerización fue trascendental en la toma de decisiones. Este estudio nos ha permitido conocer elementos que tienen base en globalizadas variables (macroeconómicas) que han logrado el actuar de mercados, siendo implementado estratégicamente por diversas compañías en el mundo.

Por otra parte, Sánchez (2013) señala que no solo basta medir la calidad esporádicamente, la también es importante de los factores la comprensión, estos configuran de indicadores un sistema de calidad, que garantiza la mejora en la Administración de Empresas, los programas. Abad y Pincay (2014) señalan que es necesario realizar un diagnóstico de interno servicio en la calidad y externo

con el fin de incrementar en una empresa el nivel de la organización, toda vez que los consumidores internos y externos pueden evidenciar diversas diferencias entre cultura organizacional y calidad de servicio, ahora bien, en referencia al presupuesto hay factores que repercuten para que no se cumpla de la formulada producción.

Teniendo en cuenta estos criterios es posible esclarecer que el outsourcing genera eficiencias dentro de una empresa, pero a su vez es necesario mantener un nivel adecuado de manera que no afecte el nivel de calidad. En general se puede aceptar outsourcing sobre los procesos complementarios.

CONCLUSIONES

- Se ha logrado determinar la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo encontrándose que es significativa al 0.05, dado que, el Chi^2 supero al valor crítico. Asimismo, la apreciación de los padres de familia respecto a la calidad del servicio es media considerando las siguientes dimensiones: se obtuvo una valoración entre media y alta en tangibles elementos de seguridad, sensibilidad y fiabilidad, sin embargo, las valoraciones fueron bajas en la empatía. Por otra parte, el nivel de cumplimiento del outsourcing que perciben los padres de familia es media impulsado por las dimensiones pues en su mayoría presentan un nivel medio.
- Se estableció que el outsourcing influye significativamente al 0.05 en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo de Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018, considerando que los servicios de outsourcing resultan ser fiables para los padres de familia.
- El análisis muestra que el outsourcing significativamente influye al 0.05 en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo, teniendo en cuenta que el Chi Cuadrado calculado es mayor al valor crítico.
- Se estableció que la influencia del outsourcing en la seguridad de la calidad del servicio educativo es significativa al 0.05, por lo que se considera que los servicios de outsourcing resultan ser seguros para los padres de familia.

- Se ha determinado que outsourcing influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo, de manera que existe dependencia estadística entre el servicio educativo brindado y el outsourcing.
- Se ha establecido una influencia significativa al 0.05 entre el outsourcing y los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo, por tanto, resulta los servicios de outsourcing constituyen un componente esencial durante las enseñanzas impartidas por los docentes.

RECOMENDACIONES

- Una institución educativa privada puede acceder a servicios de outsourcing siempre que no afecte con los procesos de negocios de ésta, es decir que pueden ser servicios complementarios los que se brinden en la misma.
- Es importante que las terceras empresas brinden un servicio que cuente con la fiabilidad correspondiente, con esto se garantiza que la calidad no se vea perjudicada. Por lo tanto, se debe seleccionar apropiadamente a las empresas para el outsourcing.
- Para evitar que los clientes de la empresa sean sensibles se debe proporcionar un servicio que cumpla con los estándares que aseguren la calidad.
- La seguridad del servicio es importante por lo tanto las empresas terciarizadoras deberán velar por brindar un servicio que garantice la seguridad respectiva, tal como ocurre con el cafetín, que debe preocuparse por la salud de los estudiantes.
- Se recomienda que los servicios se enmarquen en los tiempos adecuados correspondientes según preferencias de los padres de familia y estudiantes para garantizar la empatía.
- Los elementos tangibles de una institución educativa es responsabilidad de las empresas, muy pocas veces se ve influenciada por el outsourcing, es así que se recomienda que la institución garantice ambientes ergonómicos para los estudiantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, M. G., & Pincay, D. E. (2014). *Análisis de la calidad al servicio al cliente interno y externo para propuesta de modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad politécnica Salesiana Ecuador.
- Angües, P. (2015). *Análisis del outsourcing como estrategia de gestión empresarial*. A Coruña: Universidad de A Coruña.
- Arrascue, J. E., & Segura, E. B. (2016). *Gestión de la calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte "CLINIFER" Chiclayo-2015*. Pimentel: Universidad Señor de Sipan.
- Babakus, E., & Boller, G. (1992). *Una evaluación empírica de la escala SERVQUAL*.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Prentice Hall.
- Bou, J. (1997). *Influencia de la calidad percibida sobre la competitividad: Análisis de los efectos vía demanda. Tesis Doctoral no publicada*. Castellón: España.: Universidad Jaime .
- Carman, J. (1990). *Percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio: una evaluación de la dimensión SERVQUAL*.
- Chase, & Alilano. (2005). *Administración de la producción y operaciones para una ventaja competitiva*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). *Medición de la calidad del servicio: un nuevo examen y extensión*.
- Flores, G. (2014). *Diseño y desarrollo de los sistemas de gestión de la calidad según la norma iso 9001:2018 para mejorar las actividades de los servicios administrativos que ofrece la empresa Consolidated Group del Perú S.A.C*. Trujillo: Universidad Privada Antonio Orrego.
- Forneas, C. (2008). *Outsourcing Saque el mayor partido de sus*. España.: Editorial Netbiblo.
- Grönroos, C. (1984). *Un modelo de calidad de servicio y sus implicaciones en el mercado*. Europa.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.

- Huarcaya, A., & Cornejo, J. (2015). *El outsourcing como estrategia de negocio para mejorar la calidad de servicios en los pequeños y medianos empresarios (PYMES) artesanales del distrito de Huancavelica- año 2014*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.
- Koontz, & Weihrich. (2002). *Administración una Perspectiva Global*. México D.F: Mc Graw Hill.
- León, A., & Valladares, E. (2015). *Evaluación de la influencia de outsourcing de la calidad de servicio al cliente de la empresa Visanet - Perú sucursal Trujillo en el periodo 2015-2016*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego .
- Luque, J. I., Marín, L. M., & Salcedo, G. (2015). *La tercerización/outsourcing como estrategia organizacional: Revisión del estado del arte*. Cartagena de Indias D.T. y C.: Universidad Tecnológica de Bolívar.
- Ortiz, M. (2015). *Marketing relacional y la calidad del servicio en las empresas de transporte de pasajeros con ruta Andahuaylas - Lima, viceversa,2014*. Andahuaylas: Universidad Nacional José María Arguedas.
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Vision Universitaria.
- Sánchez, J. D. (2013). *Un sistema de indicadores de calidad para el mejoramiento de programas universitarios en administración*. Barranquilla: Universidad del Altiplano.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* . México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Más sobre la mejora de la medición de la calidad*.
- Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de Servicios*. Estados Unidos: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

Autor: Bach. Gonzalez Flores, Victor Andree

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018? ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.”</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la influencia del outsourcing con la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. Determinar la influencia del outsourcing con la sensibilidad de la calidad del servicio 	<p>Hipótesis General:</p> <p>El outsourcing influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.”</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> El outsourcing influye significativamente en la fiabilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. El outsourcing influye significativamente en la sensibilidad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa 	<p>Variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> Outsourcing Calidad del servicio 	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>Aplicado</p> <p>Nivel de Investigación:</p> <p>Explicativo</p> <p>Método General:</p> <p>Analítico</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental transversal explicativo</p>	<p>Población:</p> <p>Padres de familia de los estudiantes de la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén". En el nivel primario 240 padres y en el nivel secundario 204 padres.</p> <p>Muestra:</p>	<p>Técnicas:</p> <p>La técnica que se empleó es la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>El instrumento es un cuestionario que evalúa las variables de estudio.</p>

<p>Privada "Jesús de Belén", 2018?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018? • ¿Cuál es la influencia del outsourcing con la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018? • ¿Cuál es la influencia del outsourcing con los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018? 	<p>educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la influencia del outsourcing con la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. • Determinar la influencia del outsourcing con la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. • Establecer la influencia del outsourcing con los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. 	<p>Privada "Jesús de Belén", 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El outsourcing influye significativamente en la seguridad de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. • El outsourcing influye significativamente en la empatía de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. • El outsourcing influye significativamente en los elementos tangibles de la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018. 	<p>La muestra será representativa con 148 y 133 padres de los niveles secundario y primario.</p> <p>Muestreo:</p> <p>El muestreo será probabilístico aleatorio estratificado.</p>
--	--	--	--

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018

Código:

¡Buen día estimado cliente!, la presente encuesta tiene por objetivo "Determinar la influencia del outsourcing en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.

I. FACTORES DEMOGRÁFICOS

- 1.1. **Apellidos y Nombres**
- 1.2. **Sexo:** M F 1.3. **Edad:** años
- 1.4. **Condición:** Padre de familia

II. Outsourcing

INSTRUCCIONES : Lea cuidadosamente todo el documento y marque con una X dentro del recuadro la respuesta seleccionada

1= Totalmente en desacuerdo	4= De acuerdo
2= En desacuerdo	5= Totalmente de acuerdo
3= Indeciso	

	1	2	3	4	5
2.1. La institución educativa facilita y muestra la información de los servicios outsourcing que son complementarios.					
2.2. La institución se preocupa por el uso correcto de la entidad donde realiza el pago de pensión.					
2.3. Recibe información correcta respecto a los pagos del servicio en CMAC Huancayo y la tasa de pagos por mora de la pensión.					
2.4. Se cumplió con la currícula de enseñanza, y los cursos estipulados para cada grado en la institución Educativa.					
2.5. Reciben una adecuada capacitación para el correcto uso de los equipos para cada área o curso.					
2.6. Recibe una rápida solución ante un problema o consulta por parte del centro de idiomas, la entidad financiera, y la PUCP.					
2.7. La atención del cafetín cumple con el correcto funcionamiento para ofrecer sus servicios.					
2.8. Sus hijos reciben información y requisitos necesarios respecto a la oportunidad de acceder a estudiar en la PUCP.					

III. CALIDAD DE SERVICIO -percepción

INSTRUCCIONES : Lea cuidadosamente todo el documento y marque con una X dentro del recuadro la respuesta seleccionada

1= Totalmente en desacuerdo	4= De acuerdo
2= En desacuerdo	5= Totalmente de acuerdo
3= Indeciso	

	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES					
3.1. La infraestructura de la Institución Educativa es moderna y brinda comodidad.					
3.2. Las oficinas y los espacios son visualmente atractivos e incentivan el aprendizaje.					
3.3. El personal docente tiene apariencia pulcra y siempre está bien uniformado de acorde a su profesión.					
3.4. El equipamiento y materiales de cada aula es visualmente atractivo.					
FIABILIDAD					
3.5. El personal docente y administrativo son puntuales con los horarios de salida y llegada.					
3.6. El personal docente y dirección prestan atención a sus reclamos.					
3.7. La institución educativa brinda un buen servicio permanentemente.					
3.8. La institución educativa le informa con anticipación la anulación y/o reprogramación de algún evento, reunión.					
3.9. La institución educativa registra y brinda adecuadamente la información, acerca de los alumnos, docentes, personal y otros..					
SENSIBILIDAD					
3.10. El personal docente y la dirección de la institución educativa brindan atención a las necesidades durante la enseñanza.					
3.11. Dentro de la Institución educativa el personal docente, dirección y otros lo atienden con rapidez					
3.12. El personal de la institución está dispuesto a ayudarlo.					
3.13. El personal de la institución nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas.					
SEGURIDAD					
3.14. El comportamiento del personal le transmite confianza.					
3.15. Se siente seguro del servicio que brinda la institución educativa.					
3.16. El desempeño de los docentes le transmite seguridad para el aprendizaje .					
3.17. Los profesores tienen el conocimiento suficiente para responder a las preguntas que le hace.					
3.18. La institución garantiza el cuidado y custodia el material de trabajo y aprendizaje.					
EMPATÍA					
3.19. Los horarios de salidas y de atención en oficina se ajustan a sus necesidades.					
3.20. El personal dentro de la institución le brinda y facilita la atención de forma personalizada.					
3.21. La institución educativa se preocupa por el interés, por aquello que le beneficia a sus estudiantes					
3.22. Los docentes que brindan las enseñanzas cumplen con sus necesidades específicas y cubren sus expectativas.					

Hemos terminado. Muchas gracias por tu colaboración

VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR 3 EXPERTOS

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Ficha de recolección de datos
Título de la investigación:	"El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018"
Nombre del juez/experto:	Susa Susana Torre Indegoya
Teléfono:	920083915
Correo electrónico:	susana-18-92@hotmail.com
Área de acción laboral:	U.E. 405 Red de salud Angamos - Sepe Recursos Humanos
Título Profesional:	Licenciada en Administración
Grado Académico:	

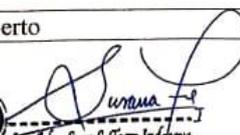
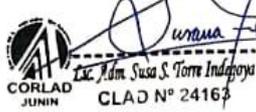
INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X		X			
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X	X				
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X				X			X			
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X				X		
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X		X				
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X	X				
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X			X		
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X			X		
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X		X			
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X	X				
Total parcial					47					47					16
Total										110					
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma y sello del Experto   D.N.I. : 47605603

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Ficha de recolección de datos
Título de la investigación:	"El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018"
Nombre del juez/experto:	DANIEL GERARDO PILLPE MORALES
Teléfono:	954863364
Correo electrónico:	DAGEPIMO@HOTMAIL.COM
Área de acción laboral:	GERENCIA
Título Profesional:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Grado Académico:	LICENCIADO

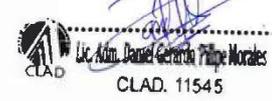
INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X					X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					X					X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X						X					X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X						X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X			X		
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X					X
Total parcial															
Total															
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Optimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54)- Regular (55-78)- Bueno (79-102)- Satisfactorio (103-126)- Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma y sello del Experto
 
D.N.I.: 45298461

FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Ficha de recolección de datos
Título de la investigación:	"El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018"
Nombre del juez/experto:	Karen Stephanie Roncal Guzman
Teléfono:	943579672
Correo electrónico:	karensrg93@gmail.com
Área de acción laboral:	Programación multianual de inversiones - especialista
Título Profesional:	Licenciada en Administración
Grado Académico:	

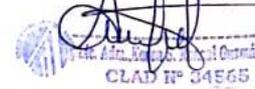
INDICACIONES: Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X				X	
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X					X				X	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X					X					X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X					X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.					X					X				X	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X				X	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X					X					X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.					X					X				X	
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X					X					X
10. Los ítems son medibles directamente.					X					X					X
Total parcial	49					50					45				
Total	144														
Congruencia	Claridad					Tendenciosidad (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

Firma y sello del Experto   D.N.I. : 73479201

ANEXO 3

CONSIDERACIONES ÉTICAS

Para el desarrollo de la presente investigación se está considerando los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética para iniciar y concluir los procedimientos según el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana Los Andes.

La información, los registros, datos que se tomarán para incluir en el trabajo de investigación serán fidedignas. Por cuanto, a fin de no cometer faltas éticas, tales como el plagio, falsificación de datos, no citar fuentes bibliográficas, etc., se está considerando fundamentalmente desde la presentación del Proyecto, hasta la sustentación de la Tesis.

Por consiguiente, me someto a las pruebas respectivas de validación del contenido del presente proyecto.

ANEXO 4

Consentimiento informado

Mediante la firma de este documento, doy el consentimiento para la elaboración de la Tesis “El outsourcing y su influencia en la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Privada "Jesús de Belén", 2018.”, desarrollado por el investigador: Gonzalez Flores, Victor Andree, Bach. en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes.

Entiendo que mi institución educativa fui elegida para el desarrollo de la investigación y dado que soy promotor de la Institución educativa “Jesús de Belén” acepto brindar información respecto al conocimiento de outsourcing y calidad del servicio.

Además, doy fe que estoy participando de manera voluntaria y que la información que apporto es confidencial, por lo que no se revelará a otras personas, por tanto, no afectará la situación institucional. Asimismo, sé que puedo dejar de proporcionar la información en caso encuentre preguntas que considere innecesarias o inadecuadas. Además, afirmo que se me proporcionó suficiente información sobre los aspectos éticos y legales que involucran mi participación y que podré acceder a los resultados de esta investigación cuando se publique.

Fecha: _____

Ap. y Nom:

DNI:

ANEXO 5

EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



DESARROLLO DE LA ENCUESTA A LOS PADRES DE FAMILIA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



INFRAESTRUCTURA INTERNA DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA



INGRESO A LA PUCP POR TERCIO SUPERIOR DE LOS ESTUDIANTES DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA

