

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**



TESIS:

**Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red
Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019**

Para optar el grado académico de:

**MAESTRA EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN
PÚBLICA**

PRESENTADO POR:

Bach. Miriam OROSCO TORRES

ASESOR:

Dr. Victor Raul RODRIGUEZ HURTADO

AYACUCHO - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios por ser guía de mi existencia, a mi Madre y mis hijos: Sofía, Josué y Dara, por ser ellos la razón de mi vida y el motor de superación.

A mi madre Marina con incalculable amor, gratitud y reconocimiento, a mis hermanos: Yeny, Edison, Katya, Jilber y Carmen, por el gran equipo que siempre fuimos, su apoyo y amor inmenso.

Miriam

Agradecimiento

Mi agradecimiento especial a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por haberme cobijado en sus aulas y formarme en la Maestría en Ciencia Económicas, Mención Gestión Pública.

Mi gratitud y reconocimiento al Mag. Víctor Rodríguez Hurtado, por su orientación, asesoramiento y sabias indicaciones para el desarrollo de la presente investigación.

Mi gratitud y reconocimiento al Dr. Pelayo Hilario Valenzuela, por su orientación desde las aulas universitarias como docente de los cursos de investigación, que es donde se dió inicio la presente tesis.

Mi agradecimiento a toda la comunidad educativa de la Maestría en Ciencias Económicas Mención Gestión Pública Sede Pichari.

Agradecimiento pluralista a los trabajadores de la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, por haber colaborado en el momento requerido a los instrumentos de la presente experiencia.

A todas las personas que de una u otra manera han hecho posible la realización del presente trabajo, que espero sea continuada por otros investigadores e investigaciones.

Índice General

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice General.....	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Anexos	ix
Resumen	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	12
Capítulo I Revisión De Literatura	18
1.1. Marco histórico.....	18
1.2. Marco referencial.....	25
1.3. Sistema teórico	29
1.3.1. El outsourcing y la calidad del servicio.....	29
1.3.2. Transferencia de propiedad de un servicio hacia un proveedor y empatía..	32
1.3.3. Uso de recursos exteriores a la entidad y evidencia física	33
1.3.4. Alianza estratégica en la fiabilidad.....	34
1.3.5. Simplificación administrativa en la capacidad de respuesta	34
1.4. Marco conceptual	35
1.4.1. Outsourcing	35
1.4.2. Calidad del servicio	35
Capitulo II Materiales Y Métodos	37
2.1. Tipo y nivel de investigación.....	37
2.2. Población y muestra	37

2.3. Operacionalización de variables	38
2.4. Diseño de investigación.....	41
2.5. Fuentes de información	41
2.6. Enfoque de investigación.....	41
2.7. Técnicas e instrumentos.....	41
2.8. Consideraciones en la interpretación de resultados	42
Capítulo III Resultados.....	43
3.1. Resultado a nivel descriptivo.....	43
3.1.1. Outsourcing y sus dimensiones.	44
3.1.2. Calidad del servicio y sus dimensiones	50
3.2. Resultados a nivel inferencial.....	56
3.2.1. Prueba de normalidad	56
3.2.2. Contrastación de hipótesis	58
Capítulo IV Discusión	64
4.1. El outsourcing en la calidad de servicio	64
Conclusiones.....	67
Recomendaciones	69
Referencias Bibliograficas.....	70
Anexos.....	75

Índice de Tablas

Tabla 1	Distribución de fundamento según resultado de la variable Outsourcing	44
Tabla 2	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor	45
Tabla 3	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión uso de recursos exteriores a la entidad	46
Tabla 4	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión alianza estratégica	47
Tabla 5	Distribución de dato según resultado de la dimensión simplificación administrativa	48
Tabla 6	Las dimensiones del Outsourcing	49
Tabla 7	Distribución de fundamento según resultado de la variable calidad del servicio	50
Tabla 8	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión evidencia física	51
Tabla 9	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión fiabilidad.....	52
Tabla 10	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión empatía	53
Tabla 11	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión capacidad de respuesta	54
Tabla 12	Las dimensiones de la calidad del servicio	55
Tabla 13	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.....	57
Tabla 14	Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra.....	57
Tabla 15	El Outsourcing se relaciona con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.....	59
Tabla 16	La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona con la empatía	60

Tabla 17	El uso de recursos exteriores a la entidad se relaciona con la evidencia física.	61
Tabla 18	La alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad.....	62
Tabla 19	La simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta ..	63

Índice de Figuras

Figura 1	Distribución de fundamento según resultado de la variable Outsourcing	44
Figura 2	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor	45
Figura 3	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión uso de recursos exteriores de la entidad	46
Figura 4	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión alianza estratégica	47
Figura 5	Distribución de datos según resultado de la dimensión simplificación administrativa	48
Figura 6	Las dimensiones del outsourcing.....	49
Figura 7	Distribución de fundamento según resultado de la variable calidad de servicio	51
Figura 8	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión evidencia física	52
Figura 9	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión fiabilidad.....	53
Figura 10	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión empatía	54
Figura 11	Distribución de fundamento según resultado de la dimensión capacidad de respuesta	55
Figura 12	Las dimensiones de la calidad de servicio	56

Índice de Anexos

Anexo 1	Matriz de consistencia	76
Anexo 2	Cuestionario 01	77
Anexo 3	Cuestionario 02.....	78
Anexo 4	Fiabilidad de instrumentos.....	80
Anexo 5	Base de datos de la variable outsourcing.....	82
Anexo 6	Base de datos de la variable calidad del servicio.....	94

Resumen

El trasladar parte de las actividades internas de una entidad gubernamental hacia una empresa se hace en busca de mejorar la calidad del servicio. Es por ello que se plantea el objetivo general en los siguientes términos: Analizar el outsourcing a través de encuestas a fin de conocer la relación con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019. La que es llevado a bajo la apreciación de los usuarios con una población censal de 286 trabajadores, quienes opinan sobre el personal de outsourcing, para un nivel de investigación descriptiva y correlacional. Para la variable outsourcing las dimensiones son: Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor, uso de recursos exteriores a la entidad, alianza estratégica y simplificación administrativa. Mientras para calidad de servicios, las dimensiones son: Empatía, evidencia física, fiabilidad y capacidad de respuesta. Logrando arribar al coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.864, que señala un nivel de correlación positiva alta entre el outsourcing y la calidad de servicio con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), por lo que se acepta la hipótesis alternativa, que dice: El Outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019. Quiere decir, si mejora las condiciones del outsourcing, de la misma manera ocurre con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Palabra clave: Outsourcing, calidad de servicio y EsSalud Ayacucho.

Abstract

Moving part of the internal activities of a government entity towards a company is done in search of improving the quality of the service. It is for this reason that the general objective is posed in the following terms: to analyze the outsourcing through surveys in order to know the relation with the quality of the service of security and vigilance in the health care Network Sede Ayacucho, 2019. The one that is carried under the appreciation of the users with a census population of 286 workers, who say about the outsourcing staff, for a level of descriptive and correlational research. For the variable outsourcing the dimensions are: transfer of the ownership of a service to a supplier, use of external resources to the entity, strategic alliance and administrative simplification. While for service quality, the dimensions are: empathy, physical evidence, reliability and responsiveness. Achieving Kendall's Tau b correlation coefficient of 0.864, which points to a high positive correlation level between outsourcing and quality of service with a P value of 0.000 ($P < 0.05$), thus accepting the alternative hypothesis, which says: Outsourcing is directly related to the quality of the security and surveillance service in the health Care Network Sede Ayacucho, 2019. It means, if it improves the conditions of outsourcing, in the same way it happens with the quality of the service of security and vigilance in the network of Health Care center Ayacucho.

Keyword: outsourcing, quality of service and health Ayacucho.

Introducción

1. Realidad problemática

De acuerdo al contexto histórico de la seguridad social, según el Plan Estratégico Institucional de 2012-2016 de EsSalud (2012), las experiencias primigenias de seguros sociales se inician en Europa, la que tuvo auge después de la Primera Guerra Mundial, acentuándose en periodos de la gran depresión de 1929. La conferencia de Paz de Versalles en el año 1919 dio origen a la Organización Internacional del Trabajo (OIT), que jugó un papel de importancia debido a que promovió en el periodo del 1919 a 1935, la creación y funcionamiento de los seguros sociales en el hemisferio occidental. Es así, que se trata de la salud humana con la asistencia del ser humano, de hacer lo bueno; esta última comprende, la participación del personal de salud y el personal administrativo, más no así del personal de vigilancia, que pareciera que pasa por desapercibido.

En esta línea, el Plan Maestro 2013-2021 (2014) de EsSalud, establece la separación de las funciones de aseguramiento, financiamiento y prestación de servicios. En la cual, no incluye el servicio de vigilancia, posiblemente por no ser la actividad primordial, sin embargo, constituye el soporte logístico, que en estos momentos está siendo tercerizado; del cual se desconoce la calidad del servicio, la que se constituye en motivo de estudio.

En México, según Guzmán (2008), es utilizado el outsourcing en los distintos sectores de la actividad económica y social; tal es así en el sector servicio 40%, en el comercio 20%, industria de manufactura 17%, agropecuario, forestal, ganadería y pesca 13%, construcción de vivienda, obra de riego, agua y saneamiento 8% y energético, gobierno, minería suministro de gas y agua 2%. De forma específica, las acciones sociales y económicas donde mayormente se utilizan el trabajo tercerizado en México son las actividades desarrollo logístico, integración e informático - 35%, administración de personal y contratación - 30%, acciones de mantenimiento - 22%, capacitación y consultoría -10%.

Un 40% de la población económicamente trabajadora en México se contrata bajo la estructura de subcontratación, pensando que esta responde a las expectativas, por consiguiente, es buena.

EsSalud como antecedentes de constitución se remontan a la creación del seguro social obrero obligatorio y la caja nacional del seguro social, en el gobierno del General Oscar R. Benavides – año 1936, así como a la creación del seguro social obligatorio del empleado, que corresponde al gobierno del General Manuel A. Odría – año 1948. Que cubría los riesgos de maternidad, enfermedad, invalidez, muerte, y vejez, brindaba atenciones de asistencia médica especializada y especial, servicios de farmacia, atención hospitalaria y subsidios con dinero, por maternidad, enfermedad, maternidad, difusión y lactancia; así como pensiones por vejez e invalidez. Constitución que responde en hacer algo bueno, en bien de la sociedad.

A la fusión del seguro social obrero obligatorio y el seguro social obligatorio del empleado en 1973 en el gobierno del General Juan Velasco Alvarado se crea el seguro social del Perú. Posteriormente en el año 1987 en el gobierno de Alan García, se crea el Instituto Peruano de Seguridad Social, con autonomía técnica, administrativa, económica, financiera, presupuestal y contable. Luego en 1999, por Ley N°27056 se crea el Seguro Social de Salud-EsSalud, con servicios de promoción, prevención y recuperación de la salud, prestaciones de bienestar y promoción social, maternidad, prestaciones económicas; en la que estuvo presente los planes de salud especiales a favor de la población no asegurada y de escasos recursos, los programas de extensión social; también estuvo presente otras prestaciones derivadas de los seguros de riesgos humanos que ofrecía EsSalud dentro de la estructura de libre contratación-disposición. Todo ello orientado a mejorar el servicio de salud de la población en general.

En el Perú, EsSalud esta expandida a nivel nacional, se tiene la Red Asistencial de Salud de Amazonas, Red Asistencial Áncash, Red Asistencial Apurímac, Red Asistencial Arequipa, Red Asistencial Cusco, Red Asistencial Cajamarca, Red Asistencial Huancavelica, Red Asistencial Huaraz, Red Asistencial Huánuco, Red Asistencial Ica, Red Asistencial Junín, Red Asistencial Juliaca, Red Asistencial La Libertad, Red Asistencial Loreto, Red Asistencial Lambayeque, Red Asistencial Madre de Dios, Red Asistencial Moyobamba, Red Asistencial Moquegua, Red Asistencial Pasco, Red Asistencial Puno, Red Asistencial Piura, Red Asistencial Tacna, Red Asistencial Tumbes, Red Asistencial Tarapoto, Red Asistencial Ucayali, Red Asistencial Ayacucho, la que constituye un total de 26 centros de servicios asistenciales. Por consiguiente, está presente en las diferentes regiones del País.

EsSalud Ayacucho, tiene tercerizado los servicios de seguridad y vigilancia, aseo y limpieza e higiene. Que en términos de Chase, Jacobs y Aquilano (2009), se encuentran subcontratados, en el que se transfiere por un tiempo determinado una parte de las acciones propias de una organización y las responsabilidades ante las decisiones a prestadores de servicios ajenos. La contrata por fuera es superior que los contratos comunes de compraventa porque no sólo se refieren al conjunto de actividades, pues también los recursos para llevar a cabo las acciones, como las instalaciones. Esto incorpora a la entidad un conjunto de capacidades externas que no dispone, la que tiene que ver con la calidad del servicio. Entonces, se parte de la premisa, que la contrata por fuera, así como la calidad del servicio que ofrecen, es buena.

Quienes conocen de la calidad de los servicios que presta la Empresa Seguridad y Vigilancia Innova, con 120 trabajadores de seguridad y vigilancia en tres turnos, por el periodo de una año como resultado de concurso público nacional, son los 286 trabajadores con que dispone EsSalud Ayacucho, distribuidos en las diferentes instancias de trabajo,

como Dirección de la Red, Unidad de admisión, registros médico, referencias y contra referencias, Oficina-área de Planeamiento y Calidad, Unidad de Inteligencia Sanitaria, Unidad de planificación, calidad y elementos médicos, gerencia de administración, oficina de recursos humanos, área de finanzas, área de adquisiciones, ingeniería hospitalaria y servicios, área de soporte informático, área de coordinación de prestaciones y atención primaria, área de prestaciones sociales y económicas, servicios de medicina, Departamento de medicina, Servicio de emergencia, Servicio de pediatría y cuidados intensivos, Departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento, Servicio de diagnóstico por imágenes, Servicio de patología clínica, Servicio de farmacia, servicio de cirugía, Departamento de cirugía, Servicio de anestesiología y centro quirúrgico, Servicio de ginecología y obstetricia, Servicio de enfermería, Centro de atención primaria III Metropolitano Ayacucho. Quienes tiene la percepción de la calidad del servicio.

2. Formulación de problemas

2.1. Problema general

¿En qué medida el outsourcing se relaciona con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019?

2.2. Problemas específicos

a) ¿En qué medida la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona con la empatía?

b) ¿En qué medida el uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona con la evidencia física?

c) ¿En qué medida la alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad?

d) ¿En qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta?

3. Objetivos de la investigación

3.1. Objetivo general

Analizar el outsourcing a través de encuestas a fin de conocer la relación con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

3.2. Objetivos específicos

- a) Conocer en qué medida la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona con la empatía.
- b) Conocer en qué medida el uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona con la evidencia física.
- c) Analizar en qué medida la alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad.
- d) Conocer en qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta.

4. Hipótesis de la investigación

4.1. Hipótesis general

El outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

4.2. Hipótesis específicas

- a) La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona directamente con la empatía.
- b) El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física.
- c) La alianza estratégica se relaciona directamente con la fiabilidad
- d) La simplificación administrativa se relaciona directamente con la capacidad de respuesta.

5. Justificación

La presente investigación, teóricamente expande la sabiduría del entorno y delimitación organizacional - institucional en la que se lleva a cabo el estudio. Se pretende explicar la relación de las variables Outsourcing y calidad del servicio en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho

En tanto, desde el punto de vista práctico, la aplicación correcta del Outsourcing contribuirá a minimizar los costos de operación de operación, compartir riesgos y mejorar la calidad del servicio a los usuarios de la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho

Metodológicamente, se establece como un guía de estudio de otras realidades similares a la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, así como también otras instituciones, puesto que contribuye en la mejora del enfoque estratégico de la organización.

Por su parte, vista desde el aspecto social, la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, como dueña del servicio de vigilancia y ésta al estar transferida a otra entidad, se eleva la productividad, en consecuencia, mejora la calidad del servicio.

Capítulo I

Revisión De Literatura

1.1. Marco histórico

En la tesis de Guzmán (2008), “Panorama del Outsourcing en México”, tiene por objetivo, conocer a través del diagnostico el entorno en que se lleva a cabo el outsourcing en México, emplea el modelo FODA, detecta las fortalezas, oportunidades, amenazas y debilidades de la tercerización en México. La que tiene por contribución, el haber definido estrategias, las cuales sirven de base para fijar las distintas líneas de acción para el futuro de México, para dinamizar las ventajas, reducir las consecuencias adversos e motivar las acciones propias de la contrata por fuera. Cuyo accionar está comprendido en cuatro etapas: Identificación de las necesidades, búsqueda de información, elección de proveedores y evaluación de la ejecución. A su vez los factores críticos en la ejecución son: Perspectiva realistas, claridad de objetivos, nivel de control, establecer de forma detallada los servicios incluidos, conceptualización adecuada de niveles de servicio, la no rigidez financiera, obligaciones del proveedor, conformidad gerencial, la no rigidez tecnológica, la no rigidez operativa. La tercerización en México otorga un conjunto de ventajas, tales como: Contratar personal calificado, eliminar obligaciones laborales del contratista y practica de la flexibilidad para aumentar o reducir la cantidad de personal requerido; la que se da porque en México no se cuenta con legislación laboral al respecto.

Por otro lado, el enfoque de la tesis es una concepción estratégica de la tercerización que obtenga ventaja de las condiciones globales. La muestra está constituida por la población laboral (total de la población económicamente activa y el conjunto de datos estadísticos proporcionada por los censos económicos y de población del INEGI en el periodo, 1999-2007. Se llegó a las siguientes conclusiones: el outsourcing es una estrategia de reducir los costos de producción, en el que flexibiliza el proceso productivo sobre la base del recurso

humano; porque gana la empresa al implementarse con tecnología, materiales y equipos útiles y necesarios para el proceso de venta y negocio. Es utilizado el outsourcing en los distintos sectores de la actividad económica y social; tal es así en el sector servicio 40%, comercio 20%, industria de manufactura 17%, agropecuario, forestal, ganadería y pesca 13%, construcción de vivienda, obra de riego, agua y saneamiento 8% y energético, gobierno, minería suministro de gas y agua 2%. De forma específica, las actividades sociales y económicas donde frecuentemente se utilizan el trabajo tercerizado en México son las actividades desarrollo logístico, integración e informático - 35%, administración de personal y contratación - 30%, acciones de mantenimiento - 22%, capacitación y consultoría -10%. Un 40% de la población en edad de trabajar en México se contrata bajo el esquema de subcontratación. Siendo el mecanismo más utilizado en el proceso de tercerización la llamada agencias de empleo o agencias de colocación en el trabajo. Al respecto, se tiene la presencia de más de 500 agencias de empleo, y entre ellas aproximadamente entre 60% a 80% no trabajan con la formalidad del caso. El 37% de las empresas maquilan para otras empresas, 5.3% efectúan labores de servicio tercerizado, 16.4% dan a maquillar parte de su producción y el 23.3% terceriza sus servicios. La tercerización es utilizada mayormente por la gran industria, en tanto las que las PYME son más afines a la subcontrata. Entre los principales factores para la tercerización señaladas por las empresas según el grado de importancia se tiene: maquilar material para cubrir aumentos de demanda (28%), necesidad de personal calificado o especializado (27%), disminuir costos de producción (20%) y 3% para tener mejor calidad, eficiencia, horarios flexibles y mano de obra dócil. En México, el outsourcing es un mercado que está en proceso de expansión, está siendo incorporada en las empresas como dentro de sus prioridades a pesar de que los proveedores no tienen la capacidad suficiente o no están preparadas para tal fin (dar el servicio). En México, las distintas estrategias están orientadas a corregir los impases respecto a la planificación y

coordinación. Propone entre otros aspectos, pensando en el desarrollo del sector empresarial, la creación y funcionamiento de entidades nacionales que sirva de instancia coordinadora y vinculadora entre los distintos actores.

En la tesis de Aguilera y Hernández (2009), “Proyecto de estudios para la adecuación de la subcontratación en las empresas mexicanas”. Presenta como propósito principal, estudiar el outsourcing en la situación laboral del país, dado el aumento considerable en el uso por parte de las compañías; cuyos objetivos específicos son, estudiar si la utilización de la tercerización permite reducir las responsabilidades de las empresas, conocer las causas que llevan a adoptar por este modelo de contratación, determinar los beneficios y riesgos de llevar a cabo la contrata inmersos en este modelo. La técnica es encuesta y el instrumento es el cuestionario. La muestra se aplicó a 12 trabajadores de la compañía Grupo Redecop Sc, dedicado a la formación de recursos humanos y aplicación del outsourcing. Arribando a los siguientes resultados: las compañías están optando por una mejor eficiencia aún reducido costo, teniendo presente los criterios de los estándares de calidad y el servicio al cliente exigido. Como todo escenario de gestión administrativa en la tercerización están involucrados: planificación, organización y análisis, orientadas a condicionar nuevas estrategias para los diversos escenarios de la entidad. Entre los principales beneficios que las compañías logran con la implementación del outsourcing se ve aparejado en el aumento del valor de los servicios, reduce costos operativos y de mantenimiento, reduce los riesgos de inversión y además consideran que este esquema hace que reduzca los riesgos en los procesos no primordiales. En la actualidad las empresas buscan nuevas formas de incrementar sus ingresos, lograr los costos efectivos en el conjunto de los servicios para lo cual el outsourcing es una técnica o herramienta optima, ya que es una decisión estratégica para la organización o entidad, puesto que cede el total o parte de los activos a la empresa tercerizada. Además, conlleva valorar a la organización, así como el incremento de

tecnologías, la realización de actividades a menor costo, dar mayor importancia a la competitividad y la inversión.

Por otro lado, en la tesis de Ñahuirima (2015), “Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015”, plantea que el objetivo central es conocer que la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, y por objetivos específicos dispone: conocer que la evidencia física del servicio se relaciona con la satisfacción de los cliente en las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, conocer que la fiabilidad del servicio se relacionan con la satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, conocer que la capacidad de respuesta del servicio se asocia se relaciona con la satisfacción del cliente en las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, y conocer que la empatía en el servicio se relaciona con la satisfacción del cliente en las pollerías del distrito y provincia de Andahuaylas, 2015. La técnica es la encuesta y el instrumentó el cuestionario. Para el trabajo de investigación se lleva a cabo con 348 clientes de los establecimientos comerciales (pollerías) del Distrito de Andahuaylas. Se concluye, respecto al propósito principal, con un p valor (sig. de 0.000), que es inferior al nivel de significancia 0.05, la misma que señala e evidencia la estadística para no considerar la hipótesis nula y aceptar la respuesta tentativa que existe relación entre las dos variables. De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a 0.0841, la que señala la existencia de una relación positiva alta. Luego, a un nivel de confianza 0.99, se afirma que existe relación significativa entre las referidas variables satisfacción del cliente y calidad del servicio en Andahuaylas. Con respecto al primer objetivo específico, el p valor (sig. = .000) es inferior que el nivel de significancia 0.05, por consiguiente, estadísticamente se tiene evidencia suficiente para aceptar la hipótesis que sostiene la relación entre las referidas variables. De forma similar, el coeficiente de

correlación de Rho Spearman de 0.0644, se puede encontrar como la que significa una correlación positiva moderada. En esa dirección, se puede afirmar con un nivel de confianza 0.99 la presencia de una correlación significativa entre el aspecto físico del servicio y la satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas. En tanto, para el segundo objetivo particular, el p valor (sig. = .000) es inferior que el nivel de significancia 0.05, en consecuencia, se muestra la presencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Igualmente, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es igual a 0.680, encontrando un significado por la presencia de una correlación moderada. En consecuencia, es posible afirmar con un nivel de confianza 0.99 la presencia de una asociación significativa entre la dimensión fiabilidad del servicio y la variable satisfacción del cliente en las pollerías del distrito de Andahuaylas. Con respecto al tercer propósito, sigue siendo el p valor (sig. = .000) inferior al nivel de significancia 0.05, la que trae consigo la presencia de la estadística con una evidencia significativa, para aceptar la hipótesis que sostiene la relación. Igualmente, el coeficiente de correlación de Rho Spearman igual a 0.274, evidencia una relación positiva baja, luego se confirma con un nivel de confianza de 0.99 la presencia de relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de los servicios y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas. Mientras que, con respecto al cuarto objetivo, el p valor (sig. 0.000) es inferior al nivel de significancia 0.05, en consecuencia, se aprecia suficiente constatación estadística para aceptar la hipótesis que establece la asociación. En ese orden, el coeficiente de correlación de Rho Spearman es de 0.560, refiere la presencia de una relación de una relación positiva moderada. Finalmente es posible evidenciar con un nivel de confianza 0.99 la presencia de una asociación significativa entre la empatía del servicio y satisfacción de los clientes en la región Apurímac.

Salinas y Gonzales (2017), en la tesis “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio IronGym Huancayo-2013”, plantea que el

propósito central es conocer de qué manera la calidad del servicio se asocia con la satisfacción de los usuarios en el gimnasio IronGym, y objetivos secundarios son, Conocer la manera de cómo la confiabilidad se asocia con la satisfacción de los usuarios en el gimnasio IronGym, conocer la manera de cómo la sensibilidad se asocia con la satisfacción de los usuarios en el gimnasio IronGym, referir de como la seguridad se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el gimnasio IronGym, referir de qué manera la empatía se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el gimnasio IronGym y conocer de qué manera el conjunto de elementos tangibles se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el gimnasio IronGym. La técnica es la encuesta y el instrumento el cuestionario. La referida investigación tiene como unidad de análisis los conformantes asistentes registrados en el cuaderno de asistencia del gimnasio que estuvieron presentes e hicieron uso del servicio, que a través del año 2012, un total de 600 asistentes. De los cuales se eligieron seleccionaron a 100 asistentes efectivos, es decir usuarios actuales del gimnasio IronGym, con residencia en la provincia de Huancayo. Concluye en los siguientes resultados: La calidad del servicio se relaciona de manera positiva-directa en la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym, quiere decir, que las variables son significativas individualmente y en conjunto, dado el estadístico F, donde los valores los valores son 163.685 y 0.00 respectivamente, la prueba estadística r cuadrado ajustado es de 0.891, igualmente accede a dar por hecho que no se rechaza la significación global de las variables ni del modelo. Donde el 89.1% de la variación de la satisfacción del usuario está influenciado por la calidad del servicio, en tanto el resto está influenciado por otras variables no identificadas y estudiadas. La confiabilidad se relaciona de manera positiva con la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym, es decir, esto es según los datos muestrales, con un grado de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 0.95 con los datos acopiados de la realidad delimitada, se arriba en que la confiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym de

forma positiva y directa. Entre tanto la sensibilidad se relaciona de forma directa con la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym, quiere decir, según la información recopilada del tamaño de la muestra, con un grado de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 0.95, con los datos acopiados de la delimitación conceptual, concluye que: “La sensibilidad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym de manera directa. La seguridad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym de manera directa. Es decir, según los datos recopilados de la muestra, con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos recopilados de la realidad empírica se concluye que: La seguridad influye en la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym de manera directa. La empatía influye en la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym de manera directa. Es decir, según los datos recopilados de la muestra, con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% con los datos recopilados de la realidad empírica se concluye que: La empatía influye en la satisfacción del usuario del gimnasio IronGym de manera directa”. Del conjunto de dimensiones estudiadas, como son: la confiabilidad, sensibilidad, empatía y elementos tangibles, se tuvieron los valores de 3.67, 3.45, 3.32 y 3.24, percibida como calidad media respectivamente. Mientras que la dimensión seguridad tuvo un valor de 4.00, la que fue percibida como calidad alta. Por un lado, las dimensiones mejores percibidas por los usuarios fueron la confiabilidad y seguridad. En el otro extremo, entre los menos percibidas se tuvo los elementos tangibles y empatía. Se destaca que la percepción promedio para la calidad fue de 3.5, que según la mirada del usuario, el servicio que presta el gimnasio IronGym califica en la evaluación de calidad media y finalmente la satisfacción de los usuario fue evaluada con un valor de 3.48, que desde el punto de vista del usuario aprecia en una categoría media.

1.2. Marco referencial

En la tesis de León y Valladares (2015), “Evaluación de la influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa VisaNet – Perú sucursal Trujillo en el periodo 2015-2016”, plantea que el objetivo central es determinar si el outsourcing influye significativamente en calidad de servicio al cliente en la empresa VisaNet Perú - Trujillo periodo 2015-2016 y los propósitos específicos son : analizar los aspectos de control que se dispone para el correcto funcionamiento de las unidades tercerizadas, monitorearlas y evaluarlas su desempeño, analizar si el outsourcing es un instrumento empresarial eficaz y eficiente para la empresa VisaNet Perú – Sucursal Trujillo a través de los años 2015-2016, analizar el grado de satisfacción del cliente, con respecto a la calidad del servicio percibido por las unidades subcontratadas. La presente investigación contó con una población de 6,400 centros-comercios afiliados al sistema VisaNet Perú, Sucursal Trujillo, las mismas, se encuentran activos al 30 de julio del año 2015, la fuente es secundaria del conjunto de reportes de códigos activos al sistema VisaNet Perú. El tipo de muestreo fue probabilístico, la población por su naturaleza fue finita, cuyo resultado arrojó 404 clientes.

Es así que en el estudio se aprecia que estadísticamente el outsourcing influye de manera significativa en la calidad del servicios en un 56.5%, en la empresa VisaNet Perú sucursal Trujillo; en tanto, por el otro extremo, el grado de satisfacción de los clientes es de aproximadamente 51.4%. En los albores de la presente investigación, estamos en condiciones de afirmar que VisaNet al emplear la tercerización disminuye la posibilidad de ejercer una buena supervisión, toda vez que el personal que colabora en bien y representado a la marca no se asocia directamente con VisaNet. Debido a los resultados logrados con respecto a la calidad de servicio de VisaNet, se identificó que un 50% de los colaboradores no se encuentran satisfechos con la calidad de servicio, toda vez que estas unidades son tercerizadas, las mismas que se encuentran en contacto directo con los clientes, mostrando

de esta manera la presencia de falencias en el desempeño de dichos proveedores. La tercerización puede resultar eficaz para VisaNet en cuanto a rendimiento y factores monetarios, no obstante, centrado hacia la calidad del servicio al cliente resulta ineficaz, al no cubrir con las exigencias y expectativas de los clientes. En una entidad como VisaNet, el tiempo es tan importante, tanto para los tiempos de atención como para las decisiones de atención, influye de forma permanente en la satisfacción del cliente, como expresión de las instalaciones, trámites administrativos, averías, entre otros. El outsourcing que se practica en la empresa VisaNet Sucursal Trujillo es eficaz por sus resultados más no eficiente desde el punto de vista de uso de recursos disponibles. El no uso de los tiempos en forma proporcional y adecuado incrementa el tiempo de atención. Los clientes perciben el servicio como un todo, quiere decir que no discrimina el servicio que presta la empresa outsourcing y la propia empresa, por consiguiente el tercerizar los servicios, es decir poner los servicios en manos de otros implica un riesgo periódico para la imagen de la empresa VisaNet.

En la tesis de Villanueva (2008) “Modelo para la gestión de la calidad de los servicios outsourcing para proveedores de una empresa de transporte de pasajeros”, plantea que el objetivo central es, desarrollar los parámetros de certificación de proveedores, convirtiéndolo en una simplificación de administración de calidad para los servicios de outsourcing de una compañía de transporte para pasajeros integrándolo al parámetro de gestión de calidad de dicha compañía, con el propósito de racionalizar los servicios que otorgan, mediante el cumplimiento del MGCSO y la retroalimentación eficiente promoviendo la mejora continua en los servicios Outsourcing para aumentar la calidad percibida por el cliente final y al respecto los objetivos específicos comprende: llevar a cabo un modelo de gestión de calidad para intangibles outsourcing para la empresa de transporte de pasajeros, a través de la mejora del parámetro de certificación de proveedores permanentes, para que sea una línea de conducta que los proveedores estén dispuestos a

aplicar en pro de una mejora de los servicios, llevar a cabo un diagnóstico del conjunto de proveedores permanentes para identificarlos y ubicarlos en una selección que promueva el mejoramiento permanente en la entidad como proveedores confiables, administrar la mejora del sistema integrado para la retroalimentación eficaz y eficiente de los servicios de tercerización de la compañía de transporte de pasajeros, e incentivar la intervención del proveedor en el estilo de mejora permanente y su participación en la mejora de los servicios. Se analizó el estudio de forma descriptiva, en el aspecto interno de la compañía de transporte para pasajeros, incluyendo los terminales de Cardel, Martínez de la torre, Perote, Xalapa, San Andrés y Veracruz. Para tal efecto se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario; teniendo por diagnóstico a 12 proveedores. Luego se estableció denominarlos o conocerlos por proveedores: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12; donde el orden fue aleatorio, sin tener en cuenta los resultados logrados. Posteriormente se logró las conclusiones siguientes: La certificación de proveedores constituye un aspecto importante, para evaluar la atención que otorga el proveedor, y la misma que repercute en la atención al cliente, por lo que la hipótesis propuesta se confirma. El MGCSO hace que los servicios outsourcing se alineen al SGC de la compañía de transporte, de esta forma hace que los esfuerzos sean compartidos entre los proveedores y los pasajeros. A través del diagnóstico se realizó la clasificación de los proveedores actuales y se identificó los espacios de oportunidad, tales como liderazgo, enfoque al cliente, enfoque basado en procesos, participación del personal, mejora continua, enfoque de sistemas para la gestión, enfoque de hechos a la hora de toma de decisiones. Se fomenta el trabajo en equipo, al integrar al proveedor en el sistema de calidad de la compañía de transporte, la compromete a establecer un ambiente de trabajo de acuerdo a las expectativas, a fin fortalecer la atención al cliente y la rentabilidad.

Uno de los objetivos particulares fue gestionar la mejora del sistema integral para la retroalimentación eficaz y eficiente de los servicios Outsourcing de la empresa de transporte para pasajeros, para tal efecto se llevaron a cabo las gestiones pertinentes para que el sistema de supervisión de servicios outsourcing sea evaluado por los proveedores a partir de un terminal de intranet, en el que el citado sistema sea utilizado para retroalimentar al proveedor por los servicios que otorga, la información se actualiza a diario. Con este parámetro se pretende incorporar al proveedor en el estilo de mejora continua de la compañía de transporte, donde su participación hará que surja la mejora continua de los servicios de ajuste al cliente, además a partir de la capacitación en metodología hará que mejore los conocimientos a fin de ser aplicados. Además de estar permitido a la capacitación con miras a la mejora continua, que se da en las compañías de primer nivel, adquiriendo el perfeccionamiento para su personal clave.

Barreto (2017) en la experiencia “Propuesta de implementación de Outsourcing como herramienta estratégica que permita mejorar la calidad de servicio en la empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016”, plantea que el objetivo central es determinar en qué medida una propuesta de incorporación outsourcing como modelo de estratégica que conlleva mejorar la calidad de servicio en la empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016 y los objetivos específicos son identificar en que unidades de la compañía necesitan la incorporación del modelo outsourcing para la mejora de la eficacia, medir el grado de deficiencia de la calidad de servicio que brinda Casa Hacienda Primavera para tener un indicador cualitativo con la incorporación del outsourcing y supervisar la percepción de la calidad el servicio con la incorporación del outsourcing. La muestra tomada en esta investigación está compuesta por 60 clientes que recibieron el servicio de la Casa Hacienda Primavera. La técnica es la encuesta y su instrumento el cuestionario. Las conclusiones obtenidas muestran que la propuesta de la iniciativa del outsourcing es beneficiosa para la

entidad y viable; ya que constituye una constante mejora en las unidades de producción y recursos intelectuales, puesto que aquí la experiencia se impone, además del conocimiento, la capacitación, la preparación en aspectos específicos requeridos, hace que se proporcione productos para la gestión administrativa productiva, como el recurso humano de atención y servicio de la calidad acorde con lo requerido; dando como resultado un incremento de sus indicadores, en las siguientes unidades de la compañía: servicios de barra, mozos, show, sonido e imagen corporativa. La compañía solo disponía con un paquete de servicio, la que representa una sola opción a los usuarios, ahora se dispone de cinco paquetes, que hace que el cliente dispone de más cartera de elección de acuerdo con el gusto o preferencia. Es así que sobre la base del diagnóstico la percepción de calidad se incrementó, tomando medidas en el acto con respecto a algún inconveniente, quiere decir que se mejoraron los indicadores de calidad.

1.3. Sistema teórico

1.3.1. El outsourcing y la calidad del servicio

Con respecto al outsourcing, según Chase, Jacobs y Aquilano (2009), es trasladar parte de las actividades o acciones internas a una empresa, así como las responsabilidades respecto a las decisiones. Esta va más allá de una simple compra y venta, debido a que se trasladan recursos para llevar a cabo las acciones y actividades, la que incluye instalaciones, tecnología, materiales y equipos, recurso humano y otros activos indispensables para el logro de los objetivos propuestos.

Según Guzmán (2008), las dimensiones del outsourcing son: la Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor, Uso de recursos exteriores a la entidad, alianza estratégica y simplificación administrativa.

Para Koontz, Weihrich y Cannice (2012), el outsourcing también conocido como la subcontratación externa se define como la contratación externa, quiere decir, que la

producción y el trabajo operativo se contrata con uno o más proveedores externos con vasta experiencia en trabajos de unidades específicas; el propósito puede ser disminuir costos al ahorrar en prestaciones al personal, tener la necesidad de menos empleados o reasignar a los trabajadores a otras dependencia y actividades más importantes. Es un modelo de importancia “para la expansión de la empresa y mantener una posición competitiva; enfocarse en sus competencias centrales y facilitar que otras compañías hagan lo que pueden hacer mejor” (p. 561).

Martínez (2012), “El Outsourcing, en español subcontratación, tercerización o externalización, es un proceso económico en el que una empresa toma fondos destinados a la ejecución de determinadas tareas y se los entrega a una empresa externa especializada que es quién se encarga de ejecutar estas tareas por medio de un contrato” (p.02).

De la misma manera Hidalgo, López y Granda (2004), consideran que outsourcing es una palabra inglesa, cuya expresión de *outsider resourceusing* comprende el buscar y conseguir el conjunto de recursos requeridos empleando relaciones con los de afuera (terceros), y añadir-incorporar a la compañía un conglomerado de capacidades ajenas-externas que no se disponen. Teniendo por delante la mejora del servicio de una manera proactiva, donde cliente y proveedor se esfuerzan frente a las nuevas exigencias del mercado.

No ajena a ellos, Drucker (1994), todavía años atrás se refirió a la contrata por fuera de la organización, en el sentido, donde más se necesita contratar por fuera, bien sea en el trabajo manual, como mantenimiento o bien el de oficina. La que permitirá un cambio sustancial en los componentes de la entidad; debido a que lo determinante no será la cantidad de personas que laboran en el hospital, en las grandes empresas, las instancias gubernamentales, las universidades; sino los resultados que se obtengan, como los ingresos considerables al tener como propósito superior los trabajos orientados a la misión, esto es

las labores orientadas a la obtención de resultados; estas no es posible delegarlas, pero si las actividades secundarias.

Por otro lado, Avendaño y Martínez (2012), definen la calidad del servicio: “Desde el punto de vista del proveedor, el cual mide el grado de respuesta a los requisitos descritos en las especificaciones del servicio, y desde el punto de vista del cliente el cual mide el grado de respuesta de un servicio a sus demandas, deseos y expectativas” (p.59).

Ñahuirima (como menciona Riveros, 2017) “Las dimensiones de la calidad de servicio: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía”

Según Pizzo (citado por López, 2013), entiende que la calidad en el servicio, como el hábito practicado y desarrollado por las organizaciones, durante la interpretación de las expectativas y requerimientos de los clientes, a fin de ofrecerles un servicio apreciable, adecuado, accesible, ágil, confiable, oportuno y seguro; incluso en la presencia de imprevistos, haciendo que el cliente se sienta complacido, comprometido y atendido. La que tiene por finalidad, generar mayores ingresos y reducir los costos a nivel de la organización.

Álvarez (1995), “La Calidad de Servicio es la amplitud de la diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y su percepción de superación por el servicio prestado” (p.03).

Duque (como se citó en Grönroos,1984), “La calidad del servicio como una variable de percepción multidimensional formada a partir de dos componentes principales: una dimensión técnica o de resultado y una dimensión funcional o relacionada con el proceso” (p.70).

Sánchez (como se citó en Rust y Oliver ,1994). “Esta visión subjetiva de la calidad del servicio es orientada desde la teoría del comportamiento del consumidor, en la que, mediante la brecha entre las expectativas y la percepción del consumidor se comprueban los juicios de satisfacción emitidos sobre los servicios ofrecidos” (p.58).

1.3.2. Transferencia de propiedad de un servicio hacia un proveedor y empatía

En consideración con la transferencia de propiedad hacia un proveedor para Fernández (2007), es que la empresa transfiere parte del proceso de negocio hacia un proveedor suplidor, esto comprende la transferencia de control, por consiguiente las compañías se muestran más flexibles a nivel de su estructura organizacional, la que le permita optimizar sus decisiones, como el caso de los costos operativos.

Echaiz (2007), Trasferir una actividad, incluyendo información confidencial, Siendo ello así es menester atender particularmente las siguientes clausulas fundamentales: objeto, responsabilidades, plazo, la exclusividad, los bienes, traspaso del personal técnico la inexistencia de la relación de subordinación. (p.774)

Miranda y Vergara (2013), “La transferencia a terceros de ciertos procesos complementarios que no forman parte del giro principal del negocio, permitiendo la concentración de los esfuerzos en las actividades esenciales a fin de obtener competitividad y resultados tangibles” (p.15)

Por otro lado, para Balart (2013) “La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales” (p.86).

En la revista Construye T (s,f), define la empatía como la habilidad de comprender a otra persona desde una perspectiva a través de las experiencias y emociones, es por ello que se dice que refuerza la conciencia social, fortaleciendo los vínculos, ya sea a través de redes de apoyo reciproco en los espacio de convivencia de la familia y comunidad.

En la investigación, la empatía es posible, señala Carpena (s,f), que se produce en la interrelación con los semejantes, dentro de un estilo de vida que se practica y se desea que seamos. Es la particularidad de participar en el lugar del otro, formándose de esta manera

cadena de transmisión, la cual proviene desde la niñez, de acuerdo con lo recibido en cuanto concierne las emociones.

En el libro, *La empatía- comprenderla para entender a los demás*, la empatía según Moya (2014), orienta al individuo a fin de que se desenvuelva de la mejor forma dentro de la sociedad, orienta a atender mejor a los semejantes, así como a los familiares y amigos, ya sea de forma profesional o sin ella, la que tiene como corolario la sensibilidad hacia los deseos y necesidades, con quienes compartimos el trabajo. Es así que las personas empáticas son los que poseen y sienten ser las más felices.

1.3.3. Uso de recursos exteriores a la entidad y evidencia física

De acuerdo con Fernández (2007), el uso de recursos exteriores es: “El uso de recursos exteriores a la empresa para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por personal y recursos internos” (p.01).

De la misma manera para en la tesis de Matías (2003), lo que se impone es el aspecto tradicional, debido a que se refiere a las actividades manejadas por el personal, que de manera estratégica utiliza recursos externos, para financiar de forma delegada las actividades, en los que se ha tomado la decisión de no invertir recursos propios y no se disponen de habilidades; por consiguiente, son otras organizaciones las que asumen las funciones y constituir la base organizativa.

Por otro lado, la evidencia física para Martínez (2012) “Se refiere a todos los aspectos tangibles de la empresa de servicios. Entre estos aspectos se encuentran la apariencia de los edificios, el mobiliario interior, el personal y todas las señales que ofrezcan evidencia tangibles de la empresa” (p.01).

Cloudfrod Net (s,f), “Como evidencia física podemos encontrar, el lugar donde se presta el servicio (un local, un edificio) herramientas con las que se presta el servicio (tijeras para una peluquería) signos, logotipos, afiches entre otros” (p.03).

De la misma manera para Hernández (s,f), la evidencia física es la que cobra mayor importancia por el papel que desempeña al interior de la organización, puesto que ayuda a generar un mejor ambiente al momento de adquirir o realizar un servicio, además ayuda a la mejor percepción del servicio, puesto que los clientes externos se forman una percepción de lo que es la empresa a partir de lo físico observable, como los accesorios, los edificios, el color de los materiales y equipos, de los folletos, entre otros.

1.3.4. Alianza estratégica en la fiabilidad

Conforme a Del prado (1995), define la alianza estratégica como “Es una sociedad que potencia la efectividad de las estrategias competitivas de las empresas participantes a través del intercambio de tecnologías, habilidades o productos basados en ellas” (p.68).

Para Ariño (2007), la alianza estratégica se da dentro de la formalidad, esto es entre dos a mas empresas para lograr un conjunto de intereses comunes, y que también pueden ser privados sobre la base de los recursos disponibles orientados al logro de resultados. Quiere decir, que aquí está presente los acuerdos de colaboración diversos, la que puede estar inmersa las alianzas estratégicas, acuerdos bimodales, sin descuidar el reto que asumen ambas organizaciones.

Conforme al libro de Hill & Jones (2005), se desprende que son convenios de mediano y largo plazo, denominados alianzas estratégicas, la que conduce a la producción de productos en forma conjunta que beneficia a la sociedad. Donde los beneficios son para ambas empresas a pesar de trabajar por su lodo orientado su accionar al logro de los acuerdos.

1.3.5. Simplificación administrativa en la capacidad de respuesta

Secretaria de la gestión pública (s,f), “La simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que genera el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública” (p.09).

La simplificación administrativa, según el manual del Gobierno Principado de Asturias (s,f), procede principalmente sobre el proceso de acciones administrativas, la que comprende las acciones o conjunto de acciones, las que tienen por propósito eliminar o reducir acciones, incluso documentos administrativos, así como también los requisitos de trámite, con el propósito de agilizar los tramites y la prestación de servicios, respetando los derechos, las garantías y los intereses de las personas, otorgando una seguridad jurídica.

En la investigación de Canales (2010), al referirse a la simplificación administrativa se hace realidad en la supresión de algunos obstáculos jurídicos. “Impone la eliminación, en algunos casos, y la simplificación, en la mayoría de ellos, de los procedimientos aplicables en el marco de cualquier régimen de intervención administrativa” (p.299). La que implica hacer realidad una simplificación en el orden jurídico.

1.4. Marco conceptual

1.4.1. Outsourcing

Es la contratación externa, es decir, el servicio de seguridad y vigilancia se contrata con proveedores externos que tienen experiencia en unidades específicas; con el fin de disminuir costos. Es una herramienta de importancia para expandir una compañía y mantener una ventaja competitiva. Está compuesta por las siguientes dimensiones: la Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor, uso de recursos exteriores a la entidad, alianza estratégica y simplificación administrativa.

1.4.2. Calidad del servicio

El hábito practicado y desarrollado por una entidad para entender las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, por tales circunstancias, un servicio adecuado, ágil, accesible, apreciable, confiable, flexible, oportuno, útil y seguro, aún en situaciones imprevistas o ante posibles errores, de tal forma que el cliente se sienta atendido, comprendido y servido personalmente, y en consecuencia genere mayores ingresos y

menores costos para la organización. Está compuesta por las siguientes dimensiones: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía.

Capítulo II

Materiales Y Métodos

2.1. Tipo y nivel de investigación

- a) Tipo. Por su finalidad la investigación es aplicada, al recurrir a diferentes disciplinas del saber científico, como la administración, la psicología entre otros. Por la temporalidad es sincrónica, debido al acopio de información en un momento determinado.
- b) Nivel. Es descriptivo, por ocuparse de cada uno de las variables y dimensiones. Correlacional, al hacer el análisis conjunto de las variables y dimensiones de acuerdo a la formulación de problemas, objetivos e hipótesis.

2.2. Población y muestra

Para Esalud Ayacucho, teniendo en cuenta el Cuadro de Asignación de Personal al año 2018, la población es:

Cargo estructural	Número de trabajadores
Dirección de red	5
Unidad de admisión, registros médicos, referencias y contrareferencias	13
Oficina de planeamiento y calidad	2
Unidad de inteligencia sanitaria	4
Unidad de planificación, calidad y recursos médicos	4
Oficina de administración	6
Oficina de recursos humanos	8
Unidad de finanzas	11
Unidad de adquisiciones, ingeniería hospitalaria y servicios	22
Unidad de soporte informático	2
Oficina de coordinación de prestaciones y atención primaria	2
Unidad de prestaciones económicas y sociales	7
Departamento de medicina	2
Servicio de medicina	29
Servicio de emergencia y cuidados intensivos	11
Servicio de pediatría	11
Departamento de ayuda al diagnóstico y tratamiento	7
Servicio de patología clínica	11
Servicio de diagnóstico por imágenes	8
Servicio de farmacia	9
Departamento de cirugía	1
Servicio de cirugía	22
Servicio de anestesiología y centro quirúrgico	8
Servicio de gineco obstetricia	23
Servicio de enfermería	53
Centro de atención primaria III Metropolitano Ayacucho	5
Total	286

Que, para el estudio, la muestra la constituye, la población censal.

2.3. Operacionalización de variables

Operacionalización de la variable uno (X): Outsourcing

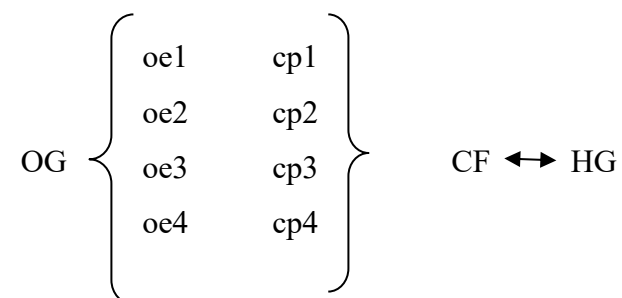
Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
X: Outsourcing	Es la contratación externa, es decir, el servicio de seguridad y vigilancia se contrata con proveedores externos que tienen experiencia en áreas específicas; con el fin de disminuir costos. Es una herramienta importante para expandir una compañía y mantener una posición competitiva. Está compuesta por las siguientes dimensiones: la Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor, uso de recursos exteriores a la entidad, alianza estratégica y simplificación administrativa.	Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor	Transferencia de control Permite ser más flexible en su estructura organizacional Permite optimizar la estructura de costo	Ordinal: Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
		Uso de recursos exteriores a la entidad	Para realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por personal interno Para acceder a habilidades de especialistas	
		Alianza estratégica	Se genera un comportamiento estratégico Se genera una responsabilidad compartida	
		Simplificación administrativa	Redefine la organización para implementar un proceso Cambio de reglas y un mayor alcance de la organización	

Operacionalización de la variable dos (Y): Calidad del servicio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Y: Calidad de servicio	El hábito desarrollado y practicado por una entidad para entender las necesidades y expectativas de los clientes y ofrecerles, por tales circunstancias, un servicio adecuado, accesible, ágil, apreciable, confiable, flexible, oportuno, útil y seguro, aún en situaciones imprevistas o ante posibles errores, de tal manera que el cliente se sienta atendido, comprendido y servido personalmente, y en consecuencia genere mayores ingresos y menores costos para la organización. Está compuesta por las siguientes dimensiones: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía.	Empatía	¿El personal de seguridad y vigilancia muestra cortesía y amabilidad con la atención? ¿El personal de seguridad y vigilancia siempre está dispuesto a ayudar con sus necesidades?	Ordinal: Nunca Casi nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
		Evidencia física	¿Encuentra comodidad con la seguridad y vigilancia? . ¿El personal de seguridad y vigilancia se encuentra en los puntos asignados?	
		Fiabilidad	¿El personal de seguridad y vigilancia está bien uniformado y con una apariencia cuidadosa? ¿El personal de seguridad y vigilancia demuestra actitud positiva hacia la atención de los clientes?	
		Capacidad de respuesta	¿El personal de seguridad y vigilancia se muestra atento a las necesidades de la institución? ¿El personal de seguridad y vigilancia es comunicativo y asertivo en el servicio que brinda?	

2.4. Diseño de investigación

Por objetivos, con el siguiente esquema:



Donde:

- OG : Objetivo general
- oe_i : Objetivo Específico
- ce_i : Conclusiones específicas
- CF : Conclusión final
- HG : Hipótesis general
- ↔ : Se contrasta

2.5. Fuentes de información

Primaria. Está basada en dos cuestionarios (instrumentos), las mismas que son administradas a la muestra.

Secundaria. Comprende las referencias bibliográficas.

2.6. Enfoque de investigación

Por su naturaleza, la investigación responde al enfoque cuantitativo.

2.7. Técnicas e instrumentos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta Análisis bibliográfico	Cuestionarios Fichas

2.8. Consideraciones en la interpretación de resultados

Para el análisis descriptivo de los resultados, se recurre a la distribución de frecuencia. En cambio, para el nivel inferencial, primero se calcula la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, siendo el resultado que la distribución es no normal ($p < 0.05$), razón por lo que se recurre al estadístico de prueba de Tau b de Kendall.

Par la interpretación de los coeficientes de Tau b de Kendall, se basa en Malavé, Marín, Martineau, Montilla (2017).

Grado de coeficiente de correlación

Rango	Relación
“-1	Correlación negativaperfecta
-0.7 a -1.	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.6	Correlación negativa media
-0.1 a -0.3	Correlación negativa baja
0.00	No existe correlación
+0.1 a +0.3	Correlación positiva baja
+0.4 a +0.6	Correlación positiva media
+0.7 a +1	Correlación positiva alta
+1	Correlación positiva perfecta”

Capítulo III

Resultados

3.1. Resultado a nivel descriptivo

La contrata por fuera, o también conocido como la subcontratación. En el presente panorama, el sector público – EsSalud Ayacucho, contrata los servicios de seguridad y vigilancia de la Empresa de seguridad y vigilancia Innova.



Red Asistencial de EsSalud Ayacucho



Personal de servicio de seguridad y vigilancia en EsSalud Ayacucho

Entonces, en lo que al nivel descriptivo se refiere, se presenta, tanto las variables como a las dimensiones, en tablas y gráficos.

3.1.1. Outsourcing y sus dimensiones.

La pretensión de la investigación se circunscribe en conocer la apreciación que tienen los trabajadores de EsSalud Ayacucho, frente al outsourcing y la calidad del servicio que éstas ofrecen. Bajo la premisa, que todo lo que se hace en bien de la salud de la sociedad, es buena.

Tabla 1

Distribución de fundamento según resultado de la variable Outsourcing

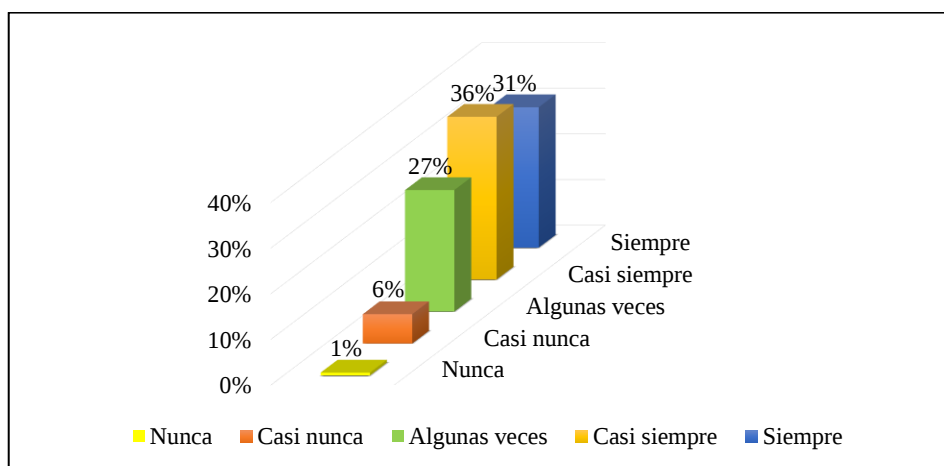
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1%
Casi nunca	18	6%
Algunas veces	76	27%
Casi siempre	102	36%
Siempre	88	31%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Elaboración: Propia

Figura 1

Distribución de fundamento según resultado de la variable Outsourcing



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 1, señala que del 100% (286) de aliados estratégicos, el 36% (102) ubican su apreciación en la valoración casi siempre, en tanto el 31% (88) en la valoración

siempre, mientras que el 27% (76) de trabajadores considera que algunas veces es buena el outsourcing de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

Tabla 2

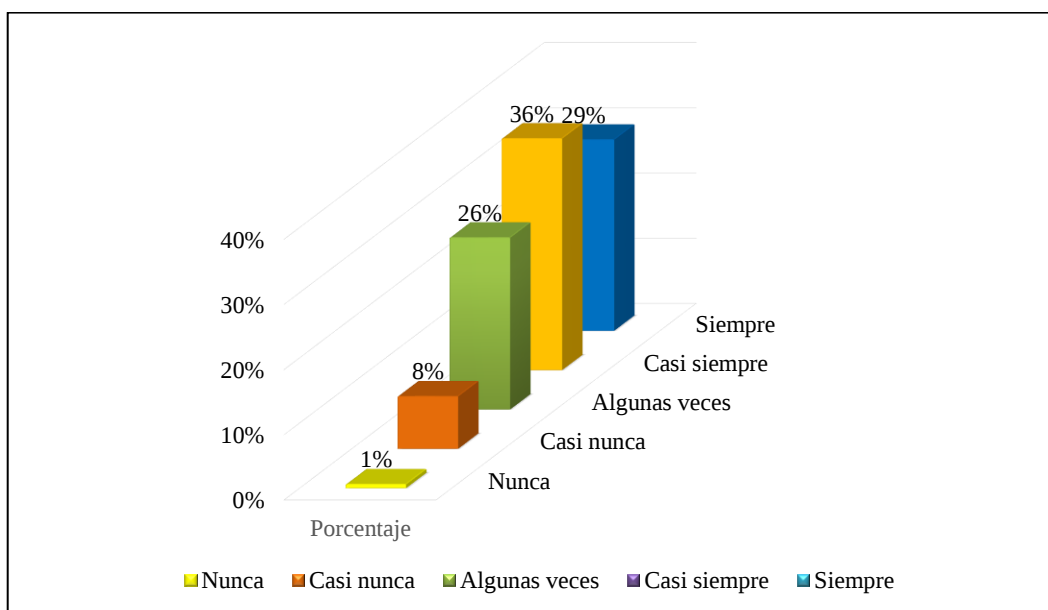
Distribución de fundamento según resultado de la dimensión transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1%
Casi nunca	23	8%
Algunas veces	76	26%
Casi siempre	102	36%
Siempre	84	29%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 2

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 2, señala que del 100% (286) de aliados estratégicos, el 36% (102) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, mientras el 29% (84) en la valoración siempre, en tanto que el 26% (76) de trabajadores considera que algunas veces es buena la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 3

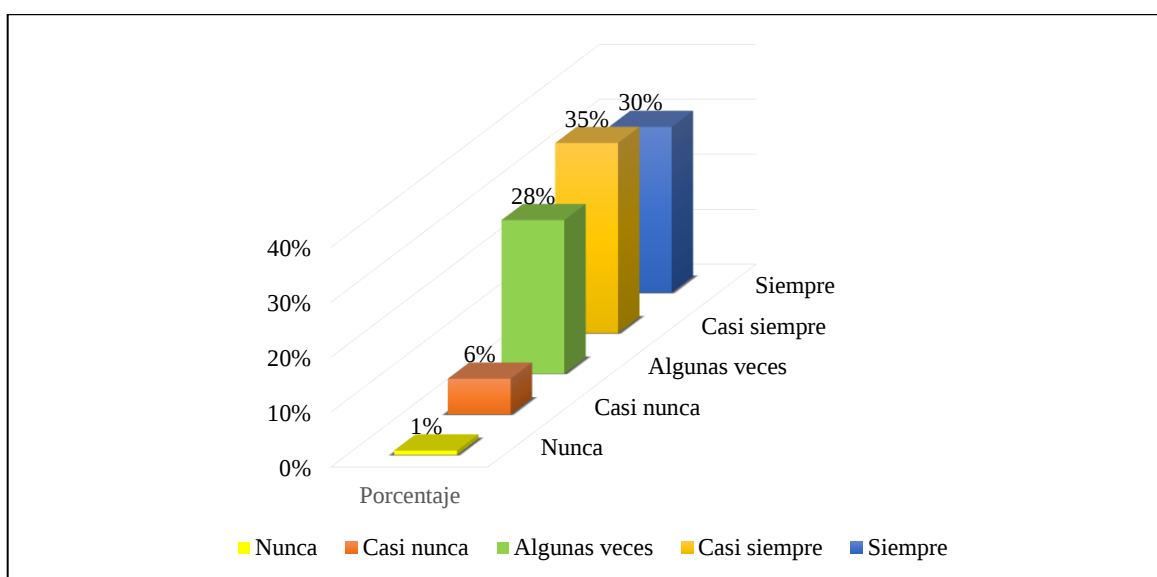
Distribución de fundamento según resultado de la dimensión uso de recursos exteriores a la entidad

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1%
Casi nunca	19	6%
Algunas veces	80	28%
Casi siempre	99	35%
Siempre	86	30%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 3

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión uso de recursos exteriores de la entidad



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 3, refiere que del 100% (286) de aliados estratégicos, el 35% (99) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, mientras que el 30% (86) en la valoración siempre, en tanto que el 28% (80) de trabajadores considera que algunas veces es buena el uso de recursos exteriores como parte de la práctica del outsourcing en la entidad de la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 4

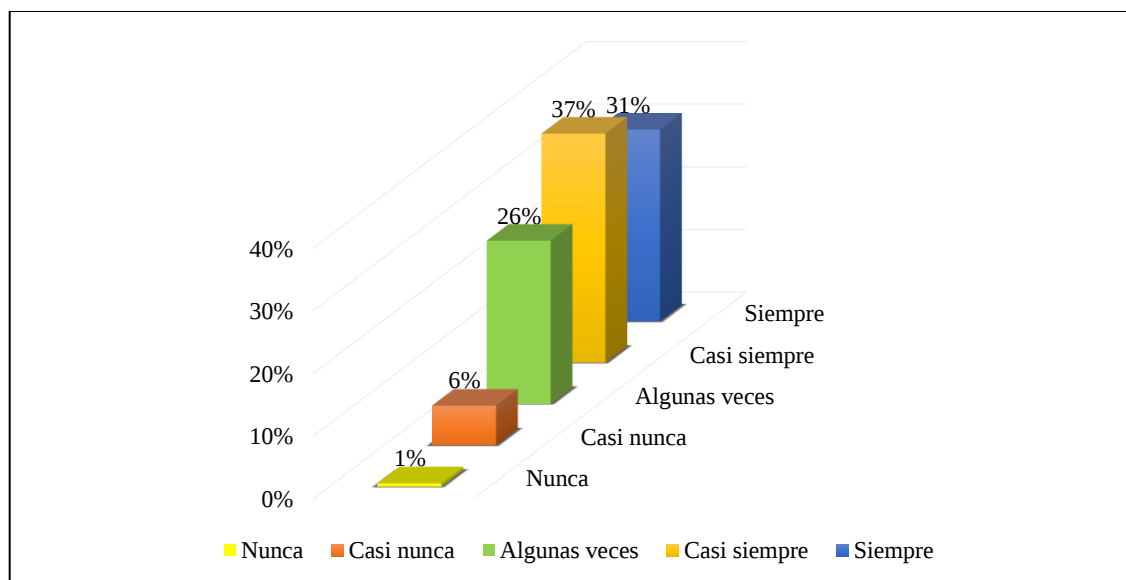
Distribución de fundamento según resultado de la dimensión alianza estratégica

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1%
Casi nunca	18	6%
Algunas veces	75	26%
Casi siempre	105	37%
Siempre	88	31%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 4

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión alianza estratégica



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 4, refieren que del 100% (286) de aliados, el 37% (105) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, por su lado el 31% (88) en la valoración siempre, en tanto que el 26% (75) de trabajadores considera que algunas veces es buena la alianza estratégica como parte de la práctica del outsourcing en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 5

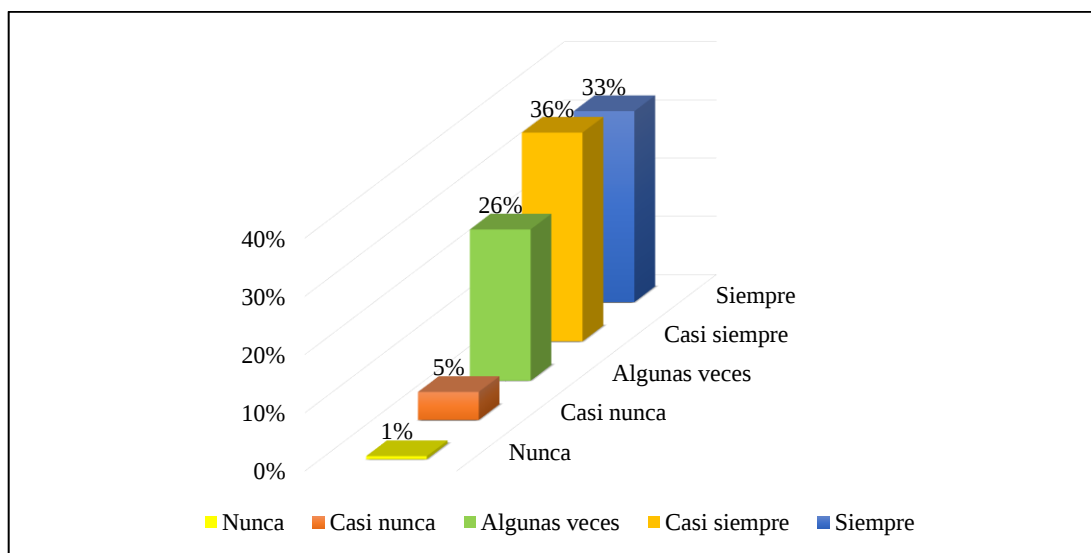
Distribución de dato según resultado de la dimensión simplificación administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	1%
Casi nunca	14	5%
Algunas veces	74	26%
Casi siempre	103	36%
Siempre	94	33%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 5

Distribución de datos según resultado de la dimensión simplificación administrativa



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 5, establece que del 100% (286) de aliados, el 36% (103) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, por su lado el 33% (94) en la valoración siempre,

en tanto que el 26% (74) de trabajadores considera que algunas veces es buena la simplificación administrativa como parte del outsourcing en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 6

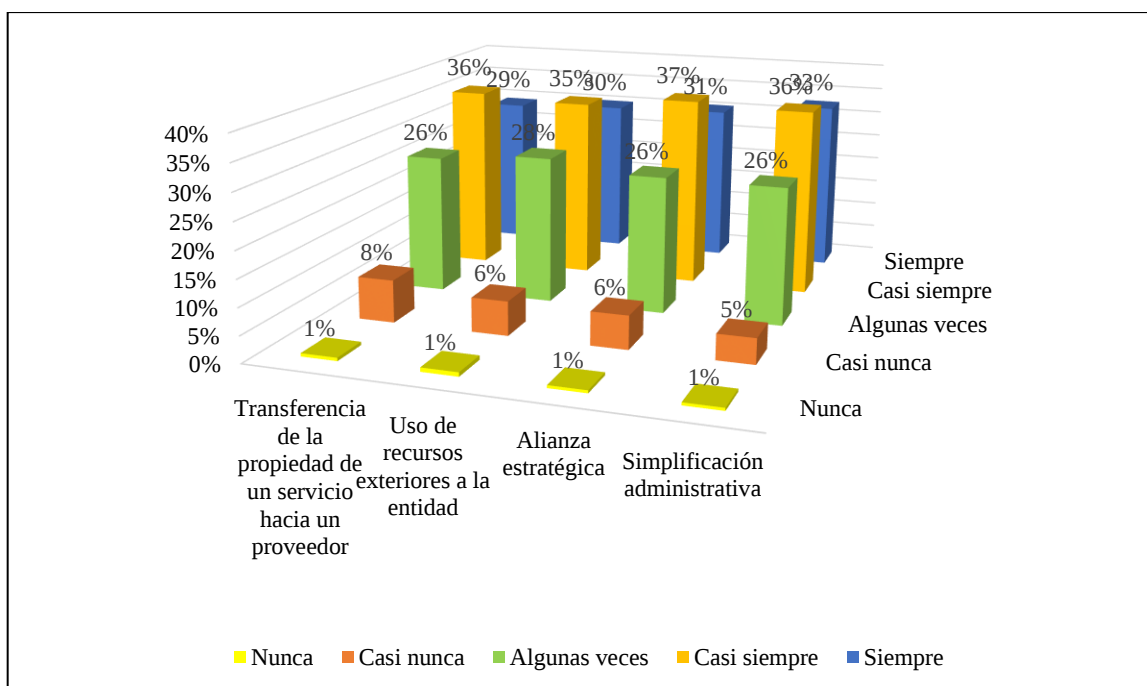
Las dimensiones del Outsourcing

	Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor	Uso de recursos exteriores a la entidad	Alianza estratégica	Simplificación administrativa
Nunca	1%	1%	1%	1%
Casi nunca	8%	6%	6%	5%
Algunas veces	26%	28%	26%	26%
Casi siempre	36%	35%	37%	36%
Siempre	29%	30%	31%	33%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 6

Las dimensiones del outsourcing



Fuente: Interrogatorio de valoración

Considerando las dimensiones del outsourcing, la tabla y gráfico 6, muestra que en opinión mayoritaria de los colaboradores en una proporción del 37% valoran que casi siempre es buena la alianza estratégica. Así como también para un 36% de los trabajadores casi siempre es buena la transferencia de la propiedad de un servicio hacia el proveedor y es buena porque ayuda a la simplificación administrativa. Además, un 35% valoran que casi siempre es buena el uso de recursos exteriores a la entidad. Por consiguiente, no mayor al 37% de colaboradores opinan que el outsourcing es bueno.

3.1.2. Calidad del servicio y sus dimensiones

Se pretende explorar, la percepción que tienen los trabajadores de la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho sobre la Calidad del servicio y sus respectivas dimensiones, de la empresa que presta servicios de seguridad y vigilancia. Así como conocer cuál de las dimensiones es la que tiene mayor presencia.

Tabla 7

Distribución de fundamento según resultado de la variable calidad del servicio

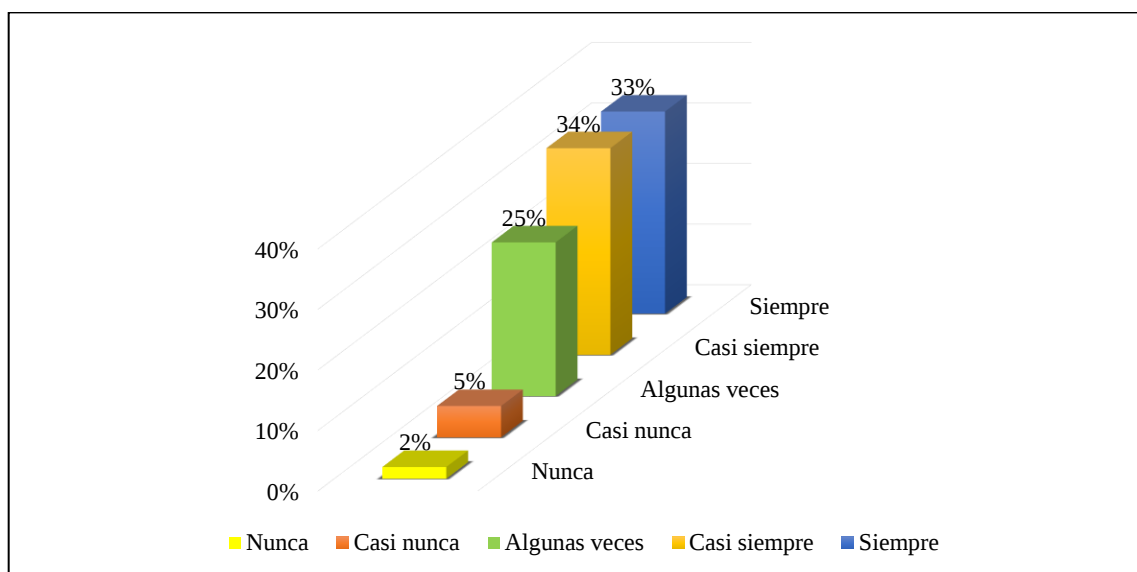
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	2%
Casi nunca	15	5%
Algunas veces	73	25%
Casi siempre	98	34%
Siempre	95	33%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Elaboración: Propia

Figura 7

Distribución de fundamento según resultado de la variable calidad de servicio



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 7, refiere que del 100% (286) de aliados estratégicos, el 34% (98) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, por su parte 33% (95) en la valoración siempre, no obstante que el 25% (73) de trabajadores considera que algunas veces es buena la calidad del servicio en seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 8

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión evidencia física

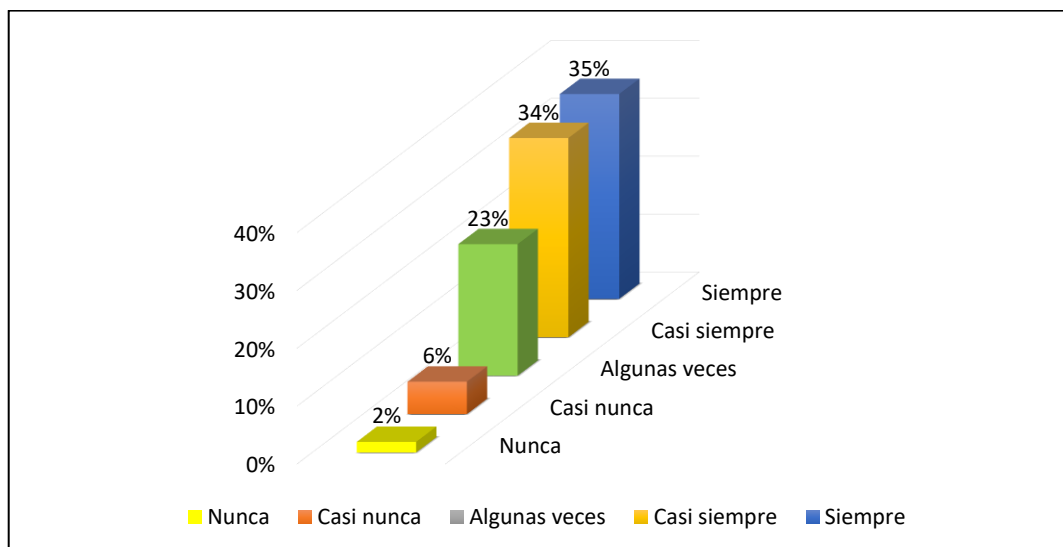
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	2%
Casi nunca	16	6%
Algunas veces	65	23%
Casi siempre	99	34%
Siempre	101	35%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Elaboración: Propia

Figura 8

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión evidencia física



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 8, establece que del 100% (286) de aliados estratégicos, el 35% (101) ubican su opinión en la valoración de siempre, por su lado el 34% (99) en la valoración casi siempre, en tanto que el 23% (65) de trabajadores considera que algunas veces es buena la evidencia física para conocer la calidad del servicio en seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 9

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión fiabilidad

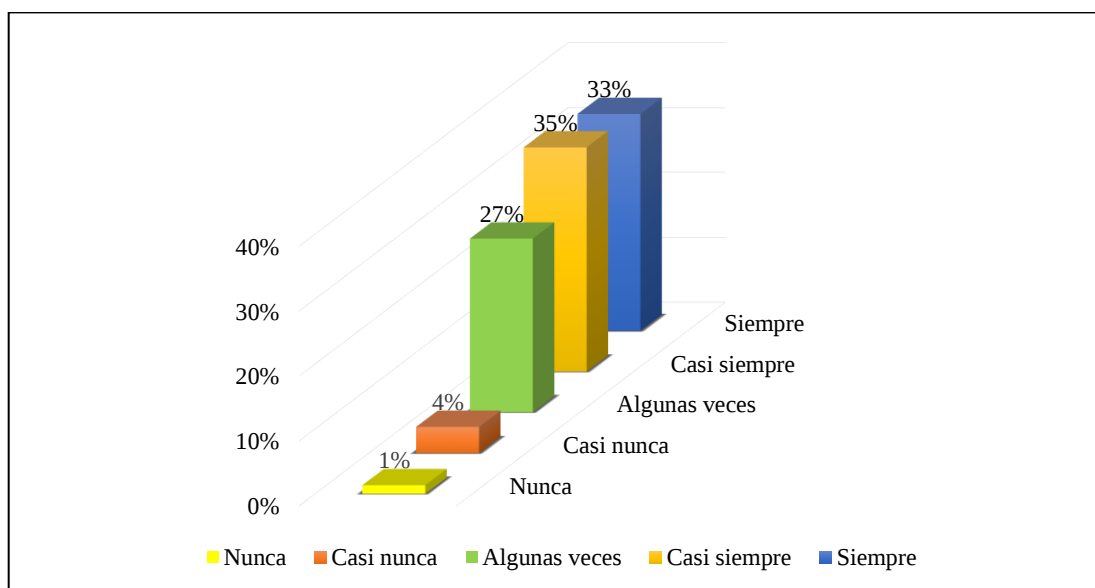
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	1%
Casi nunca	12	4%
Algunas veces	77	27%
Casi siempre	99	35%
Siempre	96	33%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Elaboración: Propia

Figura 9

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión fiabilidad



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 9, refiere que del 100% (286) de colaboradores, el 35% (99) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, mientras que el 33% (96) en la valoración siempre, en tanto que el 27% (77) de trabajadores considera que algunas veces es bueno la fiabilidad del personal de seguridad y vigilancia para conocer la calidad del servicio en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 10

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión empatía

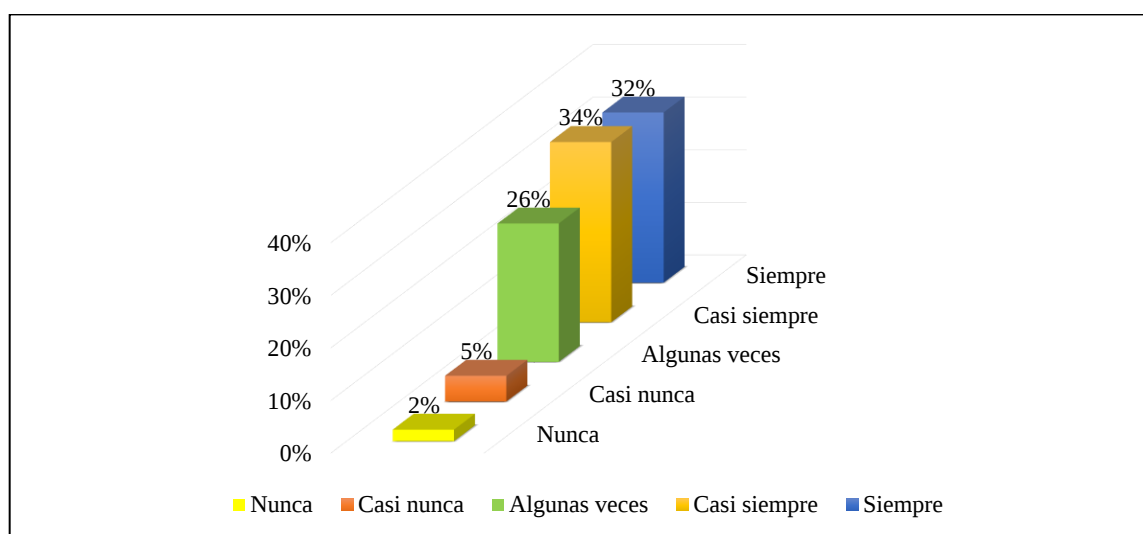
	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	2%
Casi nunca	14	5%
Algunas veces	75	26%
Casi siempre	98	34%
Siempre	93	32%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Elaboración: Propia

Figura 10

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión empatía



Fuente: Interrogatorio de valoración

La tabla y figura 10, establece que del 100% (286) de colaboradores, el 34% (98) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, por su parte el 32% (93) en la valoración siempre, no obstante que el 26% (75) de trabajadores considera que algunas veces es buena la empatía del personal de seguridad y vigilancia para conocer la calidad del servicio en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Tabla 11

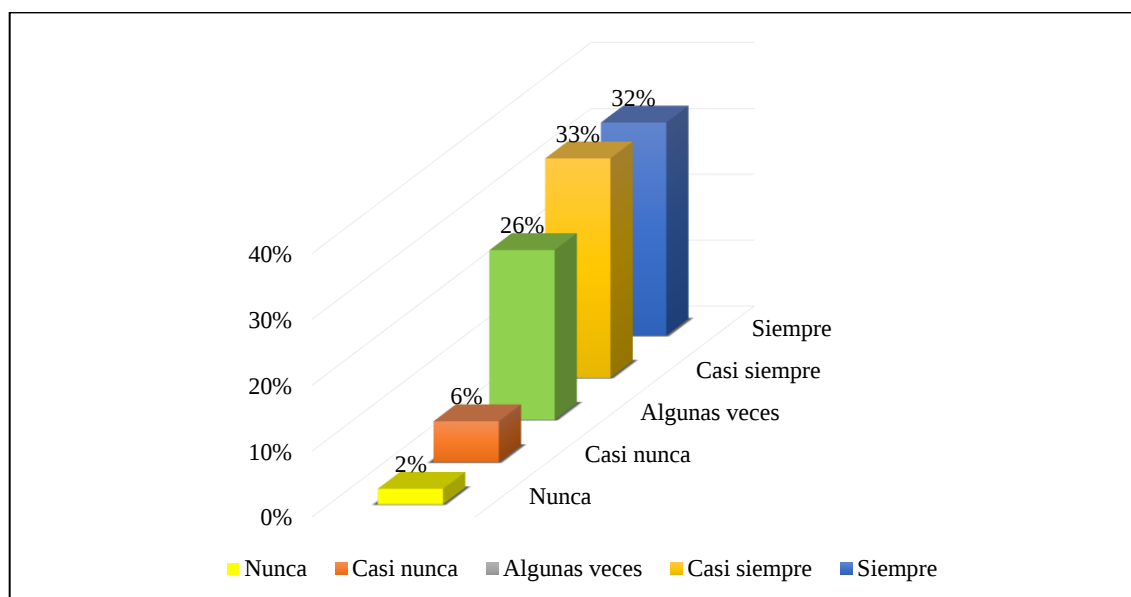
Distribución de fundamento según resultado de la dimensión capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	7	2%
Casi nunca	18	6%
Algunas veces	74	26%
Casi siempre	95	33%
Siempre	93	32%
Total	286	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 11

Distribución de fundamento según resultado de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Interrogatorio de valoración

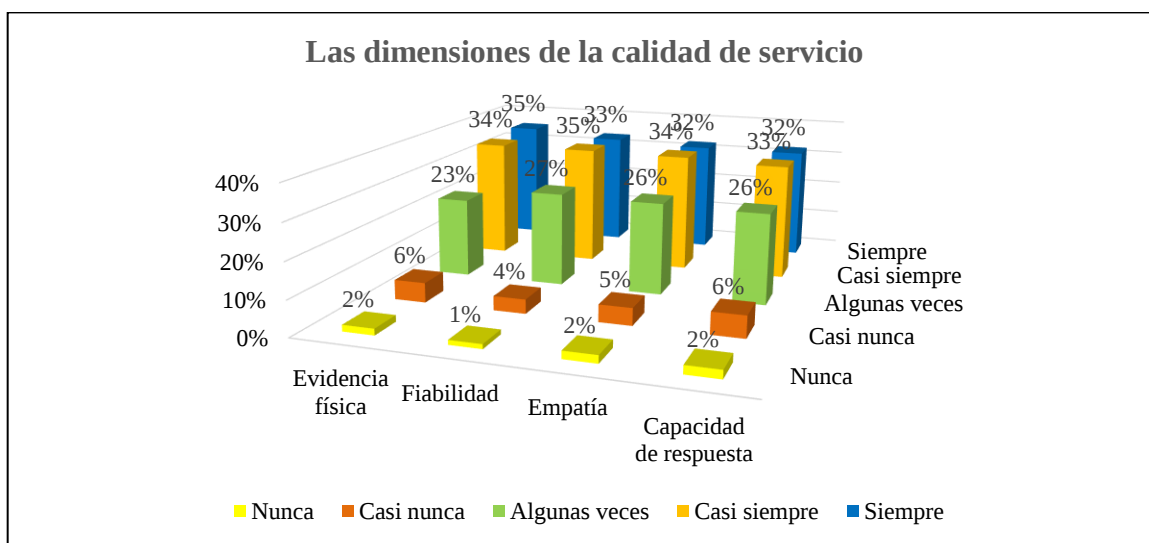
La tabla y figura 11, refiere que del 100% (286) de aliados estratégicos, el 33% (95) ubican su opinión en la valoración de casi siempre, por su lado el 32% (93) en la valoración siempre, no obstante que el 26% (74) de trabajadores considera que algunas veces es buena la capacidad de respuesta del personal de seguridad y vigilancia para conocer la calidad del servicio en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

Tabla 12

Las dimensiones de la calidad del servicio

	Evidencia física	Fiabilidad	Empatía	Capacidad de respuesta
Nunca	2%	1%	2%	2%
Casi nunca	6%	4%	5%	6%
Algunas veces	23%	27%	26%	26%
Casi siempre	34%	35%	34%	33%
Siempre	35%	33%	32%	32%
Total	100%	100%	100%	100%

Fuente: Interrogatorio de valoración

Figura 12*Las dimensiones de la calidad de servicio**Fuente: Interrogatorio de valoración*

Para la variable calidad del servicio, al observar las dimensiones en la tabla y gráfico 12, se tiene que los encuestados en una proporción mayoritaria del 35% valoran que siempre es buena la evidencia física como parte de la calidad del servicio. Asimismo, una proporción de colaboradores del 35% opinan que casi siempre es bueno la fiabilidad, así como un 34% opinan que casi siempre es bueno la empatía. Lo cual quiere decir, que en opinión de los colaboradores, para un segmento no mayor al 35%, es buena la calidad del servicio.

Del análisis descriptivo se deduce, que en la variable outsourcing, la dimensión que predomina es la alianza estratégica. En tanto, en la calidad del servicio, la dimensión de mayor relevancia es la evidencia física. Toda vez que dichas dimensiones son observables.

3.2. Resultados a nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 13*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

“Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra”		
		Outsourcing
N		286
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62.3217
	Desviación estándar	14.45870
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.148
	Positivo	.115
	Negativo	-.148
Estadístico de prueba		.148
“Sig. asintótica (bilateral)”		.000 ^c

“a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors”.

Se estableció a través de la comprobación, que la prueba de normalidad refiere que la distribución no es normal ($p < 0.05$), pues el grado de significación es inferior que 0.05. En este caso, se dice que la distribución no es normal (nivel de significación 0.000). Por consiguiente, la técnica elegida para comprobar la hipótesis es Tau b de Kendall, puesto que las variables son ordinales.

Tabla 14*Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra*

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		
		Calidad del servicio
N		286
Parámetros normales ^{a,b}	Media	62.6958
	Desviación estándar	14.88465
Máximas diferencias extremas	Absoluta	.150
	Positivo	.123
	Negativo	-.150
Estadístico de prueba		.150
“Sig. asintótica (bilateral)”		.000 ^c

- “a. La distribución de prueba es normal.*
- b. Se calcula a partir de datos.*
- c. Corrección de significación de Lilliefors”.*

Es así que la prueba de normalidad es de importancia, puesto que hace conocer que la variable calidad de servicio, de acuerdo a la prueba de normalidad, la distribución no es normal ($p < 0.05$), donde el nivel de significación es menor a 0.05. Por tal circunstancia, la técnica elegida para comprobar la hipótesis es Tau b de Kendall, debido a que las variables son ordinales.

3.2.2. Contrastación de hipótesis

Hipótesis General:

El Outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

Planteamiento:

Ho El Outsourcing se relaciona inversamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

Ha: El Outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

Regla de decisión:

“Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula”.

“Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna”.

Tabla 15

El Outsourcing se relaciona con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

Correlaciones				
			Outsourcing	Calidad del servicio
Tau_b de Kendall	Outsourcing	Coefficiente de correlación	1.000	.864
		Sig. (bilateral)		.000
		N	286	286
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	.964	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	286	286

Habiendo calculado el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall, la que es próximo a 0.864, indica que el grado de correlación entre el outsourcing y la calidad de servicio es positiva alta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: El Outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019. Quiere decir, si mejora las condiciones del outsourcing, de la misma manera ocurre con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Hipótesis específica a)

La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona directamente con la empatía.

Planteamiento:

H₀: La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona inversamente con la empatía

H_a: La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona directamente con la empatía

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 16

La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona con la empatía

Correlaciones				
			Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor	Empatía
Tau_b de Kendall	Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor	Coefficiente de correlación	1.000	.853
		Sig. (bilateral)		.000
		N	286	286
	Empatía	Coefficiente de correlación	.953	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	286	286

Una vez calculado el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall que es próximo a 0.853, ésta refleja un grado de correlación positiva alta entre la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor con la empatía, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se acepta la hipótesis alternativa que dice: La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona directamente con la empatía. La cual indica, a mayor práctica de la empatía, mejora la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Hipótesis específica b)

El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física.

Planteamiento:

Ho: El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona inversamente con la evidencia física.

Ha: El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física.

Regla de decisión

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 17

El uso de recursos exteriores a la entidad se relaciona con la evidencia física.

Correlaciones			Uso de recursos exteriores en la entidad	Evidencia física
Tau_b de Kendall	Uso de recursos exteriores en la entidad	Coefficiente de correlación	1.000	.855
		Sig. (bilateral)		.000
		N	286	286
	Evidencia física	Coefficiente de correlación	.955	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	286	286

El valor del coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall es igual a 0.855, que señala un nivel de asociación positiva alta entre las dimensiones uso de recursos exteriores en la entidad y la evidencia física, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se acepta la hipótesis alternativa que dice: El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física. Por consiguiente, el incremento del uso de recursos exteriores en la entidad hace que mejore la evidencia física en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Hipótesis específica c)

La alianza estratégica se relaciona directamente con la fiabilidad.

Planteamiento:

Ho: La alianza estratégica se relaciona inversamente con la fiabilidad.

Ha: La alianza estratégica se relaciona directamente con la fiabilidad.

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 18

La alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad.

Correlaciones			Alianza estratégica	Fiabilidad
Tau_b de Kendall	Alianza estratégica	Coefficiente de correlación	1.000	.865
		Sig. (bilateral)		.000
		N	286	286
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	.965	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	286	286

Habiendo calculado el coeficiente de correlación de Tau_b de Kendall, que es igual a 0.865, refiere un grado de asociación positiva alta entre la alianza estratégica y fiabilidad, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La alianza estratégica se relaciona directamente con la fiabilidad. Esto muestra, a mejor alianza estratégica, se incrementa la fiabilidad.

Hipótesis específica d)

La simplificación administrativa se relaciona directamente con la capacidad de respuesta

Planteamiento:

Ho: La simplificación administrativa se relaciona inversamente con la capacidad de respuesta

Ha: La simplificación administrativa se relaciona directamente con la capacidad de respuesta

Regla de decisión:

Si el p valor es mayor a 0.05 ($p \text{ valor} > 0.05$) se acepta la hipótesis nula.

Si el p valor es menor a 0.05 ($p \text{ valor} < 0.05$) se rechaza la hipótesis nula y por lo tanto se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 19

La simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta

Correlaciones			Simplificación administrativa	Capacidad de respuesta
Tau_b de Kendall	Simplificación administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	.843
		Sig. (bilateral)		.000
		N	286	286
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	.943	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	286	286

Lo calculado del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall es próximo a 0.843, lo cual expresa un grado de asociación positiva alta entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La simplificación administrativa se relaciona directamente con la capacidad de respuesta. Por consiguiente, a mayor simplificación administrativa, mejora la capacidad de respuesta en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Capítulo IV

Discusión

4.1. El outsourcing en la calidad de servicio

Para Drucker (1994) contrata por fuera, en tanto para Chase (2009) y Koontz (2012) subcontratación, mientras que para Hidalgo (2004) y Martínez (2012) outsourcing. Esta última como palabra inglesa, refiriéndose a la forma de conseguir los recursos necesarios empleando relaciones con terceros, e incorporar a la entidad un conjunto de capacidades externas que no dispone. La que tiene que ver con la calidad del servicio, que según Avendaño (2012), desde el punto de vista del proveedor, mide el nivel de respuesta a los requisitos descritos en las especificaciones del servicio, y desde el punto de vista del cliente, señala el nivel de respuesta de un servicio a sus demandas, deseos y expectativas. Entonces, la contrata por fuera se relaciona con las expectativas internas de la organización.

La tesis de Guzmán (2008), “Panorama del Outsourcing en México”, refiere que la tercerización en México está compuesta por un conjunto de ventajas, como son: contratar personal especializado, eliminar obligaciones laborales del patrón y mantener la flexibilidad para aumentar o reducir el personal ocupado. Concluye, considerando que la tercerización es un medio para flexibilizar el proceso productivo, una estrategia de disminución de costos directos de producción, así como también un medio para implementar la organización con equipo de cómputo, tecnología y comunicación. Es así que en México, un 40% de la población trabajadora se contrata bajo el esquema de tercerización, la que se da fundamentalmente a través de las agencias de empleo o agencias de colocación. La cual, en apreciación de los encuestados, un 36% ubican su opinión en la valoración que casi siempre es buena el outsourcing, en la seguridad y vigilancia de la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

De acuerdo a la figura 2, que muestra el resultado de la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor, un 36% de los encuestados, opinan que casi siempre es buena dicha transferencia, en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho. Al respecto, Aguilera y Hernández (2009), en la tesis “Proyecto de estudios para la adecuación de la subcontratación en las empresas mexicanas”, afirman, que las empresas están optando por una mayor eficiencia aún menor costo, sin dejar de lado los estándares de calidad y el servicio al cliente exigido. De ahí que uno de los fundamentales beneficios que las compañías obtienen con la puesta en práctica del outsourcing se ve reflejado en el aumento del valor de los servicios. Por lo que de acuerdo con Koontz (2012), es una herramienta importante para expandir una posición competitiva.

De acuerdo a la tabla 12, para una fracción de colaboradores de la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, el 35% opinan que siempre es buena la evidencia física como parte de la calidad del servicio. Asimismo, una proporción de colaboradores del 35% opinan que casi siempre es bueno la fiabilidad, así como un 34% opinan que casi siempre es bueno la empatía. La que tiene consonancia con Salinas y Gonzales (2017), en la tesis, “Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio IronGym Huancayo-2013”, de las 5 dimensiones estudiadas, la sensibilidad, la confiabilidad, la empatía y los elementos tangibles fueron percibidas como calidad media. La dimensión seguridad fue percibida como calidad alta. Las que son mejores apreciadas por los usuarios fueron la seguridad, confiabilidad y sensibilidad. Las que son menos percibidas fueron los elementos tangibles y empatía. En cambio, para Hernández (s,f), uno de los factores que está adquiriendo más importancia es el papel que desempeña la evidencia física. Por lo que se concluye, que las organizaciones tienen diferentes comportamientos.

La tesis de León y Valladares (2015), “Evaluación de la influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa VisaNet – Perú sucursal Trujillo en el

periodo 2015-2016”, hace conocer que el outsourcing influye de forma significativa en un 56.5% a la calidad del servicio en la empresa VisaNet Perú sucursal Trujillo, y que el grado de satisfacción de los clientes es de un 51.4%. Mientras que, en Ayacucho, en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, respecto al servicio de seguridad y vigilancia, de acuerdo a la Tabla 15, se logra un coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.864, por consiguiente, el nivel de correlación entre el outsourcing y la calidad de servicio es positiva alta. Se concluye, que existe una mejor asociación entre dichas variables.

Conclusiones

Conclusión general

El outsourcing se relaciona con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall en una medida de asociación igual a 0.864, la cual señala una asociación positiva alta entre las variables outsourcing y calidad de servicio, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: El Outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019. Quiere decir, si mejora las condiciones del outsourcing, de la misma manera ocurre con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Conclusiones específicas

a) En la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, de acuerdo con el coeficiente de correlación de Tau b de Kendall que es igual a 0.853, existe un nivel de asociación positiva alta entre la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor y la empatía, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se acepta la hipótesis alternativa que dice: La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona directamente con la empatía. La cual indica, a mayor transferencia de propiedad de un servicio hacia un proveedor mejora la empatía en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

b) El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, afirmación que resulta del coeficiente de correlación de Tau b de Kendall igual a 0.855, que muestra un grado de asociación positiva alta entre las dimensiones uso de recursos exteriores en la entidad y la

evidencia física, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se admite la hipótesis alternativa que dice: El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física. Por consiguiente, el incremento del uso de recursos exteriores en la entidad, hace que mejore la evidencia física en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

c) La alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad de acuerdo al coeficiente de correlación de Tau b de Kendall de 0.865, la que señala un grado de asociación positiva alta entre la alianza estratégica y fiabilidad, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se rechaza la hipótesis nula y se admite la hipótesis alternativa, que dice: La alianza estratégica se relaciona directamente con la fiabilidad. Esto muestra, a mejor alianza estratégica, se incrementa la fiabilidad en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

d) La simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta, de acuerdo al coeficiente de correlación de Taub de Kendall en un 0.843, lo cual refiere un grado de asociación positiva alta entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$). Por tal circunstancia, se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, que dice: La simplificación administrativa se relaciona directamente con la capacidad de respuesta. Por consiguiente, a mayor simplificación administrativa, mejora la capacidad de respuesta en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho.

Recomendaciones

La Empresa de Seguridad y Vigilancia Innova, para mejorar la asociación entre las dimensiones simplificación administrativa y capacidad de respuesta, debe hacer que el personal de seguridad y vigilancia sea más comunicativo y asertivo, brinde pre disposición por resolver los problemas de su competencia y se muestren atentos a las necesidades de la institución.

La Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, debe vigilar al personal de seguridad y vigilancia de Innova, a fin de seguir mejorando la calidad del servicio.

La Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho y la Empresa de Seguridad y Vigilancia Innova, deben fortalecer la alianza estratégica establecida entre ambas entidades, a fin de mejorar el servicio hacia el cliente interno y cliente externo.

Referencias Bibliograficas

- Aguilera, L y Hernández, A. (2009). *Proyecto de estudios para la adecuación de la subcontratación en las empresas mexicanas*. (Tesis de grado). Instituto politécnico nacional. México D.F. Recuperado de:
<https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/5383/A2.735.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Álvarez, T. (1995). La Calidad de servicio para la conquista del cliente. Recuperado de:
http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf
- Ariño, A. (2007) *Alianzas estratégicas: opciones para el crecimiento de la empresa (I)*. Consultado de: <http://pdfs.wke.es/6/8/6/2/pd0000016862.pdf>
- Avendaño, A. y Martínez ,Y. (2012). *Calidad en el Servicio*. Revista Panorama Administrativo. Recuperado de:
<http://132.248.9.34/evila/Panoramaadministrativo/2012/vol6/no11/5.pdf>
- Balart, M. (2013). *La empatía: La clave para conectar con los demás*. Ágama Consultoría y Aprendizaje. Consultado de: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf
- Barreto, S. (2017). *Propuesta de implementación de Outsourcing como herramienta estratégica que permita mejorar la calidad de servicio en la empresa Casa Hacienda Primavera en Trujillo 2016*. Universidad nacional de Trujillo. Recuperado de:
http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8924/barretolamadrid_carolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Canales, D. (2010), Simplificación administrativa y directiva de servicios: objetivos, medios e incidencias. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5573356.pdf>

Carpena, A. (s,f). *La Empatía es posible- Educación emocional para una sociedad empática*.

Recuperado de:

<https://www.edesclee.com/img/cms/pdfs/9788433028228.pdf>

Chase,R., Jacobs, F., y Aquilano, N. (2009). *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros*. Recuperado de:

https://www.ucursos.cl/usuario/b8c892c6139f1d5b9af125a5c6dff4a6/mi_blog/r/Administracion_de_Operaciones_-_Completo.pdf

Cloudfrod Net (s,f). *Marketing de servicios-Lo intangible*. Recuperado de:

<https://d1n7iqsz6ob2ad.cloudfront.net/document/pdf/5644491bbac0a.pdf>

Construye T (s,f). *¿Qué es la empatía? Inclusión social*. Recuperado de:

http://www.construyet.org.mx/resources/pdf/lecciones/leccion2/concienciasocial/2.2_P_que_es_la_empatia_M2_RU_R3.pdf

Del prado, L. (1995). *Alianzas estratégicas*. Boletín de lecturas sociales y económicas.

Consultado de:

<http://200.16.86.50/Digital/33/revistas/blse/delprado8-8.pdf>

Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Drucker, P. (1994). *La sociedad post capitalista*. Bogotá, Colombia: Editorial Norma.

Echaiz, D. (2007). *El contrato outsourcing*. Consultado en:

<http://www.ejournal.unam.mx/bmd/bolmex122/BMD000012206.pdf>

Essalud (2012). *Plan Estratégico Institucional 2012-2016*. Recuperado de

http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_2012_2016.pdf

Fernández, R. (2007). *Outsourcing*. Recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos10/outso/outso.shtml>

- Gobierno Principado de Asturias (s,f). Manual de simplificación administrativa del principado de Asturias. Recuperado de: https://www.asturias.es/intranet/Para%20tu%20trabajo/Modernizacion%20de%20la%20Administracion/simplificacion/ManualSimplificacionv03_05_2017%20.pdf
- Guzmán, E. (2008). *Panorama del outsourcing en México*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de México, Mexico D.F. Recuperado de: <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/2389/guzmancastellon.pdf?sequence=1>
- Hernández, J. (s,f). *Marketing de los Servicios*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos6/mase/mase2.shtml>
- Hidalgo, A., López, V. y Granda, I. (2004). *El outsourcing factor clave de competitividad*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/296195975_El_Outsourcing_Factor_Clave_de_Competitividad
- Hildebrandt Gruppe (2015). ¿Cómo funciona la red asistencial del país?. Recuperado de: <http://www.hildebrandt.cl/como-funciona-la-red-asistencial-del-pais/>
- Hill, C. & Jones, G. (2005). *Admiración estratégica*. Recuperado de: <https://adrain111.files.wordpress.com/2014/09/administracionestrategica-hill-8th.pdf>
- Koontz, H., Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Recuperado de: <https://brandingconsultinggroup.files.wordpress.com/2018/04/administracion-una-perspectiva-global-y-empresarial-14-edi-koontz.pdf>
- León, A. y Valladares, E. (2015), *Evaluación de la influencia del outsourcing en la calidad de servicio al cliente de la empresa Visanet – Perú sucursal Trujillo en el periodo*

- 2015-2016. (Tesis de Grado). Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de:
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1430/1/Leon_Anthony_Influencia_Outsourcing_Calidad.pdf
- López, M. (2013). *Importancia de servicio al cliente*. El buzón de pacioli. Recuperado de:
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Recuperado de:
http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/240/Yanina_%C3%91ahuirima_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malavé, J., Marín, M., Martineau, M., Montilla, S. (2017). *Coeficiente de Correlación de Tau de Kendall*-Universidad Central de Venezuela.
- Martínez, E. (2012). *Las 7 p de la mercadotecnia de servicios*. Recuperado de:
<http://roa.uveg.edu.mx/repositorio/licenciatura/139/Las7Pdelamercadotecniadeservicios.pdf>
- Martínez, O. (2012). *Administración de Proyectos III (Adquisiciones) Outsourcing*. Recuperado de
[http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Outsourcing/\[PD\]%20Documentos%20-%20Outsourcing.pdf](http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Outsourcing/[PD]%20Documentos%20-%20Outsourcing.pdf)
- Matías, J. (2003). *Marco teórico del outsourcing*. Consultado de:
<http://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADOI0000583/C2.pdf>
- Miranda, R. y Vergara, E. (2013), *La técnica administrativa del outsourcing*. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:
<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/59175/3.%20LA%20T%C3%8>

9CNICA%20ADMINISTRATIVA%20DEL%20OUTSOURCING.pdf?sequence=1

Moya, L. (2014). *La empatía. Entenderla para entender a los demás*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/271064195_La_empatia_Entenderla_para_entender_a_los_demas

Salinas, B. y Gonzales, F. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio IronGym Huancayo-2013*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Recuperado de: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/1286/TESIS%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sánchez, C. (2013). *La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades*. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4776917.pdf>

Secretaria de la gestión pública (s,f). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021, Perú. Recuperado de <http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>

Anexos

Anexo 1

Matriz de consistencia

Título: Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
1. Problema general ¿En qué medida el outsourcing se relaciona con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019? 2. Problemas específicos a) ¿En qué medida la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona con la empatía? b) ¿En qué medida el uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona con la evidencia física? c) ¿En qué medida la alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad? d) ¿En qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta?	1. Objetivo general Analizar el outsourcing a través de encuestas a fin de conocer la relación con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019. 2. Objetivos específicos a) Conocer en qué medida la transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona con la empatía. b) Conocer en qué medida el uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona con la evidencia física. c) Analizar en qué medida la alianza estratégica se relaciona con la fiabilidad. d) Conocer en qué medida la simplificación administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta.	1. Hipótesis general El outsourcing se relaciona directamente con la calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019. 2. Hipótesis específicas a) La transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor se relaciona directamente con la empatía? b) El uso de recursos exteriores en la entidad se relaciona directamente con la evidencia física. c) La alianza estratégica se relaciona directamente con la fiabilidad. d) La simplificación administrativa se relaciona directamente con la capacidad de respuesta.	1. Variable uno X. Outsourcing Dimensiones x1. Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor x2. Uso de recursos exteriores a la entidad x3. Alianza estratégica x4. Simplificación administrativa 2. Variable dos Y. Calidad del servicio Dimensiones y1. Empatía y2. Evidencia física y3. Fiabilidad y4. Capacidad de respuesta	1. Tipo de investigación. Sincrónica 2. Nivel de investigación Descriptivo y correlacional. 3. Población y muestra Población = Muestra = 286 trabajadores 4. Enfoque de investigación Cuantitativo 5. Técnica e instrumento. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario

Anexo 2

Cuestionario 01

Variable Uno: Outsourcing

Introducción:

Sr., Sra, muy buenos días. El presente cuestionario tiene por objetivo acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019”. Es anónima, espero su colaboración, únicamente elija una opción marcando con una X. Bajo la premisa, de todo lo que se hace por la salud, es buena.

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

Dimensiones	Alternativas				
	1	2	3	4	5
Transferencia de la propiedad de un servicio hacia un proveedor					
Expresa la transferencia de control					
Permite ser más flexible en su estructura organizacional					
Permite optimizar la estructura de costo					
Muestra que el costo de la mano de obra es similar					
Uso de recursos exteriores en la entidad					
Muestra realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por personal interno					
Muestra realizar actividades tradicionalmente ejecutadas por recursos y personal internos					
Encamina acceder a habilidades de especialistas					
Expresa que la entidad por fuera suministra personal calificado					
Alianza estratégica					
Genera un comportamiento estratégico					
Genera una responsabilidad compartida					
Expresa labores menores en las que no se asume responsabilidad total sobre un determinado proceso					
Expresa responsabilidad compartida					
Simplificación administrativa					
Involucra una reestructuración sustancial de una actividad particular					
Redefine la organización para implementar un proceso					
Expresa cambio de reglas y un mayor alcance de la organización					
Expresa ampliación del talento y los recursos de la organización					

Encuestador:

Fecha:

Anexo 3

Cuestionario 02

Variable dos: Calidad del servicio

Introducción:

Sr., Sra, muy buenos días. El presente cuestionario tiene por objetivo acopiar información primaria para llevar a cabo la investigación: “Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019”. Es anónima, espero su colaboración, únicamente elija una opción marcando con una X. Bajo la premisa, de todo lo que se hace por la salud, es buena.

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

Dimensiones	Alternativas				
	1	2	3	4	5
Evidencia física					
1. ¿La apariencia del personal de seguridad y vigilancia está acorde con los servicios ofrecidos?					
2. ¿Encuentra comodidad con la seguridad y vigilancia?					
3. Para Usted. ¿La calidad de servicio que brinda el personal de seguridad y vigilancia en cuanto a la disciplina es la adecuada?					
4. ¿El personal de seguridad y vigilancia se encuentra en los puntos asignados?					
Fiabilidad					
5. ¿El personal de seguridad y vigilancia está bien uniformado y con una apariencia cuidadosa?					
6. ¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que brinda el personal de seguridad y vigilancia?					
7. ¿El personal de seguridad y vigilancia cuenta con el conocimiento adecuado al realizar su trabajo?					
8. ¿El personal de seguridad y vigilancia demuestra actitud positiva hacia la atención de los clientes?					
Empatía					
9. ¿El personal de seguridad y vigilancia da atención personalizada cuando lo requiere?					
10. ¿El personal de seguridad y vigilancia muestra cortesía y amabilidad con la atención?					
11. ¿El personal de seguridad y vigilancia demuestra sus habilidades con el trato hacia el cliente y el saber escuchar sus necesidades?					
12. ¿El personal de seguridad y vigilancia siempre está dispuesto a ayudar con sus necesidades?					
Capacidad de respuesta					
13. ¿El personal de seguridad y vigilancia es comunicativo y asertivo en el servicio que brinda?					
14. ¿Considera que el personal de seguridad y vigilancia brinda disposición por resolver los problemas que tiene con el servicio?					

¿Considera que el personal de seguridad y vigilancia tiene la capacidad de responder a sus necesidades?					
¿El personal de seguridad y vigilancia se muestra atento a las necesidades de la institución?					

Encuestador:

Fecha:

Anexo 4

Fiabilidad de instrumentos

Análisis de fiabilidad de la variable outsourcing

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	286	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	286	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.996	.996	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
x1	58.65	183.231	.927	.996
x2	58.43	183.355	.984	.996
x3	58.48	182.229	.975	.996
x4	58.33	184.880	.968	.996
x5	58.66	181.361	.937	.996
x6	58.47	182.067	.981	.996
x7	58.33	185.226	.971	.996
x8	58.35	186.579	.968	.996
x9	58.35	186.902	.952	.996
x10	58.41	183.499	.984	.996
x11	58.46	182.312	.982	.996
x12	58.45	182.312	.983	.996
x13	58.42	183.802	.983	.996
x14	58.33	184.728	.970	.996
x15	58.32	185.335	.969	.996
x16	58.38	182.799	.979	.996

Análisis de fiabilidad de calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	286	100
	Excluido ^a	0	0
	Total	286	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.995	.996	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
y1	58.77	194.845	.981	.994
y2	59.13	189.365	.944	.995
y3	58.68	196.842	.971	.994
y4	58.36	202.947	.882	.995
y5	58.74	194.282	.979	.994
y6	58.81	194.778	.976	.994
y7	58.67	198.348	.962	.994
y8	58.77	193.455	.981	.994
y9	58.97	190.224	.962	.994
y10	58.65	198.024	.959	.994
y11	58.83	194.138	.975	.994
y12	58.74	195.012	.974	.994
y13	58.87	193.175	.971	.994
y14	58.67	196.101	.966	.994
y15	59.03	189.610	.960	.994
y16	58.73	195.560	.978	.994

Anexo 5

Base de datos de la variable outsourcing

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1
3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
4	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
6	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
8	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
11	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2
12	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
13	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
14	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
15	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
16	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
17	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
18	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
19	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2
20	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
21	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
22	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
23	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
24	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
25	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
87	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
91	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
92	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3
94	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
95	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
96	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
97	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
98	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
99	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
100	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
101	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
102	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
103	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
190	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
191	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
192	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
193	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
194	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
195	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
196	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
197	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5
198	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5
199	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
200	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
201	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
202	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
203	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
204	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
205	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
206	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
214	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
216	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
217	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
219	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
220	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
264	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
281	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Anexo 6

Base de datos de la variable calidad del servicio

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
2	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
3	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1
4	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
5	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
6	2	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2
7	2	1	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	2
8	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2
9	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2
10	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2
11	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2
12	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	2	2	2	1	2
13	2	1	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2
14	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2
15	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	1	2
16	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3
17	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
18	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
19	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
20	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
21	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
22	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
24	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
25	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
26	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3
27	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
28	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
29	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
30	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
31	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
32	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
33	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
34	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
35	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
36	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
37	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
38	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
39	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
40	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
42	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
43	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
44	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
45	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
46	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
50	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
76	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
85	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
86	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
87	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
88	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
89	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
90	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
91	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
92	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
93	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
94	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
95	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
96	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
97	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
98	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
99	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
100	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
101	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
102	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4
103	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
104	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
105	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
106	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
107	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
108	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
109	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
110	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
111	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
112	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
113	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
114	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
115	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
116	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
117	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
118	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
119	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
120	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
121	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
127	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
128	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
154	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
169	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
172	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
177	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
180	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
183	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
184	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
185	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
186	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
187	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
188	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
189	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4
190	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4
191	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4
192	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
193	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
194	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
195	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
196	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5
197	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
198	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
199	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
200	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5
201	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
202	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
203	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
204	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
205	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
206	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
208	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
210	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
212	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
213	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
219	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
227	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
228	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
229	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
230	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
231	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
232	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
234	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
236	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
237	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
238	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
239	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
241	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
244	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
245	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
246	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
247	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
249	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
250	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
251	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
252	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
253	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
254	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
256	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
257	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
258	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
259	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
260	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
261	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
262	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
263	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
264	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
267	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
268	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
269	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
272	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
273	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
274	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
275	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
276	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
277	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
278	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
279	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
280	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
281	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
282	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
284	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
285	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
286	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5



ESCUELA DE

POSGRADOUNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL
DE HUAMANGA**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 009-2024-UNSCH-EPG/OGH**

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado – UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución De Consejo Directivo N°109-2024-UNSCH-EPG/CD, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR	Bach. Miriam Orosco Torres
DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA DE ESTUDIOS	MAESTRÍA EN CIENCIAS ECONÓMICAS
GRADO ACADÉMICO QUE OTORGA	MAESTRO
DENOMINACIÓN DEL GRADO ACADÉMICO	MAESTRO(A) EN CIENCIAS ECONÓMICAS, MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA
TÍTULO DE TESIS	Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD	20% de similitud
N° DE TRABAJO	2440368418
FECHA	29 de agosto de 2024

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

29 de agosto de 2024.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTÓBAL DE HUAMANGA
Escuela de Posgrado
.....
Dr. Oscar Gutiérrez HuamaniCC.
Archivo
OGH/

Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019

por Miriam Orosco Torres

Fecha de entrega: 29-ago-2024 04:07a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2440368418

Nombre del archivo: TESIS_MIRIAM_OROSCO_TORRES_190824.docx (1.69M)

Total de palabras: 25781

Total de caracteres: 100452

Outsourcing y calidad del servicio de seguridad y vigilancia en la Red Asistencial de EsSalud Sede Ayacucho, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

20%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

16%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

8%

2

vdocuments.site

Fuente de Internet

1%

3

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.utesup.edu.pe

Fuente de Internet

1%

6

repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

dspace.unitru.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
10	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
12	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
13	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	GREEN ENVIRONMENT S.A.C.. "DAA de la Planta de Fabricación de Productos de Plástico-IGA0012405", R.D. 212-2019-PRODUCE/DVMYPE-I/DGAAMI, 2020 Publicación	<1 %
15	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
16	dokumen.pub Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
18	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %

Submitted to Universidad Alas Peruanas

19	Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.uaustral.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad ESAN -- Escuela de Administración de Negocios para Graduados Trabajo del estudiante	<1 %
22	repositorio.essalud.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	<1 %
24	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
26	Submitted to Universitat Internacional de Catalunya Trabajo del estudiante	<1 %
27	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
28	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
29	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %

30	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote	<1 %
Trabajo del estudiante		

31	repositorio.upt.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

32	tesis.ipn.mx	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas Activo

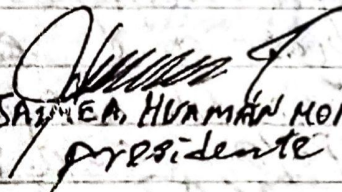
Excluir bibliografía Activo

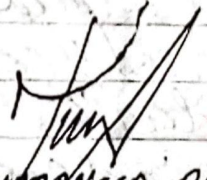
Excluir coincidencias < 30 words

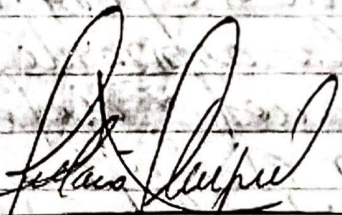


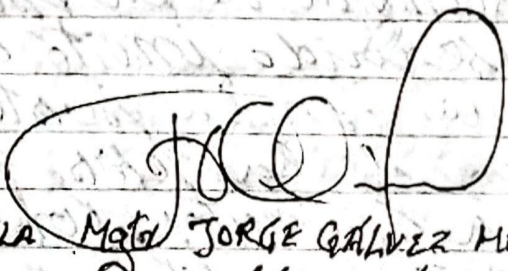
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS DE MAESTRO
DE LA Bach. MIRIAM ROSCO TORRES
En la ciudad de Ayacucho, a horas 6.00 pm,
del día dieciocho de diciembre del dos mil diecinueve,
en la Escuela de Posgrado de la UNSCH, se
reunieron los miembros del jurado, conformado
por el Dr. Jaime A. Huamán Montes (presidente),
Dr. Edgar Huaranca Aguilar (miembro 2º PC), Dr. Pelayo
Hilario Valenzuela (miembro) y el Mgr. Jorge Gilvez
Molina (miembro) para recibir y calificar la sus-
tentación de tesis, titulada "Outsourcing y calidad del
servicio de seguridad y vigilancia en la red asistencial
de ESSALUD sede Ayacucho 2019", bajo la asesoría
del Mgr. Víctor Raúl Rodríguez Hurtado, con
la cual aspira obtener el Grado de Maestro
en Ciencias Económicas, mención Gestión Pública.
El presidente del jurado dispuso que el
secretario docente de lectura la Resolución
Directoral N° 697-2019-UNSCH-EPG/D, el art. 83
del Reglamento de la Escuela de Posgrado.
Acto seguido invitó a la aspirante a
proceder con la sustentación y defensa
pública de la tesis por el lapso de
treinta minutos. Concluida la exposición,
los miembros del jurado formularon las
preguntas y observaciones en el orden si-
guiente: Mgr. Jorge Gilvez Molina, Dr. Pelayo
Hilario Valenzuela, Dr. Edgar Huaranca Aguilar
y el Dr. Jaime Huamán Montes. Las preguntas
fueron respondidas, en tanto que las
observaciones deben ser subsanadas en

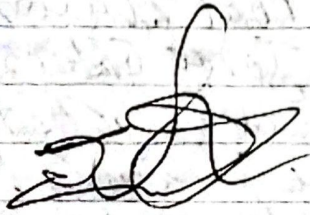
La versión final de la tesis a entregar a la Escuela. Finalizada esta fase de sustentación, el presidente del jurado invitó a la aspirante y observadores abandonar momentáneamente el auditorio para dar paso a la deliberación y calificación por cada uno de los miembros del jurado. La nota promedio obtenida fue quince (15). La misma fue aprobada por unanimidad. El presidente del jurado, siendo la parte de la noche con veinte minutos dio por finalizado el presente acto académico. En señal de conformidad firman los jurados.


Dr. JAIMEA HUAMÁN MONTES
Presidente


Dr. EDGAR HUARRANCA AGUILAR
Miembro NPG


Dr. PERCY HILARIO VALENZUELA
Miembro


Mgtr. JORGE GALVEZ MOLINA
Miembro


Mgtr. EDGAR SARAS ZAPATA
Secretario docente